

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN RELIGIUSITAS  
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADA BMT “AL-HUDA” SIRAU**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

SKRIPSI

OLEH:

RIZQI MUBAROK  
NIM. 13820221

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

2017

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN RELIGIUSITAS  
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADA BMT “AL-HUDA” SIRAU**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Sebagai Salah Satau Syarat Memperoleh Gelar Strata Satu (S1)  
Dalam Ilmu Ekonomi Islam**

**OLEH:**

**RIZQI MUBAROK**

**NIM. 13820221**

**PEMBIMBING:**

**Drs. AKHMAD YUSUF KHOIRUDDIN, S.E., M.Si**

**NIP. 19661119 199203 1 002**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2017**



**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor : B-1937/Un.02/DEB/PP.05.3/05/2017

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN RELIGIUSITAS TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADA BMT "AL-HUDA" SIRAU**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Rizqi Mubarak

NIM : 13820221

Telah dimunaqasyahkan pada : Maret 2017

Nilai Munaqasyah : A/B

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

**TIM MUNAQASYAH :**

Ketua Sidang

**Dr. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si**

**NIP. 19661119 199203 1 002**

Penguji I

**Dian Nuriyah Solissa, S.H.I., M.Si**

**NIP. 19840216 200912 2 004**

Penguji II

**Jauhar Haradis, S.H.I., M.A**

**NIP. 19840523 201101 1 008**

Yogyakarta, 15 Mei 2017

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

DEKAN



**Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag.**

**NIP. 19670518 199703 1 003**

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Sdr. Rizqi Mubarok

**Kepada:**

**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta**

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti, memberi petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Rizqi Mubarok  
NIM : 13820221  
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
KEPERCAYAAN DAN RELIGIUSITAS TERHADAP  
LOYALITAS ANGGOTA PADA BMT "AL-HUDA"  
SIRAU**

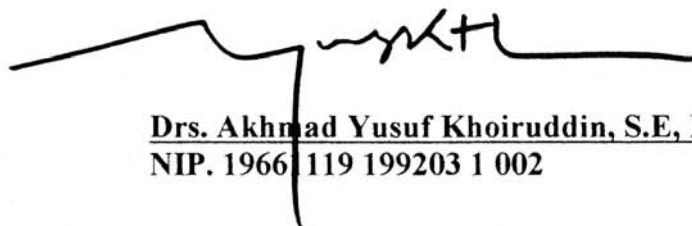
Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 3 Maret 2017

Pembimbing I



**Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E, M.Si  
NIP. 196611191992031002**

## SURAT PERNYATAAN

*Assalamu'alaikum warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rizqi Mubarok  
NIM : 13820221  
Jurusan-Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN RELIGIUSITAS TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADA BMT “AL-HUDA” SIRAU” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkandalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yogyakarta, 25 Januari 2017

Penyusun



**Rizqi Mubarok**  
**NIM. 13820221**

STATE ISLAMIC UNIV  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

---

Sebagai *civitas* akademik UIN Sunan Kaljaga Yogyakarta, saya bertanda tangan dibawa ini:

Nama : Rizqi Mubarok  
NIM : 13820221  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN RELIGIUSITAS  
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADA BMT “AL-HUDA” SIRAU”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Non Ekklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih mediaformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sbagai penulispencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 25 Januari 2017

Yang menyatakan

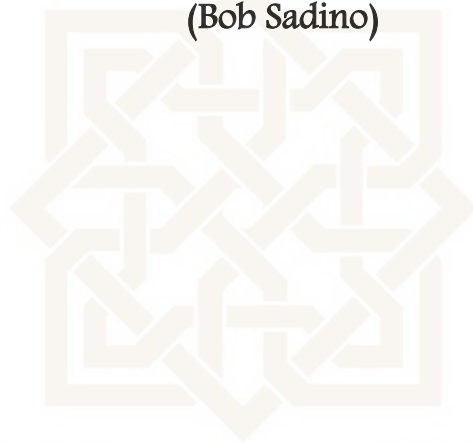


**Rizqi Mubarok**  
**NIM. 13820221**

## MOTTO

**“if you want to succeed as much as possible seek failure”**

**(Bob Sadino)**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur ke hadirat Allah SWT, shalawat dan salam tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua tercinta yang menanti kelulusanku Ayahanda Ridwan dan Ibunda Toyibah, yang telah melahirkan dan memberikan pendidikan, yang telah mengajarkan arti kehidupan, perjuangan dan pengorbanan. Sehingga sampai detik ini saya mengerti atas apa yang telah mereka ajarkan untuk anaknya.

Keluarga besar jurusan Perbankan Syariah angkatan 2013 yang sama-sama berjuang mengejar sarjana dan menyandang toga.

Beserta Almamater tercinta UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Anggota Pada BMT “Al-Huda” Sirau”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Satu 1 Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Tentunya dalam penyusunan ini tidak terlepas dari pertolongan Allah SWT. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang dalam kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, pihak-pihak tersebut adalah:

- 1) Bapak Drs. KH Yudian Wayudi PhD, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- 2) Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- 3) Bapak Joko Setyono, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- 4) Bapak Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
- 5) Seluruh staf BMT AL-HUDA yang telah bersedia membimbing penulis.

- 5) Kedua orang tua penulis yaitu Ibu Toyibah dan Bapak Ridwan, yang menjadi inspirasi dan motivasi terbesar bagi penulis, yang telah mengorbankan mulai dari materi, pikiran, tenaga bahkan segalanya mereka berikan demi cita-cita anaknya, serta memberikan dorongan dan do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 6) Teman-teman Pondok Pesantren Tegal Sari atas kebersamaan dan bantuan bagi penulis.
- 7) Sahabat-sahabat seperjuangan Perbankan Syariah E 2013 yang telah memberikan dorongan dan semangat bagi penulis.
- 8) Teman-teman KKN Kelompok 096 yang telah menjadi keluarga baru dengan seluruh kenangan dan kebersamaannya.
- 9) Kuswandari Estu Putri yang telah memberikan semangat dan motivasi bagi penulis.
- 10) Serta seluruh teman-teman Perbankan Syariah Angkatan 2013 Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Yogyakarta, 03 Maret 2017

**Rizqi Mubarak**  
**13820035**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman Transliterasi Arab Latin ini merujuk pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI, tertanggal 22 Januari 1988 no: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### **I. Konsonan Tunggal**

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak di lambangkan	Tidak di lambangkan
ب	Bā'	B	be
ت	Tā'	T	te
ث	Šā'	š	Es titik atas
ج	Jim	J	je
ح	Hā'	ḥ	ha titik dibawah
خ	Khā'	Kh	kadan ha
د	Dal	D	de
ذ	Zal	Ẓ	Zet titik diatas
ر	Rā'	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sīn	S	es
ش	Syīn	Sy	Es dan ye
ص	Sād	ṣ	Es titik dibawah
ض	Dād	ḍ	de titik di bawah
ط	Tā'	ṭ	Te titik dibawah

ظ	Zā'	z	Zet titik dibawah
ع	'Ayn	.....	Koma terbalik (di atas)
غ	Gayn	G	Ge
ف	Fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mīm	M	Em
ن	Nūn	N	En

**II. Konsonan rangkap karena *tasydid* ditulis rangkap:**

نَبِيذَعْتُمْ	Ditulis	<i>muta' aqqidin</i>
عَدَع	Ditulis	<i>'iddah</i>

**III. *Tā' marbutah* diakhir kata.**

1. Bila dimatikan ditulis, h:

هَبِه	Ditulis	<i>Hibah</i>
هَيِزِج	Ditulis	<i>Zisyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap kedalam bahasa Indonesia seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t :

لَا مَعْنَ	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
رَطْفَلَا فِطْر	Ditulis	<i>zakātul-fitri</i>

#### IV. Vokal pendek

_____ fathah ditulis a contoh	بَرَض	ditulis	<i>daraba</i>
_____ kasrah ditulis i contoh	مَهْف	ditulis	<i>fahima</i>
_____ dammah ditulis u contoh	بِتَك	ditulis	<i>kutiba</i>

#### V. Vokal panjang

<i>Fathah+alif, ditulis ā</i> (garis di atas)	فِيلِهَاج	ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
<i>Fathah+alif maqsūr</i> <i>ditulis ā (garis di atas)</i>	يَعْسِي	ditulis	<i>yas'ā</i>
<i>Kasrah+ya mati ditulis ī</i> (garis diatas)	مِجْم	ditulis	<i>majīd</i>
<i>Dammah+wau mati</i> <i>ditulis ū (garis diatas)</i>	ضَوْوَف		<i>Furūd</i>

## VI. Vokal rangkap

<i>Fathah+yā mati, ditulis ai</i>	مكتيب	ditulis	<i>Bainakum</i>
<i>Fathah+wau mati, ditulis au</i>	لوق	ditulis	<i>Qaul</i>

## VII. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof

متنا	ditulis	<i>a'antum</i>
تدعا	ditulis	<i>u'iddat</i>
مترکش نئل	ditulis	<i>la'insyakartum</i>

## VIII. Kata sandang Alif+Lam

### 1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis-al

نارقلا	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
سايقلا	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

### 2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, ditulis dengan menggandengkan huruf syamsiyyah yang mengikutinya serta menghilangkan huruf l-nya

سمشلا	Ditulis	<i>as-syams</i>
ءامسلا	Ditulis	<i>as-samā</i>

**IX. Huruf besar**

Huruf besar dalam tulisan Latin digunakan sesuai dengan Ejaan Yang Disempurnakan (EYD)

**X. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat dapat ditulis menurut penulisanya**

ضورفلا بوذ	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
آنسلا لها	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Surat Persetujuan Skripsi .....	iii
Pernyataan Keaslian .....	iv
Halaman Persetujuan Publikasi.....	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan .....	vii
Transliterasi.....	viii
Kata Pengantar .....	x
Daftar Isi.....	xii
Abstrak .....	xix
Abstract .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
D. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II KERANGKA TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>12</b>
A. Telaah Pustaka .....	12
B. Kerangka Teoritik .....	14
1. Kualitas Pelayanan .....	14
2. Kepercayaan.....	18
3. Religiusitas.....	22
4. Loyalitas.....	24
C. Kerangka Pemikiran .....	26
D. Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Populasi dan Sampel Penelitian .....	31
B. Sumber Data Penelitian.....	32
C. Metode Pengumpulan Data.....	32
1. Kuisisioner .....	32
2. Studi Pustaka .....	33
3. Wawancara .....	33
D. Definisi Operasional .....	33
E. Analisis Kuantitatif.....	35
1. Uji Validitas.....	35
2. Uji Reliabilitas .....	36
3. Uji Asumsi Klasik.....	36
4. Uji Normalitas .....	36
5. Uji Heteroskedastisitas .....	37
6. Uji Multikolinearitas .....	37
F. Uji Hipotesis.....	38
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	39
3. Uji Simultan (Uji F) .....	39
4. Uji Parsial (Uji T).....	39



<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
A. Gambaran Umum Lembaga .....	41
1. Sejarah BMT Al-Huda Sirau.....	41
2. Visi Misi.....	43
3. Produk-Produk BMT Al-Huda Sirau .....	43
B. Deskripsi Karakteristik Responden .....	45
1. Karakteristik Jenis Kelamin .....	45
2. Karakteristik Umur.....	46
3. Karakteristik Pendidikan .....	46
4. Karakteristik Pekerjaan .....	47
C. Hasil Penelitian.....	48
1. Uji Validitas .....	48
2. Uji Reliabilitas.....	50
3. Uji Asumsi Klasik .....	51
4. Uji Normalitas .....	51
5. Uji Heteroskedastisitas .....	53
6. Uji Multikolinearitas .....	55
7. Uji Hipotesis.....	56
a. Analisis Regresi Linear Berganda .....	56
b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	56
c. Uji Simultan (Uji F).....	57
d. Uji Parsial (Uji T).....	58
8. Pembahasan .....	61
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	67
LAMPIRAN .....	

## ABSTRACT

*High operational funding makes banks reluctant to release financing for micro entrepreneurs, the phenomenon inspiring presence of Baitul Mal wa Tamwil. Financing at BMT be able to touch the micro-entrepreneurs as a business unit of the smallest, but most have a number of businesses in Indonesia. Therefore BMT is expected to remain able to maintain the quality of service, trust and religiosity in order to create a sense of loyalty for the members. In this study the authors used the service quality, trust and religiosity as independent variables to be studied how they affect the loyalty of members. After review of the literature and formulation of hypotheses, the data obtained from questionnaires of 100 members of BMT Al-Huda Sirau, obtained using random sampling. The questionnaire method is used to seek information and determine the responses of respondents to each variable.*

*The results showed that koefisien determination that looks at the value of Adjusted R Square of 0.474 which means that customer satisfaction can be explained by the independent variable is the quality of service, customer value, and attributes of Islamic banking products amounted to 47.4% while the remaining 52.6% influenced by other variables outside the study. Based on F test simultaneously variable service quality, trustworthiness significant positive effect on loyalty members. Partially quality service and confidence positive effect on loyalty members, religiosity is not a positive influence on loyalty members. Therefore playanan quality and trust have a big hand in creating loyalty.*

*Keywords: quality of service, trust, religiosity and loyalty members.*

## ABSTRAKSI

Pembiayaan operasional yang tinggi membuat pihak perbankan enggan mengeluarkan pembiayaan bagi pengusaha mikro, fenomena tersebut menginspirasi kehadiran Baitul Mal wa Tamwil. Pembiayaan pada BMT lebih mampu untuk menyentuh pengusaha mikro sebagai unit usaha terkecil, akan tetapi memiliki jumlah usaha paling besar di Indonesia. Oleh karena itu BMT diharapkan tetap bisa mempertahankan kualitas pelayanan, kepercayaan dan religiusitas agar menimbulkan rasa loyal bagi anggota. Dalam penelitian ini penulis menggunakan kualitas pelayanan, kepercayaan dan religiusitas sebagai variabel independen yang akan diteliti bagaimana pengaruhnya terhadap loyalitas anggota. Setelah dilakukan tinjauan pustaka dan penyusunan hipotesis, diperoleh data dari penyebaran kuesioner dari 100 anggota BMT Al-Huda Sirau, yang diperoleh dengan menggunakan *random sampling*. Metode kuesioner ini digunakan untuk mencari informasi dan mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien determinasi yang terlihat pada nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,474 yang berarti bahwa kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu kualitas layanan, nilai nasabah, dan atribut produk perbankan syariah sebesar 47,4% sedangkan sisanya 52,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Berdasarkan uji F secara simultan variabel kualitas pelayanan, kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas anggota. Secara parsial kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota, religiusitas tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota. Oleh karena itu kualitas pelayanan dan kepercayaan mempunyai andil besar dalam menciptakan loyalitas.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepercayaan, religiusitas dan loyalitas anggota

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Umat islam mengalami perkembangan dan kemajuan yang menggembirakan dalam segala aspek kehidupan menjelang abad ke-20 dalam sistem ekonomi terutama perbankan, perkembangan pemikiran-pemikiran yang mengarah pada reorientasi sistem keuangan yaitu dengan menghapus bunga. Usaha tersebut dilakukan dengan mencapai kesesuaian dalam melaksanakan prinsip-prinsip ajaran islam yang mengandung unsur keadilan, kejujuran dan kebajikan (LPUK, 1995 : 5)

*Baitul Mal wa Tamwil* (BMT) merupakan lembaga Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) yang oprasinya dengan syari'at islam, dimana kehadirannya dinanti-nanti oleh pengusaha kecil atau menengah. Dalam hal ini BMT merupakan lembaga yang menghimpun dana-dana yang disalurkan pada usaha-usaha yang bersifat komersial sehingga dana tersebut menjadi produktif dan bernilai tambah. Karenanya itu merupakan alternatif baru bagi pengusaha kecil yang sulit mendapatkan dana dari bank konvensional disebabkan prosedurnya yang sulit juga dengan bunga yang cukup tinggi (LPUK, 1995: 5)

Baitul Mal wa Tamwil (BMT) terdiri dari dua istilah, yaitu baitul mal dan baitut tamwil. Baitul mal lebih mengarah kepada usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang nonprofit, seperti zakat, infaq dan shodaqoh, sedangkan baitut tamwil sebagai usaha pengumplan dan penyaluran dana. Usaha-usaha

tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan syariah (Sudarsono: 2012: 107).

Pada dasarnya BMT merupakan lembaga swadaya masyarakat yang didirikan dan dikembangkan oleh masyarakat. Terutama pada awal pendirian, biasanya dilakukan dengan menggunakan sumber daya dari masyarakat secara mandiri, termasuk dana atau modal. Dalam hal ini BMT dapat dikatakan sebagai lembaga keuangan yang bertugas untuk mengelola keuangan pada segmen pasar mikro.

Sebagaimana sebuah perusahaan yang berorientasi pada profit, BMT menjelaskan kegiatan usahanya bertindak sebagai lembaga intermediary bagi pihak yang kelebihan dan kekurangan dana. Usaha yang dijalankan oleh BMT secara spesifik yakni menghimpun dana dari anggota, kemudian disalurkan kembali kepada anggota lain, BMT adalah unit usaha yang cara kerjanya hampir sama dengan bank syariah, namun perbedaannya terletak pada mekanisme operasionalnya.

Kehadiran BMT ditengah masyarakat dapat menjadi solusi bagi pelaku usaha kecil dan menengah untuk mengembangkan usahan. Pelaku usaha kecil dan menengah pada umumnya mengalami kesulitan dalam meningkatkan usaha yang dikelola. Pada kondisi ini disebabkan keterbatasan modal dan kesulitan mengakses lembaga pembiayaan untuk mendapatkan modal usaha. Fakta inilah yang menjadi motivasi BMT untuk mengelola segmen pasar mikro.

Jumlah BMT atau koperasi jasa keuangan syariah yang telah berkembang sampai ke pelosok Indonesia. Sejak pertama kali konsep BMT di tahun 1990 diperkenalkan, hanya ada beberapa puluh unit saja dan tercatat ada 350 BMT di akhir tahun 2016. Sebanyak 206 diantaranya bergabung dalam asosiasi BMT seluruh Indonesia (ABSINDO). Jumlah asset yang dikelola oleh BMT mencapai 4,7 triliun pada tahun 2015 berdasarkan data dari Humas Kemenkop UKM.

Sebagai sebuah lembaga keuangan yang tengah berkembang, BMT tentunya tidak terlepas dari ketatnya persaingan antar lembaga keuangan lainnya. Tidak hanya bersaing dengan sesama BMT, tetapi juga dengan lembaga keuangan mikro seperti bank umum syariah untuk usaha mikro dan BPRS yang sekarang mulai tumbuh diberbagai daerah. Dengan menanggapi situasi persaingan yang ketat, salah satu upaya yang dilakukan BMT adalah dengan menumbuhkan sikap loyal pada anggotanya.

Menumbuhkan sikap loyalitas anggota pada era bisnis masa kini merupakan tuntutan yang harus segera dilakukan oleh BMT, karena dengan terpeliharanya loyalitas anggota maka keberadaan BMT tetap terjaga. Anggota yang loyal ini akan memanfaatkan ulang jasa BMT dan juga melakukan kegiatan word off mouth melalui memberikan rekomendasi bagi orang-orang terdekat.

Anggota BMT loyal merupakan anggota terbaik yang dimiliki oleh suatu BMT. Tidak hanya mudah untuk dilayani, anggota yang loyal dapat memberikan keuntungan yang lebih besar. Loyalitas pelanggan tidak hanya

meningkatkan nilai dalam bisnis, tetapi juga dapat menarik pelanggan baru (Dwi : 2010: 114)

Loyalitas jangka pendek akan menguntungkan perusahaan dengan meningkatnya profit dalam penjualan. Dalam jangka panjang, bersedia membayar dengan harga yang lebih tinggi dan bersedia merekomendasikan kepada pelanggan yang baru. Dengan mempertahankan anggota yang loyal , dapat menghemat biaya yang seharusnya dikeluarkan untuk mendapatkan pelanggan baru.

Dengan banyak berdirinya lembaga atau perusahaan bahkan atas nama individu menjalankan bisnis jasa. Semakin banyak persaingan, maka semakin banyak pilihan bagi konsumen. Bagi perusahaan yang tidak begitu memperhatikan kualitas pelayanan yang ditawarkan maka akan segera ditinggalkan pelangganya.

Begitu pula yang terjadi pada perkembangan BMT sekarang. Anggota semakin mempunyai banyak pilihan untuk memanfaatkan jasa BMT. Apabila pelayanan suatu BMT dirasa kurang memuaskan anggota, maka secara tidak langsung anggota akan berpaling dan pindah pada lembaga jasa keuangan lainnya.

Sebagai usaha mempertahankan anggota, BMT harus bisa memilih strategi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal tersebut akan mempengaruhi dalam memberikan pelayanan terhadap anggota. Pelayanan yang diberikan kepada anggota akan mencerminkan baik tidaknya BMT tersebut di mata anggota.

Disamping itu kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan atau nasabah menjadi topik yang sangat hangat dibicarakan baik pada level industri ataupun perusahaan jasa. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Oleh sebab itu dalam pelayanannya BMT dituntut harus mengedepankan kualitas dan kuantitas serta kepuasan para nasabahnya, sehingga akan terjadi kemajuan dalam kualitas pelayanan anggota dan akan menimbulkan rasa loyalitas dengan sendirinya.

Kemudian kepercayaan kepada lembaga keuangan mikro syariah tidak ditopang oleh kebijakan otoritas keuangan negara sebagaimana bank melalui Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), akan tetapi hanya disandarkan kepada profil pengurus atau pengelola BMT semata. Keberadaan LKMS salah satunya BMT adalah sebuah bisnis yang memiliki fungsi sebagaimana perbankan pada umumnya.

Menurut Lau dan Lee (1999: 25), mendefinisikan kepercayaan sebagai kesediaan (*willingness*) seseorang untuk menggantungkannya pada pihak lain dengan resiko tertentu. Kepercayaan juga diartikan sebagai kesediaan seseorang untuk menggantungkannya pada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran karena ia mempunyai keyakinan (*confidence*) kepada pihak lain tersebut. Salah satu aspek yang tidak kalah penting untuk menjaga agar nasabah tetap loyal adalah kepercayaan. Pernyataan tersebut diperkuat dengan pendapat para ahli yang menyatakan bahwa kepercayaan merupakan salah satu



unsur penting dalam loyalitas anggota, kepercayaan sebagai dasar penting untuk membangun dan memelihara hubungan jangka panjang. Kepercayaan merupakan modal penting dalam meningkatkan loyalitas anggota terutama dalam membangun hubungan jangka panjang, sehingga kepercayaan memegang peranan penting dalam keberlangsungan perusahaan untuk waktu yang akan datang (Rousseau, dkk. dalam Akbar dan Parvez, 2009: 15).

Sedangkan menurut Morgan dan Hunt (1994: 42) mengemukakan bahwa kepercayaan merupakan elemen penting yang mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan. Kepercayaan terhadap penyedia jasa akan meningkatkan loyalitas konsumen terhadap penyedia jasa, semakin tinggi tingkat kepercayaan konsumen terhadap penyedia jasa maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas yang mereka miliki dan sebaliknya apabila konsumen tidak memiliki kepercayaan terhadap penyedia jasa tentunya konsumen melakukan perpindahan terhadap penyedia jasa lain.

Kepercayaan anggota BMT ini mencakup juga adanya keyakinan akan bagi hasil dimana kedua belah pihak akan berbagi keuntungan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dimana bagi hasil mensyaratkan kerjasama pemilik modal dengan usaha/kerja untuk kepentingan yang saling menguntungkan kedua belah pihak, sekaligus untuk masyarakat. Selain itu adanya ketaatan terhadap perintah agama dan pemahaman terhadap prinsip-prinsip syariah Islam dengan baik, menunjukkan bahwa anggota berorientasi kepada kebahagiaan yang bersifat ukhrawi (akhirat). Kepercayaan anggota terhadap BMT merupakan faktor penting yang mempengaruhi loyalitas

anggota karena pada dasarnya kepercayaan adalah faktor yang sangat penting. Dengan adanya kepercayaan anggota yang tinggi terhadap BMT maka BMT dapat menghimpun dana sebanyak mungkin dari anggota dan anggota akan selalu memiliki sifat yang loyal terhadap BMT tersebut (Kasmir, 2008 : 33).

Untuk itu kepercayaan adalah modal utama dalam keberlangsungan hidup BMT, dimana peningkatan kepercayaan anggota akan memberikan peningkatan penempatan dana di BMT. Disamping kepercayaan, faktor lain yang mempengaruhi loyalitas adalah religiusitas.

Religiusitas adalah sebuah ekspresi spiritual seseorang yang berkaitan dengan sistem keyakinan, nilai, hukum yang berlaku dan ritual (Mansen dalam Kaye & Raghafan, 2000: 15). Religiusitas merupakan aspek yang telah dihayati oleh individu didalam hati, getaran hati nurani pribadi dan sikap personal (Mangunwija, 1986: 23)

Menurut Syafi'I Antonio dalam Ery Wibowo (2007: 71), munculnya bank syariah adalah karena dorongan yang kuat dari keyakinan agama baik secara tekstual maupun historis, dimana agama diyakini membahas kehidupan dan persoalan-persoalan pengelolaan keduniaan termasuk mengelola dan bagaimana bertransaksi. Maka seharusnya religiusitas dapat berpengaruh besar terhadap lembaga keuangan yang berbasis syariah.

Religiusitas cenderung bersikap apresiatif terhadap nilai-nilai universal agama secara substansi. Maka religiusitas akan melahirkan pilihan-pilihan sikap dan perilaku dalam kehidupan sosial yang berasal dari keyakinan agama yang dianut. Bisa jadi yang membuat sedikitnya masyarakat muslim di

Indonesia yang menjadi nasabah bank syariah adalah rendahnya tingkat religiusitas mereka dalam beragama. Seseorang muslim yang memiliki komitmen beragama (religiusitas) yang baik akan menerapkan ajaran agamanya secara totalitas dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam aktivitas ekonomi seseorang muslim yang religius akan memilih lembaga keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah Islam (Ghozali, 2002: 2)

Menurut Glock & Stark religiusitas yaitu sikap keberagaman yang berarti adanya unsur internalisasi agama kedalam diri seseorang. Dengan adanya sikap religiusitas di dalam diri individu manusia, menimbulkan kecerdasan spiritual yang mendorong seseorang untuk menimbulkan rasa loyalitasnya.

Dengan demikian, kualitas pelayanan, kepercayaan, religiusitas, merupakan faktor yang penting dalam menentukan loyalitas anggota di BMT. Pelayanan yang memuaskan akan menjadikan BMT lembaga pengelolaan keuangan sebagai pilihan utama anggota dalam menyalurkan dananya.

Bedasarkan pemaparan di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota. Penelitian ini dilakukan di BMT Al-Huda Sirau karena di BMT ini prospek jangka panjangnya sangat baik.. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana loyalitas anggota di BMT Al-Huda Sirau, mengingat potensi yang sangat tinggi BMT Al-Huda Sirau dengan itu penulis mengambil judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN RELIGIUSITAS

TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADA BMT “AL-HUDA” SIRAU  
”.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota di BMT Al-Huda Sirau ?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas anggota di BMT Al-Huda Sirau ?
3. Bagaimana pengaruh religiusitas terhadap loyalitas anggota di BMT Al-Huda Sirau ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota di BMT Al-Huda Sirau.
2. Untuk menjelaskan pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas anggota di BMT Al-Huda Sirau.
3. Untuk menjelaskan pengaruh religiusitas terhadap loyalitas anggota di BMT Al-Huda Sirau.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis  
Hasil penelitian sebagai pengalaman dan pengetahuan penulis terkait tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota.
2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran tentang pentingnya loyalitas anggota. Serta dapat dijadikan acuan atau referensi, informasi, dan pertimbangan bagi penelitian-penelitian berikutnya.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Bab I berisi pendahuluan yang memuat latar belakang diangkatnya judul penulisan ini dan fenomena-fenomena yang menyertainya. Selain itu, pada bab ini juga dijelaskan tentang rumusan masalah yang dijawab melalui hasil penelitian serta tujuan, manfaat dan sistematika pembahasan yang menjelaskan secara singkat isi dari tulisan yang disusun.

Bab II berisi tentang teori-teori yang digunakan atau melandasi variabel-variabel dalam penelitian skripsi. Dalam bab ini memuat teori-teori terkait variabel-variabel yang digunakan, serta kerangka pikir dan hipotesis penelitian.

Bab III memaparkan metodologi penelitian yang digunakan oleh peneliti untuk mengetahui hasil dan hubungan dari variabel independen dan dependen. Di samping itu, bab ini juga memaparkan tentang populasi dan sampel, sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis data yang akan digunakan.

Bab IV berisi tentang hasil dan pembahasan setelah dilakukan penelitian terhadap variabel-variabel yang dilibatkan. Hasil dari penelitian ini berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik serta pembuktian hipotesis dan pembahasan hasil analisa data.

Pada bab V berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Selain itu, bab ini juga memuat saran-saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan baik untuk peneliti selanjutnya maupun masyarakat pada umumnya.



## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota pada BMT Al-Huda Sirau, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian secara simultan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan berpengaruh signifikan sedangkan religiusitas tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota pada BMT Al-Huda Sirau.
2. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas anggota pada BMT Al-Huda Sirau, sehingga hasil penelitian ke-dua variabel ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Sedangkan variabel religiusitas tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota pada BMT Al-Huda Sirau, sehingga hasil penelitian variabel ini menerima  $H_0$  dan menolak  $H_a$ .
3. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dapat disimpulkan bahwa variabel religiusitas tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota pada BMT Al-Huda Sirau, sehingga hasil penelitian variabel ini menerima  $H_0$  dan menolak  $H_a$ .
4. Dalam masalah ekonomi BMT merupakan lembaga swadaya masyarakat yang bertugas untuk mengelola keuangan pada segmen pasar mikro. Oleh

karena itu, BMT dapat mengambil peranan yang signifikan terhadap kesejahteraan sosial masyarakat menengah ke bawah.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Kepercayaan masyarakat terhadap BMT Al-Huda Sirau sekiranya perlu dipertahankan supaya masyarakat tetap berkomitmen melakukan transaksi atau pembiayaan di BMT Al-Huda Sirau.
2. Untuk memperoleh hasil studi yang lebih baik, maka perlu dilakukan uji lagi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota pada BMT Al-Huda Sirau dengan menambahkan variabel bebas yang lebih banyak.
3. Untuk akademik penelitian ini diharapkan dapat dilanjutkan oleh peneliti selanjutnya dengan objek dan sudut pandang yang berbeda sehingga dapat memperkaya khasanah kajian ekonomi Islam.



Lampiran 1: Terjemahan Ayat-ayat Al-Qur'an dan Hadits

**Terjemahan Ayat-ayat Al-Qur'an**

Halaman	Bab	Terjemahan
12	II	Artinya: <i>“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”</i> . (QS. Al-Baqarah [2]: 267)
15	II	Artinya: <i>“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, (dan menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberikan pengajaran sebaik-naiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”</i> (QS. An-Nisa[4]: 58)
18	II	Artinya: <i>“Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu kedalam Islam secara keseluruhan, dan janganlah kamu turut langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu”</i> .(QS. Al-Baqarah[2]: 208)
19	II	Artinya: <i>“Hai orang-orang yang beriman janganlah kamu mengambil orang-orang yahudi dan nasrani menjadi auliya bagimu, sebagian mereka adalah auliya bagi sebagian yang lain. Barang siapa diantara kamu mengambil mereka menjadi auliya, maka sesungguhnya orang itu termasuk golongan mereka. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang yang lalim”</i> . (QS. al-Maidah[5]: 51)

Lampiran 2: Kuesioner

## KUESIONER PENELITIAN

Kepada  
Yth. Bapak/ Ibu Responden  
di Tempat

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizqi Mubarak  
NIM : 13820221  
Jur/ Fak/ Univ : Ekonomi Syariah/ Ekonomi Dan Bisnis Islam/ UIN Sunan  
Kalijaga Yogyakarta  
Judul skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan  
religiusitas Terhadap Loyalitas Anggota Pada BMT  
“Al-Huda” Sirau.**

Untuk dapat menyelesaikan tugas penelitian tersebut, sangat diperlukan bantuan dari pihak-pihak terkait yaitu muzakki Badan Amil Zakat Kota Yogyakarta. Peneliti sangat berharap agar kiranya dibantu dalam proses pengambilan data yang diperoleh dengan jalan menjawab pertanyaan maupun pernyataan dalam kuesioner ini.

Mohon dibaca terlebih dahulu petunjuk kuesioner dan peneliti sangat berharap responden dapat memberikan jawaban yang jujur dan sesuai dengan keadaan sebenarnya. Peneliti berharap agar kuesioner yang telah terjawab dapat peneliti ambil kembali secepatnya.

Atas kesediaan waktu dalam menjawab kuesioner ini peneliti sampaikan terima kasih banyak dan peneliti minta maaf mengganggu pekerjaan responden.

Peneliti

Rizqi Mubarak

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN  
RELIGIUSITAS TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADA  
BMT “AL-HUDA” SIRAU”**

**A. Identitas Diri**

Mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk mengisi data responden dibawah ini :

Nama : .....

Jenis Kelamin  Laki-Laki  Perempuan

Umur  17-29 th  30-40 th  >40 th

Pendidikan Terakhir  SD  SMP  SMA  Sarjana

Pekerjaan/Profesi  PNS  Swasta  Wirausaha   
Lainnya

**B. Petunjuk Pengisian**

Berilah tanda (√) pada kolom yang Bapak/Ibu/Sdr/I pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, dengan alternative jawaban sebagai berikut:

SS : Bila anda sangat setuju dengan pertanyaan tersebut

S : Bila anda setuju dengan pertanyaan tersebut

TS : Bila anda tidak setuju dengan pertanyaan tersebut

STS : Bila anda sangat tidak setuju dengan pertanyaan tersebut.

Kami berharap anda menjawab semua pertanyaan yang ada.

## KUALITAS PELAYANAN

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
1	Ruangan BMT Al-Huda selalu tertata rapi				
2	Karyawan BMT Al-Huda mampu menunjukkan sikap ramah dan bersahabat.				
3	Karyawan BMT Al-Huda selalu sabar dalam menyampaikan pelayanan kepada anggota.				
4	Karyawab BMT Al-Huda memperlakukan anggota dengan baik ketika melakukan transaksi.				
5	Karyawan BMT Al-Huda melakukan pencatatan dengan dengan teliti dalam setiap transaksi.				

## KEPERCAYAAN

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
1	Saya percaya BMT Al-Huda menerapkan syari'at Islam dengan benar.				
2	Saya percaya karyawan BMT Al-Huda memiliki moral yang baik.				
3	Saya percaya karyawan BMT Al-huda bekerja secara profesional dan amanah.				
4	Saya percaya karyawan BMT Al-huda bekerja secara profesional dan amanah.				
5	Saya percaya BMT Al-Huda selalu memberi pelayanan yang terbaik.				

## RELIGIUSITAS

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
1	Saya melaksanakan ibadah sholat sesuai dengan ajaran agama islam				
2	Saya menyakini agama islam adalah agama yang haq (benar)				
3	Saya mengetahui ajaran agama islam dari berbagai sumber.				
4	Saya berperilaku sesuai dengan apa yang diajarkan agama islam.				
5	Saya selalu menjalankan perintah agama islam				

## LOYALITAS

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
1	Saya selalu bertransaksi di BMT Al-Huda karena memiliki kualitas pelayanan yang baik.				
2	Saya selalu bertransaksi di BMT Al-Huda karena memiliki kepercayaan yang baik tentang BMT Al-Huda dari semua informasi yang saya peroleh.				
3	Saya tidak mudah tergiur oleh tawaran BMT lain.				
4	Saya membicarakan hal-hal positif tentang BMT Al-Huda kepada orang lain.				
5	Saya berkeinginan untuk terus menggunakan produk pembiayaan di BMT Al-Huda				

Lampiran 3: Data mentah profil responden

**Data Mentah Profil Responden**

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	Perempuan	30-40 tahun	Sarjana	PNS
2	Perempuan	30-40 tahun	Sarjana	PNS
3	Perempuan	17-29 tahun	SMA	PNS
4	Perempuan	30-40 tahun	Sarjana	PNS
5	Perempuan	30-40 tahun	Sarjana	PNS
6	Laki-laki	30-40 tahun	Sarjana	PNS
7	Laki-laki	>40 tahun	Sarjana	PNS
8	Perempuan	>40 tahun	Sarjana	PNS
9	Perempuan	>40 tahun	Sarjana	PNS
10	Perempuan	>40 tahun	Sarjana	PNS
11	Perempuan	>40 tahun	Sarjana	PNS
12	Perempuan	>40 tahun	SD	PNS
13	Perempuan	>40 tahun	SMP	Wirausaha
14	Laki-laki	30-40 tahun	SMP	Swasta
15	Laki-laki	17-29 tahun	SMA	Swasta
16	Laki-laki	17-29 tahun	SMA	Swasta
17	Laki-laki	17-29 tahun	SMA	Swasta
18	Perempuan	17-29 tahun	SMA	Swasta
19	Perempuan	30-40 tahun	SMA	Swasta
20	Perempuan	30-40 tahun	SMA	Swasta
21	Perempuan	30-40 tahun	SMA	Swasta
22	Perempuan	30-40 tahun	SMA	Swasta
23	Laki-laki	30-40 tahun	SMA	Swasta
24	Laki-laki	30-40 tahun	SMA	Swasta
25	Laki-laki	30-40 tahun	SMA	Swasta
26	Laki-laki	30-40 tahun	SMA	Swasta
27	Laki-laki	30-40 tahun	SMA	Swasta
28	Laki-laki	17-29 tahun	Sarjana	Swasta
29	Laki-laki	17-29 tahun	Sarjana	Swasta
30	Laki-laki	17-29 tahun	Sarjana	Swasta
31	Perempuan	17-29 tahun	Sarjana	Swasta
32	Perempuan	17-29 tahun	Sarjana	Swasta
33	Laki-laki	17-29 tahun	Sarjana	Swasta
34	Perempuan	17-29 tahun	Sarjana	Swasta
35	Laki-laki	30-40 tahun	Sarjana	Swasta
36	Perempuan	30-40 tahun	Sarjana	Swasta
37	Perempuan	30-40 tahun	Sarjana	Swasta
38	Perempuan	30-40 tahun	Sarjana	Swasta

39	Perempuan	30-40 tahun	Sarjana	Swasta
40	Perempuan	30-40 tahun	Sarjana	Swasta
41	Perempuan	17-29 tahun	Sarjana	Swasta
42	Laki-laki	30-40 tahun	Sarjana	Swasta
43	Laki-laki	30-40 tahun	Sarjana	Swasta
44	Laki-laki	30-40 tahun	Sarjana	Swasta
45	Laki-laki	30-40 tahun	Sarjana	Swasta
46	Laki-laki	30-40 tahun	Sarjana	Swasta
47	Laki-laki	30-40 tahun	Sarjana	Swasta
48	Laki-laki	30-40 tahun	Sarjana	Swasta
49	Laki-laki	30-40 tahun	Sarjana	Swasta
50	Laki-laki	30-40 tahun	Sarjana	Swasta
51	Laki-laki	30-40 tahun	Sarjana	Swasta
52	Perempuan	>40 tahun	Sarjana	Swasta
53	Laki-laki	>40 tahun	Sarjana	Swasta
54	Laki-laki	>40 tahun	Sarjana	Swasta
55	Laki-laki	>40 tahun	Sarjana	Swasta
56	Laki-laki	30-40 tahun	SD	Swasta
57	Laki-laki	>40 tahun	SD	Swasta
58	Laki-laki	17-29 tahun	SMA	Wirausaha
59	Perempuan	17-29 tahun	SMA	Wirausaha
60	Perempuan	30-40 tahun	SMA	Wirausaha
61	Laki-laki	30-40 tahun	SMA	Wirausaha
62	Perempuan	17-29 tahun	Sarjana	Wirausaha
63	Perempuan	30-40 tahun	Sarjana	Wirausaha
64	Perempuan	30-40 tahun	Sarjana	Wirausaha
65	Perempuan	30-40 tahun	Sarjana	Wirausaha
66	Laki-laki	>40 tahun	SD	Wirausaha
67	Laki-laki	17-29 tahun	SMP	Lainya
68	Laki-laki	17-29 tahun	SMP	Lainya
69	Perempuan	30-40 tahun	SMP	Lainya
70	Perempuan	30-40 tahun	SMP	Lainya
71	Perempuan	30-40 tahun	SMP	Lainya
72	Perempuan	30-40 tahun	SMP	Lainya
73	Perempuan	30-40 tahun	SMP	Lainya
74	Perempuan	30-40 tahun	SMP	Lainya
75	Laki-laki	30-40 tahun	SMP	Lainya
76	Laki-laki	30-40 tahun	SMP	Lainya
77	Laki-laki	17-29 tahun	SMA	Lainya
78	Perempuan	17-29 tahun	SMA	Lainya
79	Perempuan	17-29 tahun	SMA	Lainya
80	Perempuan	17-29 tahun	SMA	Lainya
81	Perempuan	17-29 tahun	SMA	Lainya
82	Perempuan	>40 tahun	SMA	Lainya
83	Perempuan	17-29 tahun	Sarjana	Lainya
84	Perempuan	17-29 tahun	Sarjana	Lainya

85	Perempuan	17-29 tahun	Sarjana	Lainya
86	Perempuan	17-29 tahun	Sarjana	Lainya
87	Perempuan	30-40 tahun	Sarjana	Lainya
88	Perempuan	30-40 tahun	Sarjana	Lainya
89	Laki-laki	30-40 tahun	Sarjana	Lainya
90	Laki-laki	>40 tahun	Sarjana	Lainya
91	Perempuan	30-40 tahun	SD	Lainya
92	Perempuan	30-40 tahun	SD	Lainya
93	Laki-laki	30-40 tahun	SD	Lainya
94	Laki-laki	30-40 tahun	SD	Lainya
95	Laki-laki	30-40 tahun	SD	Lainya
96	Laki-laki	>40 tahun	SD	Lainya
97	Laki-laki	>40 tahun	SD	Lainya
98	Laki-laki	>40 tahun	SD	Lainya
99	Perempuan	>40 tahun	SD	Lainya
100	Perempuan	>40 tahun	SD	Lainya

Lampiran 4: Data Jawaban Responden pada Kuesioner Penelitian

### Rekapitulasi Data Jawaban Responden

No.	X1 Kualitas Pelayanan					Σ	X2 Kepercayaan					Σ
	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	
1	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	18
2	3	4	4	3	3	17	2	3	3	3	3	14
3	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	4	18
4	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16
5	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
7	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	2	14
9	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16
10	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	3	16
11	3	3	3	3	4	16	4	3	4	4	3	18



12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
13	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
14	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
15	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15
16	3	3	3	3	4	16	4	4	3	3	3	17
17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	4	18
19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
20	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15
21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
22	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
23	3	3	4	4	4	18	4	3	3	3	4	17
24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
25	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
26	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16
27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
30	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
31	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
32	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
33	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
34	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19
35	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
36	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15

37	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	4	18
38	4	4	4	4	3	19	3	4	3	3	4	17
39	4	4	4	4	3	19	3	4	3	3	3	16
40	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
41	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
42	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13
43	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
44	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
45	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	4	18
46	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16
47	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16
48	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	4	16
49	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16
50	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
51	3	4	3	4	3	17	3	2	3	3	3	14
52	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
53	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
54	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
55	4	3	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15
56	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
57	4	4	3	3	3	17	3	3	4	3	3	16
58	4	3	3	4	4	18	4	3	3	3	3	16
59	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15
60	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16
61	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15

62	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	3	17
63	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
64	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
65	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
66	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
67	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19
68	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	4	17
69	3	4	4	4	3	18	4	4	3	4	3	18
70	3	4	3	3	4	17	3	3	4	4	3	17
71	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18
72	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	17
73	4	4	4	3	4	19	3	4	3	4	3	17
74	3	3	3	4	4	17	4	3	3	4	3	17
75	3	3	4	4	3	17	4	3	4	3	4	18
76	3	3	3	3	4	16	4	4	3	3	4	18
77	3	3	3	3	4	16	4	4	4	3	4	19
78	4	4	3	3	4	18	3	4	3	4	3	17
79	3	3	4	4	3	17	4	3	4	3	4	18
80	3	4	3	3	4	17	4	3	3	4	4	18
81	3	3	4	4	3	17	4	3	4	3	3	17
82	4	3	4	4	3	18	3	4	4	3	3	17
83	3	3	2	2	3	13	3	2	3	2	4	14
84	3	3	3	4	4	17	4	3	3	3	4	17
85	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
86	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15

87	3	3	4	4	3	17	3	4	4	3	3	17
88	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19
89	2	2	2	2	2	10	3	3	3	2	2	13
90	4	4	4	3	3	18	3	2	2	2	3	12
91	3	3	3	4	4	17	2	2	2	3	3	12
92	2	2	4	4	4	16	3	3	3	2	2	13
93	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10
94	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	18
95	3	3	3	2	2	13	3	3	3	2	2	13
96	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17
97	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
98	3	3	3	3	3	15	2	2	2	3	3	12
99	2	2	2	2	2	10	3	3	3	4	4	17
100	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15

No.	X3 Religiusitas					$\Sigma$	Y Loyalitas					$\Sigma$
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
1	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
2	4	4	4	3	3	18	2	2	3	3	3	13
3	4	3	4	4	4	19	4	4	3	3	3	17
4	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15
5	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
7	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18
8	4	4	3	4	3	18	2	2	3	3	3	13
9	4	4	3	3	3	17	3	3	4	3	3	16

10	4	4	3	4	4	19	3	3	3	3	3	15
11	4	4	3	4	4	19	2	3	3	3	3	14
12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
13	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	3	16
15	4	4	4	4	4	20	3	3	2	3	3	14
16	3	4	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15
17	3	4	3	3	3	16	4	4	3	4	3	18
18	4	4	3	4	4	19	3	3	3	3	4	16
19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
20	3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	4	16
21	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
22	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
23	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
24	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20
25	3	4	3	3	3	16	4	4	3	3	3	17
26	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16
27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18
29	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
30	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
31	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
33	3	4	4	3	2	16	2	2	2	3	3	12
34	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4	19

35	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18
36	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
37	4	4	3	3	4	18	3	3	3	4	3	16
38	4	4	3	3	4	18	3	3	3	4	3	16
39	4	4	3	3	3	17	3	4	4	4	3	18
40	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15
41	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15
42	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15
43	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
44	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15
45	3	4	3	4	4	18	4	3	4	3	4	18
46	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
47	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
48	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
49	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
50	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15
51	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16
52	4	4	4	3	3	18	3	2	3	3	3	14
53	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
54	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
55	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15
56	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
57	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15
58	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15
59	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15

60	4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	4	17
61	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
62	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
63	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
64	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
65	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
66	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
67	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19
68	4	3	4	4	4	19	4	3	4	3	4	18
69	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17
70	3	4	4	4	3	18	3	3	4	3	4	17
71	3	4	4	4	3	18	4	4	3	4	3	18
72	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19
73	4	3	3	4	4	18	4	3	4	4	4	19
74	3	4	4	4	3	18	4	4	4	3	4	19
75	3	4	3	3	4	17	4	3	4	4	4	19
76	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	3	17
77	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16
78	4	3	4	4	3	18	3	4	4	3	3	17
79	3	3	4	4	4	18	3	4	3	4	4	18
80	3	3	4	3	3	16	4	3	3	4	4	18
81	3	4	4	3	4	18	3	3	4	4	3	17
82	4	4	3	3	3	17	3	4	4	4	4	19
83	4	3	3	3	3	16	4	4	3	3	4	18
84	4	4	4	3	3	18	3	3	4	4	4	18

85	4	3	4	3	4	18	4	3	3	4	3	17
86	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	3	16
87	3	4	4	4	3	18	4	3	3	4	4	18
88	4	3	3	3	4	17	3	4	3	4	3	17
89	3	3	3	2	2	13	2	2	3	3	3	13
90	3	3	2	2	2	12	3	3	4	4	4	18
91	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20
92	3	3	3	4	4	17	3	3	2	2	2	12
93	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10
94	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17
95	3	3	2	2	2	12	3	3	2	2	2	12
96	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17
97	4	4	4	4	4	20	2	2	2	2	2	10
98	4	4	3	3	3	17	2	2	3	3	3	13
99	3	3	2	2	2	12	3	3	4	4	4	18
100	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15

Lampiran 5: *Output* Uji Validitas dan Reliabilitas



## Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	13.5300	3.403	.666	.825
x1.2	13.4500	3.301	.718	.811
x1.3	13.4500	3.301	.718	.811
x1.4	13.4500	3.280	.698	.816
x1.5	13.4400	3.602	.543	.856
x2.1	13.5300	3.403	.666	.825
x2.2	13.4500	3.301	.718	.811
x2.3	13.4500	3.301	.718	.811
x2.4	13.4500	3.280	.698	.816
x2.5	13.4400	3.602	.543	.856
x3.1	13.7200	3.295	.589	.791
x3.2	13.6300	3.508	.486	.818
x3.3	13.8700	3.124	.617	.783
x3.4	13.9100	2.951	.706	.755
x3.5	13.9100	2.972	.665	.768
y1	13.0200	3.232	.619	.838
y2	13.0300	3.201	.646	.830
y3	13.0000	3.232	.663	.826
y4	12.9100	3.174	.695	.818
y5	12.9200	3.145	.720	.811

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	20

Lampiran 6: *Output* Uji asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	100
Normal Parameters <sup>a</sup>	
Most Extreme Differences	
Kolmogorov-Smirnov Z	.958
Asymp. Sig. (2-tailed)	.318

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>		
Most Extreme Differences		
Kolmogorov-Smirnov Z		.958
Asymp. Sig. (2-tailed)		.318
a. Test distribution is Normal.		

### Uji Heteroskedastisitas

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.259	.606		-2.078	.040		
	X1_pelayanan	.032	.041	.097	.784	.435	.610	1.640
	X2_kepercayaan	.039	.037	.125	1.046	.298	.644	1.554
	X3_hub.masy	.059	.044	.174	1.348	.181	.552	1.812

a. Dependent Variable: RES2

### Uji Multikolinearitas

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.632	1.078		.587	.559		
	X1_pelayanan	.251	.073	.253	3.454	.001	.610	1.640
	X2_kepercayaan	.400	.066	.434	6.101	.000	.644	1.554
	X3_hub.masy	.305	.078	.300	3.899	.000	.552	1.812

a. Dependent Variable: Y\_kep.menabung

#### Lampiran 7: Output Uji Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis

##### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3_hub.masy, X2_kepercayaan, X1_pelayanan <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y\_kep.menabung

##### Uji Rsquare Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.829 <sup>a</sup>	.687	.677	1.04953

a. Predictors: (Constant), X3\_hub.masy, X2\_kepercayaan, X1\_pelayanan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	232.095	3	77.365	70.235	.000 <sup>a</sup>
	Residual	105.745	96	1.102		
	Total	337.840	99			

a. Predictors: (Constant), X3\_hub.masy, X2\_kepercayaan, X1\_pelayanan

b. Dependent Variable: Y\_kep.menabung

**Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
		1	(Constant)	.632			1.078	.587
	X1_pelayanan	.251	.073	.253	3.454	.001	.610	1.640
	X2_kepercayaan	.400	.066	.434	6.101	.000	.644	1.554
	X3_hub.masy	.305	.078	.300	3.899	.000	.552	1.812

a. Dependent Variable: Y\_kep.menabung



### **Identitas Diri**

Nama : Rizqi Mubarak  
Tempat, Tanggal Lahir : Kab. Banyumas, 31 Juli 1995  
Agama : Islam  
Alamat : Grujugan 02/01, Kemranjen, Banyumas  
Email : Rizkymubarak71@gmail.com  
No. Telp : 089633461749

### **Orang tua**

Ayah : Ridwan  
Ibu : Toyibah  
Alamat : Grujugan 02/01, Kemranjen, Banyumas

### **Riwayat Pendidikan**

TK Aisyiyah Grujugan (1998 - 2000)  
MI Nurul Falah Grujugan (2000 - 2006)  
SMP Ma'arif NU 1 Kemranjen (2006 - 2009)  
MAN KEBUMEN 1 (2009 - 2012)

Penulis

Rizqi Mubarak