

**ANALISIS BEBERAPA FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DALAM PENERIMAAN BAGI HASIL
SIMPANAN *MUDĀRABAH* DI BMT AL-FALAH
KEC. CEPER KAB. KLATEN**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU
DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH :

NURUL SANGADAH

00390260

PEMBIMBING :

- 1. DR. HAMIM ILYAS, M.Ag**
- 2. DRS. A. YUSUF KHOIRUDDIN, SE, M.Si**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM
MU'AMALAH
FAKULTAS SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2004

ABSTRAK

Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penerimaan Bagi Hasil Simpanan *Mudārabah* Di BMT Al-Falah Kec. Ceper Kab. Klaten

NURUL SANGADAH
KUI-00390260

Dengan adanya jumlah BMT yang semakin meningkat menyebabkan persaingan untuk merebutkan pangsa pasar semakin tajam dan menyebabkan nasabah mempunyai banyak peluang untuk menentukan BMT mana yang sesuai dengan harapan mereka. Mengetahui apa yang diinginkan dan diharapkan oleh nasabah merupakan salah satu tantangan suatu BMT agar tidak kehilangan para nasabahnya. Sebagai lembaga keuangan BMT Al-Falah harus mampu memberikan kepuasan pada nasabahnya, salah satunya dengan bagi hasil yang diberikan oleh BMT. Diantara faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah tersebut yaitu jumlah bagi hasil, cara perhitungan bagi hasil dan pemahaman tentang BMT.

Masalah yang hendak dicari jawabannya dalam penelitian ini adalah apakah faktor jumlah bagi hasil, cara perhitungan bagi hasil, dan pemahaman tentang BMT mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah serta faktor manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah. Sejalan dengan masalah tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menyimpan uangnya pada BMT Al-Falah sebagai *simpanan mudārabah* dengan metode pengambilan sampel *Simple Random Sampling* yaitu cara pengambilan sampel dengan cara acak, sehingga dari 870 nasabah penabung diambil sampel sebanyak 87 orang nasabah penabung. Alat analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan menggunakan data yang relevan dan analisis kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi.

Hasil penelitian ini berkesimpulan bahwa berdasarkan deskripsi penelitian yang dilakukan, nasabah yang menilai jumlah bagi hasil yang diterima **tinggi** sebanyak 41 orang dengan presentase 47,1 %, nasabah yang menilai cara perhitungan jumlah bagi hasil **sedang** sebanyak 48 orang dengan presentase 55,2 %, dan nasabah yang menilai pemahaman tentang BMT **sedang** sebanyak 50 orang dengan presentase 57,5 % serta rata-rata mereka menilai **puas** terhadap masing-masing faktor pada tingkat kepuasan nasabah. Sedang berdasarkan analisis kuantitatif angka korelasi untuk faktor jumlah bagi hasil 0,771 lebih besar dari 0,5 pada taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara faktor jumlah bagi hasil terhadap kepuasan nasabah dan faktor jumlah bagi hasil inilah merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah, faktor cara perhitungan bagi hasil mempunyai angka korelasi lebih rendah dibandingkan faktor lainnya yaitu 0,573 lebih besar dari 0,5 pada taraf signifikansi 0,05, hal ini menunjukkan bahwa cara perhitungan bagi hasil tidak begitu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan faktor pemahaman tentang BMT berangka korelasi 0,660 lebih besar dari 0,5 pada taraf signifikansi 0,05 yang berarti bahwa

pemahaman tentang BMT terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan berdasarkan pada pengujian yang telah dilakukan di peroleh nilai determinan sebesar 0,715. Hal ini menunjukkan bahwa 71,5 % kepuasan nasabah dipengaruhi oleh faktor jumlah bagi hasil, cara perhitungan bagi hasil dan pemahaman BMT sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut: pertama: BMT hendaknya mampu melakukan peningkatan dari sisi manajemen maupun operasionalnya untuk meningkatkan produktifitas pendapatan sehingga dapat memberikan bagi hasil yang lebih banyak lagi pada nasabah, kedua: pihak BMT harus lebih mensosialisasikan bagaimana cara perhitungan bagi hasil kepada nasabah yang ingin sekali mengetahuinya supaya nasabah tidak ragu terhadap uang yang mereka tabung dan bagi hasil yang mereka terima, ketiga: menanamkan kesadaran kepada nasabah dengan jalan memberikan informasi yang mudah dan lurus dalam memperkenalkan produk-produk dan operasional BMT sehingga ruang lingkup BMT dapat dipahami oleh nasabah dan mereka akan lebih bisa menerima pengetahuan tentang BMT, keempat: pengelola BMT harus lebih mendekati para nasabah dan berusaha mencari tahu kesulitan-kesulitan yang dihadapi nasabah dan mencarikan solusi bagi kesulitan-kesulitan tersebut sehingga nasabah dapat bertahan di BMT tersebut tanpa harus pindah ke BMT lainnya, kelima: bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian dalam bidang yang sama untuk menambah jumlah variabel dan jumlah sampel sehingga dapat diperoleh hasil yang lebih baik lagi.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Dr. Hamim Ilyas, M.Ag
Dosen Fakultas Syari'ah
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi Saudari Nurul Sangadah

Kepada Yth,
Bapak Dekan Fakultas Syari'ah
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di_ Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan pengarahan dan mengadakan koreksi
seperlunya, maka selaku dosen pembimbing saya berpendapat bahwa skripsi
dari saudari :

Nama : Nurul Sangadah
N I M : 00390260
Jurusan-Prodi : Muamalat-Keuangan Islam
Judul : **Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Terhadap
Kepuasan Nasabah Dalam Penerimaan Bagi Hasil
Simpanan *Mudārabah* Di BMT Al-Falah Kec. Ceper Kab.
Klaten.**

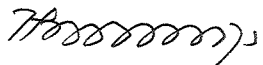
Maka dengan ini, kami dapat menyetujui dan saya mengharapkan untuk segera
diujikan di depan Sidang Munaqosyah dalam waktu secepatnya.

Atas perhatiannya kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 14 Ramadhan 1425 H
28 Oktober 2004 M

Pembimbing I


Dr. Hamim Ilyas, M.Ag
NIP. 150235955

Drs. A.Yusuf Khoiruddin, SE, M.Si
Dosen Fakultas Syari'ah
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi Saudari Nurul Sangadah

Kepada Yth,
Bapak Dekan Fakultas Syari'ah
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di_
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan pengarahan dan mengadakan koreksi seperlunya, maka selaku dosen pembimbing saya berpendapat bahwa skripsi dari saudari :

Nama : Nurul Sangadah
N I M : 00390260
Jurusan-Prodi : Muamalat-Keuangan Islam
Judul : **Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penerimaan Bagi Hasil Simpanan *Mudārabah* Di BMT Al-Falah Kec. Ceper Kab. Klaten**

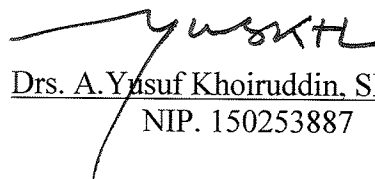
Maka dengan ini, kami dapat menyetujui dan saya mengharapkan untuk segera diujikan di depan Sidang Munaqosyah dalam waktu secepatnya.

Atas perhatiannya kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 14 Ramadhan 1425 H
28 Oktober 2004 M

Pembimbing II



Drs. A.Yusuf Khoiruddin, SE, M.Si
NIP. 150253887

PENGESAHAN

SKRIPSI BERJUDUL :

ANALISIS BEBERAPA FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM PENERIMAAN BAGI HASIL SIMPANAN *MUDĀRABAH* DI BMT AL-FALAH KEC.CEPER KAB. KLATEN

Yang Di Susun Oleh

NURUL SANGADAH

N I M : 00393260

Telah dimunaqosyahkan di depan sidang munaqosyah pada hari Senin tanggal 8 November 2004 M/ 25 Ramadhan 1425 H, dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu dalam ilmu ekonomi Islam.

Yogyakarta, 26 Syawal 1425 H
9 Desember 2004 M



Dekan Fakultas Syariah
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Drs. H. Malik Madaniy, M.A
NIP. 150182698

Panitia Munaqosyah

Ketua Sidang

Drs. H. Fuad Zein, M.A
NIP. 150228207

Sekretaris Sidang

Sunarsih, SE, M.Si
NIP. 150292259

Pembimbing I

Dr. Hamim Ilyas, M.Ag
NIP. 150235955

Pembimbing II

Drs. A. Yusuf Khoiruddin, SE, M.Si
NIP. 150253887

Penguji I

Dr. Hamim Ilyas, M.Ag
NIP. 150235955

Penguji II

Drs. H. Dahwan, M.Si
NIP. 150178662

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Nurul Sangadah
N I M : 00390260
Jurusan-Prodi : Mu'amalah-Keuangan Islam
Alamat Asal : Meger, Meger, Ceper, Klaten, Jawa Tengah


Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penerimaan Bagi Hasil Simpanan *Muḍārabah* Di BMT Al-Falah Kec. Ceper Kab. Klaten** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Dan apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

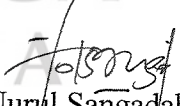
Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 26 Syawal 1425 H
9 Desember 2004 M

Mengetahui
Ka. Prodi Keuangan Islam


Drs. A. Yusuf Khoiruddin, SE, M.Si
NIP. 150253887

Penyusun


Nurul Sangadah
NIM. 00390260

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ
لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ¹

“ Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapatkan keberuntungan” (Q.S Al-Imron:130)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Semarang: CV.Toha Putra, 1989), hlm. 97

PERSEMBAHAN



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**Especially Dedicated To :
My Beloved Parents
And**

Graduate Of Islamic Financial

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB - LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	N a m a
	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
	ba'	b	be
	ta'	t	te
	ša'	ś	es (dengan titik di atas)
	jim	j	je
	ħa'	ħ	ha (dengan titik di bawah)
	kha'	kh	ka dan ha
	dal	d	de
	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
	ra'	r	er
	zai	z	zet
	sin	s	es
	syin	sy	es dan ye
	šād	š	es (dengan titik di bawah)
	ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
	ta'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
	za'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
	'ain	'	koma terbalik di atas
	gain	g	ge
	fā'	f	ef
	qāf	q	qī
	kāf	k	ka
	lām	l	`el
	mim	m	`em
	nūn	n	`en

و	wau	w	w
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	,	apostrof
ي	ya'	y	ye

B. Konsonan Rangkap Karena *Syahaddah* ditulis rangkap

متعددة	ditulis	<i>Muta`addidah</i>
عدة	ditulis	`iddah

C. *Ta' marbutah* di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis *h*

حكمة	ditulis	<i>hikmah</i>
علة	ditulis	`illah

(Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كرامة الأولياء	ditulis	<i>karamah al-auliya`</i>
----------------	---------	---------------------------

3. Bila *ta' marbutah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis *t*.

زكاة الفطر	ditulis	<i>Zakaat al-fiṭri</i>
------------	---------	------------------------

D. Vokal Pendek

—	fathah	ditulis	<i>a</i>
فعل		ditulis	<i>fa'ala</i>
—	kasrah	ditulis	<i>i</i>
ذكر		ditulis	<i>ḡukira</i>
—	dammah	ditulis	<i>u</i>
يذهب		ditulis	<i>yaḡhabu</i>

E. Vokal Panjang

1	fathah + alif جاهلية	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>jāhiliyyah</i>
2	fathah + <i>ya'</i> mati تنسى	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>tansā</i>
3	kasrah + <i>ya'</i> mati كريم	ditulis ditulis	<i>i</i> <i>karim</i>
4	dammah + wau mati فروض	ditulis ditulis	<i>ū</i> <i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1	fathah + <i>ya'</i> mati بينكم	ditulis ditulis	<i>ai</i> <i>bainakum</i>
2	fathah + wau mati قول	ditulis ditulis	<i>au</i> <i>qaūl</i>

G. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

التم	ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qomariyyah* ditulis dengan menggunakan huruf "al"

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf *l* (el) nya.

السماء الشمس	ditulis ditulis	<i>as-Samā</i> <i>asy-Syams</i>
-----------------	--------------------	------------------------------------

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوي الفروض أهل السنة	ditulis ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i> <i>ahl as-sunnah</i>
-------------------------	--------------------	--

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

الحمد لله ربّ العالمين، اشهد ان لا اله الا الله و اشهد ان محمدا
عبد ه ورسوله، اللهم صل وسلم على خاتم النبيين سيدنا محمد المبعوث رحمة
للعالمين و على اله واصحابه اجمعين، وبعد....

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji syukur ke hadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga senantiasa di limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai rujukan tauladan dalam kehidupan para ummatnya.

Berkat limpahan rahmat, Alhamdulillah penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penerimaan Bagi Hasil Simpanan *Mudārabah* Di BMT Al-Falah Kec. Ceper Kab. Klaten** sebagai salah satu syarat akhir menyelesaikan studi program Strata Satu (S1) di Fakultas Syari'ah jurusan Mu'amalah pada program studi Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini dapat diselesaikan atas perhatian dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penyusun menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs.H.Malik Madaniy, M.A selaku Dekan Fakultas Syari'ah beserta para stafnya yang telah menyediakan sarana sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Bapak Dr. Hamim Ilyas, M.Ag selaku dosen pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktunya memberikan arahan dan koreksi dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Drs. A.Yusuf Khoiruddin, SE, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia membimbing saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Siti Djazimah, S.Ag selaku penasehat akademik atas motivasinya selama penyusunan skripsi.

5. Bapak Ma'mun Murod, S.Ag selaku Manajer BMT Al-Falah Ceper dan seluruh stafnya di BMT Al-Falah yang telah bersedia memberikan ijin penelitian dan meluangkan waktunya untuk memberikan informasi sepenuhnya kepada penyusun guna menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu serta keluarga tercinta yang telah memberikan do'a restu dan dukungannya baik moril maupun spirituil sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar. *Thank's Very Much For All*
7. Rekan-rekan *The Islamic Financial Family* dan seperjuangan atas motivasinya dan semangat pantang mundurnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang turut membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini, terima kasih atas bantuannya.

Semoga amal ibadah dan kebaikan mereka mendapat pahala di sisi Allah SWT dan akhirnya penyusun menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik serta saran dari semua pihak sangat kami harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.


Demikian semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 4 Ramadhan 1425 H
18 Oktober 2004 M

Penyusun


Nurul Sangadah
NIM.00390260

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
SURAT PERNYATAAN.....	vii
HALAMAN MOTTO.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	x
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
D. Telaah Pustaka	7
E. Hipotesis Penelitian.....	10
F. Metode Penelitian.....	10
G. Sistematika Pembahasan.....	22

BAB	II LANDASAN TEORI.....	24
	A. Bagi Hasil.....	24
	1. Pengertian Bagi Hasil (<i>Profit Sharing</i>).....	24
	2. Bagi Hasil dalam Simpanan <i>Mudārabah</i>	25
	3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Bagi Hasil..	27
	4. Cara Menentukan Nisbah Bagi Hasil.....	29
	B. Perilaku Konsumen.....	30
	1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	30
	2. Teori Perilaku Konsumen.....	32
	C. Kepuasan Konsumen.....	35
	D. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Penerimaan Bagi hasil.....	42
BAB	III GAMBARAN UMUM BMT AL-FALAH.....	46
	A. Pengertian BMT dan Sejarah Berdirinya BMT Al-Falah	46
	B. Tujuan Didirikannya BMT Al-Falah.....	52
	C. Visi dan Misi BMT Al-Falah.....	53
	D. Produk dan Pola Operasional BMT Al-Falah.....	54
	E. Struktur Organisasi dan Mekanisme Kerja BMT Al-Falah.....	59
	F. Karakteristik Responden BMT Al-Falah.....	62
BAB	IV HASIL PENELITIAN.....	66
	A. Deskripsi Penelitian.....	66
	B. Analisis Kuantitatif.....	70
	1. Uji Asumsi Klasik.....	70
	2. Uji Korelasi Parsial.....	73

3. Uji Regresi.....	76
4. Determinasi.....	77
BAB V PENUTUP.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran-Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
1. TERJEMAHAN KUTIPAN AYAT AL-QUR'AN.....	I
2. BIOGRAFI TOKOH DAN SARJANA MUSLIM.....	II
3. DAFTAR PERTANYAAN (QUESTIONER).....	IV
4. RELIABILITY.....	IX
5. REGRESSION.....	XVI
6. FREQUENCIES.....	XX
7. TABEL r PRODUCT MOMENT.....	XXVI
8. SURAT IJIN PENELITIAN.....	XXVIII
9. CURRICULUM VITAE.....	XXXV

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Pengembangan Instrumen..... 13
Tabel 2.1	Skala Likert Instrumen..... 14
Tabel 2.2	Hasil Uji Validitas Pertama..... 16
Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas Kedua..... 17
Tabel 3.2	Hasil Uji Reliabilitas..... 19
Tabel 3.3	Produk Pengumpulan Dana..... 58
Tabel 4.1	Produk Penyaluran Dana..... 59
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 62
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Umur..... 63
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Status Perkawinan..... 64
Tabel 5.1	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... 64
Tabel 5.2	Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 65
Tabel 5.3	Tanggapan Responden Terhadap Jumlah Bagi Hasil..... 66
Tabel 5.4	Tanggapan Responden Terhadap Cara Perhitungan Bagi Hasil..... 67
Tabel 5.5	Tanggapan Responden Terhadap Pemahaman BMT..... 68
Tabel 5.6	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah..... 69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Konsep Kepuasan Konsumen.....	36
Gambar 2.1 Struktur Organisasi BMT Al-Falah.....	60
Gambar 2.2 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	71



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bersamaan dengan fenomena semakin terdorongnya masyarakat untuk kembali ke ajaran agama, banyak bermunculan lembaga ekonomi yang berusaha menerapkan prinsip syariat Islam terutama lembaga-lembaga keuangan seperti perbankan, asuransi dan *Baitul Māl wat Tamwil (BMT)*. Adapun upaya sebagian masyarakat yang mampu dalam mengentaskan faktor modal bagi ekonomi lemah maka dibentuklah BMT, yaitu suatu balai usaha mandiri terpadu yang memberikan dukungan terhadap kegiatan ekonomi masyarakat bawah dan kecil yang berdasarkan syariah¹.

BMT merupakan sebuah lembaga keuangan yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip Islam dalam bentuk koperasi serba usaha yang di dalamnya mencakup dua jenis kegiatan sekaligus, yaitu kegiatan *Baitul Māl* yang mengutamakan kegiatan –kegiatan kesejahteraan dan menyalurkan dana umat yang berupa Zakat, Infaq dan Shodaqoh (ZIS) bersifat non komersial sedangkan *Baitut Tamwil* yang melakukan menghimpun dana dari anggota, umat dan memberikan pembiayaan bagi usaha produktif dan menguntungkan (profit)². Dalam rangka untuk memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat, BMT sebagai lembaga keuangan yang berdasarkan syariah Islam,

¹ Muhammad, *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, cet. ke-1 (Yogyakarta: UII Press, 2000), hlm. 106

² Tim Pinbuk, *Paradigma Baru Ekonomi Kerakyatan Sistem Syariah*, cet. ke-1 (Jakarta : CV.Alfa Grafika, 2000), hlm. 182

hendaknya benar-benar dioperasionalkan sesuai yang dikehendaki oleh syariah sehingga segala produk-produk yang ditawarkan dan dihasilkan dari BMT dapat membawa kesejahteraan masyarakat secara lahir dan batin.

Demikian halnya dengan BMT Al-Falah yang menawarkan berbagai macam produk kepada masyarakat umum. Simpanan *Mudārabah* atau sering disebut dengan Simpanan Sukarela merupakan produk yang khas dan banyak diminati oleh para nasabah karena produk ini banyak dibutuhkan oleh nasabah. Hal ini terlihat dari jumlah nasabah Simpanan *Mudārabah* yang lebih banyak dari jumlah nasabah produk lainnya.

Simpanan *Mudārabah* merupakan simpanan yang dapat disetor dan diambil setiap saat oleh penabung sesuai dengan perjanjian yang disepakati, namun tidak boleh mengalami saldo negatif.³ Simpanan atau Tabungan *Mudārabah* ini dijalankan dengan akad *Mudārabah Muṭlaqah* yakni titipan nasabah kepada bank dan bank diberi wewenang untuk mengelola uang dari nasabah tersebut. Apabila dari usaha tersebut bank memperoleh keuntungan, maka nasabah akan mendapatkan keuntungan dengan sistem bagi hasil.⁴

Penerapan prinsip bagi hasil merupakan karakteristik umum dan landasan bagi operasional bank Islam secara keseluruhan. Secara syariah, prinsipnya berdasarkan kaidah *al-mudārabah* dimana berdasar prinsip ini bank syariah akan berfungsi sebagai mitra, baik dengan penabung maupun dengan pengusaha yang meminjam dana dengan penabung bank akan bertindak

³ Hasil Wawancara dengan Muhammad Amiruddin, S.Ag, *Manajer Pembiayaan*, tanggal 18 Juli 2004

⁴ Muhammad, *Konstruksi Mudharabah Dalam Bisnis Syariah*, cet. ke-1 (Yogyakarta: Pusat Studi Ekonomi Islam STIS, 2003), hlm. 98

sebagai *mudārib* (pengelola) sedangkan penabung bertindak sebagai *ṣahibul māl* (penyandang dana), antara keduanya diadakan akad *mudārabah* yang menyatakan keuntungan masing-masing pihak.

Keuntungan yang dibagihasilkan harus proporsional antara pemilik modal dengan pengelola, jangan sampai dari salah satu pihak ada yang merasa dirugikan dengan penerimaan bagi hasil yang diperoleh pada bank syariah karena bagi hasil merupakan cara dari perbankan syariah. Salah satu keberhasilan penerimaan bagi hasil adalah apabila nasabah sudah sepenuhnya menerima bagi hasil tersebut dengan senang hati, tidak merasa dirugikan, adil dalam pembagian bagi hasil dan tentunya tidak bertentangan dengan Al-Quran dan Al-Hadits.

Sebuah lembaga manapun yang bergerak dalam bidang jasa termasuk lembaga keuangan *Baitul Māl watTamwil* sudah pasti mempunyai tanggung jawab terhadap kepuasan pelanggan dan logika yang sangat sederhana bagi sebuah lembaga tersebut adalah apabila nasabahnya puas maka akan terjadi sesuatu yang lebih baik terhadap kondisi lembaga, terutama kinerja keuangan perusahaan dan kelangsungan hidup perusahaan di masa mendatang. Tujuan lembaga keuangan melakukan pengukuran kepuasan nasabah merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Apabila nasabah merasa tidak puas

terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien.⁵

Menurut Kotler kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Namun dalam bidang pemenuhan jasa, kepuasan nasabah lebih tercipta sebagai hasil dari kualitas jasa yang diberikan pada konsumen.⁶ Perasaan puas, kurang puas, ataupun tidak puas yang dirasakan oleh setiap nasabah dapat mempengaruhi sikap mereka. Nasabah yang merasa puas terhadap suatu fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh suatu bank atau BMT tersebut, maka mereka tidak mudah terpengaruh dengan berbagai macam tawaran yang diberikan oleh bank manapun yang diberikan oleh BMT lainnya.

Di antara faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penerimaan bagi hasil adalah, Pertama: Jumlah Bagi Hasil yang diartikan sebagai jumlah nominal penambahan uang dari jumlah uang yang ditabung, dalam hal ini secara tidak langsung nasabah akan melihat penambahan jumlah uang yang ditabung sekaligus uang bagi hasil yang mereka terima, Kedua: Cara Perhitungan Bagi Hasil yaitu cara untuk menghitung uang bagi hasil yang akan diberikan pada nasabah, Ketiga: Pemahaman tentang BMT yaitu persepsi responden terhadap BMT yang dikaitkan dengan kepahaman BMT menggunakan sistem bagi hasil bukan dengan sistem bunga.

⁵ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1997), hlm. 2

⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, Alih Bahasa: Hendra Teguh, Ronny A. Rusli, dan Benyamin Molan (Jakarta: Prenhallindo, 1997), hlm. 36

BMT Al-Falah sebagai sebuah lembaga keuangan syariah yang lebih potensial bila dibandingkan dengan lembaga keuangan syariah lainnya di kota Klaten, berupaya untuk selalu meningkatkan pelayanannya kepada konsumen dengan maksud memuaskan para nasabahnya. Hal tersebut memang merupakan hal yang harus dilakukan oleh sebuah lembaga jika ingin tetap mempunyai nasabah yang terus menerus bertambah, salah satunya adalah dengan membuat nasabah merasa puas dengan jasa yang digunakan.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas dan untuk memperjelas arah penelitian, maka masalah dalam penelitian yang penulis rumuskan :

1. Apakah faktor jumlah bagi hasil mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penerimaan bagi hasil simpanan *muḍārabah* ?
2. Apakah faktor cara perhitungan bagi hasil mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penerimaan bagi hasil simpanan *muḍārabah* ?
3. Apakah faktor cara perhitungan bagi hasil mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penerimaan bagi hasil simpanan *muḍārabah* ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan di atas maka tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

Untuk menjelaskan faktor-faktor yang signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penerimaan bagi hasil simpanan *mudārabah*, yaitu jumlah bagi hasil, cara perhitungan bagi hasil, dan pemahaman terhadap BMT serta menjelaskan faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Secara ilmiah penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu syariah pada umumnya dan keuangan Islam pada khususnya serta menjadi rujukan penelitian berikutnya tentang kepuasan nasabah dalam penerimaan bagi hasil.
- b. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan bagi BMT Al-Falah atau pihak yang terkait di dalamnya dalam pengambilan kebijakan untuk memberikan jasa layanan terutama dalam hal pembagian keuntungan sehingga dapat memuaskan semua nasabah.

D. Telaah Pustaka

Sejauh ini pembahasan sekitar kepuasan nasabah dalam bisnis syariah telah banyak dibahas sebagai karya ilmiah dan untuk mendukung persoalan yang lebih mendalam terhadap masalah di atas, penyusun berusaha melakukan penelitian terhadap literatur yang relevan terhadap masalah yang menjadi objek penelitian sehingga dapat diketahui posisi penyusun dalam melakukan penelitian.

Penelitian yang pernah penyusun jumpai yang berkaitan dengan kepuasan nasabah maupun bagi hasil yaitu *Analisis tingkat kepuasan nasabah terhadap atribut BMT al-Ghifari Yogyakarta*. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap atribut BMT al-Ghifari Yogyakarta dan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan nasabah terhadap atribut BMT al-Ghifari yang meliputi kualitas pelayanan dan kelengkapan produk berdasarkan karakteristik nasabah. Dari data tersebut diperoleh bahwa adanya perbedaan tingkat kepuasan terhadap atribut BMT al-Ghifari berdasarkan umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, tingkat penghasilan dan secara garis besar nasabah BMT al-Ghifari yang terpilih menjadi responden mengatakan bahwa mereka puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan BMT al-Ghifari.⁷ Dengan demikian studi ini berkisar tentang kepuasan nasabah terhadap atribut BMT al-Ghifari saja.

Studi lain yang berkaitan dengan bagi hasil yaitu *Pengaruh penerapan pola bagi hasil (profit sharing) terhadap perilaku konsumen pada BMT*

⁷ Siti Mariyam, "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Atribut BMT Al-Ghifari Yogyakarta," Skripsi STIS Yogyakarta tahun 2000 tidak dipublikasikan, hlm. 138-139

Safinah Klaten meliputi seberapa besar pengaruh penerapan pola bagi hasil terhadap perilaku konsumen. Dengan menggunakan regresi sederhana diperoleh hasil bahwa perilaku konsumen menunjukkan sedang, di dalam menentukan perilakunya yang dipengaruhi penerapan pola bagi hasil dan perilaku konsumen pada BMT Safinah juga dipengaruhi oleh faktor lain selain faktor penerapan pola bagi hasil misalnya faktor motivasi, pengaruh layanan, keamanan dan pengaruh keluarga.⁸ Dalam studi ini kepuasan nasabah tidak menjadi bahasan, hanya sedikit disinggung dalam perilaku konsumen tentang hal perilaku nasabah terhadap pola bagi hasil yang diterapkan.

Kemudian penelitian lain *Pengelolaan Dana Simpanan dan Pinjaman pada BMT Mitra Usaha Insani di Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman Dalam Perspektif Hukum Islam* banyak membahas pengelolaan dana simpanan dan pinjaman dalam berbagai jenis termasuk simpanan Mudharabah⁹ tanpa ada kaitannya dengan kepuasan nasabah sedangkan bagi hasil hanya disinggung sedikit dalam karya ini.

Dalam buku *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen* yang ditulis oleh Bashu Swastha Dharmestha dan T.Hani Handoko dijelaskan teori dan model perilaku konsumen secara umum serta ruang lingkupnya, dalam hal ini kepuasan pelanggan hanya diterangkan sekilas dimana kepuasan pelanggan

⁸ Margiyanto, "Pengaruh Penerapan Pola Bagi Hasil Terhadap Perilaku Konsumen Pada BMT Safinah Klaten," Skripsi STIS Yogyakarta tahun 2000 tidak dipublikasikan, hlm. 104

⁹ Susilawati, "Pengelolaan Dana Simpanan dan Pinjaman Pada BMT Mitra Usaha Insani di Kecamatan Sleman Dalam Perspektif Hukum Islam," Skripsi IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2003 tidak dipublikasikan, hlm. 6

yang akhirnya akan mempengaruhi perilaku konsumen.¹⁰ Hal ini akan dijadikan penulis sebagai acuan dalam menjelaskan kepuasan konsumen dan perilaku konsumen.

Sedangkan buku *Manajemen Bank Syariah* karya Muhammad juga dijadikan sebagai rujukan penulisan karya ilmiah ini. Buku tersebut menjelaskan bahwa prinsip bagi hasil (*profit sharing*) merupakan karakteristik umum dan landasan operasional bank syariah, keuntungan yang diperoleh suatu bank syariah akan dibagihasilkan harus dibagi secara proporsional antara *ṣahībul māl* dengan *mudārib*. Keuntungan bersih harus dibagi antara *ṣahībul māl* dan *mudārib* sesuai dengan proporsi yang telah disepakati sebelumnya dan secara eksplisit disebutkan dalam perjanjian awal.¹¹ Dalam hal ini hanya menjelaskan bagaimana mekanisme bagi hasil di bank syariah serta faktor-faktor yang mempengaruhi bagi hasil di bank syariah, manajemen bank syariah dan ruang lingkupnya sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang penulis maksud belum tersentuh dalam kajian ini.

Dari pencermatan melihat sekilas terhadap buku-buku maupun hasil penelitian terdahulu tersebut di atas hanya sedikit sekali yang menjadi bahasan penulis sedangkan penelitian yang berkaitan dengan yang penulis maksud belum ada studi tersebut dan pada skripsi inilah penelitian ini difokuskan.

¹⁰ Bashu Swastha dan T.Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran Perilaku Konsumen*, edisi ke-1 (Yogyakarta: BPFE, 2000), hlm.107

¹¹ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2003), hlm. 102

E. Hipotesis Penelitian

1. Faktor jumlah bagi hasil mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penerimaan bagi hasil simpanan *muḍārabah*.
2. Faktor cara perhitungan bagi hasil mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penerimaan bagi hasil simpanan *muḍārabah*.
3. Faktor pemahaman terhadap BMT mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penerimaan bagi hasil simpanan *muḍārabah*.

F. Metode Penelitian

1. Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit yang ciri-cirinya akan diduga.¹² Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah yang menyimpan uangnya pada BMT Al-Falah sebagai simpanan *muḍārabah*. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*, yaitu cara pengambilan sampel dilakukan dengan cara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.¹³ Penelitian ini mengambil sampel dari populasi yaitu semua nasabah dalam simpanan

¹² Masri Singarimbun, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: PT. Pustaka LP3S Indonesia, 1995), hlm. 152

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: CV Alfabeta, 2003), hlm. 74

Mudārabah yang diambil secara random sehingga diperoleh sampel yang representatif.

Dalam pengambilan sampel biasanya peneliti sudah menentukan terlebih dahulu besarnya jumlah sampel, apabila subyeknya lebih kecil dari 100 maka lebih baik diambil semua dan selanjutnya jika subyeknya berjumlah lebih dari 100 maka dapat diambil antara 10-15 % atau 20-25 % atau lebih.¹⁴ Hal ini mengingat terbatasnya waktu, tenaga dan dana.

Dan dari data yang diperoleh pada BMT Al-Falah, jumlah nasabah simpanan *mudārabah* hingga saat ini telah mencapai 870 orang nasabah.¹⁵ Jadi besarnya sampel yang diambil pada penelitian ini adalah 10 % dari 870 orang nasabah penabung pada simpanan *mudārabah*, sehingga di peroleh sampel sebanyak 87 orang nasabah penabung.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Metode wawancara yaitu suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan berbagai pertanyaan secara langsung kepada responden.¹⁶ Wawancara dilakukan dengan mengambil responden dari masyarakat yang menjadi nasabah di BMT Al-Falah yaitu nasabah yang menyimpan dananya sebagai simpanan *mudārabah* dan pada para

¹⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm. 106

¹⁵ Hasil observasi objek penelitian pada tanggal 18 Juli 2004

¹⁶ Masri Singarimbun, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: PT. Pustaka LP3S Indonesia, 1995), hlm. 192

pengelola BMT diantaranya Ma'mun Murod, Muhammad Amiruddin, Muhammad Husen, Yuli Ermawati dan Fatkhul Janah sebagai salah satu pendukung dalam memperkuat validitas data yang sangat dibutuhkan.

b. Kuesioner

Yaitu daftar pertanyaan yang didistribusikan kepada responden untuk diisi sehingga hasil isian dari responden merupakan tanggapan dan jawaban atas berbagai pertanyaan yang diajukan dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui.¹⁷ Dari kuesioner tersebut bisa diketahui respon nasabah terhadap bagi hasil yang diterima sehingga adanya kepuasan bagi nasabah.

Kuesioner ini merupakan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini. Instrumen penelitian yaitu suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara fisik semua fenomena ini disebut variabel penelitian.¹⁸ Instrumen penelitian digunakan sebagai alat analisis data dan juga membantu pengumpulan data. Pengembangan instrumen yang akan dilakukan adalah pengembangan dari beberapa variabel pengaruh (*Independent Variable*) dan beberapa yang dipengaruhi (*Dependent Variable*), sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut :

¹⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm. 140

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: CV. Alfabeta, 2003), hlm. 84

Tabel 1.1
Pengembangan Instrumen

	Variabel	Indikator	Nomer Item Dikuesioner
Independen	Jumlah Bagi Hasil	Jumlah nominal penambahan uang dari jumlah uang yang ditabung	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
	Cara Perhitungan Bagi Hasil	Cara untuk menghitung uang bagi hasil yang akan diberikan pada nasabah	9, 10, 11, 12, 13, 14
	Pemahaman Terhadap BMT	Persepsi responden terhadap BMT yang dikaitkan dengan kepapahaman BMT menggunakan bagi hasil bukan dengan sistem riba	17, 18, 19, 20, 21, 22
Dependen	Kepuasan Nasabah	Persepsi nasabah terhadap harapannya dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah menerima bagi hasil tersebut	25, 26, 27

Pertanyaan terhadap instrumen tersebut dilaksanakan dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Interval Skala Likert yang digunakan dan sudah diberi nilai atau skor adalah sebagai berikut :

YOGYAKARTA

Tabel 2.1
Skala Likert Instrumen

Variabel	Pengembangan Instrumen	Alternatif Jawaban	Skor
Independen	Jumlah Uang Bagi Hasil	Sangat Setuju	4
		Setuju	3
		Tidak Setuju	2
		Sangat Tidak Setuju	1
	Cara Perhitungan Bagi Hasil	Sangat Setuju	4
		Setuju	3
		Tidak Setuju	2
		Sangat Tidak Setuju	1
	Pemahaman Terhadap BMT	Sangat Setuju	4
Setuju		3	
Tidak Setuju		2	
Sangat Tidak Setuju		1	
Dependen	Kepuasan Nasabah	Sangat Puas	4
		Puas	3
		Tidak Puas	2
		Sangat Tidak Puas	1

Selanjutnya dari pengembangan instrumen tersebut dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap variabel-variabel tersebut untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas instrumen. Penentuan kualitas instrumen menggunakan teknik perhitungan statistik dengan melakukan uji validitas menggunakan korelasi *product moment pearson* dan uji reliabilitas dengan korelasi menggunakan rumus *Cronbrach Alpha*.

1.) Uji Validitas

Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.¹⁹ Untuk

¹⁹ *Ibid.*, hlm. 110

uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan cara dari variabel-variabel yang ada yaitu variabel dependen (Y) adalah kepuasan nasabah dan variabel independen (X) adalah faktor-faktor yang mempengaruhinya beserta indikator-indikatornya yang kemudian dikembangkan menjadi beberapa item-item pertanyaan tersebut maka dilakukan analisis faktor atau indikator. Validitas dapat diukur dengan menggunakan nilai *Corrected Item Correlation* yang dihasilkan dari output pengolahan data.²⁰

Analisis indikator ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan jumlah skor indikator dengan skor total. Dalam hal ini taraf signifikansi yang digunakan adalah 5 % dengan $N = 30$ dan $df = N - 2$ ($30 - 2 = 28$) sehingga didapat r tabel = 0,361. Maka bila korelasi tiap indikator tersebut positif dan r hasil > r tabel maka indikator tersebut memiliki validitas yang baik, tetapi jika r hasil < r tabel maka menunjukkan indikator tersebut memiliki validitas yang buruk.²¹ Berikut hasil analisis dari uji validitas instrumen penelitian :

²⁰ Singgih Santoso, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2003), hlm. 157

²¹ *Ibid.*, hlm. 158

Tabel 2.2
Hasil Uji Validitas Pertama

No	Variabel	Item	N	Angka Validitas	Status
Independen					
1	Jumlah Uang Bagi Hasil	1		0.4174	Valid
		2		0.5583	Valid
		3		0.6643	Valid
		4		0.3866	Valid
		5		0.0983	Tidak Valid
		6		0.5060	Valid
		7		0.5836	Valid
		8		0.3991	Valid
2	Cara Perhitungan Bagi Hasil	9		0.4611	Valid
		10		0.4495	Valid
		11		0.3021	Tidak Valid
		12		0.3261	Tidak Valid
		13		0.5048	Valid
		14		0.7094	Valid
		15		0.4994	Valid
		16		0.4266	Valid
3	Pemahaman BMT	17		0.4315	Valid
		18		0.4570	Valid
		19		0.5043	Valid
		20		0.1374	Tidak Valid
		21		0.4850	Valid
		22		0.5964	Valid
		23		0.5468	Valid
		24		0.3427	Tidak Valid
Dependen					
4	Tingkat Kepuasan Nasabah	25		0.4533	Valid
		26		0.4277	Valid
		27		0.3987	Valid

Dari hasil uji validitas tersebut terlihat adanya item yang mempunyai status tidak valid ($r_{\text{hasil}} < r_{\text{tabel}}$) yaitu pada instrumen item nomor 5, 11, 12, 20 dan 24. Berdasarkan teknik uji validitas, jika

terdapat item yang mempunyai indeks validitas yang tidak sesuai dengan syarat validitas ($r_{\text{hasil}} > r_{\text{tabel}}$), maka item yang tidak valid tersebut dikeluarkan, selanjutnya dilakukan uji validitas kembali tanpa mengikutkan item yang tidak valid tersebut. Berikut ini hasil uji validitas kedua :

Tabel 3.1
Hasil Uji Validitas Kedua

No	Variabel	Item	N	Angka Validitas	Status
Independen					
1	Jumlah Uang Bagi Hasil	1		0.3648	Valid
		2		0.5808	Valid
		3		0.6901	Valid
		4		0.3997	Valid
		6		0.5186	Valid
		7		0.6209	Valid
		8		0.4750	Valid
2	Cara Perhitungan Bagi Hasil	9		0.4600	Valid
		10		0.3642	Valid
		13		0.4718	Valid
		14		0.7335	Valid
		15		0.5544	Valid
		16		0.4151	Valid
3	Pemahaman BMT	17		0.4981	Valid
		18		0.4956	Valid
		19		0.4639	Valid
		21		0.3783	Valid
		22		0.5385	Valid
		23		0.5815	Valid
Dependen					
4	Tingkat Kepuasan Nasabah	25		0.4533	Valid
		26		0.4277	Valid
		27		0.3987	Valid

Sumber : Data diolah

Setelah dilakukan uji validitas yang kedua, terlihat semua item mempunyai status yang valid (r hasil $>$ r tabel), maka item tersebut dapat digunakan untuk selanjutnya karena mempunyai validitas yang baik.

2.) Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama.²² Pengukuran yang mempunyai reliabilitas yang tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel. Walaupun reliabilitas mempunyai berbagai nama seperti keterpercayaan, keandalan, keajegan, kestabilan, konsistensi dan lain sebagainya namun ide pokok yang terkandung dalam konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya.

Reliabilitas suatu item dapat ditentukan dengan menggunakan perbandingan nilai Alpha yang didapat dari output hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS versi 10.0. Reliabilitas dapat diukur dengan menggunakan koefisien *Cronbrach Alpha* yang dihasilkan dari analisis faktor. Instrumen penelitian disebut reliabel apabila hasil pengujian menunjukkan r alpha $>$ r tabel dan tidak reliabel apabila r alpha $<$ r tabel. Berikut hasil uji reliabilitas :

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: CV. Alfabeta, 2003), hlm. 110

Tabel 3.2
Uji Reliabilitas

No	Variabel	N	Indeks Reliabilitas	Status
Independen				
1	Jumlah Uang Bagi Hasil		0.7857	Reliabel
2	Cara Perhitungan Bagi Hasil		0.7570	Reliabel
3	Pemahaman BMT		0.7451	Reliabel
Dependen				
4	Tingkat Kepuasan Nasabah		0.5557	Reliabel

Sumber : Data diolah

Dari hasil uji reliabilitas tersebut terlihat pada indeks reliabilitas (Alpha) yang menunjukkan nilai $r_{\alpha} > r_{\text{tabel}}$ (indeks reliabilitas $> 0,381$), ini menunjukkan semua faktor yang reliabel.

3. Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan dari penelitian dianalisis dengan menggunakan :

a. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif ini menggunakan sumber informasi yang relevan untuk memperlengkap data yang penyusun inginkan pada masing-masing faktor yang mempengaruhinya.

b. Analisis Kuantitatif

Untuk penganalisaan hubungan antara variabel-variabel tersebut dipergunakan uji asumsi klasik dan uji signifikansi.

1). Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan dengan metode regresi linier, agar model regresi linier yang dirumuskan dapat diterapkan maka ada beberapa syarat yang harus dipenuhi :

a). Tidak Memenuhi Heterokedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas.

Untuk mendeteksi adanya heterokedastisitas adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik dengan ketentuan, pertama: jika pola tertentu atau titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur maka telah terjadi heterokedastisitas, kedua: jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastisitas.²³

b). Tidak Memenuhi Multikolinieritas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen, jika terjadi korelasi maka terjadi problem

²³ Singgih Santoso, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2001), hlm. 208-210

multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen.²⁴

Pedoman suatu model regresi yang bebas dari multikolinieritas adalah; 1) Mempunyai nilai *VIF* (*Variance Inflation Factor*) di sekitar angka 1, 2) Mempunyai angka *Tolerance* mendekati angka 1, 3) Jika koefisien korelasi antar variabel independen di bawah 0,5 maka tidak terjadi multikolinieritas.²⁵

c). Autokorelasi

Yaitu korelasi sesama urutan pengamatan dari waktu ke waktu. Untuk memeriksa adanya autokorelasi dengan memakai uji Durbin Watson, ada beberapa kriteria untuk mendeteksi autokorelasi, yaitu:

- i. DW di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif.
- ii DW di antara -2 sampai $+2$ berarti tidak ada autokorelasi.
- iii DW di atas $+2$ berarti ada autokorelasi negatif.²⁶

2). Uji Signifikansi

- a). T-test untuk menguji pengaruh secara parsial (korelasi parsial)

Rumusan Hipotesis Statistik :

$$H_0 : b_1 , b_2 = 0$$

$$H_A : b_1 , b_2 \neq 0$$

²⁴ *Ibid.*, hlm. 203

²⁵ *Ibid.*, hlm. 206

²⁶ *Ibid.*, hlm. 219

Menurut kriteria P- value :

- i. Jika $P > 5 \%$ maka keputusannya adalah menerima hipotesis nol (H_0)
 - ii. Jika $P < 5 \%$ maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol dan menerima hipotesis alternatif (H_A)
- b). F-test, untuk menguji pengaruh secara bersama-sama atau simultan (korelasi total)

Rumusan Hipotesis Statistik :

$$H_0 : b_1, b_2 = 0$$

$$H_A : b_1, b_2 \neq 0$$

Menurut kriteria P value :

- ii. Jika $P > 5 \%$ maka keputusannya adalah menerima hipotesis nol (H_0)
- iii. Jika $P < 5 \%$ maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol dan menerima hipotesis alternatif (H_A)

G. Sistematika Pembahasan

Pembahasan skripsi ini dibagi menjadi lima bab dimana setiap bab terdiri dari sub-sub bab, yaitu :

Bab Pertama berisi tentang pendahuluan untuk mengantarkan skripsi secara keseluruhan. Bab ini terdiri dari enam sub bab, yaitu Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat

Penelitian, Telaah Pustaka, Hipotesis, Metode Penelitian, Hipotesis Penelitian dan Sistematika Pembahasan.

Bab Kedua untuk mengantarkan kepada permasalahan kepuasan konsumen dan teknis pembagian bagi hasil, maka bab ini akan diketengahkan teori tentang bagi hasil dan kepuasan nasabah. Pembahasan dimulai dengan pengertian bagi hasil, kepuasan konsumen dan perilaku konsumen, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, jumlah bagi hasil, cara perhitungan bagi hasil dan pemahaman tentang BMT.

Bab Ketiga karena penelitian ini berupa penelitian lapangan, maka akan digambarkan kondisi umum objek penelitian yang mengetengahkan tentang sejarah berdirinya BMT Al-Falah, Visi dan Misi BMT Al-Falah, Tujuan didirikannya BMT, Produk dan pola operasional BMT, Struktur organisasi serta Mekanisme kerja BMT Al-Falah.

Bab Keempat setelah dibahas tentang teori dan kondisi objektif BMT Al-Falah, tiba gilirannya analisa data, paralel dengan pokok masalahnya baik berupa data kualitatif maupun kuantitatif.

Bab Kelima mengakhiri pembahasan dengan menampilkan kesimpulan dan saran-saran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data dari bab sebelumnya, maka dari hasil penelitian ini dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat kompleks dalam suatu lembaga yang bergerak di bidang keuangan, karena hal ini menyangkut maju mundurnya lembaga tersebut terutama dalam bagi hasil yang diterima oleh setiap nasabah. Dan di antara faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penerimaan bagi hasil adalah jumlah bagi hasil, cara perhitungan bagi hasil dan pemahaman tentang BMT.
2. Faktor jumlah bagi hasil berdasarkan deskripsi penelitian menunjukkan berada pada tingkat **tinggi** dengan persentase 47,1 % dari seluruh jumlah responden yang dijadikan sampel. Dengan kata lain dari 87 responden, 41 diantaranya menilai bahwa jumlah bagi hasil yang mereka terima sesuai dengan harapan sedang berdasarkan analisis kuantitatif korelasi untuk faktor ini sebesar 0,771 yang berarti faktor ini berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, serta pada koefisien korelasi untuk faktor ini sebesar 0,016 yang berarti faktor ini merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah.

3. Faktor cara perhitungan bagi hasil berdasarkan deskripsi penelitian menunjukkan pada tingkat **sedang** dengan persentase sebesar 55,2 %. Dengan kata lain dari 87 responden, 48 responden menilai bahwa cara perhitungan bagi hasilnya tidak mudah maupun tidak sulit untuk dipahami. Sedang berdasarkan analisis kuantitatif korelasi untuk faktor ini mempunyai angka yang lebih kecil dibandingkan dengan ketiga faktor lainnya yaitu 0,573 yang berarti cara perhitungan bagi hasil tidak begitu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
4. Faktor pemahaman terhadap BMT berdasarkan deskripsi penelitian menunjukkan pada tingkat **sedang** dengan persentase sebesar 57,5 %. Sedang berdasarkan analisis kuantitatif korelasi untuk faktor ini mempunyai angka 0,660 yang berarti pemahaman terhadap BMT berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
5. Berdasarkan deskripsi penelitian yang ada kepuasan nasabah menunjukkan pada tingkat **sedang** dengan persentase sebesar 55,2 %. Dengan kata lain dari 87 responden, 48 responden merasa puas terhadap bagi hasil yang mereka terima karena faktor jumlah bagi hasil, cara perhitungan bagi hasil maupun pemahaman terhadap BMT.
6. Berdasarkan analisis kuantitatif koefisien determinasi pada bagian *Adjusted R Square* menunjukkan angka sebesar 0,715. Hal ini menunjukkan bahwa 71,5 % kepuasan nasabah dipengaruhi oleh faktor jumlah bagi hasil, cara perhitungan bagi hasil dan pemahaman BMT sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

B. Saran - Saran

Adapun saran-saran yang dapat penyusun sampaikan supaya lebih diperhatikan oleh pihak-pihak yang bersangkutan adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa jumlah bagi hasil menempati urutan pertama dalam mempengaruhi kepuasan nasabah pada penerimaan bagi hasil, maka dari itu pihak BMT hendaknya mampu melakukan peningkatan dari sisi manajemen maupun operasionalnya untuk meningkatkan produktifitas pendapatan sehingga dapat memberikan bagi hasil yang lebih banyak lagi pada nasabah.
2. Pihak BMT harus lebih mensosialisasikan bagaimana cara perhitungan bagi hasil kepada nasabah yang ingin sekali mengetahuinya supaya nasabah tidak ragu terhadap uang yang ditabung dan bagi hasil yang diterima.
3. Menanamkan kesadaran kepada nasabah dengan jalan memberikan informasi yang mudah dan lurus dalam memperkenalkan produk-produk dan operasional BMT sehingga ruang lingkup BMT dapat dipahami oleh nasabah dan nasabah akan lebih bisa menerima pengetahuan tentang BMT.
4. Pengelola BMT harus lebih mendekati para nasabah dan berusaha mencari tahu kesulitan-kesulitan yang dihadapi nasabah dan mencarikan solusi bagi kesulitan-kesulitan tersebut sehingga nasabah dapat bertahan di BMT tersebut tanpa harus pindah ke BMT lainnya.

5. Bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian dalam bidang yang sama untuk menambah jumlah variabel dan jumlah sampel sehingga dapat diperoleh hasil yang lebih baik lagi.



DAFTAR PUSTAKA

A. Al-Qur'an

Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Semarang: CV. Toha Putra, 1989.

B. Kelompok Ekonomi Islam

Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah Teori dan Praktek*, Jakarta : Gema Insani Press, 2001.

Muhammad, *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, cet. ke-1, Yogyakarta: UII Press, 2000.

_____, *Konstruksi Mudharabah Dalam Bisnis Syariah*, cet. ke-1, Yogyakarta: Pusat Studi Ekonomi Islam, STIS, 2003.

_____, *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2003.

_____, *Bank Syariah "Analisa Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman"*, Yogyakarta: Ekonosia, 2002.

_____, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil di Bank Syari'ah*, cet. ke-1, Yogyakarta: UII Press, 2001.

Pinbuk, TIM, *Paradigma Baru Ekonomi Kerakyatan Sistem Syari'ah*, cet. ke-1, Jakarta: CV. Alfa Grafika, 2000.

Sudarsono, Heri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah "Deskripsi dan Ilustrasi"*, cet. ke-1, Yogyakarta: Ekonosia, 2002

Widodo, Hertanto Dkk, *Panduan Praktis Operasional BMT*, cet. ke-1, Bandung: Mizan, 1999.

C. Kelompok Manajemen dan Pemasaran

Engel, Dkk, *Perilaku Konsumen*, Alih bahasa: FX. Budiarto, Jakarta : Binarupa Aksara, 1994.

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, Alih bahasa: Hendra Teguh, Ronny A. Rusli, dan Benyamin Molan, Jakarta: Prenhallindo, 1997.

Rangkuti, Freddy, *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: Gramedia, 2002.

Supranto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1997.

Swastha, Bashu, *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*, edisi ke-1, Yogyakarta: BPFE, 2000

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, edisi ke-2, cet. ke-3, Yogyakarta: Andi Offset, 2002.

_____, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 2002

D. Kelompok Lain-Lain

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta, 1998.

Fahmi, Kurniawan, *Peluang dan Tantangan Lembaga Keuangan Syariah (BMT) Dalam Pengembangan Sektor Riil*, Makalah disampaikan pada pelatihan BMT di IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 28 Mei 2000.

Mahoni, Sri, "Pengaruh Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Sikap Konsisten Menjadi Nasabah BMT Dana Syari'ah Dan BMT Artha Mulia Insani Yogyakarta," Skripsi STIS Yogyakarta tahun 2003 tidak di publikasikan.

Margiyanto, "Pengaruh Penerapan Pola Bagi Hasil Terhadap Perilaku Konsumen Pada BMT Safinah Klaten," Skripsi STIS Yogyakarta tahun 2000 tidak dipublikasikan.

P & K, TIM, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: P&K, 1980.

- Santoso, Singgih, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2001
- Siti Mariyam, "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Atribut BMT Al-Ghifari Yogyakarta," Skripsi STIS Yogyakarta tahun 2000 tidak dipublikasikan.
- Singarimbun, Masri, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: PT. Pustaka LP3S Indonesia, 1995.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, cet. ke-1, Bandung: CV. Alfabeta, 2001.
- Susilawati, "Pengelolaan Dana Simpanan dan Pinjaman pada BMT Mitra Usaha Insani di Kec. Sleman Dalam Perspektif Hukum Islam," Skripsi IAIN Yogyakarta tahun 2003 tidak dipublikasikan.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



LAMPIRAN

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

TERJEMAHAN KUTIPAN AYAT AL-QUR'AN

Halaman	Nomor Footnote	Terjemahan
		BAB III
48	4	“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkanlah sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman”.
48	5	“Allah memusnahkan riba dan menyuburkan sedekah. Dan Allah tidak menyukai setiap orang yang tetap dalam kekafiran dan selalu berbuat dosa”.
48	6	“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan”.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BIOGRAFI TOKOH DAN SARJANA MUSLIM

PHILIP KOTLER

Dia adalah salah satu pakar terkemuka duniadi bidang ekonomi pemasaran. Beliau mempunyai pengaruh besar terhadap ilmu dan praktek pemasaran. Beliau menjadi guru besar kehormatan s.c johnson dan son di bidang pemasaran International di Kellog Graduate School of Managemant, North Western University. Beliau menerima gelar master dari University of Chicago dan Ph.d dari MIT, keduanya di bidang ekonomi. Beliau juga mengerjakan karya pasca doctoral di bidang matematika di Harvard University of Chicago.

Bersama orang lain, Dr.Kotler menulis Principles of Marketing dan Marketing:an Introduction. Buku-buku Dr.Kotler yang lain adalah *Marketing Models, The New Competition, Marketing Profesional Service, Strategic Marketing for Educational Institution* dan masih banyak lagi karangan buku lainnya yang sudah dialih bahasakan.

MUHAMMAD SYAFFI ANTONIO

Lahir pada tanggal 12 Mei 1967 dengan nama asli Nio Gwan Chung dari pasangan Liem Soen Nio dan Nio Sen Nyau. Dibesarkan di tengah keluarga Kristen dan Konghuchu. Pengembaraannya mencari kebenaran telah menghantarkab pada keyakinan agama Islam yang bermula dari syahadah dihadapan K.H Abdullah di Bogor. Pada tahun 1990, syaffi'I lulus dari fakultas ekonomi University of Jordan serta mengikuti program Islamic Studies di Al-Azhar University Kairo. Perintis Bank Muamalat dan asuransi takaful ini mendapatkan Master of Economic dari International Islamic University Malaysia, dan saat ini tengah mengikuti program doctoral di University of Melbourne. Santri yang pernah mondok di pesantren an-Nizam sukabumi ini telah menerbitkan beberapa karyanya antara lain : *Apa dan Bagaimana Bank Islam, Prinsip Operasional Bank Islam, Zakat Kaum Berdasi, Wawasan Islam dan Ekonomi, Arbitrase Islam di Indonesia*).

MUHAMMAD

Lahir di Pati pada tanggal 10 April 1966. Gelar kesarjanaannya diraih di IKIP Yogyakarta tahun 1990 pada keahlian bidang Kurikulum dan Teknologi Pendidikan. Ia pernah mengikuti short-course perbankan syariah di Syari'ahBanking Institute Yogyakarta tahun 1995. Gelar Master dicapai di Magister Studi Islam. Universitas Islam Indonesia dalam waktu 17 bulan. Ia pun dinyatakan lulus dengan predikat sangat memuaskan pada konsentrasi Ekonomi Islam. Buku-buku yang pernah ditulis diantaranya *Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil*, *Prinsip-prinsip Akuntansi dalam Al-Quran*, *Reksadana Syari'ah sisten dan prosedur operasional Bank Syariah*, dan lainnya.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PERTANYAAN (QUESTIONER)

Kepada Yth;

Bapak/Ibu/Saudara Nasabah Simpanan Mudharabah

Di_

BMT Al-Falah Ceper

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Sehubungan dengan penyusunan skripsi saya yang berjudul “**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Penerimaan Bagi Hasil Simpanan Mudharabah Di BMT Al-Falah Kec.Ceper Kab. Klaten**”, maka saya memerlukan data dan informasi dari Bapak/Ibu/Saudara nasabah. Oleh karena itu saya memohon kesediaan untuk mengisi angket yang telah disediakan untuk pengumpulan data. Jawaban atas pertanyaan yang saya ajukan merupakan hal yang sangat bernilai untuk membantu menyelesaikan penyusunan skripsi tersebut.

Demikianlah permohonan saya, atas bantuan dan kerelaan Bapak/Ibu/Saudara nasabah untuk meluangkan waktu guna mengisi angket ini saya haturkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Hormat Saya
Peneliti

Nurul Sangadah
Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

ANGKET BAGIAN A.

Petunjuk : Mohon diisi pertanyaan di bawah ini dengan cara memberikan tanda silang sesuai dengan data sebenarnya yang Bapak/ Ibu/ Saudara miliki.

Identitas Responden :

1. Nama : (boleh nama samaran)
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
4. Status Perkawinan : a. Menikah b. Belum Menikah
5. Pendidikan Terakhir :
6. Pekerjaan Anda sekarang :
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri
 - c. Wiraswasta
 - d. Pedagang
 - e. Ibu Rumah Tangga
 - f. Pegawai Swasta

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ANGKET BAGIAN B

Petunjuk : Mohon beri tanda silang (x) pada tingkat kepuasan yang saudara rasakan terhadap penerimaan uang bagi hasil pada simpanan anda di BMT Al-Falah.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

SP : Sangat Puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

1. Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Uang bagi hasil yang diterima setiap nasabah berbeda-beda sesuai dengan jumlah uang yang disimpan oleh nasabah				
2.	Uang bagi hasil yang diterima nasabah langsung ditambahkan dengan jumlah uang yang disimpan oleh nasabah				
3.	Jumlah uang bagi hasil harus sesuai dengan persentase yang telah ditetapkan bersama antara kedua belah pihak				
4.	BMT harus mampu memberikan bagi hasil yang bersaing dengan lembaga keuangan lainnya (konvensional)				
5.	BMT dalam memberikan uang bagi hasilnya lebih banyak dibandingkan dengan bank-bank umum lainnya.				
6.	Jumlah uang bagi hasil semakin meningkat jika pendapatan yang dihasilkan BMT juga meningkat.				
7.	Uang bagi hasil berasal dari keuntungan usaha yang dijalankan oleh BMT.				
8.	Nasabah bisa mengetahui cara dalam menghitung bagi hasil				

9.	Pembagian nisbah bagi hasil dalam simpanan mudharabah 40 % bagi bank dan 60 % bagi nasabah				
10.	Dalam perhitungan bagi hasil nasabah cukup mengetahui hasilnya saja				
11.	Perhitungan bagi hasil didasarkan pada jumlah keuntungan suatu usaha yang dijalankan				
12.	Bagi hasil dihitung secara adil tanpa merugikan salah satu pihak				
13.	Bagi hasil nasabah di hitung pada setiap bulan pada waktu nasabah menyimpan uangnya di BMT				
14.	BMT merupakan lembaga ekonomi islam yang menggunakan prinsip bagi hasil				
15.	Dalam kegiatannya BMT lebih menekankan pada golongan ekonomi lemah (grass root)				
16.	BMT dalam perkembangannya akan mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya				
17.	Dibandingkan dengan bank konvensional BMT mampu memberikan bagi hasil yang lebih besar dari pada bank konvensional				
18.	Simpanan Mudharabah merupakan salah satu produk dari BMT Al-Falah dimana nasabah berhak menarik uangnya kapan saja				
19.	Nasabah yakin akan kinerja operasional BMT Al-Falah				

2. Kepuasan Nasabah

No	Pertanyaan	SP	P	TP	STP
20.	Dengan melihat jumlah uang bagi hasil apakah Anda puas terhadap bagi hasil yang Anda terima?				
21.	Apakah Anda puas terhadap uang bagi hasil yang Anda terima hanya karena tahu cara perhitungan bagi hasil ?				
22.	Apakah Anda puas dengan uang bagi hasil yang Anda terima hanya karena Anda paham terhadap BMT sebagai lembaga keuangan islam ?				

Nilai Angket Responden Untuk Masing-Masing Faktor

No	Faktor_1	Faktor_2	Faktor_3	Dependen	No	Faktor_1	Faktor_2	Faktor_3	Dependen
1	28	18	24	12	45	28	19	21	11
2	28	19	24	12	46	28	24	21	12
3	26	19	24	12	47	28	24	20	12
4	28	20	24	12	48	28	22	24	12
5	28	20	24	12	49	28	21	19	12
6	26	20	23	12	50	28	21	12	11
7	26	22	21	10	51	28	23	20	11
8	27	23	21	12	52	26	23	22	8
9	27	24	20	11	53	26	23	23	8
10	27	24	21	10	54	26	23	23	7
11	25	24	24	9	55	24	20	24	9
12	25	23	21	9	56	24	20	24	9
13	26	23	20	9	57	28	20	23	8
14	28	23	24	8	58	28	20	23	9
15	28	23	23	12	59	28	18	24	10
16	28	24	23	9	60	27	18	23	10
17	26	19	23	11	61	27	19	24	10
18	26	20	22	11	62	27	23	23	12
19	26	20	21	12	63	28	23	24	9
20	27	21	24	12	64	27	24	23	8
21	25	21	19	12	65	28	24	21	9
22	23	24	19	9	66	27	23	20	9
23	25	24	24	9	67	28	23	19	10
24	24	24	16	8	68	27	21	18	12
25	28	24	17	9	69	28	21	18	12
26	28	24	12	9	70	27	21	18	11
27	28	23	19	9	71	28	23	20	10
28	28	23	20	12	72	27	21	19	11
29	28	23	20	12	73	28	22	20	12
30	27	21	24	12	74	28	22	19	12
31	26	22	23	12	75	28	23	20	9
32	28	21	23	11	76	28	24	19	9
33	28	24	24	11	77	28	24	18	9
34	28	23	24	10	78	28	23	19	8
35	28	23	23	10	79	27	23	20	8
36	28	23	23	10	80	26	21	20	7
37	26	23	24	12	81	26	22	20	12
38	24	24	24	10	82	24	23	17	12
39	28	19	24	11	83	27	23	16	11
40	28	19	20	9	84	27	23	17	10
41	25	20	23	9	85	27	21	17	10
42	27	20	24	8	86	25	24	18	10
43	27	22	24	9	87	28	24	19	9
44	27	22	24	12					

Reliability 1

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	BUTIR_1	3,2333	,4302	30,0
2.	BUTIR_2	3,3333	,4795	30,0
3.	BUTIR_3	3,1333	,5713	30,0
4.	BUTIR_4	3,0333	,6687	30,0
5.	BUTIR_5	3,2333	,7279	30,0
6.	BUTIR_6	2,8333	,6477	30,0
7.	BUTIR_7	2,7667	,6789	30,0
8.	BUTIR_8	3,0333	,4138	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	24,6000	7,7655	2,7867	8

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BUTIR_1	21,3667	6,6540	,4174	,7134
BUTIR_2	21,2667	6,2023	,5583	,6888
BUTIR_3	21,4667	5,6368	,6643	,6609
BUTIR_4	21,5667	6,0471	,3866	,7185
BUTIR_5	21,3667	6,8609	,0983	,7857
BUTIR_6	21,7667	5,7713	,5060	,6915
BUTIR_7	21,8333	5,4540	,5836	,6727
BUTIR_8	21,5667	6,7368	,3991	,7166

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 8

Alpha = ,7352

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	BUTIR_9	3,0000	,5872	30,0
2.	BUTIR_10	3,2000	,6103	30,0
3.	BUTIR_11	3,0667	,5833	30,0
4.	BUTIR_12	3,1333	,5713	30,0
5.	BUTIR_13	3,1333	,5713	30,0
6.	BUTIR_14	2,8000	,6644	30,0
7.	BUTIR_15	3,2000	,6103	30,0
8.	BUTIR_16	3,3000	,4661	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	24,8333	8,2126	2,8658	8

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BUTIR_9	21,8333	6,4885	,4611	,7358
BUTIR_10	21,6333	6,4471	,4495	,7380
BUTIR_11	21,7667	6,9437	,3021	,7632
BUTIR_12	21,7000	6,9069	,3261	,7588
BUTIR_13	21,7000	6,4241	,5048	,7281
BUTIR_14	22,0333	5,5506	,7094	,6832
BUTIR_15	21,6333	6,3092	,4994	,7286
BUTIR_16	21,5333	6,9471	,4266	,7428

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0 N of Items = 8

Alpha = ,7614

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS- SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	BUTIR_17	3,1000	,6618	30,0
2.	BUTIR_18	3,3667	,4901	30,0
3.	BUTIR_19	3,3000	,4661	30,0
4.	BUTIR_20	3,0333	,4901	30,0
5.	BUTIR_21	3,1000	,5477	30,0
6.	BUTIR_22	3,2333	,5040	30,0
7.	BUTIR_23	2,8667	,7761	30,0
8.	BUTIR_24	3,0333	,4901	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	25,0333	7,1368	2,6715	8

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BUTIR_17	21,9333	5,3747	,4315	,7121
BUTIR_18	21,6667	5,8161	,4570	,7069
BUTIR_19	21,7333	5,7885	,5043	,7001
BUTIR_20	22,0000	6,5517	,1374	,7585
BUTIR_21	21,9333	5,5816	,4850	,7001
BUTIR_22	21,8000	5,4759	,5964	,6813
BUTIR_23	22,1667	4,6954	,5468	,6871
BUTIR_24	22,0000	6,0690	,3427	,7261

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0 N of Items = 8
 Alpha = ,7374

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	BUTIR_25	3,1000	,6618	30,0
2.	BUTIR_26	3,1667	,3790	30,0
3.	BUTIR_27	3,1000	,6618	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	9,3667	1,6195	1,2726	3

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BUTIR_25	6,2667	,6851	,4533	,3020
BUTIR_26	6,2000	,1310	,4277	,4512
BUTIR_27	6,2667	,8230	,3987	,5866

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0 N of Items = 3

Alpha = ,5557

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Reliability 2

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	BUTIR_1	3,2333	,4302	30,0
2.	BUTIR_2	3,3333	,4795	30,0
3.	BUTIR_3	3,1333	,5713	30,0
4.	BUTIR_4	3,0333	,6687	30,0
5.	BUTIR_6	2,8333	,6477	30,0
6.	BUTIR_7	2,7667	,6789	30,0
7.	BUTIR_8	3,0333	,4138	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	21,3667	6,8609	2,6193	7

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BUTIR_1	18,1333	5,9126	,3648	,7829
BUTIR_2	18,0333	5,3437	,5808	,7485
BUTIR_3	18,2333	4,8057	,6901	,7221
BUTIR_4	18,3333	5,1954	,3997	,7858
BUTIR_6	18,5333	4,9471	,5186	,7584
BUTIR_7	18,6000	4,5931	,6209	,7351
BUTIR_8	18,3333	5,7471	,4750	,7680

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 7

Alpha = ,7857

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	BUTIR_9	3,0000	,5872	30,0
2.	BUTIR_10	3,2000	,6103	30,0
3.	BUTIR_13	3,1333	,5713	30,0
4.	BUTIR_14	2,8000	,6644	30,0
5.	BUTIR_15	3,2000	,6103	30,0
6.	BUTIR_16	3,3000	,4661	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	18,6333	5,6195	2,3706	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BUTIR_9	15,6333	4,1713	,4600	,7316
BUTIR_10	15,4333	4,3230	,3642	,7578
BUTIR_13	15,5000	4,1897	,4718	,7284
BUTIR_14	15,8333	3,3851	,7335	,6469
BUTIR_15	15,4333	3,9092	,5544	,7057
BUTIR_16	15,3333	4,5747	,4151	,7425

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0 N of Items = 6

Alpha = ,7570

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	BUTIR_17	3,1000	,6618	30,0
2.	BUTIR_18	3,3667	,4901	30,0
3.	BUTIR_19	3,3000	,4661	30,0
4.	BUTIR_21	3,1000	,5477	30,0
5.	BUTIR_22	3,2333	,5040	30,0
6.	BUTIR_23	2,8667	,7761	30,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	18,9667	5,4126	2,3265	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BUTIR_17	15,8667	3,7057	,4981	,7056
BUTIR_18	15,6000	4,1793	,4956	,7082
BUTIR_19	15,6667	4,2989	,4639	,7166
BUTIR_21	15,8667	4,2575	,3783	,7357
BUTIR_22	15,7333	4,0644	,5385	,6971
BUTIR_23	16,1000	3,1966	,5815	,6832

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0 N of Items = 6

Alpha = ,7451

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Nasabah	10,25	1,50	87
Jumlah Bagi Hasil	26,95	1,28	87
Cara Perhitungan Bagi Hasil	21,97	1,76	87
Pemahaman BMT	20,77	2,63	87

Correlations

		Kepuasan Nasabah	Jumlah Bagi Hasil	Cara Perhitungan Bagi Hasil	Pemahaman BMT
Pearson Correlation	Kepuasan Nasabah	1,000	,771	,573	,660
	Jumlah Bagi Hasil	,771	1,000	,522	,722
	Cara Perhitungan Bagi Hasil	,573	,522	1,000	,632
	Pemahaman BMT	,660	,722	,632	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Nasabah		,006	,018	,000
	Jumlah Bagi Hasil	,006		,005	,009
	Cara Perhitungan Bagi Hasil	,018	,005		,013
	Pemahaman BMT	,000	,009	,013	
N	Kepuasan Nasabah	87	87	87	87
	Jumlah Bagi Hasil	87	87	87	87
	Cara Perhitungan Bagi Hasil	87	87	87	87
	Pemahaman BMT	87	87	87	87

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pemahaman BMT, Jumlah Bagi Hasil, Cara Perhitungan Bagi Hasil ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,869 ^a	,755	,715	1,46

Model Summary^b

Model	Change Statistics					Durbin-Watson
	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,093	2,831	3	83	,043	1,030

- a. Predictors: (Constant), Pemahaman BMT, Jumlah Bagi Hasil, Cara Perhitungan Bagi Hasil
 b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18,050	3	6,017	12,831	,003 ^a
	Residual	176,387	83	2,125		
	Total	194,437	86			

- a. Predictors: (Constant), Pemahaman BMT, Jumlah Bagi Hasil, Cara Perhitungan Bagi Hasil
 b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,063	4,546		2,433	,017
	Jumlah Bagi Hasil	5,181	,124	,154	1,467	,003
	Cara Perhitungan Bagi Hasil	-1,228	,095	-,268	-2,395	,024
	Pemahaman BMT	-2,033	,064	-,058	,517	,009

- a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Jumlah Bagi Hasil	,994	1,006
	Cara Perhitungan Bagi Hasil	,876	1,141
	Pemahaman BMT	,878	1,140

- a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Coefficient Correlations^a

Model			Pemahaman BMT	Jumlah Bagi Hasil	Cara Perhitungan Bagi Hasil
1	Correlations	Pemahaman BMT	1,000	,016	,048
		Jumlah Bagi Hasil	,016	1,000	,069
		Cara Perhitungan Bagi Hasil	,048	,069	1,000
1	Covariances	Pemahaman BMT	4,081E-03	4,434E-04	2,122E-03
		Jumlah Bagi Hasil	4,434E-04	1,529E-02	8,095E-04
		Cara Perhitungan Bagi Hasil	2,122E-03	8,095E-04	9,088E-03

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Jumlah Bagi Hasil	Cara Perhitungan Bagi Hasil	Pemahaman BMT
1	1	3,980	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	1,538E-02	16,088	,00	,00	,10	,60
	3	3,812E-03	32,314	,02	,26	,62	,23
	4	8,142E-04	69,915	,98	,74	,28	,16

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Residuals Statistics^a

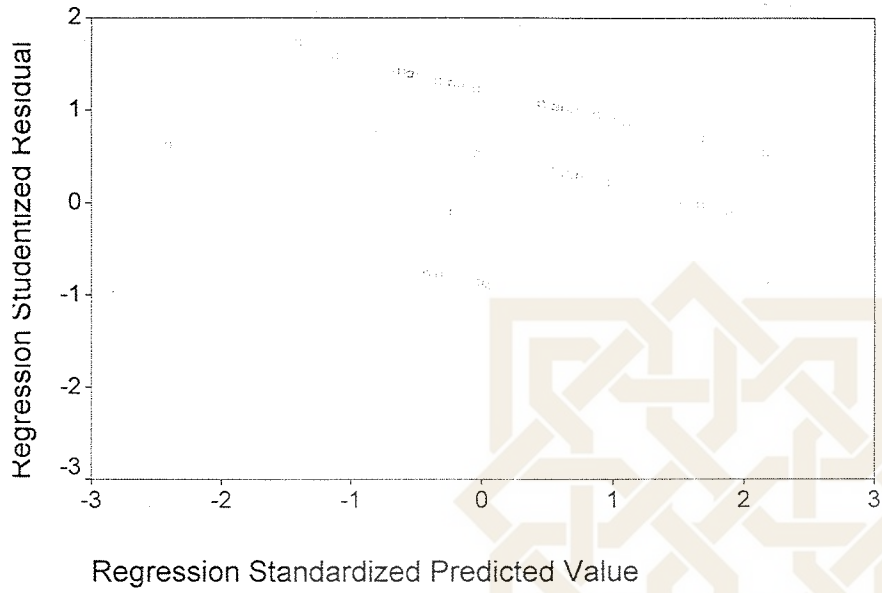
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	9,13	11,24	10,25	,46	87
Std. Predicted Value	-2,453	2,158	,000	1,000	87
Standard Error of Predicted Value	,16	,62	,30	8,85E-02	87
Adjusted Predicted Value	9,03	11,35	10,26	,47	87
Residual	-3,33	2,39	2,29E-15	1,43	87
Std. Residual	-2,281	1,643	,000	,982	87
Stud. Residual	-2,311	1,732	-,001	1,003	87
Deleted Residual	-3,41	2,66	-3,44E-03	1,49	87
Stud. Deleted Residual	-2,375	1,754	-,002	1,009	87
Mahal. Distance	,012	14,782	2,966	2,617	87
Cook's Distance	,000	,084	,011	,013	87
Centered Leverage Value	,000	,172	,034	,030	87

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Charts

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Frequencies

Statistics

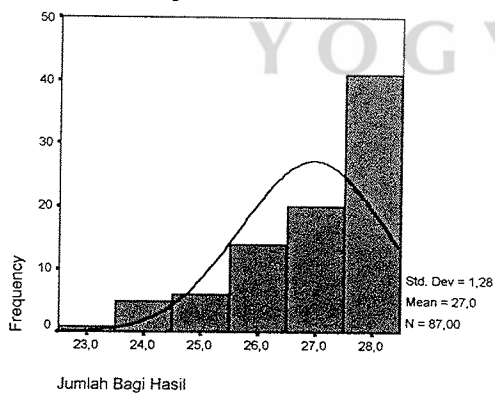
Jumlah Bagi Hasil

N	Valid	87
	Missing	0
Mean		26,95
Median		27,00
Std. Deviation		1,28
Variance		1,63
Skewness		-1,152
Std. Error of Skewness		,258
Kurtosis		,540
Std. Error of Kurtosis		,511
Minimum		23
Maximum		28
Percentiles	10	25,00
	25	26,00
	50	27,00
	75	28,00
	90	28,00

Jumlah Bagi Hasil

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 23	1	1,1	1,1	1,1
24	5	5,7	5,7	6,9
25	6	6,9	6,9	13,8
26	14	16,1	16,1	29,9
27	20	23,0	23,0	52,9
28	41	47,1	47,1	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Jumlah Bagi Hasil



Frequencies

Statistics

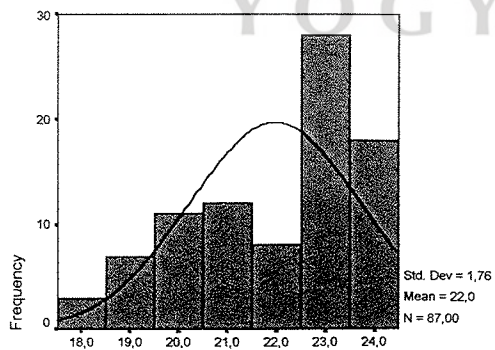
Cara Perhitungan Bagi Hasil

N	Valid	87
	Missing	0
Mean		21,97
Median		23,00
Std. Deviation		1,76
Variance		3,10
Skewness		-,613
Std. Error of Skewness		,258
Kurtosis		-,780
Std. Error of Kurtosis		,511
Minimum		18
Maximum		24
Percentiles	10	19,00
	25	21,00
	50	23,00
	75	23,00
	90	24,00

Cara Perhitungan Bagi Hasil

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18	3	3,4	3,4	3,4
19	7	8,0	8,0	11,5
20	11	12,6	12,6	24,1
21	12	13,8	13,8	37,9
22	8	9,2	9,2	47,1
23	28	32,2	32,2	79,3
24	18	20,7	20,7	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Cara Perhitungan Bagi Hasil



Cara Perhitungan Bagi Hasil

Frequencies

Statistics

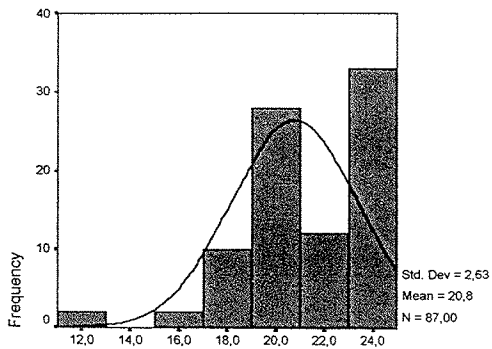
Pemahaman BMT

N	Valid	87
	Missing	0
Mean		20,77
Median		21,00
Std. Deviation		2,63
Variance		6,90
Skewness		-,851
Std. Error of Skewness		,258
Kurtosis		1,122
Std. Error of Kurtosis		,511
Minimum		12
Maximum		24
Percentiles	10	17,80
	25	19,00
	50	21,00
	75	23,00
	90	24,00

Pemahaman BMT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12	2	2,3	2,3	2,3
	16	2	2,3	2,3	4,6
	17	4	4,6	4,6	9,2
	18	6	6,9	6,9	16,1
	19	12	13,8	13,8	29,9
	20	16	18,4	18,4	48,3
	21	10	11,5	11,5	59,8
	22	2	2,3	2,3	62,1
	23	19	21,8	21,8	83,9
	24	14	16,1	16,1	100,0
	Total		87	100,0	100,0

Pemahaman BMT



Pemahaman BMT

Frequencies

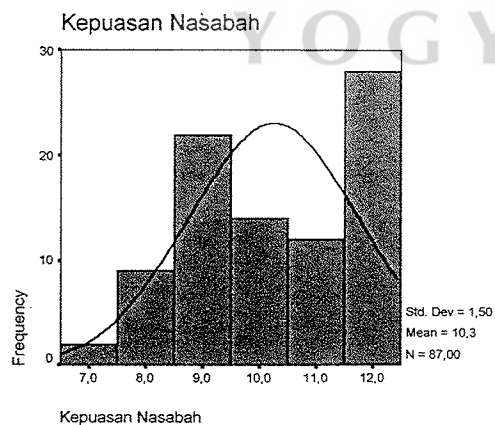
Statistics

Kepuasan Nasabah

N	Valid	87
	Missing	0
Mean		10,25
Median		10,00
Std. Deviation		1,50
Variance		2,26
Skewness		-,213
Std. Error of Skewness		,258
Kurtosis		-1,218
Std. Error of Kurtosis		,511
Minimum		7
Maximum		12
Percentiles	10	8,00
	25	9,00
	50	10,00
	75	12,00
	90	12,00

Kepuasan Nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 7	2	2,3	2,3	2,3
8	9	10,3	10,3	12,6
9	22	25,3	25,3	37,9
10	14	16,1	16,1	54,0
11	12	13,8	13,8	67,8
12	28	32,2	32,2	100,0
Total	87	100,0	100,0	



encies

Statistics

	Jumlah Bagi Hasil	Cara Perhitungan Bagi Hasil	Pemahaman BMT	Kepuasan Nasabah
Valid	87	87	87	87
Missing	0	0	0	0
Percentiles 10	1,00	1,00	1,00	1,00
25	1,00	2,00	1,00	1,00
50	2,00	2,00	2,00	2,00
75	2,00	2,00	2,00	2,00
90	3,00	3,00	3,00	3,00

Frequency Table

Jumlah Bagi Hasil

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tinggi	41	47,1	47,1	47,1
Sedang	34	39,1	39,1	86,2
Rendah	12	13,8	13,8	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Cara Perhitungan Bagi Hasil

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Mudah	18	20,7	20,7	20,7
Sedang	48	55,2	55,2	75,9
Sulit	21	24,1	24,1	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Pemahaman BMT

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Paham	24	27,6	27,6	27,6
Sedang	50	57,5	57,5	85,1
Tidak Paham	13	14,9	14,9	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Kepuasan Nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Puas	28	32,2	32,2	32,2
Sedang	48	55,2	55,2	87,4
Tidak Puas	11	12,6	12,6	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Frequency Table

Umur Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Di Atas 60 Tahun	5	5,7	5,7	5,7
41 - 60 Tahun	27	31,0	31,0	36,8
21 - 40 Tahun	50	57,5	57,5	94,3
Dibawah 21 Tahun	5	5,7	5,7	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	34	39,1	39,1	39,1
Perempuan	53	60,9	60,9	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Status Perkawinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Belum Menikah	29	33,3	33,3	33,3
Menikah	58	66,7	66,7	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Pendidikan terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sarjana	23	26,4	26,4	26,4
Diploma	16	18,4	18,4	44,8
SMA	31	35,6	35,6	80,5
SMP	14	16,1	16,1	96,6
SD	3	3,4	3,4	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pegawai Negeri	24	27,6	27,6	27,6
Pegawai Swasta	12	13,8	13,8	41,4
Wiraswasta	22	25,3	25,3	66,7
Pedagang	16	18,4	18,4	85,1
Ibu Rumah Tangga	5	5,7	5,7	90,8
Pelajar/Mahasiswa	8	9,2	9,2	100,0
Total	87	100,0	100,0	

TABEL III
NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,665	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,575	0,709	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,123
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Lampiran

ANGKA KRITIK NILAI r

Derajat Kebebasan (df)	5%		1%	
	Derajat Kebebasan (df)	5%	Derajat Kebebasan (df)	1%
1	.997	1,000	24	.388
2	.950	.990	25	.381
3	.878	.959	26	.374
4	.811	.917	27	.367
5	.754	.874	28	.361
6	.707	.834	29	.355
7	.666	.798	30	.349
8	.632	.765	35	.325
9	.602	.735	40	.304
10	.576	.708	45	.288
11	.553	.684	50	.273
12	.532	.661	60	.250
13	.497	.623	70	.232
14	.497	.623	80	.217
15	.482	.606	90	.205
16	.468	.590	100	.195
17	.456	.575	125	.174
18	.444	.561	150	.159
19	.433	.549	200	.138
20	.423	.537	300	.113
21	.413	.526	400	.098
22	.404	.515	500	.088
23	.396	.505	1000	.062
				.081

SUMBER : Fisher dan Yates, "Statistical tables for biological agricultural and medical research", dikutip dari R.P. Kalster, Jr. *Production to Statistic for the Behavioral Sciences*. Homewood, Illinois, Dorsey Press, 1973.

TABEL DISTRIBUSI PENDAPATAN

KSP : BMT AL-FALAH
 BULAN : JULI 2004

NO	PRODUK	SO RATA-RATA BULANAN	PENDAPATAN	NISBAH		PORSI		INDIKASI HASIL
				NASABAH E	KSP F	NASABAH G	KSP H	
1	Simpanan Mudharabah	397.114,490	8.630,456,6					
2	Sibaja 3 bulan	157.153,846,15	3.415,411,6	35%		3.020,659,8		0,0076
3	Sibaja BMM	15.000,000	325,993,8		40%			
4	Sibaja 6 bulan	114.038,461,5	2.478,388,5			130,400		
5	Sibaja 12 bulan	202.000,000	4.390,049					
6	P2KER	15.000,000	325,993,8	20%				
7	Sibayan	5.318,519	115,586,9			63,200		
8	Simpanan Wajib	10.197,263,5	221,616,3					
9	Simpanan Pokok	26.254,496	570,586,8					
10	Simpoksus	80.921,923	1.758,669,5					
11	LDF	17.000,000	369,459,6	50%		184,700		
12	Land Facility	95.833,300	2.082,737	60%		1.071,800		
	Nilai Total	1,135,832,299,15	24,684,950,15			1,386,900		

Sumber : Data Primer BMT 2004

Keterangan :

- C : Angka diperoleh dari tabel perhitungan saldo rata-rata
- D Total : Angka dari pos pendapatan pada laporan hasil usaha
- D : Angka dihitung dari rumus $D = (C : C \text{ Total})$
- E : Nisbah untuk nasabah yang telah ditetapkan
- F : Nisbah untuk KSP yang telah ditetapkan
- G : Porsi untuk nasabah dengan rumus $G = D \times E$
- H : Porsi untuk KSP dengan rumus $H = D \times F$
- I : Indikasi hasil yang diperoleh dengan rumus $I = (G : C)$



DEPARTEMEN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS SYARIAH

Alamat : Jln. Marsda Adisucipto Telp./Fax (0274) 512840
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 6 Juli 2004

Nomor : IN / 1 / DS / PP.00.9 / 1610 / 2004
Lamp. : -
Perihal : Rekomendasi Pelaksanaan Riset

Kepada Yth.
Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta
c.q Ketua BAPPEDA Prop. DIY
Di
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan ini kami sampaikan dengan hormat kepada Bapak Gubernur,
bahwa untuk kelengkapan menyusun Skripsi dengan judul :

**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasa Nasabah
Dalam Penerimaan Bagi Hasil Simpanan Mudharabah Di BMT Al-
Falah Kec, Ceper Kab. Klaten**

Kami mohon kiranya Bapak Gubernur berkenan memberikan
REKOMENDASI kepada mahasiswa kami :

Nama : Nurul Sangadah
Nomor Induk : 00390260
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Keuangan Islam

Untuk mengadakan penelitian (Riset) di tempat-tempat sebagai berikut :

1. Lembaga Keuangan Islam BMT Al-Falah Di Klaten.

2.

Metode pengumpulan data secara wawancara, observasi dan dokumentasi pada daerah tersebut di atas guna penyusunan Skripsi sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Syariah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Adapun waktunya mulai : Bulan Juli s/d Selesai

Dengan Dosen Pembimbing : 1. Dr. Hamim Ilyas, M.A

2. Drs. Yusuf Khoirudin, S.E, M.Si

Demikian atas permohonan kami, sebelumnya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb



A.n Rektor
Fakultas Syariah

Drs. H. Malik Madaniy, M.A
NIP. 150182698

Tembusan disampaikan kepada Yth.



DEPARTEMEN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH

Alamat : Jln. Marsda Adisucipto Telp./Fax (0274) 512840
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 1 Juli 2004

Nomor : IN / 1 / DS / PP.00.9 / 1663 / 2004
Lamp. :
Perihal : Mohon Informasi Dalam
Rangka Penyusunan Skripsi

Kepada
Yth. Manajer BMI Al-Falah
Di _
Klaten

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama surat ini kami sampaikan dengan hormat kepada Bapak bahwa Mahasiswa kami :

Nama : Nurul Sangadah
Nomor Induk : 00390260
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Keuangan Islam
Alamat : Meger, Meger, Ceper, Klaten

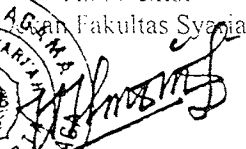
Bermaksud akan menyusun skripsi yang berhubungan dengan :
Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Penerimaan Bagi Hasil Simpanan Mudharabah Di BMT Al-Falah Kec. Ceper Kab. Klaten.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas kami mohon kepada Bapak untuk berkenan menerima Mahasiswa dan sekaligus untuk dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan Judul Penelitian tersebut diatas

Hasil informasi yang diperoleh akan digunakan sebagai bahan penyusunan Skripsi.

Kemudian atas segala bantuan Bapak kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

A. Madaniy, M.A
Rektor Fakultas Syariah

Malik Madaniy, M.A
NIP. 150182698

Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Rektor IAIN Sunan Kalijaga (sebagai laporan)
2. Arsip



PEMERINTAH PROPINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
**BADAN PERENCANAAN DAERAH
(B A P E D A)**

Kepatihan Danurejan Yogyakarta - 55213
Telepon : (0274) 589583, (Psw. : 209-217), 562811 (Psw. : 243 - 247)
Fax. (0274) 586712 E-mail : bappeda_diy@plasa.com

Nomor : 070/6839
Hal : Ijin Penelitian
Yogyakarta, 7 Juli 2004
Kepada Yth.
Gub. Jawa Tengah c.q. Ka. Bakesbanglinmas

di
SEMARANG

Menunjuk Surat :
Dari : Dekan Fak. Syari'ah IAIN Suka
Nomor : IN/1/DS/PP.00.9/1610/2004
Tanggal : 6 Juli 2004
Perihal : Ijin Penelitian

Setelah mempelajari rencana/proyek statement/research design yang diajukan oleh peneliti/surveyor, maka dapat diberikan surat keterangan kepada:

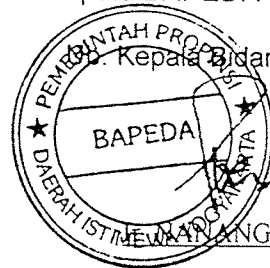
Nama : NURUL SANGADAH
No. Mhs. : 00390260
Alamat Instansi : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta
Judul Penelitian : ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH DALAM PENERIMAAN BAGI HASIL SIMPANAN MUDHARABAH DI BMT AL FALAH KEC. CEPER

Lokasi : Propinsi Jawa Tengah

Peneliti berkewajiban menghormati/mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat.

Kemudian harap menjadikan maklum.

A.n. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta
Kepala BAPEDA Propinsi DIY



Kepala Bidang Pengendalian

Tembusan Kepada Yth.

1. Gubernur DIY (sebagai laporan);
2. Dekan Fak. Syari'ah IAIN Suka
3. Yang bersangkutan;
4. Peringgal.

WANG SUWANDI
NIP. 490 022 448



**PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN
BADAN PERENCANAAN DAERAH
(B A P E D A)**

Jl. Mayor Kusmanto No. 23 Telp. (0272) 321040 Klaten

SURAT IJIN PENELITIAN / SURVEY

Nomor : 072 / 222 / II / 11

- Dasar :
1. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 13 Tahun 2001 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Daerah Kabupaten Klaten.
 2. Keputusan Bupati Klaten tanggal 31 Maret 2001 Nomor 065/366/2001 perihal Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Badan Perencanaan Daerah Kabupaten Klaten.
 3. Surat ijin rekomendasi dari Kesbanglinmas Semarang Tanggal 14 Juli 2004, Nomer: 070/1510/VII/2004
 - 4.

Badan Perencanaan Daerah Kabupaten Klaten bertindak atas nama Bupati Klaten, memberikan ijin untuk mengadakan Penelitian / Survey di Daerah Kabupaten Klaten, Kepada :

- Nama : Nurul Sangadah
- Pekerjaan/Mahasiswa : Mhs. IAIN SUKA Yogyakarta
- Alamat : Menger, Ceper, Klaten
- Penanggung Jawab : Dr. Hamim Ilyas, MAg
- Judul / Tujuan : Untuk membuat skripsi dengan judul "ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH DALAM PEMERITAHAN BUKU HASIL SILPAWAN MUDEARABAH DI BERT AL PALAH KEC. CEPER"
- Lokasi : Kab. Klaten
- Lamanya : 19 Juli-19 September 2004 (2 bulan)

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Memberikan hasil Penelitian / Survey kepada Kabupaten Klaten 1 (satu) exemplar.
2. Sebelum Penelitian / Survey dimulai harus menghubungi penguasa setempat.
3. Seluruh Biaya yang berhubungan dengan adanya Penelitian / Survey ini ditanggung sendiri oleh pemohon.

Demikian untuk menjadikan maklum dan guna seperlunya.

Klaten, 20 Juli 2004

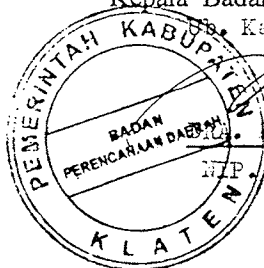
An. BUPATI KLATEN

Kepala Badan Perencanaan Daerah

Kasubid Litbangji

EDUNG WIJAJANTI

NIP. 500 094 458



Tembusan Surat ini dikirim kepada :

1. Kakan Kesbanglinmas Kab. Klaten
2. Pimpinan BERT AL PALAH Kec. Ceper
3. Dekan IAIN SUKA Yogyakarta
4. Yang bersangkutan
5. A r s i p



BMT AL-FALAH

BH. No 00008/BH/KDK 11.24/VIII/1998

Menuju
Kesejahteraan
Bersama

Kantor : Jl. Raya Ceper, Ceper, Klaten 57465
Telp. (0272) 554 047 / Fax. (0272) 554 109

SURAT KETERANGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Yang bertanda tangan di bawah ini Manajer BMT Al-Falah Ceper menerangkan bahwa Mahasiswi ini :

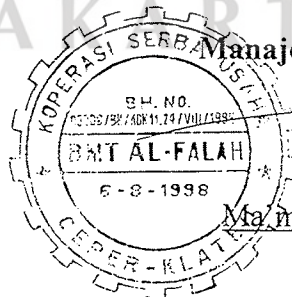
Nama : Nurul Sangadah
NIM : 00393260
Jurusan-Prodi : Muamalat-Keuangan Islam

Benar-benar telah mengadakan penelitian di BMT Al-Falah dengan judul penelitian "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Penerimaan Bagi Hasil Simpanan Mudharabah Di BMT Al-Falah Kec. Ceper Kab. Klaten" pada tanggal 19 Juli sampai 19 September dengan lancar. Demikian surat keterangan ini kami buat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Klaten, 10 Oktober 2004



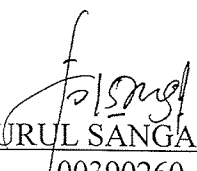
Manajer BMT Al-Falah

M. Mun Murod, S.Ag

CURRICULUM VITAE

NAMA : NURUL SANGADAH
NIM : 00393260
TTL : KLATEN, 6 OKTOBER 1982
FAKULTAS : SYARIAH
JURUSAN-PRODI : MU'AMALAH-KEUANGAN ISLAM
ALAMAT RUMAH : MEGER, RT 02 RW II NO. 165, MEGER,
CEPER, KLATEN, JAWA TENGAH 57465
ALAMAT YOGYAKARTA : JLN. TIMOHO GK I NO 510 A, SAPEN, YK
NAMA AYAH : AMIROSO
NAMA IBU : SHOIMAH
RIWAYAT PENDIDIKAN : - TK ABA MEGER TAHUN 1989
- MIM MEGER TAHUN 1991
- MTsN I KLATEN TAHUN 1994
- MAN I KLATEN TAHUN 1997
- UIN SUNAN KALIJAGA TAHUN 2000

TERTANDA


NURUL SANGADAH
00390260