

**IDENTIFIKASI KEPUASAN NASABAH TERHADAP PRODUK  
MUDĀRABAH BMT RIZKY MANDIRI YOGYAKARTA DILIHAT DARI  
VARIABEL NISBAH BAGI HASIL, PELAYANAN  
DAN PERTIMBANGAN AGAMA**



**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  
**DIAN PUSPITA RINI**  
NIM: 0039 0324

**PEMBIMBING**

1. **DRS. ABD. HALIM, M.HUM**
2. **SUNARSIH, SE, M.SI**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM  
MUAMALAH  
FAKULTAS SYARI'AH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2005**

## ABSTRAK

### IDENTIFIKASI KEPUASAN NASABAH TERHADAP PRODUK *MUDĀRABAH* BMT RIZKY MANDIRI YOGYAKARTA DILIHAT DARI VARIABEL NISBAH BAGI HASIL, PELAYANAN DAN PERTIMBANGAN AGAMA

Salah satu tolok ukur keberhasilan sebuah BMT adalah dengan mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap produk-produk yang ditawarkan. Oleh karena itu, BMT sangat perlu menerapkan konsep yang dapat memahami nasabah, dengan cara menganalisis dan mengidentifikasi kepuasan nasabah. Sehingga dengan cara itu dapat diketahui dari variabel mana nasabah mendapatkan kepuasan. Dengan begitu BMT dapat senantiasa melakukan kontrol dan peningkatan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan produk BMT, sehingga nasabah tetap loyal dan tidak berpindah kepada pesaing. Diantara faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap produk *mudārabah* tersebut antara lain nisbah bagi hasil, pelayanan dan pertimbangan agama.

Masalah yang terjadi dalam mengidentifikasi tingkat kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah apakah nasabah mendapatkan kepuasan dalam menggunakan produk *Mudārabah* jika dilihat dari variabel nisbah bagi hasil, pelayanan, dan pertimbangan agama? Apakah variabel nisbah bagi hasil, pelayanan dan pertimbangan agama mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan produk *mudārabah*? Apakah variabel nisbah bagi hasil, pelayanan dan pertimbangan agama mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan produk *mudārabah*? Hipotesa yang diajukan adalah nasabah mendapatkan kepuasan dari ketiga variabel independen tersebut dan ketiga variabel independen tersebut mempunyai pengaruh secara signifikan baik secara individu maupun secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan produk *mudārabah*. Populasi dalam penelitian adalah nasabah yang menggunakan produk *mudārabah*, yang berjumlah 45 responden dengan menggunakan teknik *probability sampling*, tehnik *probability sampling* yang digunakan adalah *simple random sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan menggunakan data yang relevan dan analisis kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi berganda.

Dari hasil penelitian didapat kesimpulan bahwa nasabah mendapat kepuasan dalam menggunakan produk *mudārabah* dilihat dari variabel nisbah bagi hasil, pelayanan, dan pertimbangan agama. Karena secara individu maupun secara bersama-sama ketiga variabel independen tersebut yaitu variabel nisbah bagi hasil, pelayanan dan pertimbangan agama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan produk *mudārabah*. Besarnya pengaruh variabel nisbah bagi hasil, pelayanan dan pertimbangan agama terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan produk *mudārabah* sebesar 73,6%, sedangkan sisanya 26,4% dipengaruhi faktor lain.

**Drs. Abd. Halim, M.Hum.**

Dosen Fakultas Syari'ah

UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta

**Nota Dinas**

Hal : Skripsi

Saudari Dian Puspita Rini

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta.

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : Dian Puspita Rini

NIM : 0039 0324

Judul : Identifikasi Kepuasan Nasabah terhadap Produk *Mudārabah* BMT Rizky Mandiri Yogyakarta dilihat dari Variabel Nisbah Bagi Hasil, Pelayanan dan Pertimbangan Agama

sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam jurusan Muallamat program studi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 06 Muharram 1426 H

15 Februari 2005 M

Pembimbing I



Drs. Abd. Halim, M.Hum.

NIP.150 242 804

**Sunarsih, SE., M.Si.**  
Dosen Fakultas Syari'ah  
UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta

**Nota Dinas**

Hal : Skripsi  
Saudari Dian Puspita Rini

Kepada  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta.

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudari :

Nama : Dian Puspita Rini  
NIM : 0039 0324  
Judul : Identifikasi Kepuasan Nasabah terhadap Produk *Mudārabah* BMT Rizky Mandiri Yogyakarta dilihat dari Variabel Nisbah Bagi Hasil, Pelayanan dan Pertimbangan Agama

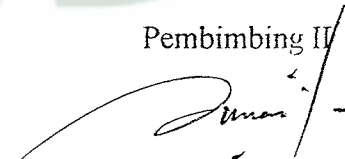
sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam jurusan Mualamat program studi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 15 Muharram 1426 H  
24 Februari 2005 M

Pembimbing II



Sunarsih, SE., M.Si.  
NIP. 150 292 259

**PENGESAHAN**

**Skripsi berjudul**

**IDENTIFIKASI KEPUASAN NASABAH TERHADAP PRODUK *MUDĀRABAH*  
BMT RIZKY MANDIRI YOGYAKARTA DILIHAT DARI VARIABEL NISBAH  
BAGI HASIL, PELAYANAN DAN PERTIMBANGAN AGAMA**

**Yang disusun oleh:**

**DIAN PUSPITA RINI**

**NIM: 0039 0324**

Telah dimunaqasyahkan di depan sidang munaqasyah pada hari Selasa tanggal 15 Maret 2005 M / 4 Safar 1426 H, dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Yogyakarta, 13 Safar 1426 H  
24 Maret 2005 M



Panitia Ujian Munaqasyah

Ketua Sidang

H. Safiq Mahmadah Hanafi, S.Ag, M.Ag  
NIP: 150 282 012

Sekretaris Sidang,

Drs. Slamet Khilmi  
NIP: 150 252 260

Pembimbing I

Drs. Abd. Halim, M.Hum.  
NIP.150 242 804

Pembimbing II

Sunarsih, SE, M.Si.  
NIP.150 242 80

Penguji I

Drs. Abd. Halim, M.Hum.  
NIP.150 242 804

Penguji II

Misnén Ardiansyah, SE, M.Si  
NIP: 150 300 993

## SURAT PERNYATAAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Dian Puspita Rini  
NIM : 0039 0324  
Jurusan-Prodi : Mu'amalah – Keuangan Islam  
Alamat Asal : Bekasi Bulak Rt. 04 Rw. I Duren Jaya Bekasi Timur

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **Identifikasi Kepuasan Nasabah terhadap Produk *Mudārabah* BMT Rizky Mandiri Yogyakarta dilihat dari Variabel Nisbah Bagi Hasil, Pelayanan dan Pertimbangan Agama** 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 tanggungjawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 17 Safar 1426 H  
28 maret 2005 M

Mengetahui,  
Ka. Prodi Keuangan Islam



Drs. A. Yusuf Khoiruddin, SE., M.Si.  
NIP. 150 253 887

Penyusun,



Dian Puspita Rini  
NIM. 0039 0324

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam penelitian ini menggunakan pedoman transliterasi dari keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 158 Tahun 1987 dan no. 0543b/U/1987. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	b	be
ت	ta'	t	te
ث	Śa'	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	je
ح	ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	d	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik

غ	Gain	g	'ge
ف	Fā'	f	ef
ق	qāf	q	qi
ك	kāf	k	ka
ل	lām	l	el
م	mim	m	em
ن	Nūn	n	en
و	wawu	w	we
هـ	Ha'	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof (tetapi tidak dilambangkan apabila terletak di awal kata)
ي	Ya'	y	ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan rangkap atau diftong.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— <sup>َ</sup>	Fathah	a	a
— <sub>ِ</sub>	Kasrah	i	i
— <sup>ُ</sup>	Dammah	u	u

Contoh:

كتب - kataba

يذهب - yazhabu



سئل - su'ila

ذكر - zukira

## 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ.....	Fathah dan ya	ai	a dan i
وَ.....	Fathah dan wawu	au	a dan u

Contoh:

كيف - kaifa

حول - haula

## C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ..... اَ.....	Fathah dan alif atau alif Maksūrah	ā	a dengan garis di atas
يَ.....	Kasrah dan ya	ī	i dengan garis di atas
وَ.....	dammah dan wawu	ū	u dengan garis di atas

Contoh:

قال - qāla

قيل - qīla

رمى - ramā

يقول - yaqūlu

#### D. Ta' Marbuṭah

Transliterasi untuk ta' marbuṭah ada dua:

1. Ta Marbuṭah hidup

Ta' marbuṭah yang hidup atau yang mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah (t).

2. Ta' Marbuṭah mati

Ta' marbuṭah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h)

Contoh: **طالحة** Ṭalḥah

3. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta' marbuṭah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang "al" serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbuṭah itu ditransliterasikan dengan ha' atau h

Contoh: **روضۃ الجنة** - raudah al-Jannah

#### E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda syaddah, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh: **رَبَّنَا** - rabbanā

**نَعَمَّ** - nu'imma

## F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu “ال”. Namun, dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti oleh qamariyyah.

### 1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu “al” diganti huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Cotoh : الرَّجُل – ar-rajulu  
السَّيِّدَة – as-sayyidatu

### 2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Bila diikuti oleh huruf syamsiyah maupun huruf qamariyyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan tanda sambung (-)

Contoh: القلم - al-qalamu      الجلال -al-jalālu  
البدیع - al-badī'u

## G. Hamzah

Sebagaimana dinyatakan di depan, hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh :

شيء - syai'un	امرت - umirtu
النوء - an-nau'u	تأخذون - ta'khuzūna

## H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim atau huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وان الله لهو خير الرازقين - Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn  
atau  
Wa innallāha lahuwa khairur- rāziqīn

I. Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti yang berlaku dalam EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk

menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap harus awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh :

وما محمد إلا رسول - wa mā Muhammadun illā Rasūl  
انّ أوّل بيت وضع للناس  
linnāsi

Penggunaan huruf kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh :

نصر من الله وفتح قريب - naṣrun minallāhi wa fathun qarīb  
الله الامر جميعاً - lillāhi al-amru jamī'an

- J. Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transiterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid.

## KATA PENGANTAR

الحمد لله رب العالمين، اشهد ان لا اله الا الله و اشهد ان محمدا عبده  
ورسوله، اللهم صل و سلم على خاتم النبيين سيدنا محمد المبعوث رحمة  
للعالمين و اصحابه اجمعين، و بعد.

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji dan syukur ke hadirat Allah swt. yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Muhammad saw. sebagai rujukan tauladan dalam kehidupan para ummatnya.

Berkat limpahan rahmat, *alhamdulillah* penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Identifikasi Kepuasan Nasabah terhadap Produk *Mudārabah* BMT Rizky Mandiri Yogyakarta dilihat dari Variabel Nisbah Bagi Hasil, Pelayanan dan Pertimbangan Agama** 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 stafnya yang telah menyediakan sarana sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Bapak Drs. Abd. Halim, M.Hum., selaku dosen pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktunya memberikan arahan dan koreksi dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Sunarsih, SE, M.Si., selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia membimbing penyusun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Siti Djazimah, S.Ag., selaku penasihat akademik atas motivasinya selama penyusunan skripsi.

5. Ibu Reni Lestari, SE., Manajer BMT Rizki Mandiri beserta seluruh stafnya yang telah memberikan izin penelitian dan meluangkan waktunya untuk memberikan informasi sepenuhnya kepada penyusun guna menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak, Ibu serta keluarga tercinta yang telah memberi do'a restu dan dukungannya baik moril maupun materiil sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.
7. Seseorang yang telah mengisi hari dengan penuh perhatian sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
8. Rekan-rekan KUI-1 2000 dan Astri Pandiga, atas motivasinya dan semangat pantang mundurnya serta semua pihak yang tidak dapat penyusun sebut satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal ibadah dan kebaikan mereka mendapat pahala di sisi Allah swt. dan akhirnya penyusun menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, kritik dan saran dari semua pihak sangat kami harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Demikian semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 23 Dzulhijjah 1425 H  
03 Februari 2005 M

Penyusun,



Dian Puspita Rini

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
SURAT PERNYATAAN .....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI .....	xvi
DAFTAR TABEL .....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
D. Telaah Pustaka .....	7
E. Hipotesis Penelitian .....	9
F. Variabel-Variabel Pokok .....	10
G. Metode Penelitian .....	10
H. Sistematika Pembahasan.....	24



<b>BAB II</b>	<b>LANDASAN TEORI .....</b>	<b>26</b>
	A. Perilaku Konsumen.....	26
	B. Perilaku Konsumen Islami.....	30
	C. Kepuasan Pelanggan .....	33
	1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	33
	2. Perspektif Psikologis dari Kepuasan Pelanggan.....	34
	3. Strategi Kepuasan Pelanggan .....	36
	4. Metode-Metode Pengukur Kepuasan Pelanggan.....	38
	D. Baitul Māl Wa Tamwil (BMT).....	40
	1. Pengertian BMT.....	40
	2. Prinsip-Prinsip Dasar Operasional BMT .....	41
	3. Status, Ciri-ciri dan Struktur Organisasi BMT .....	42
	4. Produk-Produk BMT .....	47
	E. Bagi Hasil.....	52
	1. Kontrak <i>Mudārabah</i> .....	52
	2. Faktor yang Mempengaruhi Bagi Hasil.....	55
	3. Praktek <i>Mudārabah</i> Di Bank Syariah.....	57
	F. Pelayanan .....	65
	G. Pertimbangan Agama.....	69
<b>BAB III</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>70</b>
	A. Sejarah Berdirinya BMT Rizky Mandiri .....	70
	B. Prosedur Berdirinya BMT Rizky Mandiri .....	72
	C. Visi dan Misi BMT Rizky Mandiri.....	72

D. Tujuan BMT Rizky Mandiri .....	73
E. Jenis-Jenis Produk BMT Rizky Mandiri.....	73
F. Produk <i>Mudārabah</i> BMT Rizky Mandiri.....	75
G. Aspek Manajemen BMT Rizky Mandiri .....	82
H. Karakteristik Responden BMT Rizky Mandiri.....	89
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>91</b>
A. Analisis Kuantitatif.....	91
1. Uji Asumsi Klasik.....	91
2. Uji Regresi Berganda.....	94
B. Analisis Kualitatif.....	99
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>103</b>
A. Kesimpulan .....	103
B. Saran-saran.....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
1. BIOGRAFI TOKOH DAN SARJANA MUSLIM.....	I
2. DAFTAR PERTANYAAN (QUESTIONER).....	III
3. DATA .....	VII
4. VALIDITY .....	IX
5. RELIABILITY .....	XII
6. REGRESSION.....	XIII
7. SURAT IJIN PENELITIAN.....	XIV
8. CURRICULLUM VITAE .....	XV

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Kisi-kisi Pembuatan dan Pengembangan Angket untuk Tingkat Kepuasan Nasabah.....	14
Tabel 1.2. Kisi-kisi Pembuatan dan Pengembangan Angket untuk Variabel Nisbah bagi hasil, Pelayanan dan Pertimbangan Agama.....	15
Tabel 1.3. Variabel, Alternatif Jawaban dan Nilai Angket untuk Kepuasan Nasabah terhadap Nisbah Bagi Hasil, Pelayanan dan Pertimbangan Agama.....	16
Tabel 1.4. Hasil Uji Validitas pada Variabel Nisbah Bagi Hasil.....	17
Tabel 1.5. Hasil Uji Validitas pada Variabel Pelayanan.....	18
Tabel 1.6. Hasil Uji Validitas pada Variabel Pertimbangan Agama.....	19
Tabel 3.1. Nisbah/Porsi Bagi Hasil Simpanan <i>Mudārabah</i> .....	77
Tabel 3.2. Jaringan BMT Amratani Group Per Akhir Maret 2004.....	88
Tabel 3.3. Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	89
Tabel 3.4. Responden berdasarkan Umur.....	89
Tabel 3.5. Responden berdasarkan Jumlah Pendapatan per bulan.....	90
Tabel 4.1. Hasil Uji Durbin-Watson.....	91
Tabel 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	92
Tabel 4.3. Hasil Uji Multikolinearitas.....	93
Tabel 4.4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	94

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Diagram Hubungan Antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen (paradigma ganda dengan tiga variabel independen).....	10
Gambar 2.1. Inti Perilaku Konsumen .....	27
Gambar 2.2. Faktor-faktor Penentu Perilaku Konsumen.....	30
Gambar 2.3. Peningkatan kepuasan antara barang haram X dengan barang halal Y.....	32
Gambar 2.4. Bagan Struktur Organisasi BMT .....	44
Gambar 3.1. Struktur Organisasi BMT Rizky Mandiri .....	82
Gambar 4.1. Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan $H_0$ untuk Uji F ...	98

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dengan digantinya UU No. 7 Tahun 1992 dengan UU No. 10 Tahun 1998 yang mengatur dengan rinci landasan hukum dan jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah, maka bank syariah mulai menunjukkan perkembangannya dan timbul peluang untuk mendirikan bank-bank lain yang berprinsip syariah. Untuk mengatasi hambatan operasionalisasi daerah dan menjangkau usaha masyarakat kecil dan menengah, memunculkan usaha untuk mendirikan bank dan lembaga keuangan mikro syariah, seperti BMT (*Baitul Māl wat Tamwil*).<sup>1</sup>

BMT Rizky Mandiri berdiri karena banyaknya permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat kecil dan bawah yang tidak terakses oleh bank. Selain itu Pengembangan BMT Rizky Mandiri dilaksanakan dengan memperhatikan bahwa sebagian masyarakat lingkungan BMT menantikan suatu sistem keuangan syariah yang sehat dan terpercaya melalui sistem lembaga keuangan yang berprinsip syariah dengan berdasarkan Al-Qur'an dan Hadits. BMT Rizky Mandiri berkeinginan dapat membantu mengatasi persoalan tersebut. Disamping itu, hadirnya BMT juga sebagai alternatif bagi mereka yang hartanya tidak ingin tercampuri dengan riba, karena cara atau sistem BMT berdasarkan syariah atau

---

<sup>1</sup> Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi* (Yogyakarta: Ekonisia, 2003), hlm. 97

Islam. Oleh karena itu, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat hendaknya BMT benar-benar dioperasikan sesuai dengan yang dikehendaki oleh syariah sehingga dapat membawa kesejahteraan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat secara lahir dan batin.

Aktivitas atau kegiatan BMT Rizky Mandiri ada dua yaitu: sebagai *Baitul māl* dan sebagai *Baitul tamwil*. *Baitul māl* adalah suatu badan yang mempunyai kegiatan mengumpulkan, mengelola serta meyalurkan zakat, infak dan shadaqah yang bersifat *social oriented* (mitra kerja basis), sedangkan *Baitul tamwil* suatu badan yang mempunyai kegiatan menghimpun, mengelola serta menyalurkan dana untuk tujuan *profit oriented* (keuntungan).

Dalam aktivitas atau kegiatan yang berkaitan dengan *Baitul tamwil*, BMT menawarkan berbagai macam produk kepada masyarakat umum. Produk *Mudārabah* merupakan produk yang khas dan banyak diminati oleh nasabah baik pada produk simpanannya maupun pada produk pembiayaannya. Simpanan *Mudārabah* merupakan simpanan atau tabungan pemilik dana yang penyeterannya dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya.<sup>2</sup> Sedangkan pembiayaan *mudārabah* adalah suatu perjanjian pembiayaan antara bank syariah dan nasabah, dimana bank syariah menyediakan dana untuk penyediaan modal kerja sedangkan peminjam berupaya mengelola dana tersebut untuk pengembangan usahanya.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Muhammad, *Tehnik Perhitungan Bagi Hasil di Bank Syariah* (Yogyakarta: UII Press, 2001), hlm. 9.

<sup>3</sup> *Ibid.*, hlm. 11.

Kedua produk tersebut menggunakan prinsip bagi hasil (*profit sharing*) yang merupakan karakteristik umum dan landasan dasar bagi operasional bank Islam secara keseluruhan. Secara syariah, prinsipnya berdasarkan kaidah *al-mudārabah*. Berdasarkan prinsip ini, bank Islam akan berfungsi sebagai mitra, baik dengan penabung maupun dengan pengusaha peminjam dana. Dan berkaitan dengan *profit oriented* (keuntungan), antara keduanya diadakan akad *mudārabah* yang menyatakan pembagian keuntungan atau laba bersih masing-masing pihak sesuai dengan nisbah bagi hasil yang telah disepakati kedua belah pihak. Nisbah bagi hasil dapat diartikan porsi pembagian keuntungan dan merupakan faktor penting dalam menentukan bagi hasil di BMT, sebab nisbah akan menentukan tingkat keuntungan yang akan diterima oleh nasabah. Nisbah bagi hasil yang adil, dapat diterima dan tidak bertentangan dengan syariat Islam adalah nisbah bagi hasil yang diharapkan dan memuaskan nasabah.

Kegiatan di *Baitul tamwil* merupakan kegiatan yang bergerak di bidang jasa, pelayanan merupakan aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh BMT, karena pelayanan merupakan tindakan langsung yang diberikan perusahaan kepada konsumen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan dan loyalitas konsumen bagian ini adalah bagian yang menghubungkan antara pihak BMT dengan nasabah. Oleh karena itu BMT sudah pasti mempunyai tanggung jawab terhadap kepuasan nasabah. Untuk mengetahui apakah pelayanan yang disediakan itu efektif dan efisien atau dapat membuat nasabah puas /tidak puas, merupakan elemen penting dari tujuan lembaga keuangan melakukan pengukuran kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah di sini berarti didapatkan atau terpenuhinya keinginan dan kebutuhan nasabah dalam proses mendapatkan, dan menggunakan produk *mudārabah*. Dan konsep kepuasan menurut Tjiptono adalah dimana pelanggan akan merasa puas apabila keinginan dan kebutuhan serta harapan mereka terhadap produk perusahaan dapat terpenuhi.<sup>4</sup>

Walaupun BMT Rizky Mandiri baru berdiri selama lima tahun, namun dalam perkembangannya banyak masyarakat di sekitar lingkungan BMT yang telah dan ingin ikut serta bergabung untuk menabung dan melakukan pembiayaan ke BMT Rizky Mandiri, hal ini dapat dilihat dari perolehan jumlah nasabah rata-rata pertahun naik 26,95%. Untuk mempertahankan dan meningkatkan perolehan jumlah tersebut BMT Rizky Mandiri perlu menerapkan konsep yang dapat memahami nasabah dengan cara menganalisis dan mengidentifikasi nasabah khususnya pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Pada BMT Rizky Mandiri, konsep tersebut dapat diterapkan pada produk yang lebih banyak digunakan oleh nasabah, dalam hal ini adalah produk *mudārabah*.

Berdasarkan uraian-uraian di atas sebelumnya tentang produk *mudārabah*, terdapat variabel-variabel yang sangat berkaitan dengan produk tersebut. Variabel-variabel tersebut antara lain: Pertama, nisbah bagi hasil yang diartikan porsi pembagian keuntungan; Kedua, pelayanan karena sebagai lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa, pelayanan merupakan aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh BMT; dan Ketiga, pertimbangan agama yaitu pertimbangan atau anggapan-anggapan nasabah terhadap BMT yang mengandung

---

<sup>4</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, ed.III (Yogyakarta: ANDI, 2003), hlm. 129.



nilai agama (*preferensi religiusitas*) seperti nasabah yang hartanya tidak ingin tercampuri dengan riba, tentang cara atau sistem BMT berdasarkan syariah atau Islam. Karena variabel-variabel tersebut sangat berhubungan dengan produk *mudārabah*, maka dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah dan mengidentifikasi kepuasan nasabah, agar dapat diketahui tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan produk *mudārabah* dari ketiga variabel tersebut dan variabel mana yang lebih dominan mempengaruhi kepuasan nasabah. Dengan begitu BMT dapat senantiasa melakukan kontrol dan peningkatan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan produk *mudārabah*, sehingga nasabah tetap loyal dan tidak berpindah kepada pesaing.

## **B. Pokok Masalah**

Dari uraian di atas, maka masalah-masalah yang dicoba untuk dijawab pada penelitian ini adalah:

1. Apakah nasabah mendapatkan kepuasan dalam menggunakan produk *mudārabah* jika dilihat dari variabel nisbah bagi hasil, pelayanan, dan pertimbangan agama?
2. a. Apakah variabel nisbah bagi hasil, pelayanan dan pertimbangan agama mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan produk *mudārabah*?
- b. Apakah variabel nisbah bagi hasil, pelayanan dan pertimbangan agama mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan produk *mudārabah*?

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah di atas maka tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mendeskripsikan puas atau tidaknya nasabah dalam menggunakan produk *mudārabah* variabel nisbah bagi hasil, pelayanan, dan pertimbangan agama.
- b. Untuk mendeskripsikan apakah variabel nisbah bagi hasil, pelayanan dan pertimbangan agama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan produk *mudārabah*, baik secara individu maupun bersama-sama.

### 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 mengidentifikasi kepuasan nasabah dalam penggunaan produk *mudārabah*.
- b. Secara praktis diharapkan hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak manajemen perusahaan didalam mempertimbangkan, mengevaluasi serta merumuskan kebijakan-kebijakan pelayanan, pembagian keuntungan, kualitas operasionalnya sehingga dapat memuaskan nasabahnya.

#### D. Telaah Pustaka

Sejauh ini pembahasan sekitar kepuasan nasabah dalam bisnis syariah telah banyak dibahas sebagai karya ilmiah. Untuk mendukung pemecahan permasalahan yang lebih mendalam, terdapat beberapa literatur yang relevan sehingga dapat diketahui posisi penyusun dalam melakukan penelitian.

Penelitian-penelitian yang relevan tersebut, diantaranya: "*Pengaruh Tingkat Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPRS Yogyakarta (Studi kasus BPRS Margi Rizki Bahagia Yogyakarta)*." Pada penelitian ini tingkat pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu dari segi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangibles* (bukti nyata/fisik).<sup>5</sup> Penelitian ini hanya membahas kepuasan nasabah dari kualitas pelayanan saja tidak menyentuh kandungan *religiusitas* yang ada pada BPRS.

Penelitian "*Pengaruh Penerapan Pola Bagi Hasil (Profit Sharing) Terhadap Perilaku konsumen Pada BMT Safinah Klaten*." Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besar pengaruh penerapan pola bagi hasil terhadap perilaku konsumen pada BMT Safinah Klaten. Dengan menggunakan regresi sederhana diperoleh hasil bahwa perilaku konsumen dipengaruhi oleh penerapan pola bagi hasil dan juga dipengaruhi faktor-faktor lain selain penerapan pola bagi hasil

---

<sup>5</sup> Heri Santoso, "*Pengaruh Tingkat Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPRS Yogyakarta ( Studi kasus BPRS Margi Rizki Bahagia Yogyakarta )*", Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Syariah Yogyakarta (2002).

misalnya faktor motivasi, pelayanan, keamanan dan pengaruh keluarga.<sup>6</sup> Dalam penelitian ini kepuasan nasabah tidak menjadi bahasan, hanya sedikit disinggung dalam perilaku nasabah terhadap pola bagi hasil.

Penelitian "*Potensi, Preferensi, dan Perilaku Masyarakat Terhadap Bank Syariah di Wilayah Jawa Tengah dan DIY*," yang dilakukan untuk menganalisa potensi, preferensi, dan perilaku masyarakat terhadap bank syariah di wilayah Jawa Tengah dan DIY tahun 2000. Metode analisis yang digunakan adalah *model logit*. Preferensi terhadap sistem bank syariah menunjukkan bahwa masyarakat memilih karena keuntungan relatif dari bank syariah, tingkat kompatibilitas/tingkat kecocokan sistem perbankan syariah, tingkat komprehensif/seberapa jauh bank syariah memiliki dimensi universal, yang menyangkut aspek ekonomi, sosial dan budaya, serta tingkat triabilitas/observabilitas bank syariah.<sup>7</sup>

Penelitian lainnya, "*Preferensi Masyarakat Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat dan Bank BNI Syariah)*." Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui preferensi masyarakat terhadap Bank Muamalat dan Bank BNI Syariah. Dalam penelitian ini preferensi terhadap sistem bank syariah menunjukkan bahwa salah satu yang menyebabkan masyarakat memilih bank syariah karena masyarakat memiliki pertimbangan agama, yaitu masyarakat yang menyamakan bunga bank adalah riba yang diharamkan, dan juga beranggapan bahwa dalam kegiatan operasional konvensional terdapat kegiatan usaha yang tidak sejalan

---

<sup>6</sup> Margiyanto, "*Pengaruh Penerapan Pola Bagi Hasil (Profit Sharing) Terhadap Perilaku konsumen Pada BMT Safinah Klaten*", Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Syariah Yogyakarta (2003).

<sup>7</sup> BI dan UNDIP, *Ringkasan eksekutif Potensi, Preferensi, dan Perilaku Masyarakat Terhadap Bank Syariah di Wilayah Jawa Tengah dan DIY*, (Semarang: Tim BI dengan Pusat Penelitian Kajian Pembangunan Lembaga Penelitian UNDIP, 2000), hlm. 26-28.

dengan nilai-nilai dasar keuangan syariah, seperti penyaluran dana kepada kegiatan usaha dan jasa non halal, adanya kecenderungan kegiatan spekulatif (*maysir*), pembagian keuntungan secara tidak adil (*garar*). Di dalam penelitian ini dan penelitian sebelumnya yang sama-sama meneliti tentang preferensi bank syariah hanya sekedar menjelaskan salah satu preferensi masyarakat terhadap bank syariah adalah pertimbangan agama, sedangkan dalam studi ini kepuasan nasabah tidak menjadi bahasan. Dengan melihat sekilas terhadap penelitian-penelitian terdahulu tersebut di atas, hanya beberapa penelitian yang dianggap relevan yang menjadi acuan penulis, sedangkan penelitian yang berkaitan dengan yang disusun maksud belum ada studi tersebut dan pada skripsi inilah penelitian itu difokuskan.

#### **E. Hipotesis Penelitian**

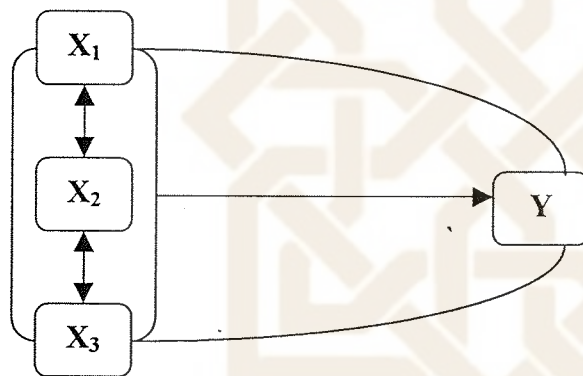
1. Nasabah mendapatkan kepuasan dalam menggunakan produk *mudārabah* jika dilihat dari variabel nisbah bagi hasil, pelayanan dan pertimbangan agama.
2. a. Variabel nisbah bagi hasil, pelayanan dan pertimbangan agama mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan produk *mudārabah*.  
b. Variabel nisbah bagi hasil, pelayanan dan pertimbangan agama mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan produk *mudārabah*.

## F. Variabel – variabel Pokok

Diketahui ada tiga variabel independen dan satu variabel dependen, di antara tiga variabel independen yaitu nisbah bagi hasil, pelayanan dan pertimbangan agama, sedangkan satu variabel dependennya yaitu kepuasan nasabah (Gambar 1.1.).

Gambar 1. 1.

Diagram Hubungan Antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen  
(paradigma ganda dengan tiga variabel independen)



$X_1$  = Nisbah Bagi Hasil

$X_3$  = Pertimbangan agama

$X_2$  = Pelayanan

$Y$  = Kepuasan Nasabah

## G. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan kategori penelitian lapangan, karena data diperoleh langsung di BMT Rizky Mandiri yang bertempat di Jl. Palagan Tentara Pelajar 63 Yogyakarta.

## 2. Sifat Penelitian

Penelitian bersifat deskriptif, yaitu menggambarkan dan menjelaskan variabel-variabel independen seperti nisbah bagi hasil, pelayanan dan pertimbangan agama, sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah.

## 3. Tehnik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.<sup>8</sup> Populasi sampel pada penelitian ini adalah nasabah BMT Rizki Mandiri yang menggunakan produk *mudārabah* (bagi hasil), baik pada produk simpanannya maupun produk pembiayaannya. Untuk pengambilan sampel apabila subyek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semuanya sehingga penelitian merupakan penelitian populasi. Selanjutnya bila lebih 100 atau jumlah yang lebih besar maka dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih sesuai dengan kemampuan peneliti.<sup>9</sup> Hal ini mengingat terbatasnya waktu, tenaga dan dana.

Data yang diperoleh pada BMT Rizky Mandiri, jumlah nasabah simpanan dan pembiayaan *mudārabah* hingga saat ini telah mencapai 300 orang nasabah. Jadi besarnya sampel yang diambil pada penelitian ini adalah 15% dari 300 orang nasabah atau 45 orang nasabah.

---

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, cet. ke-5 (Bandung: CV.Alvabeta, 2003), hlm. 73.

<sup>9</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Bima Aksara, 1983), hlm. 209.

Penelitian ini menggunakan *tehnik probability sampling* yaitu tehnik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi anggota sampel. Dengan demikian, setiap nasabah dari 300 nasabah yang menggunakan produk *mudārabah* mempunyai peluang yang sama untuk menjadi anggota sampel. Dan tehnik *probability sampling* yang digunakan adalah *simple random sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada nasabah yang ada pada populasi.

#### 4. Tehnik Pengumpulan Data

- a. *Interview* (wawancara); metode wawancara yaitu suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan berbagai pertanyaan secara langsung kepada responden.<sup>10</sup> Wawancara dilakukan para pengelola BMT, diantaranya Muhammad Fatkuroman Al-Bashori, SE., Reni Lestari, SE. dan Sri Lestari, Amd.
- b. *Questioner* (angket); questioner atau angket adalah tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.<sup>11</sup>

Dengan demikian maksud dari daftar pertanyaan tersebut untuk memperoleh jawaban-jawaban dari responden. Dalam hal ini pertanyaan yang diajukan bersifat tertutup, artinya kemungkinan

---

<sup>10</sup> Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, cet.ke-2 (Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia, 1995), hlm. 192.

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode penelitian Bisnis*, hlm. 135.



jawaban sudah ditentukan terlebih dahulu dan responden tidak diberikan kesempatan untuk memberi jawaban yang lain. Pertanyaan-pertanyaan berisi tentang *performance* BMT yang berkaitan dengan variabel nisbah bagi hasil, pelayanan dan pertimbangan agama.

## 5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.<sup>12</sup> Pada penelitian ini instrumen yang diukur adalah angket yang berisi butir-butir pertanyaan untuk diberi tanggapan oleh responden.

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah *skala likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.<sup>13</sup> Setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yaitu sangat puas, puas, ragu-ragu, tidak puas dan sangat tidak puas.

### 1. Pengembangan Instrumen

Sesuai dengan banyaknya variabel penelitian, maka instrumen yang digunakan dalam mengungkapkan dan mengumpulkan data penelitian ini adalah:

---

<sup>12</sup> *Ibid.*, hlm. 97.

<sup>13</sup> *Ibid.*, hlm. 86.

a. Instrumen Tingkat Kepuasan Nasabah

Instrumen tingkat kepuasan nasabah terhadap produk *mudārabah* dilihat dari variabel nisbah bagi hasil, pelayanan dan pertimbangan agama terdapat pada angket bagian B dan C. angket bagian B bersifat deskriptif, disertai dengan indikator-indikator dari variabel nisbah bagi hasil, pelayanan dan pertimbangan agama. Sedangkan pada angket bagian C digunakan untuk pembuktian hipotesis.

Angket pada penelitian ini dikembangkan sendiri oleh peneliti dan ada yang didapat dari penelitian-penelitian sebelumnya. Agar diperoleh pemahaman pengembangannya perlu disajikan kisi-kisi pembuatan dan pengembangan angket seperti yang terdapat pada tabel berikut:

Tabel 1. 1  
Kisi-kisi Pembuatan dan Pengembangan Angket untuk  
Tingkat Kepuasan Nasabah

Variabel	Indikator	No. Item
Tingkat Kepuasan Nasabah	Pelayanan	1
	Nisbah bagi hasil	2
	Pertimbangan Agama	3

Pengembangan angket bagian B adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang membuat nasabah merasa puas atau tidak puas. Sehingga dengan angket bagian B ini peneliti dapat mendeskripsikan tingkat kepuasan terhadap indikator-indikator dari variabel nisbah bagi hasil, pelayanan dan pertimbangan agama.

Tabel. 1. 2  
Kisi-kisi Pembuatan dan Pengembangan Angket untuk  
Variabel Nisbah bagi hasil, Pelayanan dan Pertimbangan Agama

Variabel	Indikator	No. Item
Nisbah Bagi Hasil	Kesesuaian keuntungan dengan nisbah..	1
	Kejelasan besarnya nisbah bagi hasil.	2
	Besarnya nisbah bagi hasil pada produk simpanan.	3
	Besarnya nisbah bagi hasil pada produk pembiayaan.	4
	Keadilan dalam pembagian keuntungan.	5
	Besarnya setoran dalam simpanan.	6
Pelayanan	Keramahan dan kesopanan karyawan.	1
	Kejelasan informasi produk.	2
	Variasi produk.	3
	Ketepatan dan kecepatan teller.	4
	Kemudahan, perhatian dan memahami dalam bertransaksi.	5
	Desain buku simpanan.	6
	Kemudahan prosedur pengajuan pembiayaan.	7
	Kecepatan pencairan dana pembiayaan.	8
	Besarnya dana pemberian pembiayaan.	9
Pertimbangan n Agama	Kesesuaian produk dengan syariah Islam	1
	Kesesuaian sistem operasional dengan syariah Islam.	2
	Penyaluran dana kepada kegiatan yang sesuai nilai-nilai syariah Islam.	3
	Tidak adanya kecenderungan kegiatan spekulatif ( <i>maysir</i> )	4
	Kehalalan dari keuntungan yang diterima.	5

Angket dipergunakan untuk mengungkap skor/nilai masing-masing variabel yang berkenaan dengan tingkat kepuasan nasabah terhadap variabel nisbah bagi hasil, pelayanan dan pertimbangan agama kesemuanya didasarkan pada tanggapan nasabah terhadap pertanyaan yang ada dalam masing-masing angket. Agar data yang diperoleh berwujud data kuantitatif, maka setiap alternatif jawaban diberi skor atau nilai. Adapun cara pemberian nilai pada alternatif jawaban yang ada adalah terdapat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 3  
Variabel, Alternatif Jawaban dan Nilai Angket

No.	Variabel	Alternatif Jawaban	Nilai
1.	Nisbah Bagi Hasil	Sangat Puas (SP)	5
		Puas (P)	4
		Ragu-ragu (R)	3
		Tidak Puas (TP)	2
		Sangat Tidak Puas (STP)	1
2.	Pelayanan	Sangat Puas (SP)	5
		Puas (P)	4
		Ragu-ragu (R)	3
		Tidak Puas (TP)	2
		Sangat Tidak Puas (STP)	1
3.	Pertimbangan Agama	Sangat Puas (SP)	5
		Puas (P)	4
		Ragu-ragu (R)	3
		Tidak Puas (TP)	2
		Sangat Tidak Puas (STP)	1

b. Karakteristik Nasabah

Karakteristik nasabah dan data nasabah lainnya terdapat pada angket bagian A diungkapkan dalam bentuk prosentase (%).

2. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

- a. Uji Validitas (Kesahihan); uji ini digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur.<sup>14</sup> Karena kuesioner dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan responden terhadap produk *Mudārabah* BMT, maka kuesioner harus dapat mengukur tingkat kepuasan tersebut setepat mungkin. Validitas dapat diukur dengan menggunakan nilai *Corected Item Total Correlation* yang dihasilkan dari *output* pengolahan data dengan menggunakan *SPSS For Wndows Rlease 10.0*. Validitas ditunjukkan

<sup>14</sup> Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survai*, hlm. 122.

dengan nilai-nilai pada *Corrected Item Total Correlation* bernilai positif, dan jika ada yang bernilai negatif tidak sampai melebihi kasus yang diteliti maka nilai negatif tersebut dapat diabaikan.

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi antar item dengan skor total yang menggunakan rumus teknik korelasi *product moment*. Dalam hal analisis item ini menurut Masrun (1979), sebagaimana dikutip oleh Sugiyono, menyatakan “item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau  $r = 0,3$ ”. Jadi korelasi antara butir dengan skor total  $< 0,3$  maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.<sup>15</sup>

Tabel 1.4.

Hasil Uji Validitas pada Variabel Nisbah Bagi Hasil

		$X_{i,tot}$
X1.1	Pearson Correlation	0,844**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	45
X1.2	Pearson Correlation	0,829**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	45
X1.3	Pearson Correlation	0,851**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	45
X1.4	Pearson Correlation	0,867**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	45
X1.5	Pearson Correlation	0,874**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	45

Sumber : Data primer yang diolah, 2004

<sup>15</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, hlm. 124.

Hasil uji validitas melalui *SPSS For windows release 10.0* menunjukkan bahwa nilai  $r$  pada variabel nisbah bagi hasil ( $X_1$ ) seluruhnya  $> 0,3$  (Tabel 1.4.). Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen dalam variabel nisbah bagi hasil dinyatakan valid.

Hasil uji validitas melalui *SPSS For windows release 10.0* menunjukkan bahwa nilai  $r$  pada variabel pelayanan ( $X_2$ ) seluruhnya  $> 0,3$  (Tabel 1.5.). Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen dalam variabel pelayanan dinyatakan valid.

Tabel 1.5.  
Hasil Uji Validitas pada Variabel Pelayanan

		$X_{2,tot}$
X2.1	Pearson Correlation	0,740**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	45
X2.2	Pearson Correlation	0,594**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	45
X2.3	Pearson Correlation	0,818**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	45
X2.4	Pearson Correlation	0,890**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	45
X2.5	Pearson Correlation	0,791**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	45
X2.6	Pearson Correlation	0,612**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	45
X2.7	Pearson Correlation	0,707**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	45
X2.8	Pearson Correlation	0,698**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	45
X2.9	Pearson Correlation	0,730**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	45

Sumber : Data primer yang diolah, 2004

Hasil uji validitas melalui *SPSS For windows release 10.0* menunjukkan bahwa nilai  $r$  pada variabel pertimbangan agama ( $X_3$ ) seluruhnya  $> 0,3$  (Tabel 1.5.). Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen dalam variabel pertimbangan agama dinyatakan valid.

Tabel 1.6.

## Hasil Uji Validitas pada Variabel Pertimbangan Agama

		$X_{3tot}$
X3.1	Pearson Correlation	0,836**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	45
X3.2	Pearson Correlation	0,861**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	45
X3.3	Pearson Correlation	0,838**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	45
X3.4	Pearson Correlation	0,865**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	45
X3.5	Pearson Correlation	0,754**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	45

Sumber : Data primer yang diolah, 2004

- b. Uji Reliabilitas (Keandalan); uji ini digunakan untuk menunjukan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih.<sup>16</sup> Uji ini dilakukan setelah uji kesahihan dan hanya pada pertanyaan-pertanyaan yang telah dianggap sah atau lolos uji kesahihan. Reliabilitas suatu item dapat ditentukan dengan menggunakan perbandingan nilai alpha yang didapat dari output hasil pengolahan data dengan menggunakan *SPSS For windows*

<sup>16</sup> Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, , hlm. 122.

release 10.0. Peneliti menggunakan tehnik pengukuran koefisien *alpha* dari *cronbach*. Dengan syarat jika *r alpha* lebih besar dari 0,5 maka butir atau variabel reliabel dan jika *r alpha* lebih kecil dari 0,5 maka butir atau variabel tidak reliabel.<sup>17</sup>

Hasil uji reliabilitas melalui *SPSS For windows release 10.0* menunjukkan bahwa nilai *r alpha* pada variabel nisbah bagi hasil ( $X_1$ ) sebesar  $0,9057 > 0,5$  (Lampiran XIII). Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen dalam variabel nisbah bagi hasil dinyatakan reliabel.

Hasil uji reliabilitas melalui *SPSS For windows release 10.0* menunjukkan bahwa nilai *r alpha* pada variabel pelayanan ( $X_2$ ) sebesar  $0,8926 > 0,5$  (Lampiran XIII). Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen dalam variabel pelayanan dinyatakan reliabel.

Hasil uji reliabilitas melalui *SPSS For windows release 10.0* menunjukkan bahwa nilai *r alpha* pada variabel pertimbangan agama ( $X_3$ ) sebesar  $0,8885 > 0,5$  (Lampiran XIII). Hal ini dapat disimpulkan bahwa instrumen dalam variabel pertimbangan agama dinyatakan reliabel.

## 6. Tehnik Analisis Data

Data yang dikumpulkan dari penelitian dianalisis dengan menggunakan:

---

<sup>17</sup> Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*, cet. ke-4 (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 86.



waktu, maupun juga sering muncul dalam analisis yang menggunakan data rata-rata.

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menghitung nilai  $X^2$  yang merupakan uji umum ada tidaknya *misspesifikasi* model karena hipotesis nol yang melandasi adalah asumsi bahwa (1) residual adalah homoskedastis dan merupakan variabel independen, (2) spesifikasi linier atas model sudah benar. Dengan  $H_0$  tidak ada heteroskedastisitas, jumlah observasi ( $n$ ) dikalikan  $R^2$  yang diperoleh dari regresi *auxiliary* secara asimtotis akan mengikuti distribusi Chi-Square dengan *degree of freedom* sama dengan jumlah variabel independen (tidak termasuk konstanta). Apabila nilai Chi-Square lebih tinggi daripada nilai kritis dengan derajat kepercayaan 5% dan derajat kebebasan 3, maka model tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.<sup>19</sup>

#### c). Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya satu hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna antara beberapa atau semua variabel bebas. Multikolinearitas merupakan suatu masalah yang sering muncul dalam ekonomi karena *In economics, everything depends on everything else*. Uji multikolinearitas dapat dilakukan melalui *SPSS for Windows Release 10.0* dengan membandingkan nilai korelasi

---

<sup>19</sup> *Ibid*, hlm. 112.

antar variabel independen. Apabila nilai korelasi melebihi 0,8 maka multikolinearitas menjadi masalah yang serius.<sup>20</sup>

## 2). Analisa Regresi Linier Berganda (*Multiple Regression*)

Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan) nilainya.<sup>21</sup> Dalam penelitian ini analisa ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari perubahan variabel independen (variabel nisbah bagi hasil, pelayanan dan pertimbangan agama) pada variabel dependen ( variabel tingkat kepuasan nasabah). Perhitungan regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan program *SPSS For Windows Release 10.0*.

Persamaan regresi untuk tiga prediktor adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Y : Kepuasan nasabah dalam menggunakan produk *mudārabah*

a : Konstanta

$b_1b_2b_3$  : Koefisien korelasi berganda

$X_1$  : Nisbah bagi hasil

$X_2$  : Pelayanan

$X_3$  : Pertimbangan agama

---

<sup>20</sup> *Ibid*, hlm. 114.

<sup>21</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, hlm. 210.

Rumus korelasi ganda ( $R^2$ ) tiga prediktor:

$$R_{y(1,2,3)} = \frac{b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y + b_3 \sum X_3 Y}{\sum Y^2}$$

Uji signifikansi koefisien korelasi ganda:

$$F = \frac{R^2(N - m - 1)}{m(1 - R^2)}$$

Jika  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel maka koefisien korelasi yang diuji adalah signifikan untuk  $\alpha = 5\%$ , sehingga dapat diberlakukan ke populasi.

b. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif digunakan dengan cara menganalisis data tanpa mempergunakan perhitungan angka melainkan mempergunakan sumber informasi yang relevan untuk memperlengkap data yang penyusun inginkan.

## H. Sistematika Pembahasan

Agar dalam penyusunan skripsi lebih sistematis dan terfokus dalam satu pemikiran maka penulis sajikan sistematika pembahasan, sebagai gambaran umum penulisan skripsi.

Bab Pertama berisi tentang pendahuluan untuk mengantar skripsi secara keseluruhan. Bab ini terdiri dari enam sub bab, yaitu latar belakang masalah, pokok masalah, hipotesis, variabel-variabel pokok, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab Kedua, untuk mengantar kepada permasalahan kepuasan konsumen dan variabel-variabel pokok, maka bab ini akan diketengahkan teori tentang bagi hasil, pelayanan dan kepuasan nasabah. Pembahasan dimulai dengan pengertian perilaku konsumen, kepuasan nasabah, BMT (*Baitul mal wat tamwil*), bagi hasil dan pelayanan.

Bab Ketiga, karena penelitian ini bersifat penelitian lapangan, maka akan digambarkan kondisi umum obyek penelitian yang menengahkan tentang sejarah berdirinya BMT Rizky Mandiri, visi dan misi, variasi produk, ruang lingkup dan perkembangannya.

Bab Keempat, setelah dibahas tentang teori dan kondisi obyektif BMT Rizky Mandiri, pada bab ini penyusun akan menganalisis data, paralel dan pokok masalahnya, baik berupa data kualitatif maupun kuantitatif.

Bab Kelima, adalah penutup yang menampilkan kesimpulan dan saran.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, diperoleh beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Nilai signifikansi variabel nisbah bagi hasil yang diperoleh dari hasil analisis kuantitatif sebesar 0,004 lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa peningkatan kepuasan nasabah terhadap produk *mudārabah* BMT Rizky Mandiri dipengaruhi secara signifikan oleh variabel nisbah bagi hasil.

Nilai signifikansi variabel pelayanan yang diperoleh dari hasil analisis kuantitatif sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa peningkatan kepuasan nasabah terhadap produk *mudārabah* BMT Rizky Mandiri dipengaruhi secara signifikan oleh variabel pelayanan.

Nilai signifikansi variabel pertimbangan agama yang diperoleh dari hasil analisis kuantitatif sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa peningkatan kepuasan nasabah terhadap produk *mudārabah* BMT Rizky Mandiri dipengaruhi secara signifikan oleh variabel pertimbangan agama. Nilai signifikan pada uji F sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama dari variabel nisbah bagi hasil, pelayanan dan pertimbangan agama terhadap variabel kepuasan nasabah dalam menggunakan produk *mudārabah*.

2. Nilai koefisien determinasi (*R Square*) yang diperoleh adalah 0,736 yang berarti bahwa nisbah bagi hasil, pelayanan yang diberikan dan pertimbangan agama berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan nasabah terhadap produk *mudārabah* sebesar 73,6% sedangkan sisanya 26,4% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Faktor-faktor lain selain faktor nisbah bagi hasil, pelayanan dan pertimbangan agama misalnya faktor motivasi, keamanan dan pengaruh keluarga.

## B. Saran-saran

Adapun saran-saran yang dapat penyusun sampaikan agar lebih diperhatikan oleh pihak-pihak yang berkompeten adalah sebagai berikut :

1. Pihak BMT harus lebih mensosialisasikan perhitungan nisbah bagi hasil kepada para nasabah atau calon nasabahnya. Hal ini dimaksudkan agar nasabah mengetahui nilai bagi hasil dari dana yang diinvestasikan di BMT melalui produk-produk *mudārabah*.
2. Pihak BMT harus lebih meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah agar nasabah merasa puas dalam bekerjasama dengan BMT.
3. Pihak BMT hendaknya benar-benar konsisten dalam menjalankan prinsip-prinsip syariah yang merupakan landasan operasionalnya.
4. Untuk penelitian selanjutnya, dalam meneliti masalah kepuasan nasabah perlu menambah faktor-faktor lain selain ketiga faktor dalam penelitian ini, karena dari hasil penelitian, 26,4 % kepuasan nasabah dipengaruhi faktor lain yang belum teridentifikasi dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Kelompok Ekonomi Islam

- Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syari'ah : dari Teori ke Praktek*, Jakarta : Gema Insani Press, 2001.
- BI dan UNDIP, *Ringkasan Eksekutif Potensi, referensi dan Perilaku Masyarakat terhadap Bank Syari'ah di Wilayah Jawa Tengah dan DIY*, Semarang : Tim BI dengan Pusat Penelitian Kajian Pembangunan Lembaga Penelitian UNDIP, 2000.
- Karim, Adiwarmanto, *Ekonomi Mikro Islami*, Jakarta : IIIT Indonesia, 2002.
- Manan, Muhammad Abdul, *Ekonomi Islam dari Teori ke Praktek*, Yogyakarta : Dana Bhakti Prima Yasa, 1997.
- Margiyanto, *Pengaruh Penerapan Pola Bagi Hasil (Profit Sharing) terhadap Perilaku Konsumen Pada BMT Safinah Klaten*, skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Syari'ah Yogyakarta, 2002.
- Muhammad, *Konstruksi Mudārabah dalam Bisnis Syari'ah*, cet-I, Yogyakarta : Pusat Studi Islam STIS, 2003.
- \_\_\_\_\_, *Lembaga-lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, Yogyakarta : UII Press, 2000.
- \_\_\_\_\_, *Teknik Penghitungan Bagi Hasil di Bank Syari'ah*, Yogyakarta : UII Press, 2003.
- Santoso, Heri, *Pengaruh Tingkat Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada BPRS Yogyakarta (studi kasus BPRS Margi Rizki Bahagia Yogyakarta)*, skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Syari'ah Yogyakarta, 2002.
- Sudarsono, Heri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi*, edisi ke-2, Yogyakarta: Ekonisia, 2003

### B. Kelompok Manajemen dan Pemasaran

- Dharmamesta, Basu Swastha dan Handoko, T. Hani, *Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta : BPFE, 1982.
- Engel, James F., *Perilaku Konsumen*, Alih bahasa : FX. Budiarto, Jilid 3, Jakarta: Binarupa Aksara, 1994.

Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Alih bahasa : Hendra Teguh, Ronny A. Rusli dan Benyamin Molan, Jakarta : Prenhallindo, 1997.

Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah*, Yogyakarta : UPP AMP YKPN, 2000.

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, edisi ke-3, Yogyakarta : Andi, 2004.

———, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, ed. III, Yogyakarta : Andi, 2000.

———, *Strategi Pemasaran*, ed. III, Yogyakarta : Andi, 2000.

### C. Kelompok Lain-lain

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta : Bina Aksara, 1983.

Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif : Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, Ed. I, cet-I, Yogyakarta : UMP AMP YKPN, 2001.

Santoso, Singgih, *SPSS Statistik Parametrik*, Jakarta: PT: Elex Media Komputindo, 2000.

Singarimbun, Masri dan Effendi Sofian, *Metode Penelitian Survei*, cet-II, Jakarta: LP3ES, 1995.

Soehartono, Irawan, *Metode Penelitian Sosial*, cet-IV, Bandung : Remaja Rosdakarya, 2000.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, cet-V, Bandung : CV. Alfabeta, 2003.





***LAMPIRAN-LAMPIRAN***

## BIOGRAFI TOKOH DAN SARJANA MUSLIM

### **Karnaen Anwar Perwataatmadja**

Beliau dilahirkan di Tasikmalaya pada tanggal 11 September 1940. Beliau menyelesaikan S1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta pada tahun 1969. Pada tahun 1979 beliau menyelesaikan S2 pada Maxwell School Syracuse University, Syracuse, Amerika Serikat. Pada tahun 1992 beliau menjadi pegawai negeri pada Instansi Direktorat Jenderal Lembaga Keuangan dengan pangkat terakhir Pembina Utama Madya. Jabatan rangkap diluar Departemen Keuangan yang dipegangnya adalah komisaris PT. Amarta Karya, komisaris PT. Krakatau Steell, Komisaris PT. Pupuk Kalimantan Timur, dan ketua Dewan Pengawas Perum Pegadaian (1992). Jabatan rangkap luar negeri yang dipegangnya adalah sebagai Direktur Eksekutif Islamic Development Bank mewakili Indonesia, Brunai Darussalam dan Malaysia, sebagai anggota Board of Directors National Refinery Ltd, Pakistan (1992).

### **PHILIP KOTLER**

Beliau merupakan salah satu pakar terkemuka dunia di bidang ekonomi pemasaran. Beliau mempunyai pengaruh besar terhadap ilmu dan praktek pemasaran. Beliau menjadi guru besar kehormatan *s.c. Johnson and son* di bidang pemasaran internasional di Kellog Graduate School of Management, 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 doktoral 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 SYAFI'I 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 Konghucu. Pengembaraannya mencari kebenaran telah menghantarkan pada keyakinan agama Islam yang bermula dari syahadah di hadapan K.H. Abdullah di Bogor. Pada tahun 1990, Syafi'i lulus dari fakultas ekonomi University of Jordan serta mengikuti program Islamic Studies di Al-Azhar University of Kairo. Perintis Bank Muamalat dan asuransi takaful ini mendapatkan Master of Economic dari

International Islamic University of Malaysia, dan saat ini tengah mengikuti program doktoral 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, Jawa Tengah pada tanggal 10 April 1966. Gelar kesarjanaannya diraih di IKIP Yogyakarta tahun 1990 pada keahlian bidang Kurikulum dan Teknologi Pendidikan. Beliau pernah mengikuti *short-course* perbankan syari'ah di Syari'ah Banking Institute Yogyakarta tahun 1995. Gelar Master dicapai pada 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-Qur'an, Reksadana Syari'ah : Sistem dan Prosedur Operasional bank Syari'ah dan lain-lainnya.



**ANGKET PENELITIAN**  
**IDENTIFIKASI KEPUASAN NASABAH TERHADAP PRODUK**  
**MUDHARABAH BMT RIZKY MANDIRI YOGYAKARTA DILIHAT**  
**DARI VARIABEL NISBAH BAGI HASIL, PELAYANAN, DAN**  
**PERTIMBANGAN AGAMA.**

Angket yang kami ajukan ini tidak mempengaruhi hubungan apapun yang telah terjalin antara Bapak/Ibu dengan pihak BMT. Angket ini hanya bertujuan untuk membantu kelancaran dan kesuksesan penelitian (skripsi) yang kami lakukan sebagai tugas akhir dari studi kami di IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Maka dari itu kami mengharapkan kerjasama dari Bapak/Ibu untuk membantu penelitian ini dengan mengisi angket. Adapun pertanyaan-pertanyaan yang kami ajukan pada angket ini berisi tentang *performance* BMT yang berkaitan dengan produk *mudharabah* (bagi hasil), baik dari nisbah bagi hasil, pelayanan maupun pertimbangan agama. Dan atas kerjasama yang diberikan, sebelum dan sesudahnya kami ucapkan terimakasih.

**Angket Bagian A**

**Petunjuk :**

Pertanyaan dijawab dengan mengisi dan memberikan tanda silang (x).

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis kelamin :
4. Pekerjaan anda sekarang :
5. berapa pendapatan anda rata-rata satu bulan :
  - a. Kurang dari Rp 400.000
  - b. Dari Rp. 400.000 - Rp. 700.000
  - c. > Rp. 700.000 - Rp. 1 000.000
  - d. > Rp. 1.000.000

**Petunjuk untuk Angket Bagian B dan Angket Bagian C :**

Berilah jawaban pertanyaan berikut dibawah ini sesuai dengan kepuasan yang Bapak/Ibu rasakan, dengan cara memberi tanda ( √ ) pada kolom yang tersedia.

Keterangan jawaban:

**SP** : Sangat Puas

**TP** : Tidak Puas

**P** : Puas

**STP** : Sangat Tidak Puas

**RG** : Ragu-ragu

**Angket Bagian B**

**Pelayanan**

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	RG	TP	STP
1.	Keramahan dan kesopanan karyawan.					
2.	Kejelasan informasi produk.					
3.	Variasi produk Simpanan/Pembiayaan <i>mudharabah</i> (bagi hasil).					
4.	Kecepatan dan ketepatan teller menyelesaikan transaksi.					
5.	Kemudahan dalam bertransaksi, komunikasi, perhatian dan memahami.					
6.	Desain buku simpanan.					
7.	Kemudahan prosedur dalam pengajuan pembiayaan.					
8.	Kecepatan pencairan dana dalam pemberian kredit/pembiayaan.					
9.	Besarnya dana dalam pemberian kredit.					

### Nisbah Bagi Hasil

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	RG	TP	STP
1.	Kesesuaian keuntungan yang diterima dengan nisbah bagi hasil yang berlaku antara BMT dengan nasabah.					
2.	Kejelasan besarnya nisbah bagi hasil yang ditetapkan di awal transaksi.					
3.	Besarnya nisbah bagi hasil (tingkat keuntungan) yang diberikan pada produk					
4.	Simpanan: Besarnya nisbah bagi hasil (tingkat					
5.	keuntungan) yang diberikan pada produk Pembiayaan: Keadilan dalam pembagian rasio/perbandingan keuntungan (nisbah bagi hasil) antara bank dan nasabah.					

### Pertimbangan Agama

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	RG	TP	STP
1.	Kesesuaian produk dengan Syariah Islam.					
2.	Kesesuaian sistem operasional dengan Syariah Islam.					
3.	Penyaluran dana kepada kegiatan usaha yang sesuai dengan nilai-nilai syariah Islam.					
4.	Tidak adanya unsur kecenderungan kegiatan yang tidak pasti ( <i>maysir</i> ).					
5.	Kehalalan dari keuntungan yang diterima.					

### Angket Bagian C

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SP	P	RG	TP	STP
1.	Apakah anda puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh BMT Rizky Mandiri ?					
2.	Apakah anda puas dengan nisbah bagi hasil yang diberikan atau ditetapkan oleh BMT Rizky Mandiri ?					
3.	Apakah anda puas dengan kekonsistenan BMT Rizky Mandiri dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip syariah?					

Data Hasil Questioner

Resp. No.	Variabel Independent																										
	x1									x2									x3								
	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	Total	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	x2.8	x2.9	Total	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	Total					
1	4	4	3	4	4	19	4	3	3	4	3	4	3	3	3	31	3	3	4	4	4	18					
2	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	5	4	4	4	42	5	5	5	5	5	25					
3	4	4	4	4	4	20	2	4	3	2	4	2	3	2	2	24	4	4	3	4	3	18					
4	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	4	4	3	3	35	5	4	4	5	4	22					
5	5	3	4	3	4	19	5	4	5	4	5	4	3	3	3	37	4	4	5	5	4	22					
6	5	5	4	4	4	22	5	4	5	4	5	4	4	4	4	39	4	5	5	5	5	24					
7	5	5	5	4	4	23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	5	5	5	5	5	25					
8	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	5	5	5	5	25					
9	4	4	4	4	4	20	4	2	3	2	4	3	3	3	3	27	5	5	5	5	4	24					
10	2	3	3	3	3	14	4	3	3	3	4	4	2	2	2	29	3	3	3	3	3	15					
11	4	3	3	3	4	17	4	3	3	4	4	4	2	4	4	32	4	4	3	4	4	19					
12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37	4	4	3	4	4	19					
13	4	3	3	4	3	17	2	3	3	4	4	4	4	4	5	33	4	5	4	4	5	22					
14	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34	3	3	3	4	4	17					
15	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	4	5	5	4	4	41	4	4	4	4	4	20					
16	4	5	5	5	5	24	5	4	4	5	4	4	5	5	5	41	4	4	4	5	5	22					
17	4	5	2	2	2	15	4	4	2	2	4	4	2	2	2	28	3	4	4	4	4	19					
18	3	3	2	3	3	14	4	4	4	4	3	3	3	3	3	32	3	3	3	3	4	16					
19	4	4	4	5	4	21	4	5	4	5	4	4	4	4	4	38	4	5	4	5	4	22					
20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	20					
21	2	2	3	3	2	12	4	3	4	4	5	4	4	4	4	36	3	3	3	3	3	15					
22	3	4	3	3	3	16	5	5	5	5	5	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	20					
23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	3	3	17					
24	2	2	2	4	3	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	3	4	4	3	18					
25	2	3	2	2	4	13	5	5	5	5	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	20					
26	2	2	4	2	2	12	4	2	4	4	4	2	4	4	4	32	3	3	4	4	3	17					
27	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	20					
28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	3	4	4	3	17					
29	4	4	4	3	3	18	5	4	4	5	5	5	5	4	4	41	4	4	4	4	4	20					
30	2	2	3	2	2	11	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	4	4	3	3	3	17					
31	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	5	5	4	4	38	4	5	3	4	4	20					
32	5	5	4	4	5	23	4	3	3	3	4	4	3	3	3	31	4	4	3	3	4	18					
33	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	4	3	4	3	39	3	3	3	3	3	15					
34	3	3	4	4	4	18	5	5	5	4	3	3	4	3	3	37	4	4	3	3	4	18					
35	3	3	2	2	3	13	4	4	5	5	4	4	4	4	4	39	3	3	3	3	4	16					
36	2	3	2	2	2	11	4	4	4	4	3	3	4	3	3	33	5	5	4	4	4	22					
37	3	3	2	2	2	12	2	3	2	2	3	3	2	2	2	24	3	3	3	3	3	15					
38	3	3	2	2	3	13	4	3	3	3	4	2	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15					
39	3	3	2	2	3	13	4	4	4	4	3	3	3	3	3	32	3	3	3	3	4	16					
40	4	3	3	3	3	16	5	5	4	5	4	4	4	4	4	39	4	4	4	3	3	18					
41	4	4	4	3	3	18	4	4	5	5	5	4	4	4	4	40	3	4	3	3	4	17					
42	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	4	4	4	4	33	4	4	4	3	4	19					
43	3	3	4	3	3	16	2	4	2	2	4	2	3	2	2	23	4	4	3	4	3	18					
44	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	3	3	3	3	3	32	3	3	3	3	4	16					
45	4	3	2	2	4	15	4	4	5	5	5	4	3	4	3	39	4	4	3	3	4	18					



Variabel Dependent			
y1	y2	y3	Total
4	4	3	11
5	4	4	13
4	3	3	10
4	5	4	13
4	5	4	13
5	4	4	13
4	4	5	13
4	4	5	13
4	5	5	14
4	3	3	10
4	3	4	11
5	4	4	13
2	4	5	11
4	3	3	10
5	4	4	13
5	4	4	13
4	3	3	10
4	2	3	9
5	4	4	13
5	4	4	13
4	2	4	10
5	3	4	12
4	2	3	9
5	3	4	12
4	4	3	11
5	4	4	13
4	2	3	9
5	4	3	12
3	4	3	10
5	4	3	12
5	4	4	13
4	2	3	9
4	2	5	11
3	2	3	8
3	3	4	10
4	3	3	10
4	3	4	11
5	4	3	12
4	3	4	11
2	3	4	9
4	3	3	10
5	4	3	12

## VALIDITY

### Variabel Nisbah Bagi Hasil

		X1TOT
X1.1	Pearson Correlation	,844**
	Sig. (1-tailed)	,000
	N	45
X1.2	Pearson Correlation	,829**
	Sig. (1-tailed)	,000
	N	45
X1.3	Pearson Correlation	,851**
	Sig. (1-tailed)	,000
	N	45
X1.4	Pearson Correlation	,867**
	Sig. (1-tailed)	,000
	N	45
X1.5	Pearson Correlation	,874**
	Sig. (1-tailed)	,000
	N	45
X1TOT	Pearson Correlation	1,000
	Sig. (1-tailed)	,
	N	45

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## VALIDITY

### Variabel Pelayanan

		X2TOT
X2.1	Pearson Correlation	,740**
	Sig. (1-tailed)	,000
	N	45
X2.2	Pearson Correlation	,594**
	Sig. (1-tailed)	,000
	N	45
X2.3	Pearson Correlation	,819**
	Sig. (1-tailed)	,000
	N	45
X2.4	Pearson Correlation	,890**
	Sig. (1-tailed)	,000
	N	45
X2.5	Pearson Correlation	,791**
	Sig. (1-tailed)	,000
	N	45
X2.6	Pearson Correlation	,613**
	Sig. (1-tailed)	,000
	N	45
X2.7	Pearson Correlation	,707**
	Sig. (1-tailed)	,000
	N	45
X2.8	Pearson Correlation	,697**
	Sig. (1-tailed)	,000
	N	45
X2.9	Pearson Correlation	,729**
	Sig. (1-tailed)	,000
	N	45
X2TOT	Pearson Correlation	1,000
	Sig. (1-tailed)	,
	N	45

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## VALIDITY

### Variabel Pertimbangan Agama

		X3TOT
X3.1	Pearson Correlation	,836**
	Sig. (1-tailed)	,000
	N	45
X3.2	Pearson Correlation	,861**
	Sig. (1-tailed)	,000
	N	45
X3.3	Pearson Correlation	,838**
	Sig. (1-tailed)	,000
	N	45
X3.4	Pearson Correlation	,865**
	Sig. (1-tailed)	,000
	N	45
X3.5	Pearson Correlation	,754**
	Sig. (1-tailed)	,000
	N	45
X3TOT	Pearson Correlation	1,000
	Sig. (1-tailed)	,
	N	45

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Reliability

Variabel Nisbah Bagi Hasil

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE

Reliability Coefficients

N of Cases = 45,0 N of Items = 5

Alpha = ,9057

## Reliability

Variabel Pelayanan

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE

Reliability Coefficients

N of Cases = 45,0 N of Items = 9

Alpha = ,8926

## Reliability

Variabel Pertimbangan Agama

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE

Reliability Coefficients

N of Cases = 45,0 N of Items = 5

Alpha = ,8885

## Regression

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X2, X1 <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: YTOT

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,858 <sup>a</sup>	,736	,716	,8315

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	78,899	3	26,300	38,042	,000 <sup>a</sup>
	Residual	28,345	41	,691		
	Total	107,244	44			

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: YTOT

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,792	1,047		,756	,454
	X1	6,046E-03	,002	,302	3,035	,004
	X2	9,920E-03	,002	,357	4,142	,000
	X3	1,190E-02	,003	,440	4,416	,000

a. Dependent Variable: YTOT

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN**  
**No. 080/KET/BMT-JAG/I/05**

*Bismillaahirrahmaanirrahim*

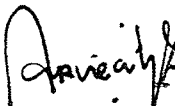
Departemen Pengembangan Sumber Daya Manusia ( PSDM ) dan Pelayanan BMT Amratani Group dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : DIAN PUSPITA RINI  
No. Nim. : 00390324  
Instansi/Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga  
Fakultas / Jurusan : Syariah / Keuangan Syariah

Nama tersebut di atas benar-benar telah mengadakan kegiatan penelitian tentang "Identifikasi Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Mudharabah BMT Rizky Mandiri Yogyakarta Dilihat Dari Variabel Nisbah Bagi Hasil, Pelayanan dan Pertimbangan Agama" di BMT Amratani Group Kantor Pelayanan BMT Rizky Mandiri.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 24 Januari 2005  
Manajer Dept.PSDM & Pelayanan

  
**AMRATANI**  
**Eni Arvianti, SIP**  
**NIK. : 11.02.01.006**

## CURRICULUM VITAE

NAMA : DIAN PUSPITA RINI  
NIM : 00390324  
TTL : BEKASI, 6 OKTOBER 1982  
FAKULTAS : SYARI'AH  
JURUSAN-PRODI : MUAMALAH-KEUANGAN ISLAM  
ALAMAT RUMAH : BEKASI BULAK RT. 004 RW. 001 NO. 40 DUREN  
JAYA BEKASI TIMUR 17111  
ALAMAT YOGYAKARTA : SAPEN GK I / 516 A YOGYAKARTA  
NAMA AYAH : USUP SUYONO  
NAMA IBU : KUSNAENAH  
RIWAYAT PENDIDIKAN : - SDN BEKASI TENGAH II TAHUN 1988  
- MTs. PANDANARAN YOGYAKARTA  
TAHUN 1994  
- MAN YOGYAKARTA I TAHUN 1997  
- UIN SUNAN KALIJAGA TAHUN 2000