

**PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH
PRODUK PEMBIAYAAN
MURĀBAḤAH DAN MUSYĀRAKAH
(Studi Kasus di BMT Jagamukti Amratani Muntilan)**



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
ATIEK RACHMAWATI
00390690**

PEMBIMBING

- 1. DR. H. ABD. SALAM ARIEF, MA**
- 2. SLAMET HARYONO, SE, M.Si**

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

ABSTRAK

Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan *Murābahah* dan *Musyārahah* Di BMT Jagamukti Amratani Muntilan

ATIEK RACHMAWATI
KUI-00390690

Produk pembiayaan *murābahah* dan *musyārahah* merupakan bentuk produk pembiayaan yang sangat diminati nasabah BMT Jagamukti Amratani Muntilan. Permasalahan pada penelitian ini adalah faktor apa yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah produk pembiayaan *murābahah* dan *musyārahah* serta produk mana yang lebih tinggi tingkat kepuasannya terhadap atribut BMT yang meliputi kualitas pelayanan, nisbah bagi hasil atau keuntungan, fasilitas BMT, serta produk BMT, berdasarkan pada karakteristik nasabah.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah produk pembiayaan *murābahah* dan *musyārahah* di BMT Jagamukti Amratani Muntilan. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 nasabah produk pembiayaan dan 100 nasabah produk pembiayaan *musyārahah*. Teknik pengumpulan data menggunakan *questioner* serta wawancara. Sedangkan pemilihan sampelnya menggunakan metode *purposive sampling*.

Adapun teknik analisis data menggunakan uji hipotesis (uji-t). Sebelumnya dilakukan uji validitas, reliabilitas, normalitas, serta uji homogenitas.

Hasil penelitian adalah: dari data deskriptif untuk 100 nasabah pembiayaan *murābahah* BMT Jagamukti Amratani berdasarkan karakteristiknya yang terbanyak dari tingkatan umur antara 31-40 tahun sebesar 38%, tingkat pendidikan terbanyak lulusan SMA, dan jenis pekerjaan sebagai petani sebesar 76%. Sedangkan untuk 100 nasabah *musyārahah*, dari tingkatan umur terbanyak antara 31-40 sebesar 47%, tingkat pendidikan terbanyak lulusan SMP sebesar 52%, dan jenis pekerjaan sebagai petani sebesar 92%. Sedangkan tingkat kepuasan nasabah dari keseluruhan atribut, tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah produk pembiayaan *murābahah* lebih tinggi daripada tingkat kepuasan nasabah yang dirasakan produk pembiayaan *musyārahah*.

Dr. H. Abd. Salam Arief, MA

Dosen Fakultas Syariah

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi Saudari Atiek Rachmawati

Kepada Yth. Dekan Fakultas Syariah

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, memeriksa, memberi petunjuk, dan menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Atiek Rachmawati

NIM : 01390690

Fak/Jur : Syariah/Keuangan Islam

Judul Skripsi : **Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan *Murābahah* dan *Musyārakah* (Studi Kasus di BMT Jagamukti Amratani Muntilan)**

Sudah dapat dimunaqasyahkan dalam waktu dekat, sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Demikian atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 19 Shafar 1426 H
30 Maret 2005 M

Pembimbing I



Dr. H. Abd. Salam Arief, MA

NIP. 150216531

Slamet Haryono, SE, M.Si

Dosen Fakultas Syariah

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi Saudari Atiek Rachmawati

Kepada Yth. Dekan Fakultas Syariah

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, memeriksa, memberi petunjuk, dan menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Atiek Rachmawati

NIM : 01390690

Fak/Jur : Syariah/Keuangan Islam

Judul Skripsi : **Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan *Murābahah* dan *Musyārakah* (Studi Kasus di BMT Jagamukti Amratani Muntilan)**

Sudah dapat dimunaqasyahkan dalam waktu dekat, sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Demikian atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 19 Shafar 1426 H
30 Maret 2005 M

Pembimbing I



Slamet Haryono, SE, M.Si
NIP. 150300994

Pengesahan
Skripsi berjudul
**Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan
*Murābahah Dan Musyārakah***
(Studi kasus di BMT Jagamukti Amratani Muntilan)

Yang Disusun Oleh:

Atiek Rachmawati
NIM: 00390690

Telah dimunaqosyahkan di depan sidang munaqosyah pada hari Senin tanggal 30 Mei 2005 M/ 21 Rabi'ul Akhir 1426 H dan telah dinyatakan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam ilmu Ekonomi Islam.



Drs. H. Malik Madany, MA
NIP. 150 182 698

Ketua Sidang

Drs. Malik Ibrahim
NIP: 150 260 056

Pembimbing I

DR. H. Abd. Salam Arief, MA
NIP: 150 216 531

Penguji I

DR. H. Abd. Salam Arief, MA
NIP: 150 216 531

Sekretaris Sidang

Drs. Malik Ibrahim
NIP: 150 260 056

Pembimbing II

Slamet Haryono, SE. M.Si
NIP: 150 300 994

Penguji II

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

SISTEM 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	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	bā'	b	be
ت	tā'	t	te
ث	sā'	ś	es (dengan titik di atas)
ج	jīm	j	je
ح	hā'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	khā'	kh	ka dan ha
د	dāl	d	de
ذ	zāl	z	zet (dengan titik di atas)
ر	rā'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	sād	s	es (dengan titik di bawah)
ض	dād	d	de (dengan titik di bawah)
ط	tā'	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	zā'	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	lā'	f	ef
ق	qāf	q	qi
ك	kāf	k	ka
ل	lām	l	'el
م	mīm	m	'em
ن	nūn	n	'en

و	wāwū	w	w
هـ	hā'	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	yā'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah 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 dikhendaki lafal aslinya).

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

كرامة الأولياء	ditulis	<i>Karāmah al-auliya'</i>
----------------	---------	---------------------------

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

زكاة الفطر	ditulis	<i>Zakāh al-fitri</i>
------------	---------	-----------------------

D. Vokal Pendek

فعل	fathah	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>fa'ala</i>
ذکر	kasrah	ditulis ditulis	<i>i</i> <i>zukira</i>
يذهب	dammah	ditulis ditulis	<i>u</i> <i>yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>jahiliyyah</i>
2	fathah + ya' mati تنسى	ditulis ditulis	<i>a</i> <i>tansa</i>
3	kasrah + ya' mati كريم	ditulis ditulis	<i>i</i> <i>karim</i>
4	dammah + wawu mati فروض	ditulis ditulis	<i>u</i> <i>furud</i>

F. Vokal Rangkap

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

G. Vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata Dipisahkan Dengan Apostrof

أنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	ditulis	<i>La'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qomahiyah* ditulis dengan menggunakan huruf "P".

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyas</i>

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

السماء	ditulis	<i>as-Sama'</i>
الشمس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

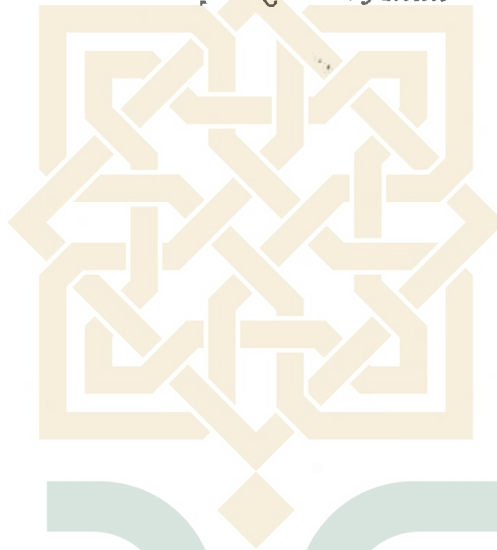
Ditulis menurut penulisannya.

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

HALAMAN MOTTO

- ﴿﴾ *Kita yang merencanakan, Tuhan yang menentukan*
﴿﴾ *Tuhan yang memberi, Tuhan pula yang akan mengambilnya*
﴿﴾ *Tidak ada suatu barang pun yang sempurna dan tidak ada
sesuatu pun barang yang boleh sempurna di dunia ini.*

kecuali Allah



*Kubingkiskan skripsi ini
kepada orang-orang yang selalu mencintainya:*

↳ Bapak serta Ibu

↳ Kakak-kakakku

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين وبه نستعين على أمور الدنيا والدين . أشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له وأشهد أن محمدا عبده ورسوله الصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين وعلى آله وأصحابه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين .

Puja dan puji syukur ke hadirat Ilahi Robbi. Zat yang Maha Berkuasa serta Berkehendak. Tiada Tuhan selain Allah yang memiliki kasih tak bertepi Yang telah memberi kemudahan di dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH PRODUK PEMBIAYAAN *MURĀBAHAH* DAN *MUSYĀRAKAH* (STUDI KASUS DI BMT JAGAMUKTI AMRATANI MUNTILAN)

Shalawat serta salam keharibaan junjungan nabi besar Muhammad saw beserta para keluarga tercinta, sahabat, dan ulama. Adapun dalam penulisan ini penyusun menyadari banyaknya halangan, beban dan permasalahan yang tidak akan selesai manakala tidak ada doa restu dan dukungan baik berupa moral maupun yang lain dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penyusun menghaturkan terima kasih kepada:

1. Dekan dan para pembantu Dekan Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta staff.

2. Dosen pembimbing skripsi (Dr. H. Abd. Salam Arief, MA dan Slamet Haryono, SE, M.Si) atas kesabaran memberi masukan, bimbingan, dan kritiknya.
3. Doseb Penasehat Akademik (Fuad Arif Furdiyartanto) atas segala nasehat dan petuahnya.
4. Mbak Nur Ratnaningsih sebagai Kepala Kantor Pelayanan BMT Jagamukti Amratani Muntilan yang mau memberikan waktu untuk membantu dalam penyelesaian skripsi ini, juga para staff BMT Jagamukti Amratani Muntilan.
5. Ayahanda dan Ibunda, serta kakak-kakakku tercinta, atas segala-galanya.
Semoga amal baik yang telah diberikan mendapat jariah amal di sisi Allah SWT, *Jazākumullāh Khairan*. Amin. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan menjadi amal ibadah penyusun kepada-Nya

Yogyakarta, 18 Shafar 1426 H
29 Maret 2005 M

Penyusun



Atiek Rachmawati

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Atiek Rachmawati
NIM : 00390690
Jurusan-Prodi : Muamalat-Kuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan *Murābahah* dan *Musyārakah* (Studi Kasus di BMT Jagamukti Amratani Muntilan)**” 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.

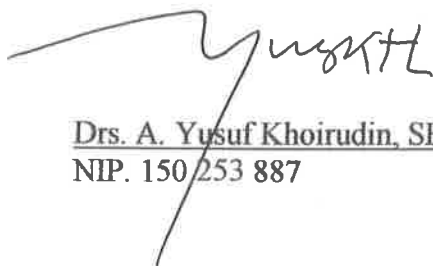
Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 20 Juni 2005 M
11 Jumadil Awal 1426 H

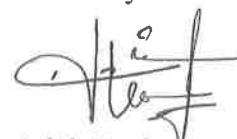
Mengetahui,

Ka. Prodi Keuangan Islam



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

Penyusun



Atiek Rachmawati
NIM. 0039 0690

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK.....	ii
HALAMAN NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	v
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
SURAT PERNYATAAN	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah Penelitian	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
D. Telaah Pustaka.....	5
E. Kerangka teoretik.....	8
F. Hipotesis	12
G. Metode Penelitian.....	12
H. Sistematika Pembahasan.....	19

BAB II: LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Nasabah.....	21
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	21
2. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	23
3. Strategi Kepuasan Nasabah.....	25
4. Kualitas Pelayanan	28
B. Perilaku Nasabah	32
1. Pengertian Perilaku Nasabah	32
2. Teori Perilaku Konsumen.....	33
3. Faktor Utama yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian	36
4. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	41
5. Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan	43
C. Segmentasi Pasar	46
D. Pembiayaan.....	49
1. Pengertian Pembiayaan	49
2. Skim Pembiayaan <i>Murābahah</i>	50
a. Pengertian <i>Murābahah</i>	51
b. Aplikasi <i>Murābahah</i> dalam Perbankan	52
c. Syarat <i>Murābahah</i>	52
d. Landasan Hukum <i>Murābahah</i>	53
e. Skema Pembiayaan <i>Murābahah</i>	54
3. Skim Pembiayaan <i>Musyārahah</i>	55
a. Pengertian <i>Musyārahah</i>	55

b. Aplikasi <i>Musyārakah</i> dalam Perbankan	56
c. Landasan Hukum <i>Musyārakah</i>	58
d. Jenis <i>Musyārakah</i>	59
e. Skema Pembiayaan <i>Musyārakah</i>	60
4. Skim Pembiayaan <i>Muḍārabah</i>	61

BAB III: GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya BMT Jagamukti Amratani	62
B. Prosedur Pendirian BMT Jagamukti Amratani	63
C. Tujuan dan Manfaat BMT Jagamukti Amratani	63
D. Sasaran Produk	64
E. Visi dan Misi BMT Jagamukti Amratani	64
F. Produk yang Dikembangkan BMT Jagamukti Amratani	65
G. Struktur Organisasi BMT Jagamukti Amratani	69

BAB IV: ANALISIS DATA PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH PRODUK PEMBIAYAAN *MURĀBAHAH* DAN *MUSYĀRAKAH* DI BMT JAGAMUKTI AMRATANI

A. Karakteristik Nasabah	75
B. Instrumen Tingkat Kepuasan Nasabah	86
C. Uji <i>Validitas</i> Instrumen	87
D. Uji <i>Reliabilitas</i> Instrumen	89
E. Uji Normalitas	90
F. Uji Homogenitas	91
G. Uji Hipotesis (Uji-t)	92

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan.....	97
B. Saran-saran	97

DAFTAR PUSTAKA.....	99
----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

- Lampiran I: Terjemahan.....	I
- Lampiran II: Biografi Ulama	III
- Lampiran III: Izin Riset dan Surat Rekomendasi.....	VI
- Lampiran IV: Questioner Responden.....	XII
- Lampiran V: Skor Angket Nasabah Untuk Uji Validitas	XVII
- Lampiran VI: Output SPSS Uji Validitas.....	XVIII
- Lampiran VI: Skor Angket Nasabah Untuk Uji Reliabilitas.....	XIX
- Lampiran VIII: Output SPSS Uji Reliabilitas	XX
- Lampiran IX: Skor Angket Nasabah Pembiayaan <i>Murābahah</i> Untuk Eksperimen	XXI
- Lampiran X: Skor Angket Nasabah Pembiayaan <i>Musyārahah</i> Untuk Eksperimen.....	XXV
- Lampiran XI: Output SPSS Uji Normalitas, Uji Homogenitas, dan Uji-t	XXVIII
- Lampiran XII: Surat Keterangan Obyek Penelitian	XXXIV
- Lampiran XIII: Contoh Surat Permohonan Pembiayaan.....	XXXV
- Lampiran XIV: Curriculum Vitae	XXXVI

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Kisi-kisi Angket Untuk Atribut Kepuasan Nasabah.....	77
Tabel 2 : Hasil Uji Validitas.....	79
Tabel 3 : Hasil Uji Reliabilitas.....	80
Tabel 4 : Hasil Uji Normalitas.....	81
Tabel 5 : Hasil Uji Homogenitas.....	82
Tabel 6 : Hasil Uji Hipotesis (Uji-t).....	83
Tabel 7 : Karakteristik Nasabah Pembiayaan <i>Murābahah</i> Berdasarkan Tingkat Umur.....	87
Tabel 8 : Karakteristik Nasabah Pembiayaan <i>Murābahah</i> Berdasarkan Status.....	88
Tabel 9 : Karakteristik Nasabah Pembiayaan <i>Murābahah</i> Berdasarkan Jenis Kelamin.....	88
Tabel 10: Karakteristik Nasabah Pembiayaan <i>Murābahah</i> Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	89
Tabel 11: Karakteristik Nasabah Pembiayaan <i>Murābahah</i> Berdasarkan Tingkat Pekerjaan.....	89
Tabel 12: Karakteristik Nasabah Pembiayaan <i>Murābahah</i> Berdasarkan Tingkat Pendapatan Perbulan.....	90
Tabel 13: Karakteristik Nasabah Pembiayaan <i>Murābahah</i>	

Berdasarkan Tingkat Pengeluaran Perbulan.....	91
Tabel 14: Karakteristik Nasabah Pembiayaan <i>Murābahah</i>	
Berdasarkan Besar Nominal Simpanan 3 Bulan Terakhir...	91
Tabel 15: Bank Konvensional yang Digunakan Nasabah Pembiayaan	
<i>Murābahah</i> di BMT Jagamukti Amratani Muntilan	92
Tabel 16: Karakteristik Nasabah Pembiayaan <i>Musyārahah</i>	
Berdasarkan Tingkat Umur.....	93
Tabel 17: Karakteristik Nasabah Pembiayaan <i>Musyārahah</i>	
Berdasarkan Status.....	93
Tabel 18: Karakteristik Nasabah Pembiayaan <i>Musyārahah</i>	
Berdasarkan Jenis Kelamin.....	94
Tabel 19: Karakteristik Nasabah Pembiayaan <i>Musyārahah</i>	
Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	94
Tabel 20: Karakteristik Nasabah Pembiayaan <i>Musyārahah</i>	
Berdasarkan Tingkat Pekerjaan.....	95
Tabel 21: Karakteristik Nasabah Pembiayaan <i>Musyārahah</i>	
Berdasarkan Tingkat Pendapatan Perbulan.....	95
Tabel 22: Karakteristik Nasabah Pembiayaan <i>Musyārahah</i>	
Berdasarkan Tingkat Pengeluaran Perbulan.....	96
Tabel 23: Karakteristik Nasabah Pembiayaan <i>Musyārahah</i>	
Berdasarkan Besar Nominal Simpanan 3 Bulan Terakhir...	97
Tabel 24: Bank Konvensional yang Digunakan Nasabah Pembiayaan	
<i>Musyārahah</i> di BMT Jagamukti Amratani Muntilan	98

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 : Penyebab Utama Tidak TerpenuhinyaHarapan Pelanggan.....	48
Gambar 2.1 : <i>Feature Murābahah</i>	52
Gambar 2.2 : Pembelian Obyek Oleh BMT.....	52
Gambar 2.3 : Penjualan Barang Kepada Naṣabah.....	57
Gambar 3.1 : <i>Feature Musyārahah</i>	62
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi BMT Jagamukti Amratani Muntilan.....	73



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan untuk memenangkan persaingan bisnis. Misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik daripada para pesaingnya. Hal ini karena dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam.¹

Kesuksesan suatu Lembaga Keuangan, dalam hal ini Lembaga Keuangan Syari'ah, seperti Perbankan Syari'ah, ataupun Lembaga setingkat dengan koperasi yaitu *Baitul Māl Wat Tamwil* (BMT), dapat dinilai dari segi nasabahnya. Adapun salah satu Lembaga Keuangan Syari'ah yang dapat mengentaskan faktor modal bagi ekonomi lemah adalah BMT. BMT yaitu suatu balai usaha mandiri terpadu yang memberikan dukungan terhadap kegiatan ekonomi masyarakat bawah dan kecil yang berdasarkan syari'ah.² BMT sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang dalam aktifitasnya menjalankan dua fungsi yaitu sebagai lembaga social yang berupa zakat, infaq, dan shodaqah, BMT juga berfungsi sebagai lembaga pengembangan usaha yang menghasilkan keuntungan.

¹Johannes Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah Pelanggan*, (Jakarta: Rineka Cipta), hlm.1

² Muhammad, *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, cet. ke-1, (Yogyakarta: UII Press, 2000), hlm.106

BMT harus mampu memberikan kepuasan kepada para nasabahnya, supaya mereka tidak memutuskan hubungan kerja dengan BMT tersebut. Apabila nasabah merasa tidak puas, maka mereka pun satu persatu akan meninggalkan BMT tersebut dan akan beralih pada BMT lain yang mampu memberikan kepuasan yang lebih.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.³ Sebuah motto "*kepuasan pelanggan adalah yang utama*" harus diaplikasikan ke dalam ruang gerak bisnis kita. Untuk kepuasan pelanggan seorang pengusaha satu dan lainnya memiliki kiat-kiat yang berbeda. Kiat mengelola sebuah pelayanan untuk membangun kesetiaan pelanggan kepada perusahaan, antara lain: *Pertama*, bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan; *Kedua*, selalu menjaga kualitas atau mutu dari produk; *Ketiga*, memperhatikan pelanggan purna jual; *Keempat*, memberikan potongan harga pada pembelian dalam jumlah tertentu; *Kelima*, memberikan cinderamata kepada konsumen; *Keenam*, memberikan atensi pada momen-momen tertentu yang penting bagi pelanggan; *Ketujuh*, memperhatikan keluhan dan harapan konsumen.⁴

³ Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm.50

⁴Rini Susilawati, "Manajemen Pelayanan," <http://www.wartaekonomi.com>, akses 20 November 2003

Kenaikan tingkat kepuasan ini terjadi karena dua kemungkinan. Pertama, harapan pelanggan mengalami penurunan sehingga mereka lebih mudah terpuaskan. Kedua adalah pelanggan benar-benar lebih puas setelah mengkonsumsi merek atau produk setelah mendapatkan pelayanan. Artinya pemilik merek semakin agresif dalam perlombaan memuaskan pelanggan.⁵

Sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, contohnya BMT, tingkat kepuasan nasabah ini dapat diukur dari fasilitas dan pelayanan yang diberikan, penerimaan bagi hasil juga produk yang dipilihnya. Fasilitas dan pelayanan yang diberikan harus mampu bersaing dengan BMT yang lain, karena memperebutkan konsumen boleh dilakukan oleh siapa saja dan perusahaan mana saja. Oleh karena itu perusahaan apapun bentuknya harus benar-benar memperhatikan kepuasan yang dirasakan pelanggannya, bila tidak mau produknya akan ditinggalkan begitu saja.

Seorang nasabah akan merasa puas jika kebutuhan mereka terpenuhi. Kepuasan konsumen akan mempengaruhi perilaku selanjutnya terhadap penggunaan barang atau jasa sebuah perusahaan, sehingga konsumen akan tetap menjalin hubungan baik dengan perusahaan tersebut. Dalam hal ini BMT Jagamukti Amratani Muntilan, sebagai lembaga pemberdayaan ekonomi masyarakat mempunyai kegiatan mendampingi membina dan mengawasi jalannya usaha BMT-BMT dalam jaringannya sebagai manajemen yang mensinergikan agar BMT-BMT tersebut lebih profesional. BMT Jagamukti Amratani berdiri kurang lebih 2 tahun, telah mampu menarik banyak nasabah.

⁵Handi Irawan, "Sebanyak 56 Produk Raih ICSA 2003," <http://www.google.com>, akses 22 September 2003

Penelitian ini mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam produk pembiayaan *murābahah* dan *musyārahah* di BMT Jagamukti Amratani Muntilan, karena keduanya merupakan pembiayaan yang sangat diminati oleh banyak nasabah dan resiko yang ditanggung tidak begitu besar, baik bagi nasabah maupun BMT.

Pembiayaan *murābahah* merupakan pembiayaan dalam bentuk jual beli dengan pembayaran ditangguhkan. Sedangkan pembiayaan *musyārahah* adalah pembiayaan dengan sistem bagi hasil yang memadukan dana nasabah dan dana dari BMT itu sendiri. Kemudian peneliti akan mengkomparasikan keduanya untuk mengetahui nasabah produk mana yang lebih tinggi tingkat kepuasannya. Peneliti akan membandingkan kepuasan nasabah dalam kedua produk ini dalam segi penerimaan bagi hasil/keuntungan, pelayanan, serta fasilitas yang diterima nasabah antara tahun 2004 sampai dengan tahun 2005. Kedua produk ini adalah produk yang banyak dipakai sebagian besar nasabah BMT Jagamukti Amratani yang sebagian nasabahnya berprofesi sebagai pedagang menengah ke bawah di pasar Muntilan.

B. Pokok Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan oleh peneliti diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pembiayaan *murābahah* dan *musyārahah* di BMT Jagamukti Amratani Muntilan?

2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah antara produk pembiayaan *murābahah* dan *musyarakah* di BMT Jagamukti Amratani Muntilan?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam produk pembiayaan *murābahah* dan *musyarakah*.
- b. Membandingkan tingkat kepuasan nasabah antara produk pembiayaan *murābahah* dan *musyarakah* di BMT Jagamukti Amratani Muntilan.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan tambahan referensi tentang faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah Lembaga Keuangan Syari'ah sebagai rekomendasi bagi BMT Jagamukti Amratani Muntilan agar bisa mempertimbangkan sesuatu hal untuk meningkatkan kepuasan nasabah sehingga nasabah akan terus membina hubungan kerja dengan BMT Jagamukti Amratani yang pada akhirnya bisa lebih berkembang.

D. Telaah Pustaka

Untuk memberikan gambaran dari penelaahan kepustakaan yang telah peneliti pelajari, dapatlah peneliti kemukakan hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan nasabah ini.

Faktor-faktor yang bisa mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, antara lain pelayanan, pemakaian produk atau barang atau jasa, ketersediaan fasilitas yang diberikan perusahaan dan lain sebagainya. Faktor-faktor tersebut merupakan temuan penelitian sebelum ini.

Manajemen pelayanan dalam sebuah usaha yang berinteraksi dengan publik, maka salah satu hal yang harus diperhatikan adalah membina hubungan baik yang pada akhirnya untuk membangun kesetiaan pelanggan kepada kita. Hal ini tidak lepas dari kiat-kiat pelayanan yang menjadi unggulan dari usaha kita. Kiat dalam mengelola sebuah pelayanan antara lain bersikap hormat dan ramah kepada pelanggan, apapun latar belakangnya, satu pelanggan kecewa dampaknya bisa sangat tak terduga, yang pada gilirannya akan merugikan usaha kita, juga memperhatikan keluhan dan harapan konsumen. Terkadang tanpa sadar konsumen menginginkan suatu bentuk pelayanan yang spesifik dan kadang tak masuk akal.⁶

Sedangkan menurut penelitian Siti Maryam menyatakan bahwa tingkat kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan dan kinerja BMT Al-Ghifari.⁷ Pelayanan yang baik bisa meningkatkan emosi bagi nasabah untuk bisa terus membina hubungan yang baik dengan BMT tersebut serta menumbuhkan *image* yang bagus terhadap LKS itu sendiri.

⁶ Rini Susilawati "Manajemen Pelayanan," <http://www.wartaekonomi.com>, akses 20 November 2003

⁷ Siti Maryam, "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Atribut BMT Al-Ghifari", Skripsi STIS (2000), hlm. 139

Menurut Dewi Nurarifah perusahaan jasa dalam hal ini adalah bank, tingkat kepuasan ini dapat diukur dari fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Fasilitas dan pelayanan yang diberikan harus mampu bersaing dengan bank lain, karena memperebutkan konsumen boleh dilakukan oleh siapa saja dan perusahaan mana saja, oleh karena itu perusahaan apapun bentuknya harus benar-benar memperhatikan kepuasan yang dirasakan pelanggannya, bila tidak mau produknya ditinggalkan begitu saja.⁸

Kepuasan konsumen akan mempengaruhi perilaku selanjutnya terhadap penggunaan barang atau jasa sebuah perusahaan, dalam hal ini adalah BMT Jagamukti Amratani Muntilan, sehingga konsumen akan tetap menjalin hubungan baik dengan BMT tersebut. Penyusun setuju jika perusahaan mampu memahami perilaku nasabah, maka kepuasan nasabah akan mudah tercapai dan nasabah akan tetap menjalin hubungan dengan BMT sebab secara emosional nasabah dapat terpuaskan.

Hasil telaah pustaka yang telah peneliti lakukan, belum ada literatur yang secara khusus membahas tentang perbandingan kepuasan nasabah dalam produk pembiayaan *murābahah* dan *musyārahah*. Pada umumnya literatur penelitian yang ada hanya mengulas tentang kepuasan nasabah secara umum. Penyusun dalam penelitiannya menggunakan teori kepuasan nasabah kemudian membandingkan tingkat kepuasan nasabah antara kedua produk pembiayaan di atas.

⁸ Dewi Nurarifah, "Pengaruh Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Sikap Konsisten Menjadi Nasabah di BMT Bina Islami", Skripsi STIS (2000), hlm. 133

E. Kerangka Teoretik

Phillip Kotler menyatakan nilai-nilai yang diterima konsumen adalah berbagai *benefit* dalam bentuk sebagai berikut:⁹

1. *Product Value* adalah konsumen memperoleh produk yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan.
2. *Service Value* adalah konsumen memperoleh jasa yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan.
3. *Personnel Value* adalah konsumen memperoleh layanan yang memuaskan dari karyawan perusahaan.
4. *Image Value* adalah citra perusahaan yang menjadi bahan pertimbangan customer dalam menentukan suatu pembelian produk atau jasa.

Berbagai *benefit* yang diterima konsumen ini digambarkan dalam tingkat kepuasan masing-masing konsumen terhadap sekumpulan *benefit* yang diterima oleh masing-masing konsumen.

Kotler menyatakan:

"Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kotler juga menyatakan bahwa kepuasan yang tinggi atau kesenangan yang tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap merek tertentu, bukan hanya kesukaan. Hasilnya kesetiaan pelanggan yang tinggi, sehingga sebuah perusahaan harus mampu menciptakan suatu keadaan yang dapat memberikan nilai kepuasan yang tinggi kepada para konsumen."¹⁰

⁹"Kepuasan Konsumen Menjadi Hal Penting," <http://www.wartaekonomi.com>, akses 20 Juni 2003

¹⁰ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prehallindo, 2002), hlm . 42

Sunarto mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.¹¹ Konsumen akan merasakan kepuasan setelah mereka mencoba dan menggunakan produk tersebut, dan apabila mereka merasa puas, maka mereka akan tetap menggunakan produk pada perusahaan tersebut, dan jika tidak merasa puas, maka mereka tentunya akan beralih pada produk yang lain dan tidak menutup kemungkinan untuk pindah ke perusahaan yang lain.

Untuk mengetahui kepuasan seorang nasabah ataupun konsumen kita dapat melihat dari perilaku nasabah atau konsumen itu sendiri. Perilaku konsumen dapat didefinisikan sebagai kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa-jasa, termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut.¹²

Swastha mengatakan bahwa analisa Perilaku Konsumen hendaknya menganalisa juga proses-proses yang tidak dapat atau sulit diamati yang selalu menyertai setiap pembelian. Mempelajari Perilaku Konsumen tidak hanya mempelajari apa yang dibeli atau dikonsumsi, tetapi juga dimana, bagaimana kebiasaan dan dalam kondisi macam apa barang-barang dan jasa-jasa dibeli.¹³

Berdasarkan paradigma yang diutarakan oleh Oliver, kepuasan pelanggan diartikan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap

¹¹Sunarto, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Amus, 2003). hlm. 241

¹²Basu Swastha, *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: BPFE, 2000), I: 10

¹³*Ibid.*, hlm. 11

kinerja produk atau jasa yang dipilih sekurang-kurangnya memenuhi atau bahkan melebihi harapan prapembelian.¹⁴ Supaya dapat memenuhi harapan sebelum pembelian, seorang konsumen hendaknya mengetahui terlebih dahulu serta mengerti lebih jauh, produk ataupun jasa yang akan dipilih.

Murābahah (dari kata *ribhu*= keuntungan) merupakan jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati.¹⁵ *Murābahah* merupakan pembiayaan yang bersifat konsumtif. Pembiayaan konsumtif adalah pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, yang akan habis digunakan untuk memenuhi kebutuhan.¹⁶ BMT sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli. Barang diserahkan segera dan pembayaran dilakukan secara tangguh.

Dalam *Bidayatul Mujtahid*, menyebutkan bahwa *musyarakah* adalah kerjasama antara kedua belah pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.¹⁷ *Musyarakah* diartikan sebagai pembiayaan yang sebagian dari modal usaha

¹⁴Tjiptono Fandy, *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*, (Yogyakarta: JJ Learning, 2000), hlm. 118

¹⁵Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah Dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm. 101

¹⁶ Windu Baskoro, "Sistem Operasional Bank Syari'ah," Makalah disampaikan pada Short Course Perbankan Syari'ah, diselenggarakan oleh STIS, Yogyakarta, 2-30 Oktober 2004, hlm. 11

¹⁷ Ibnu Rusyd, *Bidayatul Mujtahid*, disadur oleh Muhammad Syafi'i Antonio, (Beirut: Dār Al-Fikr) hlm. 253-257

yang mana pihak bank dapat dilibatkan dalam proses manajemennya.¹⁸ Dapat dikatakan bahwa *musyarakah* adalah akad kerjasama dua pihak atau lebih dalam suatu usaha dimana pihak-pihak yang bersangkutan mengeluarkan dana untuk usahanya tersebut. Pembiayaan *musyarakah* merupakan model pembiayaan dengan prinsip bagi hasil atau *profit sharing*, sedangkan pembiayaan *murabahah* adalah pembiayaan dengan menggunakan prinsip jual beli.

Sebuah perbankan syari'ah ataupun Lembaga Keuangan Syari'ah dikatakan berhasil jika telah mampu memberikan hasil yang terbaik bagi nasabahnya, hal ini dapat dilihat antara lain dari pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pihak bank berarti *image* serta penilaian yang diberikan oleh pihak nasabah akan semakin baik. Dan penilaian yang baik pada suatu lembaga merupakan modal awal yang bagus bagi pihak perbankan ataupun BMT.

Pola pembiayaan yang sangat digemari oleh nasabah adalah pembiayaan *murabahah* dan *musyarakah*, sebab keduanya merupakan pembiayaan yang memiliki resiko yang kecil, baik bagi nasabah maupun BMT.

Seorang nasabah tentunya menginginkan sebuah produk pembiayaan yang dapat memberikan kemaslahatan bagi lapisan terbesar masyarakat. Mereka akan melihat keuntungan serta resiko atau kerugian yang akan diterima, dan mereka memilih salah satu produk perbankan syari'ah sehingga

¹⁸A. Djazuli, *Lembaga-lembaga Perekonomian Umat*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002,cet.I), hlm. 54

melahirkan kepuasan bagi nasabah itu sendiri. Serta yang diharapkan oleh nasabah dan pihak LKS akan saling terpenuhi. Apabila dilihat dari segi interval waktu pembiayaan *murābahah* lebih singkat dibanding dengan pembiayaan *musyarakah*. Nasabah tidak perlu mengeluarkan modal serta resiko pembiayaan *murābahah* lebih ringan.

H. Hipotesis

Hipotesis yang dapat diambil dari uraian di atas adalah:

Adanya tingkat perbedaan yang signifikan antara kepuasan nasabah produk pembiayaan *murābahah* dan *musyarakah*.

I. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian studi lapangan yaitu observasi obyek yang diteliti. Adapun sifat penelitian ini adalah komparatif, yaitu penelitian yang berusaha membandingkan variabel-variabel kepuasan nasabah antara produk pembiayaan *murābahah* dan *musyarakah* pada BMT Jagamukti Amratani Muntilan.

2. Data dan Pemilihan Sampel

Untuk menentukan sampel, dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau

anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.¹⁹ Pemilihan sampel ini mengacu pada teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan mengambil orang-orang yang terpilih betul oleh peneliti menurut ciri-ciri khusus yang dimiliki oleh sampel tersebut.²⁰

Sampel yang diambil dikhususkan pada nasabah pembiayaan *murābahah* maupun *musyārakah* BMT Jagamukti Amratani Muntilan, atau dengan menggunakan *Convenience sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kebebasan kepada peneliti untuk memilih anggota populasi sebagai anggota sampel dalam suatu penelitian²¹

Dalam menentukan ukuran jumlah sampel tertentu didasarkan atas teori yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael,²² dengan menggunakan rumus:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

λ^2 dengan dk = 1, taraf kesalahan 1%, 5%, 10%.

P = Q = 0,5 d = 0,05 S = Jumlah Sampel

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Questioner (angket)

Questioner atau angket dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada seluruh nasabah BMT

¹⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV Alfabeta, 1999), hlm. 77

²⁰Soeratno, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 1988), hlm. 119

²¹Algifari, *Statistika Induktif Untuk Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2003), hlm.22

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 1999), hlm. 79

Jagamukti Amratani Muntlan, dengan bentuk instrumennya adalah *Checklist*, dimana responden dimohon untuk menjawab dengan situasi yang sebenarnya dengan cara memberi tanda (\checkmark) pada kolom yang telah disediakan. Responden yang dipilih oleh peneliti menggunakan metode sampel *purposive* atau sampel *convenience*. Sedangkan *Questioner* yang dibuat merujuk pada skripsi Siti Maryam (STIS) yang berjudul Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Atribut BMT AL-Ghifari. Analisa perhitungan skor ini dilakukan dengan cara menganalisa faktor-faktor kepuasan nasabah dalam produk pembiayaan *murābahah* dan *musyārahah*, dengan indikator variabelnya besarnya nisbah bagi hasil, pelayanan, serta fasilitas yang diberikan BMT, kemudian dibandingkan.

Responden diminta memberi peringkat. Rating yang digunakan adalah :

- a. Tidak Puas (TP) nilai 1.
- b. Kurang Puas (KP) nilai 2.
- c. Cukup Puas (CP) nilai 3.
- d. Puas (P) nilai 4.
- e. Sangat Puas(SP) nilai 5.

Jawaban responden terhadap indikator-indikator variabel didasarkan atas skala (TP) sampai skala (SP), nilai responden diurutkan berdasarkan proporsi TP sampai SP.

b. Interview

Inteview ini dilakukan melalui tanya jawab langsung kepada nasabah dan karyawan BMT Jagamukti Amratani Muntilan. Wawancara ini dilakukan oleh peneliti dengan model wawancara tidak berstruktur, dilakukan dengan bebas tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah kegiatan untuk memperdalam dan mengkonfirmasi antara teori yang terdapat pada buku-buku, peraturan-peraturan dan dokumen dengan kejadian atau kenyataan yang terjadi pada obyek penelitian.

4. Sumber Data

- a. Data Primer, adalah data yang langsung diperoleh dari responden, dan karyawan yang ditunjuk oleh BMT Jagamukti Amaratani Muntilan tempat observasi dilakukan.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari perpustakaan yang berupa literatur dan bacaan-bacaan yang ada relevansinya dengan topik penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini dilakukan menggunakan olah data dengan komputer program SPSS.

a. Uji Coba Instrumen

1) Uji Validitas

Uji validitas merupakan kriteria kesahihan yang harus dipenuhi sebelum instrumen digunakan dan diuji terlebih dahulu dengan menggunakan tehnik *item total correlation*. Dengan rumus²³:

$$r = \frac{n \sum (XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan : r = Koefisien Korelasi *Product Moment*

X = Skor butir pertanyaan

Y = Skor total

XY = Skor pertanyaan dikalikan dengan skor total

n = Jumlah responden

Kriteria Pengujian:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka status data dikatakan valid

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka status data dikatakan tidak valid

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan pengertian bahwa suatu instrumen cukup untuk dapat digunakan sebagai alat untuk pengumpulan data, karena

²³Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*, (Jakarta: Rieneke Cipta, 1998), hlm. 160

data instrumen tersebut sudah baik. Tujuan dari uji reliabilitas ini adalah untuk mengetahui apakah data yang terkumpul dapat dipercaya atau tidak. Pengujian reliabilitas instrumen ini menggunakan teknik *alpha cronbrach* dengan rumus:²⁴

$$r_1 = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Keterangan : S_i^2 = Mean kuadrat kesalahan

S_t^2 = Varian total

r_1 = Reliabilitas instrumen

k = Mean kuadrat antara subyek

Kriteria Pengujian:

Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen dikatakan *reliable*

Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrument dikatakan tidak *reliable*

b. Uji Persyaratan Analisis

Sebelum dilakukan hipotesis (Uji t), terlebih dahulu dilakukan uji persyaratan analisis, yaitu uji normalitas dan uji homogenitas.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui sebaran data normal atau tidak. Pada penelitian ini digunakan uji normalitas tehnik kolmogorov-smirnov.²⁵

²⁴*Ibid.*, hlm. 170

²⁵Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: UNDIP, 2001), hlm. 80

Kriteria Pengujian :

Jika *Sig. hitung* (nilai probabilitas) $< 0,05$, maka data berdistribusi normal.

Jika *Sig. hitung* (nilai probabilitas) $\geq 0,05$, maka data berdistribusi tidak normal.

3) Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui varians data homogen atau tidak. Pada penelitian ini digunakan Uji homogenitas Teknik Levene.²⁶

Kriteria Pengujian:

Jika *Sig. hitung* (nilai probabilitas) $> 0,05$, maka varians kedua sample sama/homogen.

Jika *Sig. hitung* (nilai probabilitas) $\leq 0,05$, maka varians kedua sample tidak sama/tidak homogen.

4) Uji Hipotesis (Uji-t)

Uji-t digunakan untuk membandingkan nilai rata-rata antar kedua sampel berbeda nyata atau tidak. Apabila jumlah anggota sampel $n_1 = n_2$, dan varians homogen ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$) maka dapat digunakan rumus *t-test* baik untuk *separated* maupun *pool varian*, untuk melihat harga *t*-tabel digunakan derajat kebebasan $(dk) = n_1 + n_2 - 2$.²⁷

²⁶ *Ibid.*, hlm. 30

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 1999), hlm. 198

Rumus *t*-test (*separated varians*)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

Rumus *t*-test(*pooled varians*)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

Keterangan:

$$\bar{X} = \text{rata-rata_data} \left(\frac{\sum X}{n} \right)$$

$n = \text{banyaknya_data}$

$$S = \text{deviasi_s_standar} \left(\sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x - \bar{x})^2}{n - 1}} \right)$$

Kriteria Pengujian:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka rata-rata kedua sample berbeda nyata.

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka rata-rata kedua sample tidak berbeda nyata.

L. Sistematika Pembahasan

Pembahasan skripsi ini dibagi menjadi lima bab. Pada bab I berisi tentang:

Pendahuluan, berisi sub bab Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah Penelitian, Tujuan dan Manfaat Penelitian,

Telaah Pustaka, Kerangka Teoritik, Pengembangan Hipotesis, Jenis Penelitian, Sifat Penelitian, dan Metode Penelitian.

Bab II berisi tentang Gambaran Umum Objek Penelitian yang terdiri dari Sejarah Berdirinya Perusahaan, Struktur Organisasi, Visi, dan Misi Perusahaan, serta Produk-produk yang ditawarkan oleh Perusahaan.

Bab III berisi tentang Korelasi Kepuasan Nasabah dengan Pelayanan BMT Jagamukti Amratani Muntilan yang terdiri dari Pengertian Kepuasan Nasabah, Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan, Strategi Kepuasan Nasabah, Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Pengertian Perilaku Konsumen, Teori Perilaku Konsumen, Faktor Utama yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian, Proses pengambilan Keputusan Pembelian, Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan, Segmentasi Pasar, Pembiayaan, Pengertian *Murābahah* dan *Musyārahah*, Aplikasi *Murābahah* dan *Musyārahah*, Syarat *Murābahah*, Landasan Hukum *Murābahah* dan *Musyārahah*, Jenis *Musyārahah* serta Skema Pembiayaan *Murābahah* dan *Musyārahah*

Bab IV berisi tentang Analisis Data beserta Pembahasannya.

Pada akhir skripsi ini penyusun mencoba memberikan kesimpulan dari penelitian yang dilengkapi dengan saran-saran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Faktor kualitas pelayanan, penerimaan nisbah bagi hasil atau keuntungan, fasilitas BMT, serta produk BMT mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah produk pembiayaan *murābahah* dan *musyārahah* di BMT Jagamukti Amratani Muntilan. Semakin baik pelayanan dan semakin lengkap fasilitas yang diberikan, serta pemberian bagi hasil yang besar oleh pihak BMT berarti penilain yang diberikan oleh nasabah akan semakin baik. Hal itu dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan akan menjadi dorongan bagi para nasabah untuk terus menjalin kerjasama dengan BMT Jagamukti Amratani Muntilan.
2. Tingkat kepuasan nasabah produk pembiayaan *murābahah* lebih tinggi daripada tingkat kepuasana nasabah produk pembiayaan *musyārahah* di BMT Jagamukti Amratani Muntilan. Selain tidak mengeluarkan modal, interval waktu serta resiko yang akan ditanggung dalam pembiayaan *murābahah* lebih singkat dan lebih kecil.

B. Saran-Saran

1. Nasabah BMT cukup beragam, dari berbagai unsur dan tingkatan. Oleh karena itu perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang sama terhadap semua nasabah.

2. Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga BMT harus terus menjaga dan meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.
3. BMT menjelaskan perolehan bagi hasil yang diterima nasabah, sehingga nasabah tidak hanya puas dengan melihat besar bagi hasil yang diterima, akan tetapi juga puas dengan cara perhitungan yang dipakai dalam sistem bagi hasil di Lembaga Keuangan Syariah.
4. BMT sebaiknya menambah fasilitas yang dianggap sangat penting oleh nasabah, sebab fasilitas merupakan bukti nyata yang dapat dirasakan langsung oleh nasabah.
5. Melihat kondisi sekarang ini persaingan antar BMT sangat ketat, dengan demikian BMT diharapkan menemukan ide-ide yang kreatif dalam menciptakan kebijakan pemasaran guna memperluas segmen pasar yang dituju.

DAFTAR PUSTAKA

A. Al-Qur'an

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: CV. Diponegoro, 2004

B. Kelompok Hadis

Dawud, Abi, *Sunan Abi Dawud*, 4 jilid, Beirut: Dār al-Fikr

Majah, Ibnu, *Sunan Ibnu Majah*, Beirut: Al-Islami Hasran, 1988

C. Kelompok Undang-Undang

Undang-Undang Perbankan, Jakarta: Sinar Grafika

D. Kelompok Ekonomi

Al-ghifari, *Statistik Induktif Untuuntuk Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2003

Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syari'ah dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani, 2001

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rieneke Cipta, 1998

Djazuli, A, *Lembaga-Lembaga Perekonomian Umat*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002, cet.I

Fandy, Tjiptono, *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*, Yogyakarta: JJ Learning, 2000

_____, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi, 1995

_____, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi, 1997

_____, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi, 1997

_____, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 1996

- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: UNDIP, 2001
- Irawan, Handi, *10 Prinsip Kepuasan Nasabah*, Jakarta: Gramedia, 2002
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo, 2002, I
- _____, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo, 1997, I
- _____, dan Susanto, AB, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 2000
- Lubis, Suhrawardi, *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta: Sinar Grafika, 2000
- Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil di Bank Syariah*, Yogyakarta: UII Press, 2001
- _____, *Lembaga-Lembaga Keuangan Umata Kontemporer*, cet.I, Yogyakarta: UII Press, 2000
- Ridwan, Muhammad, *Manajemen BMT*, Yogyakarta: UII Press, 2004
- Soeratio, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 1988
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta, 1999
- Sunarto, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Amus, 2003
- Supranto, Johannes, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah Pelanggan*, Jakarta: Rieneka Cipta
- Sugiarto, Endar, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia, 1999
- Swastha, Basu, *Manajemen Pemasaran Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE, 2000
- _____, *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*, Yogyakarta: Liberty, 1987
- _____, dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty, 1990
- Umar, Husein, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000

Zulkifli, Sunarto, *Panduan Praktis Perbankan Syari'ah*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2003

E. Kelom[pok Lain-Lain

Andayani, Didik Budi, "Manajemen Pemasaran dan Pembiayaan Bank Syari'ah", makalah disampaikan pada Short Course Perbankan Syari'ah, diselenggarakan oleh STIS, Yogyakarta, 2-30 Oktober 2004

Baskoro, Windu, "Manajemen Pemasaran dan Pembiayaan Bank Syari'ah". makalah disampaikan pada Short Course Perbankan Syari'ah, diselenggarakan oleh STIS, Yogyakarta, 2-30 Oktober 2004

Irawan, Handi, "Sebanyak 56 Produk Raih ICSA 2003", <http://www.google.com>, akses 22 September 2003

"Kepuasan Konsumen menjadi Hal yang Penting", <http://www.wartaekonomi.com>, akses 20 Juni 2003

Maryam, Siti, "Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Atribut BMT Al-Ghifari", Skripsi STIS (200)

Muhammad, "Produk-produk Bank Syari'ah", makalah disampaikan pada Short Course Perbankan Syari'ah, diselenggarakan oleh STIS, Yogyakarta, 2-30 Oktober 2004

Nurarifah, Dewi, "Pengaruh Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Sikap Konsisten menjadi Nasabah di BMT Bina Islami", Skripsi STIS (2000)

Susilawati, Rini, "Manajemen Pelayanan", <http://www.wartaekonomi.com>, akses 23 November 2003

Sutikno, Bayu, "Societal Marketing", <http://www.google.com>, akses 16 Oktober 2001

Lampiran I:

TERJEMAHAN

NO	Halaman	Foot Note	Terjemahan
1	55	36	<p style="text-align: center;">BAB II</p> <p>Orang-orang yang makan (mengambil) riba, tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan, lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan), dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang mengurangi (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.</p>
2	55	37	<p>Dari Shalih bin Shuhaib r.a. bahwa Rosulullah saw. bersabda, "tiga hal yang di dalamnya terdapat keberkatan: jual beli secara tangguh, muqaradhah (mudharabah), dan mencampur gandum dengan tepung untuk keperluan rumah, bukan untuk dijual.</p>
3	60	43	<p>Dan bagimu (suami-suami) seperdua dari harta yang ditinggalkan oleh isteri-isterimu, jika mereka tidak mempunyai anak. Jika isteri-isterimu itu mempunyai anak, maka kamu mendapat seperempat dari harta yang ditinggalkannya sesudah dipenuhi wasiat yang mereka buat atau (dan) sesudah dibayar hutangnya. Para isteri memperoleh seperempat harta yang kamu tinggalkan jika kamu tidak mempunyai anak. Jika kamu mempunyai anak, maka para isteri memperoleh seperdelapan dari harta yang kamu tinggalkan sesudah dipenuhi</p>

			<p>wasiat yang kamu buat atau (dan) sesudah dibayar hutang-hutangmu. Jika seseorang mati baik laki-laki maupun perempuan yang tidak meninggalkan ayah dan tidak meninggalkan anak, tetapi mempunyai seorang saudara laki-laki (seibu saja) atau seorang saudara perempuan (seibu saja), maka bagi masing-masing dari kedua jenis saudara itu seperenam harta. Tetapi jika saudara-saudara seibu itu lebih dari seorang, maka mereka bersekutu dalam bagian yang sepertiga itu. sesudah dipenuhi wasiat yang dibuat olehnya atau sesudah dibayar hutangnya dengan tidak memberi mudharat kepada (ahli waris). (Allah menetapkan yang demikian itu sebagai) syariat yang benar-benar dari Allah, dan Allah Maha Mengetahui lagi Maha Penyantun.</p>
4	60	44	<p>Daud berkata : "Sesungguhnya dia telah berbuat dzalim kepadamu dengan meminta kambingmu itu untuk ditambahkan kepada kambingnya. Dan sesungguhnya kebanyakan dari orang-orang yang berserikat itu sebgaiian mereka berbuat dzalim kepada sebagian lain, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang shalih dan amat sedikitlah mereka ini". Dan Daud mengetahui bahwa Kami mengujinya: maka ia meminta ampun kepada Tuhannya lalu menyungkur sujud dan bertaubat.</p>
5	60	45	<p>Dari Abu Hurairah, Rosulullah saw. bersabda, "Sesungguhnya Allah 'Azza wa Jalla berfirman, 'Aku pihak ketiga dari dua orang yang berserikat selama salah satunya tidak mengkhianati lainnya'</p>

Lampiran II :

BIOGRAFI ULAMA DAN SARJANA

1. ABU DAWUD

Beliau adalah seorang ulama ahli hadîs, dan termasuk ulama yang bermadhab Ahmad bin Hanbal. Karya-karya beliau disamping buku hadîs, juga mengarang kitab-kitab keagamaan. Abu Dawud adalah orang yang sangat mencintai ilmu pengetahuan. Untuk menarabih ilmu pengetahuan yang telah beliau miliki, beliau pergi ke berbagai negaa, antara lain Mesir, Irak, Hijaz, Syam, dll. Adapun hasil karya beliau adalah *Kitab Sunan Abi Dawud*, *Kitab Az-Zuhud*, dll.

2. IBN MAJAH

Beliau lahir pada tahun 209 H. Nama lengkapnya adalah Abu Adillah Muhammad Ibnu Yazid Ar-Rabi' Al-Qizwari. Beliau seorang hafid terkenal. Hasil karyanya yang paling terkenal adalah *Kitab Sunan Ibnu Majah* yang diakui oleh Ibnu Kasir sebagai kitab yang banyak faedahnya dan baik sistemnya dalam bidang fiqh. Beliau meriwayatkan dari ulama Irak, Basyrah, Kufah, Bagdad, Makkah, Syam, Mesir, dll. Beliau wafat tahun 270 H, pada bulan Ramadhan.

3. IBNU RUSYD

Abu Al-Walid Muhammad Ibnu Rusyd yang kemudian lebih dikenal dengan Ibnu Rusyd (520-595), adalah filsaf terkemuka kelahiran Kordova. Penguasaannya yang baik dalam Fiqh, Ilmu Kalam dan Sastra Arab yang kemudian menekuni matematika, fisika, astronomi, logika, kedokteran dan menjadikannya sebagai ulama/filsaf yang sulit ditandingi. Kehebatan Ibnu Rusyd terlihat pada karya tulisnya yang merupakan ulasan atas karya Aristoteles. *Tahafit at Tahafit* termasuk karya tulisnya yang lebih ditujukan untuk menangkis serangan Al-Ghazali atas filsafat. *Bidayatul Mujtahid* adalah satu-satunya karya fiqh dan usul fiqh yang lebih menekankan pada aplikasi kaidah-kaidah fiqhiyah dan usul fiqh yang amat baik. Harus diakui beberapa buku yang mengikuti gaya pengulasan model *Bidayatul Mujtahid*, seperti *Al-Fiqh alal Madhabil Arba'ah*, *Al-Insyaf fi Bayani Askabil Ikhtilaf*, *Al-Fiqhul Islami wa Adillatuhu*, masih kalah unggul dalam permainan logika dibanding karya Ibnu Rusyd diatas.

4. MUHAMMAD

Beliau lahir di Pati, 10 April 1966. Gelar kesarjanaannya di raih di IKIP (UNY) Yogyakarta tahun 1990, pada bidang Kurikulum dan Teknologi Pendidikan. Beliau pernah mengikuti *Short Course* Perbankan Syari'ah di *Syari'ah Banking Institute* Yogyakarta tahun 1995. Gelar Master dicapai di Mgister Studi Universitas Islam Indonesia. Beliau pun dinyatakan lulus dengan predikat sangat memuaskan pada konsentrasi Ekonomi Islam. Karir pekerjaannya diawali dari *Syari'ah Banking Institute* Yogyakarta sebagai Manajer Akademik (1995-1997), Biro Akademik Magister Manajemen STIE Mitra Indonesia (1996-1997), dan Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Syari'ah Yogyakarta (1997 sampai sekarang). Saat ini beliau aktif sebagai dosen luar biasa di beberapa Perguruan Tinggi baik Negeri maupun Swasta dengan spesialisasi Studi Ekonomi Islam dan Perbankan Syari'ah. Buku-buku yang pernah beliau tulis antara lain : Lembaga Keuangan Umat (Kontemporer), Tehnik Perhitungan Bagi Hasil di Bank Islam, Reksadana Syari'ah, dll. Beliau juga aktif memberikan ceramah dan seminar dalam bidang Ekonomi Islam and Perbankan Syari'ah.

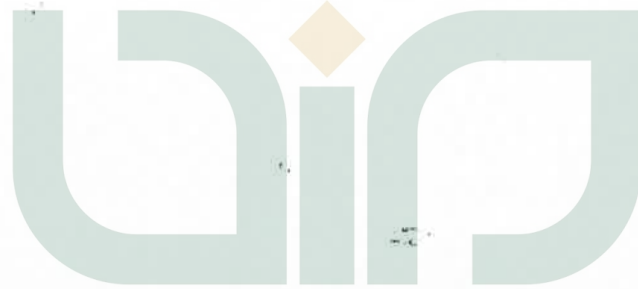
5. MUHAMMAD SYAFI' I ANTONIO

Beliau lahir pada 12 Mei 1967 dengan nama asli Nio Gwan Chung, dari pasangan Liem Some Nio dan Nio Sem Nyau. Sekalipun dibesarkan di tengah keluarga Kong Hu Chu dan Kristen, pengembaraannya mencari kebenaran telah menghantarkannya ke haribaan Islam. Tahun 1990 beliau lulus dari Fakultas Syari'ah dan Fakultas Ekonomi *University of Jordan*, serta mengikuti program *Islamic Studies* di *Al-Azhar University Cairo*. Perintis Bank Muamalah dan *Asuransi Takaful* ini mendapat *Master of Economics* dari *International Islamic University* Malaysia. Saat ini beliau aktif di Komite Ahli Bank Syari'ah pada Bank Indonesia, dan Dewan Pengawas Bank Muamalah, *Asuransi Takaful*, *RHB Asset Management*, dan *BNI Faysal Finance*. Selain itu beliau juga memimpin beberapa unit usaha yang tergolong dalam *Tazkia Group*, yang memiliki misi mengembangkan bisnis dan ekonomi syari'ah dalam bidang sosial kemasyarakatan. Buku-buku telah beliau tulis antara lain berjudul : Apa dan Bagaimana Bank Syari'ah, Prinsip Operasional Bank Syari'ah, Bank Syari'ah : Suatu Pengenalan Umum, Bank Syari'ah : bagi Bankir dan Praktisi Keuangan.

6. PHILIP KOTLER

Beliau adalah salah satu otoritas terkemuka dunia dalam pemasaran. Beliau adalah *S.C Johnson & Son Distinguished Proffesor of International Marketing* di *Kellog Graduate School of Management, Northwestern University* dan beliau menerima gelar masternya dari *University of Chicago* dan Ph.D nya

dari M.I.T. dalam bidang ekonomi. Buku *Strategic Marketing for Non Profit Organization*, yang kini telah memasuki edisi lima, adalah *best seller* dalam bidang pemasaran. Pada tahun 1978, beliau menerima *Paul D. Converse Award* yang diberikan oleh *American Marketing Association* untuk menghormati "kontribusi yang luar biasa bagi ilmu pengetahuan dalam pemasaran". Pada tahun 1983, beliau menerima *Steuart Henderson Britt Award* sebagai *Marketer of the Year*. Pada tahun 1985, beliau terpilih sebagai penerima pertama *Distinguished Marketing Association*. Dalam tahun yang sama, *Academy for Health Service Marketing* memprakasai *Philip Kotler Award for Excellence in Health Care Marketing* dan menominasikannya sebagai penerima pertama. Beliau juga menerima *Prize for Marketing Excellence* yang diberikan oleh *European Association of Marketing Consultants and Sales Trainer*. Pada tahun 1989 beliau menerima *Charles Coolidge Parlin Award*, yang setiap tahun memberi penghargaan pada pemimpin dalam bidang pemasaran yang berprestasi. Pada tahun 1995, beliau menerima *Marketing Educator of the Year Award* dari *Sales and Marketing Executives International*. Beliau juga mendapatkan gelar Doktor Kehormatan dari *De Paul University of Zurich*, dan *Athens University of Economics and Bussiness*.





DEPARTEMEN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARI'AH

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

Nomor : IN/1/DS/PP.00.9/233/2005

Yogyakarta, 2 Februari 2005

Lamp :

Perihal : Rekomendasi Pelaksanaan Riset

Kepada

Yth. Kepala BAPEDA Propinsi DIY

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Berkenaan dengan penyelesaian tugas penyusunan Skripsi, mahasiswa kami perlu melakukan penelitian guna pengumpulan data yang akurat. Oleh karena itu kami mohon bantuan dan kerjasama untuk memberikan ijin bagi mahasiswa Fakultas Syari'ah :

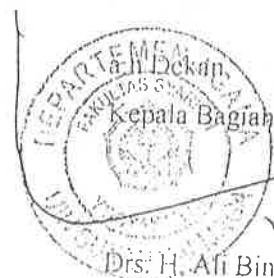
Nama : Atiek Rachmawati
Nomor Induk : 01390690-00
Semester : X (sepuluh)
Jurusan : Program Studi Keuangan Islam
Judul Skripsi : Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Mudharabah dan Musyarakah

guna mengadakan penelitian (Riset) di
BMT Jagamukti Amratani Muntilan

Atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

VI



Drs. H. Ali Bin Abd. Manan, MM.

NIP. 150 213 536

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Syari'ah (sbg. laporan)
2. Arsip VI



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

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

Nomor : 070/ 599
Hal : Ijin Penelitian

Yogyakarta, 07 Februari 2005
Kepada Yth.
Gubernur Prop. Jawa Tengah
cq. Ka. Bakesbanglinmas
di SEMARANG

Menunjuk Surat :

Dari : Dekan, Fak-Syari'ah-UIN Suka Yogyakarta
Nomor : IN//DS/PP.00.9/233/2005
Tanggal : 02 februari 2005
Perihal : Ijin Penelitian

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

Nama : ATIEK RACHMAWATI
No. Mhs. : 01390690-00
Alamat Instansi : Jl. Marsada Adisucipto-Yogyakarta
Judul Penelitian : PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH PRODUK PEMBIAYAAN MUDHARABAH DAN MUSYARAKAH (STUDI KASUS DI BMT JAGAMUKTI AMRATANI MUNTILAN)

Waktu : 07 Pebruari 2005 s/d 07 Mei 2005
Lokasi : BMT Jagamukti, Amratani Muntilan-JATENG

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
Ub. Kepala Bidang Pengendalian

Tembusan Kepada Yth.

1. Gubernur DIY (sebagai laporan);
2. Dekan Fak-Syari'ah-UIN Suka Yogyakarta;
3. Yang bersangkutan;
4. Pertinggal.





PEMERINTAH PROPINSI JAWA TENGAH
BADAN KESATUAN BANGSA DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT

Jl. A. Yani No. 160 Telp. 8313122, 8414205
SEMARANG

Semarang, 17 MARET 2005.

Kepada

Yth. BUPATI MAGELANG
UP KAKAN KESBANG LINMAS
DI - MUNGKID

Nomor : 070/308/III/2005.
Sifat :
Lampiran :
Perihal : Surat Rekomendasi

Menunjuk surat dari : BAPEDA DIY DI JOGYAKARTA
Tanggal : 7 FEBRUARI 2005
Nomor : 070/599

Bersama ini diberitahukan bahwa :

Nama : ATLEK RACHMAWATI
Alamat : d/a JL MARSDA ADISUCIPTO WK
Pekerjaan : MAHASISWA
Kebangsaan : INDONESIA

Bermaksud mengadakan penelitian judul :

" PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH PRODUK PEMBIAYAAN MUDHRABAH
DAN MUSYARAKAH (STUDI KASUS DI BMT JAGAMUKTI AMRATANI MUNTILAN) "

Penanggung Jawab : DR H. AED SALAM ARIEF MA
Peserta :
Lokasi : KAB MAGELANG
Waktu : 18 MARET s/d 18 MEI 2005.

Yang bersangkutan wajib mentaati peraturan, tata tertib dan norma-norma yang berlaku di Daerah setempat.

Demikian harap menjadikan perhatian dan maklum.

An. GUBERNUR JAWA TENGAH
KEPALA BADAN KESBANG DAN LINMAS
Sub. K. BID. HUBUNGAN ANTAR LEMBAGA



Drs. AGUS HARIYANTO

Bina NIP : 010 217 774



DEPARTEMEN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARI'AH

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

Nomor : IN/1/DS/PP.00.9/12/2005

Yogyakarta/ Februari 2005

Lamp :

Perihal : Mohon untuk bersedia melayani
wawancara / interview

Kepada

Yth. Manajer BMT Jagamukti Amratani
di Muntilan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa untuk kelengkapan menyusun Skripsi dengan judul : Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Mudharabah dan Musyarakah (Studi Kasus di BMT Jagamukti Amratani Muntilan).

mahasiswa kami

Nama : Atiek Rachmawati
Nomor Induk : 01390690-00
Semester : X (sepuluh)
Jurusan : Program Studi Keuangan Islam

perlu mengadakan wawancara / interview guna pengumpulan data yang akurat. Untuk itu, kami mohon bantuan dan kerjasama bagi tujuan tersebut.

Atas bantuan dan kerjasamanya yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Dr. H. Ali Bin Abd. Manan, MM

Dekan
Kepala Bagian Tata Usaha

NIP. 150 213 536

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Syari'ah (sbg. Laporan)
2. Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT
(KESBANG DAN LINMAS)

Jl. Letnan Tukiyat No. 47 Telp. (0293) 789182 KOTA MUNGKID 56511

Kota Mungkid, 30 Maret 2005

Nomor : 070 / 156 / 31 / 2005
Lampiran : 1 berkas
Perihal : IJIN PENELITIAN

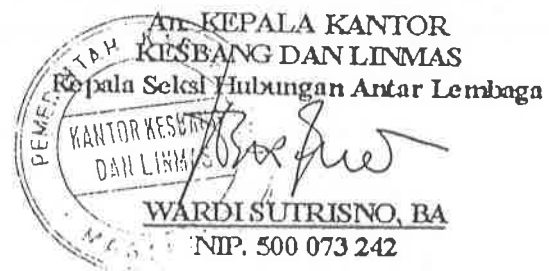
Kepada Yth :
Kepala RAPPEDA
Kabupaten Magelang

Di

KOTA MUNGKID

1. Dasar : Surat dari Badan Kesbang dan Linmas Prop Jateng:
Nomor : 070/300/III/2005
Tanggal : 17 Maret 2005
Tentang : Permohonan Ijin penelitian
2. Dengan hormat diberitahukan bahwa kami tidak keberatan atas pelaksanaan Penelitian di Wilayah Kabupaten Magelang yang dilakukan oleh :
 - a. Nama : Adek Raclunawati
 - b. Pekerjaan : Mahasiswa
 - c. Alamat : Jl Timoho Gendang Ck IV/983 Ykt
 - d. Penanggung jawab : DR H Abd Salam Arief MA
 - e. Lokasi : Kec Muntilan Kab Magelang
 - f. Waktu : 18 Maret s/d 30 Mei 2005
 - g. Tujuan : Mengadakan penelitian dengan judul " Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Mudharabah Dan Musyawarah (Studi - Kasus di BMT Jagamukti Amratani Muntilan ".
3. Sebelum melakukan kegiatan, terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat Pemerintah setempat untuk mendapat petunjuk seperlunya.
4. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku.
5. Setelah pelaksanaan selesai agar menyerahkan hasilnya kepada Kantor Kesbang dan Linmas Kabupaten Magelang.
6. Surat rekomendasi ini dapat dicabut dan dinyatakan tidak berlaku, apabila pemegang surat ini tidak mentaati / mengindahkan peraturan yang berlaku.

Demikian untuk menjadikan periksa dan guna seperlunya.



TEMBUSAN, Kepada Yth :

1. Bupati Magelang (sebagai laporan)
2. Kepala Badan / Dinas / Kantor / Instansi Ybs.
3. Arsip.



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
(B A P P E D A)

Jl. Letnan Tukiyat Telp. (0293) 788189 Kota Mungkid 56511

Kota Mungkid, 30 Maret 2005

Nomor : 072/ 67/ Bppd/ R/ 2005
Lampiran : 1 (satu) lembar.
Perihal : Ijin Penelitian

Kepada Yth :
Sdr. Camat Muntilan
Kab. Magelang
di-

Muntilan

Bersama ini kami beritahukan dengan hormat bahwa di wilayah Saudara akan dilaksanakan penelitian atas nama :

ATIEK RACHMAWATI

Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Dengan maksud tujuan sebagaimana tersebut dalam surat Rekomendasi Penelitian Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Magelang No: 072/67/Bppd/R/2005 Tanggal 30 Maret 2005 (*terlampir*)

Demikian untuk menjadikan periksa dan atas bantuannya kami ucapkan terima kasih.

An. BUPATI MAGELANG
KEPALA BAPPEDA
Ub. Ka. Bag. Tata Usaha



Drs/ADI WARYANTO

Penata Tk. I
NIP. 500 097 287



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
(B A P P E D A)

Jl. Letnan Tukiyat Telp (0293) 788189 Kota Mungkid 56511

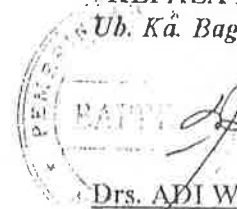
SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 072 / 67 / Bppd / R/2005.

- I. Dasar : Surat Kepala Kantor KESBANG dan LINMAS tanggal 30 Maret 2005 ,
Nomor : 070/156/32/2005 perihal : Ijin Penelitian
- II. Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Magelang (BAPPEDA), bertindak atas nama Bupati Magelang, menyatakan **TIDAK KEBERATAN** atas pelaksanaan research / survey dalam wilayah Kabupaten Magelang yang akan dilaksanakan oleh :
 1. Nama / NIM : ATIEK RACHMAWATI
 2. Pekerjaan : Mahasiswa Univ. Islam Negeri Sunan Kalijaga
 3. Alamat : Jl. Timoho Gendeng GK IV/983 yogyakarta
 4. Penanggung Jawab : Dr. H. ABD. SALAM ARIEF, MA
 5. Tujuan : Mengadakan penelitian dengan judul:
" Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Mudarabah dan Musyarakah (Studi Kasus di BMT Jagamukti Amratani Muntilan)"
 6. Waktu : 18 Maret s/d 30 Mei 2005
 7. Lokasi : Kec. Muntilan Kab. Magelang
 8. Jumlah Peserta : 1 (satu) orang
- III. Dengan ketentuan - ketentuan sebagai berikut :
 - a. Pelaksanaan reseach/survey/penelitian tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah.
 - b. Sebelum melaksanakan reseach / survey / penelitian langsung kepada responden, harus terlebih dahulu melaporkan kepada Penguasa Daerah setempat.
 - c. Setelah reseach / survey / penelitian, harus menyerahkan hasilnya kepada BAPPEDA Kabupaten Magelang.

Dikeluarkan di : Kota Mungkid
pada tanggal : 30 Maret 2005

An. BUPATI MAGELANG
KEPALA BAPPEDA
Ub. Kā. Bag. Tata Usaha


Drs. ADI WARYANTO
Penata Tk .I
NIP. 500 097 287

TEMBUSAN:

1. Bapak Bupati Magelang
(sebagai laporan),
2. Arsip

QUESTIONER
RESPONDEN



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Para nasabah yang terhormat,

Ditengah kesibukan anda, dengan rendah hati kami meminta kesediaan anda untuk mengisi angket berikut ini. Angket ini merupakan bagian dari penelitian yang tengah kami lakukan dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir di Fakultas Syari'ah Jurusan Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Yogyakarta. Angket ini secara garis besar ingin mengetahui tingkat kepuasan nasabah dalam produk pembiayaan musyarakah dan murabahah di BMT Jagamukti Amratani Muntilan

Kesungguhan anda dalam menjawab setiap pertanyaan sesuai dengan pendapat anda yang sebenarnya merupakan bantuan yang sangat berharga bagi kami. Jawaban anda akan tetap dijaga kerahasiaan sesuai etika penelitian.

Atas kerjasama dan bantuan anda, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 28 Februari 2005

Atiek Rachmawati

Angket Bagian B

Petunjuk :

Beri tanda silang (X) pada tingkat kepuasan yang saudara rasakan selama saudara menjadi nasabah BMT Jagamukti Amratani, dan beri tanda silang (X) pada pilihan harapan yang sebaiknya ada di BMT Jagamukti Amratani.

Tingkat Kepuasan

P : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

KP : Kurang Puas

TP : Tidak Puas

Atribut BMT	Tingkat Kepuasan				
	SP	P	CP	KP	TP
Kualitas Pelayanan					
1. Profesionalisme Petugas Pelayanan					
2. Lamanya waktu transaksi					
3. Waktu untuk melaksanakan transaksi					
4. Keramahan dan kesopanan karyawan BMT					
5. Bantuan dan perhatian terhadap nasabah					
6. Kepribadian karyawan BMT					
Nisbah Bagi Hasil/Keuntungan					
7. Nasabah puas terhadap nisbah bagi hasil/keuntungan dengan melihat jumlah nisbah bagi hasil/keuntungan yang diperoleh					
8. Nasabah puas terhadap nisbah bagi hasil/keuntungan yang diberikan dengan mengetahui cara perhitungannya					
9. Nasabah puas terhadap nisbah bagi hasil/keuntungan yang diberikan dengan memahami BMT sebagai lembaga keuangan syariah					
Fasilitas BMT					
10. Kelengkapan brosur dan formulir					
11. Kenyamanan ruang tunggu					
12. Sarana parkir					
13. Kemudahan dihubungi via telepon					
Produk					
14. Variasi produk pembiayaan					
15. Desain produk pembiayaan (mudharabah / murabahah)					
16. Sosialisasi produk pembiayaan					

Semua jawaban Anda hanyalah untuk tujuan penelitian semata

Tidak ada tujuan lainnya

Terima kasih atas kerjasama Anda

Skor Angket Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Jagamukti Amratani (Untuk Uji Validitas Instrumen)

Responden	Butir Pernyataan																				Skor Total
	Kualitas Pelayanan					Nisbah Bagi Hasil					Fasilitas BMT					Produk					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	4	5	4	4	5	5	3	3	5	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	82	
2	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	2	4	5	5	4	3	5	5	5	86	
3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	85	
4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	90	
5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	3	3	4	3	81	
6	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	3	3	4	3	85	
7	5	3	3	3	3	4	3	3	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	3	79	
8	4	3	3	3	4	4	4	5	3	5	3	3	4	3	5	3	3	4	3	74	
9	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	76	
10	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	75	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	80	
12	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	87	
13	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	81	
14	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	96	
15	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	92	
16	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4	3	90	
17	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	4	3	74	
18	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	84	
19	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	85	
20	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	91	
21	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	82	
22	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	91	
23	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	81	
24	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	91	
25	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	83	
26	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	5	3	3	4	3	79	
27	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	75	
28	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	67	
29	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	75	
30	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	76	
Jumlah	128	125	116	117	136	125	124	122	129	130	131	124	119	129	118	134	112	117	126	111	2473

Lampiran : VI

Output SPSS Uji Validitas Instrumen Tingkat Kepuasan Nasabah
Teknik Pearson Product Moment Correlation

		skor total
butir_1	Pearson Correlation	,781 **
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
butir_2	Pearson Correlation	,741 **
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
butir_3	Pearson Correlation	,595 **
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
butir_4	Pearson Correlation	,388 *
	Sig. (2-tailed)	,034
	N	30
butir_5	Pearson Correlation	,292
	Sig. (2-tailed)	,118
	N	30
butir_6	Pearson Correlation	,478 **
	Sig. (2-tailed)	,008
	N	30
butir_7	Pearson Correlation	,650 **
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
butir_8	Pearson Correlation	,406 *
	Sig. (2-tailed)	,026
	N	30
butir_9	Pearson Correlation	,509 **
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	30
butir_10	Pearson Correlation	,677 **
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
butir_11	Pearson Correlation	,214
	Sig. (2-tailed)	,256
	N	30
butir_12	Pearson Correlation	,622 **
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
butir_13	Pearson Correlation	,721 **
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
butir_14	Pearson Correlation	,454 *
	Sig. (2-tailed)	,012
	N	30
butir_15	Pearson Correlation	,472 **
	Sig. (2-tailed)	,008
	N	30
butir_16	Pearson Correlation	,283
	Sig. (2-tailed)	,130
	N	30
butir_17	Pearson Correlation	,526 **
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	30
butir_18	Pearson Correlation	,492 **
	Sig. (2-tailed)	,006
	N	30
butir_19	Pearson Correlation	,405 *
	Sig. (2-tailed)	,026
	N	30
butir_20	Pearson Correlation	,340
	Sig. (2-tailed)	,066
	N	30

** Butir pernyataan valid pada taraf signifikansi 0.01.

* Butir pernyataan valid pada taraf signifikansi 0.05.

**Output SPSS Uji Reliabilitas Instrumen Tingkat Kepuasan Nasabah
Teknik Cronbach Alpha**

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	65,3667	37,2057	6,0997	16

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BUTIR_1	61,1000	31,8172	,7672	,8337
BUTIR_2	61,2000	31,3379	,6874	,8351
BUTIR_3	61,5000	31,7069	,5232	,8440
BUTIR_4	61,4667	34,1885	,3015	,8554
BUTIR_6	61,2000	34,5103	,3871	,8504
BUTIR_7	61,2333	32,5299	,5968	,8407
BUTIR_8	61,3000	34,9069	,2228	,8589
BUTIR_9	61,0667	33,5126	,4335	,8484
BUTIR_10	61,0333	32,3782	,6462	,8387
BUTIR_12	61,2333	32,1161	,5505	,8423
BUTIR_13	61,4000	31,1448	,6414	,8369
BUTIR_14	61,0667	33,8575	,3858	,8506
BUTIR_15	61,4333	32,8747	,4127	,8503
BUTIR_17	61,6333	33,0678	,4221	,8494
BUTIR_18	61,4667	33,0851	,4061	,8504
BUTIR_19	61,1667	35,2471	,3712	,8515

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 16

Alpha = ,8545

Skor Angket Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Murabahah (Untuk Eksperimen)

Responden	Butir Pernyataan														Skor Total					
	Kualitas Pelayanan							Fasilitas BMT								Produk				
	1	2	3	4	5	6	Sub Skor Total	7	8	9	10	11	12	13		14	15	16	Sub Skor Total	
1	4	3	4	3	4	5	23	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	14	19	70
2	5	4	4	5	5	5	28	4	3	3	4	4	5	5	4	2	3	11	18	64
3	5	4	4	5	4	4	26	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	14	17	70
4	4	4	4	4	4	5	25	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	14	19	72
5	5	3	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	13	18	69
6	4	3	4	4	4	5	24	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	13	19	69
7	4	3	3	4	5	4	23	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	11	18	67
8	5	4	4	5	5	5	28	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	11	19	71
9	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	12	19	68
10	4	3	3	4	4	4	23	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	11	19	68
11	4	3	4	3	4	5	23	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	13	20	67
12	5	4	4	5	5	4	27	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	13	20	69
13	4	4	3	4	4	4	23	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	13	20	73
14	4	3	4	4	4	4	23	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	14	20	69
15	4	4	4	4	5	4	25	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	13	20	70
16	4	3	3	4	4	4	22	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	13	17	69
17	4	3	3	4	4	5	23	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	15	20	69
18	4	4	4	3	4	4	23	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	14	18	71
19	3	3	3	4	4	4	21	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	12	19	70
20	5	4	3	4	4	4	24	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	12	20	68
21	4	5	3	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	12	17	68
22	4	4	5	4	5	4	26	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	15	20	68
23	4	4	4	3	4	4	24	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	15	20	71
24	4	3	4	4	4	5	23	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	14	18	71
25	4	4	3	4	4	4	23	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	14	18	70
26	4	3	4	3	5	4	23	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	11	20	67
27	4	4	3	4	4	4	23	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	13	20	69
																				70

bersambung

..... sambungan

60	5	5	4	4	4	5	5	5	28	5	4	4	5	14	5	4	5	19	5	4	5	14	75	
61	5	4	4	5	5	5	5	5	28	4	4	4	5	13	4	4	4	18	4	3	4	11	70	
62	4	4	4	4	5	5	5	5	26	5	5	5	5	15	4	4	4	18	5	5	5	15	74	
63	5	4	3	5	5	5	5	5	27	4	3	4	4	11	5	4	5	19	5	5	5	15	72	
64	5	4	4	5	5	5	5	5	28	4	4	4	5	13	5	4	4	18	5	5	5	15	74	
65	5	5	4	5	4	5	5	5	28	4	4	4	5	13	5	4	4	18	5	5	4	14	73	
66	4	4	4	5	5	5	5	5	27	5	4	4	4	13	5	5	3	18	4	5	5	12	70	
67	5	5	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	12	5	4	4	19	4	5	5	14	75	
68	5	3	3	4	4	4	4	4	23	4	4	5	5	13	5	4	5	19	5	4	5	14	75	
69	4	4	4	5	5	5	5	5	27	4	4	4	4	12	5	5	4	19	5	5	4	13	68	
70	4	4	4	5	5	5	5	5	27	4	4	4	4	12	4	5	5	18	5	5	5	15	73	
71	5	4	4	5	4	5	4	5	27	5	5	5	5	15	5	4	4	17	5	5	5	15	72	
72	4	3	4	5	4	4	4	5	25	5	4	4	4	13	5	4	4	18	5	4	5	15	74	
73	4	3	3	5	5	5	5	5	25	4	3	4	4	11	5	5	4	19	4	5	5	14	70	
74	5	4	3	4	4	5	4	5	25	5	4	4	4	13	5	4	4	18	5	5	5	15	71	
75	4	4	5	5	4	4	4	5	27	4	4	4	5	13	5	4	4	19	4	5	5	14	73	
76	5	4	4	5	5	5	5	5	28	5	5	5	4	14	4	3	4	15	5	5	5	15	72	
77	4	4	5	5	5	5	5	5	28	5	5	5	5	15	3	4	4	15	5	5	5	15	72	
78	4	4	4	5	5	5	3	5	25	5	5	5	5	15	4	4	4	16	5	5	4	14	72	
79	4	4	4	5	5	5	5	5	27	5	5	5	5	15	4	4	4	17	5	5	5	15	71	
80	5	3	3	4	4	4	4	4	23	4	3	5	5	12	5	4	4	17	5	5	5	15	74	
81	4	3	3	4	3	4	4	4	21	4	4	4	4	12	4	5	5	20	5	5	4	14	69	
82	4	5	3	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	11	4	4	3	15	4	3	4	11	59	
83	4	4	4	5	3	3	5	5	23	5	5	4	4	14	4	5	4	17	4	3	4	11	64	
84	5	4	4	4	4	5	5	5	25	4	4	3	4	11	4	4	2	13	4	3	4	11	61	
85	4	5	4	3	4	4	4	4	24	4	3	5	4	11	4	4	4	17	4	3	3	10	63	
86	4	4	3	5	4	4	4	4	24	5	5	4	4	14	4	3	4	15	4	2	3	9	62	
87	4	4	4	4	4	4	4	5	25	4	4	5	4	14	4	4	3	15	4	4	5	13	66	
88	5	4	4	4	4	5	5	5	25	4	4	4	4	12	4	3	4	14	4	4	4	12	63	
89	4	5	4	4	3	4	5	5	25	4	4	4	4	12	5	4	3	16	3	3	3	9	62	
90	5	4	4	3	5	4	4	4	25	4	4	4	4	13	4	4	2	13	3	3	4	10	59	
91	4	4	5	4	4	4	4	4	25	4	3	5	5	12	4	4	4	16	4	4	4	11	63	

bersambung

..... sambungan

92	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	5	4	4	5	3	17	4	3	3	10	65
93	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	12	5	4	4	4	5	18	4	4	5	13	68
94	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	12	5	5	4	12	5	5	4	4	4	19	4	4	4	12	67
95	4	3	4	4	4	3	5	23	4	4	4	4	3	3	12	4	4	4	4	4	14	4	4	3	11	60
96	4	5	4	4	3	4	3	23	4	4	4	4	5	5	12	5	5	5	5	5	20	5	4	4	13	68
97	4	4	4	5	4	4	4	25	3	4	4	4	4	4	11	3	4	4	4	4	15	5	4	4	13	64
98	4	4	4	4	4	4	3	23	4	4	5	13	5	4	13	5	4	5	4	4	18	4	5	3	12	66
99	4	5	4	4	4	3	5	25	4	4	3	11	5	5	11	5	4	4	4	4	18	4	4	4	12	66
100	5	4	4	4	4	4	4	25	4	4	4	12	4	3	12	4	3	4	4	4	15	4	5	4	13	65
Jumlah	441	391	390	423	437	444	2526	451	411	418	1280	470	446	429	417	1762	453	428	430	1311	6879					

Skor Angket Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Musyarakah (Untuk Eksperimen)

Responden	Butir Pernyataan																		Skor Total	
	Kualitas Pelayanan						Nisbah Bagi Hasil				Fasilitas BMT				Produk					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Sub Skor Total	10	11	12	13	Sub Skor Total	14	15	16		Sub Skor Total
1	5	3	4	3	3	4	3	4	3	10	5	4	4	4	17	5	5	5	15	64
2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	10	5	5	5	5	20	5	5	5	15	65
3	4	3	3	4	3	3	3	4	10	4	4	5	5	4	18	5	5	4	14	62
4	3	4	5	3	4	5	4	3	11	4	5	5	5	4	18	4	4	4	12	65
5	3	3	3	3	3	3	3	4	11	4	4	3	3	3	14	3	4	5	12	57
6	3	3	3	4	5	4	3	4	12	4	4	5	5	4	18	4	5	5	14	47
7	4	5	5	3	3	3	3	4	10	5	4	4	4	4	17	4	4	4	12	62
8	4	5	3	3	3	3	3	4	12	4	4	4	4	4	16	5	4	4	13	62
9	4	3	3	4	5	4	3	4	10	5	5	5	5	5	20	5	4	4	13	66
10	3	3	4	5	3	3	4	3	11	5	5	5	4	4	18	4	5	5	14	64
11	3	4	5	3	3	3	3	4	11	4	4	4	4	4	16	4	4	5	13	61
12	5	3	3	3	3	3	3	4	12	3	4	4	4	4	15	4	4	4	12	59
13	3	4	4	5	4	5	3	4	12	5	5	5	4	3	17	4	3	4	11	65
14	3	4	5	3	3	3	3	3	10	5	5	5	5	4	19	3	5	5	13	63
15	3	3	3	3	3	3	3	4	12	4	4	4	4	4	16	5	4	4	13	59
16	3	4	4	5	4	5	4	3	12	5	4	5	5	5	19	5	5	5	15	71
17	5	3	3	3	3	3	3	3	10	5	5	5	5	4	19	5	5	5	15	64
18	3	4	5	4	3	3	3	4	12	4	4	4	4	3	15	4	4	4	12	61
19	3	3	4	3	3	3	3	4	12	5	4	4	4	3	16	5	5	5	15	62
20	3	4	3	3	4	5	4	3	12	4	4	4	4	3	15	4	5	5	14	63
21	4	3	3	4	3	3	3	4	11	4	4	4	4	3	15	5	4	4	13	59
22	3	4	4	3	3	5	3	4	10	5	5	5	5	4	19	5	3	3	11	62
23	3	3	3	4	3	3	3	5	12	4	4	3	3	4	14	5	5	5	15	60
24	4	5	4	3	3	3	3	4	12	4	4	3	3	3	13	5	5	5	15	62
25	4	3	3	3	4	4	3	3	10	3	4	4	4	4	15	5	4	4	13	59

bersambung

..... sambungan	3	4	4	4	3	4	4	3	21	3	4	4	4	4	11	3	3	4	4	5	15	4	4	3	11	58
26	4	3	3	4	4	3	4	4	21	5	4	4	3	12	4	4	4	4	4	4	16	3	3	4	10	59
27	3	3	3	3	3	3	3	3	18	5	4	3	3	12	4	4	3	3	4	4	15	4	4	4	12	57
28	3	4	4	5	3	4	3	3	22	3	5	4	4	12	4	4	4	4	4	4	16	3	4	4	11	61
29	3	4	5	3	4	5	4	4	24	4	5	2	2	11	5	4	4	4	3	3	16	5	3	2	10	61
30	4	5	3	4	3	4	3	2	21	3	4	3	3	10	2	3	2	2	4	4	11	2	3	2	7	49
31	3	2	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	11	4	2	2	2	1	9	9	4	4	12	52	
32	3	4	4	5	3	3	3	3	22	4	3	5	5	12	4	4	5	5	5	18	5	5	4	14	66	
33	3	4	3	3	4	4	4	4	20	3	4	4	4	11	5	3	3	3	3	14	5	4	5	14	59	
34	3	5	4	3	3	3	3	3	21	5	3	3	4	12	5	4	3	3	3	15	5	4	4	13	61	
35	3	4	4	3	3	3	3	5	22	5	4	3	3	12	4	4	4	4	4	16	5	4	4	14	64	
36	3	4	4	5	3	3	3	3	21	4	5	3	3	12	4	4	4	4	5	17	5	4	5	15	65	
37	3	3	3	4	4	3	4	4	20	3	3	5	3	11	5	5	5	4	4	19	4	4	4	12	62	
38	4	3	3	3	4	4	3	3	20	3	3	4	4	10	4	5	4	4	4	17	4	4	4	12	59	
39	3	4	5	3	3	3	3	5	23	5	4	3	3	12	5	4	4	4	4	17	5	5	5	15	67	
40	3	3	3	4	4	3	3	3	19	3	4	4	3	10	5	5	4	3	3	17	5	4	4	13	59	
41	3	3	3	4	4	3	3	3	19	5	4	4	3	12	4	4	4	4	4	16	4	5	5	14	61	
42	5	4	4	3	4	3	3	5	24	3	4	4	4	11	4	4	3	3	3	14	5	5	5	15	64	
43	3	3	3	4	3	4	3	3	19	4	3	4	4	11	4	4	4	4	4	16	5	4	4	13	59	
44	4	5	4	3	4	3	4	4	23	4	3	3	3	10	4	4	4	4	4	16	5	4	4	13	62	
45	3	3	3	4	3	4	3	4	20	4	4	4	3	11	5	5	4	4	4	18	5	5	4	14	63	
46	3	3	4	5	3	4	4	3	21	3	4	4	5	12	5	4	4	4	4	17	5	4	5	14	64	
47	3	3	3	4	4	4	4	4	21	3	4	4	5	12	5	4	4	4	4	17	5	4	4	14	64	
48	3	4	5	3	3	3	3	3	21	3	4	4	4	11	5	5	4	4	3	17	5	5	5	15	64	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	19	5	4	3	3	12	5	5	4	4	4	18	5	5	3	12	61	
50	3	5	4	3	4	3	4	5	24	3	5	4	4	12	5	4	4	3	3	16	5	5	4	14	66	
51	4	3	3	4	4	5	3	3	22	3	4	5	4	12	5	4	4	4	3	16	5	5	5	15	65	
52	3	4	3	3	3	3	3	4	19	4	3	3	3	10	5	4	4	4	3	16	5	4	4	13	58	
53	3	3	3	4	4	5	4	5	22	5	3	4	4	12	5	4	3	3	3	15	5	4	5	14	63	
54	3	4	3	3	3	3	3	3	19	4	3	4	4	11	5	4	4	4	4	17	5	4	4	13	60	
55	3	3	4	4	4	4	3	3	20	5	4	4	3	12	5	4	4	4	4	17	5	5	5	15	64	
56	3	3	4	4	4	3	3	3	20	5	4	3	3	12	5	4	4	4	4	17	5	5	5	15	64	

..... sambungan

..... sambungan

57	3	4	4	5	3	3	5	23	4	4	3	3	11	4	4	4	4	4	4	4	16	5	4	4	13	63	
58	4	3	3	3	4	4	3	21	3	4	4	4	11	5	4	5	4	4	5	4	18	5	5	4	14	64	
59	3	3	3	4	5	3	3	21	4	3	5	5	12	5	4	4	4	4	4	3	16	5	5	5	15	64	
60	3	3	3	3	4	3	3	19	4	4	4	4	12	5	4	3	4	4	4	4	16	5	5	4	14	61	
61	3	4	4	4	4	5	4	24	5	4	4	3	12	4	4	4	4	4	3	3	15	5	5	4	14	65	
62	3	3	3	4	3	3	3	19	4	3	4	4	11	4	4	3	3	3	3	3	14	4	5	5	14	58	
63	3	4	4	5	4	5	3	24	4	3	4	4	11	3	4	3	3	3	3	3	13	5	4	5	14	62	
64	3	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	3	10	4	4	4	4	4	4	3	15	4	5	4	13	56	
65	3	3	3	4	3	3	5	21	3	4	4	3	10	4	5	4	4	4	4	4	17	5	5	5	15	63	
66	4	3	3	3	3	4	4	21	4	3	4	4	11	3	4	3	4	4	3	3	13	5	4	4	13	58	
67	3	4	3	3	4	3	4	21	4	3	4	4	11	5	4	4	4	4	4	3	16	5	5	5	15	63	
68	3	4	4	3	3	4	3	20	5	4	4	3	12	5	4	4	4	4	4	4	18	5	5	4	14	64	
69	3	4	4	4	3	3	3	20	3	4	4	4	11	5	4	4	4	4	5	4	17	5	4	5	14	62	
70	3	3	3	4	3	3	5	21	4	4	4	3	11	5	5	4	4	4	4	3	17	5	4	4	13	62	
71	4	5	3	3	4	3	3	22	3	4	4	5	12	5	4	4	4	4	4	4	17	5	5	4	14	65	
72	3	4	4	3	3	4	3	20	5	3	4	4	12	5	5	4	4	4	4	4	18	5	5	4	14	64	
73	3	3	3	3	4	3	3	19	4	4	4	3	11	5	4	3	3	3	3	3	15	5	5	5	15	60	
74	3	4	4	5	3	3	4	22	3	4	4	4	11	5	4	4	4	4	4	3	17	5	4	5	14	64	
75	3	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	4	11	5	4	4	4	4	4	4	17	5	5	5	14	61	
76	5	4	4	4	4	3	3	19	3	5	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	16	5	4	5	14	61	
77	3	4	4	5	3	3	3	22	4	4	4	3	11	3	4	3	4	4	4	4	14	5	5	4	14	61	
78	3	3	3	4	5	3	4	22	4	4	4	3	11	4	4	4	4	4	4	3	15	5	5	5	15	63	
79	3	3	3	3	4	3	3	19	5	3	4	4	11	4	3	3	4	3	3	4	14	5	4	4	13	59	
80	5	4	4	3	3	3	5	23	3	4	5	4	12	4	5	4	4	4	4	3	16	5	4	4	13	60	
81	4	4	4	4	4	2	4	22	3	3	4	4	10	3	4	4	4	4	4	4	15	5	5	4	14	64	
82	4	5	4	4	5	2	4	24	4	3	3	4	10	2	4	4	4	4	4	14	3	3	2	8	54		
83	3	4	3	3	4	4	3	21	4	4	3	3	10	4	4	4	4	4	4	4	16	2	2	2	6	56	
84	4	3	4	4	3	3	3	20	3	4	4	4	11	4	5	4	4	4	4	4	17	3	3	5	11	60	
85	3	4	3	3	3	4	3	20	3	4	4	4	11	2	3	5	4	5	5	5	15	4	4	4	12	58	
86	5	4	3	3	4	3	3	22	4	5	4	5	12	3	3	5	4	4	4	4	15	3	2	3	8	55	
87	5	4	4	5	4	3	3	24	4	4	3	3	10	4	3	3	3	3	3	4	13	4	4	4	12	60	
																											52

bersambung

..... sambungan

88	3	4	3	4	4	4	4	4	22	4	3	5	12	5	4	4	2	15	3	3	3	9	58
89	4	5	3	4	4	4	3	23	4	4	5	4	13	5	4	4	3	16	4	5	4	13	65
90	4	5	4	4	3	4	4	24	5	3	3	11	2	3	3	3	3	11	3	3	2	8	54
91	4	3	3	4	3	5	22	3	4	4	5	13	4	2	2	3	3	11	3	3	4	10	56
92	3	4	3	4	3	4	21	4	21	4	4	3	11	3	3	5	2	13	2	3	4	9	54
93	4	3	3	4	4	4	21	4	21	4	5	4	13	5	2	3	4	14	4	4	3	11	59
94	4	4	3	4	3	5	23	3	3	3	3	9	2	2	3	3	3	10	3	3	2	8	50
95	3	4	4	5	3	3	22	4	4	4	4	11	4	4	5	5	5	18	4	3	3	10	61
96	4	3	5	3	3	4	22	3	4	3	4	10	4	4	3	4	4	15	3	4	4	11	58
97	3	4	3	4	4	5	23	5	3	5	4	12	4	3	2	4	4	13	3	4	4	11	59
98	5	4	5	4	3	3	24	3	3	3	4	10	5	4	4	4	4	17	4	3	3	10	61
99	5	5	4	3	4	3	24	3	4	4	4	11	4	3	5	2	2	14	3	3	4	10	59
100	3	4	4	4	3	4	22	4	4	5	3	12	4	4	4	4	4	17	3	2	3	8	59
Jumlah	346	367	364	362	335	355	2110	377	375	375	373	1125	421	399	389	365	1574	435	414	413	1262	6071	

**Output SPSS Uji Normalitas, Homogenitas dan Uji-t
Kualitas Pelayanan BMT**

Uji Normalitas Teknik Kolmogorov-Smirnov

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a		Shapiro-Wilk	
	Statistic	df	Statistic	df
X1	,125	100	,945	100
X2	,158	100	,702	100

a. Lilliefors Significance Correction

Test of Homogeneity of Variances

X1-X2

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
3,369	1	198	,068

Uji-t

Paired Samples Test

Pair 1	X1 - X2	Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
		4,16	3,440	,344	3,48	4,84	12,093	99	,000

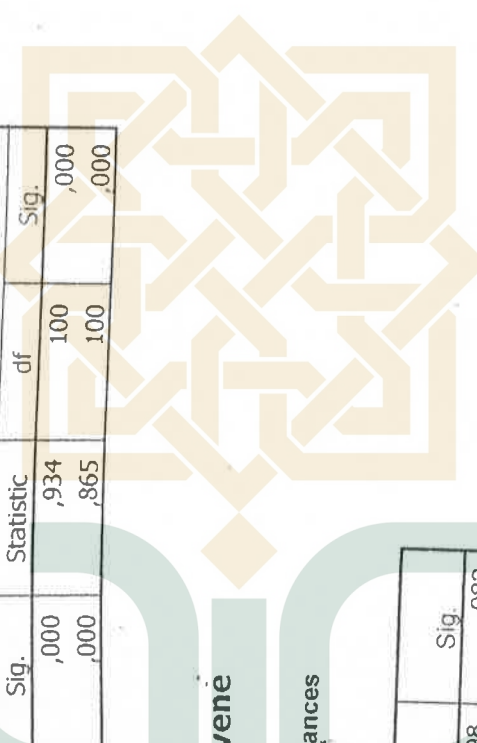
Output SPSS Uji Normalitas, Homogenitas dan Uji-t Nisbah Bagi Hasil / Keuntungan BMT

Uji Normalitas Teknik Kolmogorov-Smirnov

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a		Shapiro-Wilk	
	Statistic	df	Statistic	df
X1	,149	100	,934	100
X2	,246	100	,865	100

a. Lilliefors Significance Correction



Uji Homogenitas Teknik Levene

Test of Homogeneity of Variances

X1-X2

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
3,062	1	198	,082

Uji-t

Paired Samples Test

Pair 1	X1 - X2	Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
		1,55	1,500	,150	1,25	1,85	10,333	99	,000

Output SPSS Uji Normalitas, Homogenitas dan Uji-t Fasilitasi BMT

Uji Normalitas Teknik Kolmogorov-Smirnov

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
X1	,200	100	,000	,863	100	,000
X2	,140	100	,000	,954	100	,002

a. Lilliefors Significance Correction

Test of Homogeneity of Variances

X1-X2

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,004	1	198	,951

Uji-t

Paired Samples Test

Pair 1	X1 - X2	Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
		1,88	2,672	,267	1,35	2,41	7,037	99	,000

Output SPSS Uji Normalitas, Homogenitas dan Uji-t Produk BMT

Uji Normalitas Teknik Kolmogorov-Smirnov

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a		Shapiro-Wilk	
	Statistic	df	Statistic	df
X1	,197	100	,863	100
X2	,209	100	,870	100

a. Lilliefors Significance Correction

Uji Homogenitas Teknik Levene

Test of Homogeneity of Variances

X1-X2

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2,811	1	198	,095

Uji-t

Paired Samples Test

Pair 1	X1 - X2	Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	95% Confidence Interval of the Difference					
				Std. Error Mean	Lower				Upper
		,49	2,115	,212	,07	,91	2,316	99	,023

Output SPSS Uji Normalitas, Homogenitas dan Uji-t Tingkat Kepuasan Nasabah BMT

Uji Normalitas Teknik Kolmogorov-Smirnov

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a		Shapiro-Wilk	
	Statistic	df	Statistic	Sig.
X1	,159	100	,900	,000
X2	,122	100	,939	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Uji Homogenitas Teknik Levene

Test of Homogeneity of Variances

X1-X2

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1,539	1	198	,216

Uji-t

Paired Samples Test

Pair 1	X1 - X2	Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
		8,08	5,584	,558	6,97	9,19	14,469	,000	



Jaringan Baitul Maal Wat Tanuill
JAGAMUKTI AMRATANI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN SELASAI MELAKSANAKAN PENELITIAN

No. 0001 / BMT-JA /30/ 03 / 2005

Yang bertandatangan dibawah ini;

Nama ; **Nur Ratnaningsih,SE**

Pekerjaan; **Kepala Kantor JAGAMUKTI AMRATANI**

Alamat ; **Ruko Plaza Blok B-1 No. 6 Muntilan Magelang Telp.0293-586721**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa;

Nama ; **Atiek Rachmawati**

NIM : **01390690**

Jurusan : **Muamalat-K keuangan Islam**

Skripsi yang Berjudul "Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah dan Musyarakah (Studi Kasus di BMT Jagamukti Amratani Muntilan) Telah Selasai Melaksanakan Penelitian Di BMT Jagamukti Amratani Muntilan.

Demikian surat keterangan dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Muntilan, 30 Maret 2005



Nur Ratnaningsih,SE

Kepala Kantor Pelayanan

CONTOH

4. Konsumsi Keluarga

- a. Makan : Rp.
- b. Sewa / Kontrak : Rp.
- c. Listrik / Air : Rp.
- d. Biaya Sekolah : Rp.
- e. Pakaiatan : Rp.
- f. Lain-lain : Rp.

SURAT PERMOHONAN PEMBIAYAAN

KANTOR PELAYANAN BMT :

A. IDENTITAS YMP

- 1. Nama Lengkap YMP
- 2. Tempat / Tgl. Lahir
- 3. No. KTP
- 4. Alamat Rumah
- 5. Pekerjaan / Usaha YMP
 - ◊ Utama
 - ◊ Sampingan
- 6. Status Tempat Tinggal
 - ◊ Hak Milik
 - ◊ Sewa
- 7. Tanggungan Keluarga
 - ◊ Istri
 - ◊ Anak
- 8. Pekerjaan Istri / Suami

B. PROFIL USAHA

- 1. Modal
- 2. Hutang Perorangan / Bank

C. PROFIL KEUANGAN

- 1. Rugi - Laba Usaha
 - a. Pendapatan Penjualan
 - b. Biaya Bahan Baku
 - c. Biaya Operasional
 - ◊ Upah Tenaga Kerja
 - ◊ Transportasi
 - ◊ Sewa Tempat
 - ◊ Lain-lain

- d. Laba Bersih (a-b-c)
- 2. Pendapatan diluar Usaha
 - a.
 - b.

3. Total Pendapatan (1 + 2)

YMP - Yang Mengajukan Pembiayaan

5. Pendapatan Bersih (3 - 4)

: Rp.

: Rp.

D. RENCANA PEMBIAYAAN DARI BMT

- 1. Jumlah Pembiayaan : Rp.
- 2. Jangka Waktu :
- 3. Rencana Pengajuan Pembiayaan :
- 4. Jangka Waktu :
- 5. Rencana Pengajuan Pembiayaan :
- 6. Jangka Waktu :
- 7. Rencana Pengajuan Pembiayaan :

Tempat Kalkulasi Usaha

--	--

4. Pembayaran

- a. Angsuran Pokok : Rp.
- b. Hasil / Keuntungan diberikan : Rp.
- c. Tabungan / Infak : Rp.

5. Jaminan Pembiayaan

- a.
- b.
- c.

E. CATATAN PENTING (Diisi Petugas)

.....

Petugas BMT : Petunahon :

Persetujuan Istri / Suami : 200

(.....) (.....) (.....)

Lampiran XIII:

CURRICULUM VITAE

Nama : Atiek Rachmawati
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Tempat/ Tgl Lahir : Jepara, 02 Pebruari 1982
Alamat Asal : Jl. Kartini No. 11 Kauman Jepara Jawa Tengah
Alamat di Yogyakarta: Hibrida 2, Jl. Timoho Gendeng GK IV No. 983 Yogyakarta
Nama Orang Tua :
Ayah : H. Ali Rosyid
Ibu : Hj. Zazriyah
Pendidikan : - SDN Panggang I Jepara lulus tahun 1994
- MTS Banat NU Kudus lulus tahun 1997
- MA Banat NU Kudus lulus tahun 2000
- UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Masuk tahun 2000

Yogyakarta, 29 Maret 2005