

**PENGARUH DIMENSI PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA**

(Studi Kasus pada BMT Saudara Magelang)



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

M. MIFTAKHUL FUAT
05390103

PEMBIMBING

- 1. H. SYAFIQ M. HANAFLI, S.Ag, M.Ag**
- 2. JOKO SETYONO, SE., M.Si**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM
JURUSAN MU'AMALAH
FAKULTAS SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2010**

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan harapan konsumen tentang pelayanan dan persepsi yang mereka terima yang berhubungan dengan pelayanan tersebut. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa konsumen yang muncul setelah membandingkan persepsi yang mereka terima dengan harapan mereka. Pelayanan dirasa memuaskan apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan konsumen. Sebaliknya, pelayanan dirasa tidak memuaskan apabila pelayanan yang diterima di bawah harapan konsumen. Pelayanan yang baik dan berkualitas harus diberikan oleh perusahaan guna menarik konsumen baru maupun mempertahankan konsumen lama.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* secara parsial dan bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan anggota BMT Saudara Magelang. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner dan observasi. Teknik pengambilan sample yang akan dipakai adalah *simple random sampling* dikarenakan jumlah populasi dari sampel yang dipakai mencapai angka 1000 orang dengan sample 100 orang. Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan metode regresi berganda.

Dari hasil penelitian dan pembahasan menyimpulkan bahwa (1) Variabel *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota dengan F_{hitung} (24,164) dan nilai signifikansi F (0,000). (2) Variabel *Tangible* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota t_{hitung} (2,345) dan nilai signifikansi t (0,021). (3) Variabel *Reliability* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota t_{hitung} (2,515) dan nilai signifikansi t (0,014). (4) Variabel *Responsiveness* secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota nilai t_{hitung} (0,297) dan nilai signifikansi t (0,767). (5) Variabel *Empathy* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota t_{hitung} (2,064) dan nilai signifikansi t (0,042). (6) Variabel *Assurance* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota t_{hitung} (2,224) dan nilai signifikansi t (0,029).

Kata kunci : Dimensi Pelayanan, *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy*, dan Kepuasan Anggota



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara M. Miftakhul Fuat

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

Nama Mahasiswa : M. Miftakhul Fuat
NIM : 05390103
Judul : **"Pengaruh Dimensi Pelayanan Terhadap
Kepuasan Anggota (Studi Kasus pada BMT
Saudara Magelang)"**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syariah Jurusan Studi Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam. Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta,

23 rabiul Awal 1431 H
09 Maret 2010 M

Pembimbing I

H. SYAFIQ M. HANAFLI, S.Ag., M.Ag
NIP. 19670518 199703 1 003



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara M. Miftakhul Fuat

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

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

Nama Mahasiswa : M. Miftakhul Fuat
NIM : 05390103
Judul : **"Pengaruh Dimensi Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus pada BMT Saudara Magelang)"**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syariah Jurusan Studi Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam. Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta,

23 rabiul Awal 1431 H
09 Maret 2010 M

Pembimbing II

JOKO SETYONO S.E., M.Si
NIP. 19730702 200212 1 003



PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : UIN. 02/K.KUI-SKR/PP.00.9/011/2010

Skripsi/tugas akhir dengan judul : "Pengaruh Dimensi Pelayanan Terhadap
Kepuasan Anggota (Studi Kasus pada
BMT Saudara Magelang)"

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : M. Miftakhul Fuat

NIM : 05390103

Telah dimunaqasyahkan pada : 17 Maret 2010

Nilai Munaqasyah : A-

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah Program Studi
Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH:

Ketua Sidang

H. SYAFIQ MAHMADAH HANAFLI, S.Ag., M.Ag.

NIP. 19670518 199703 1 003

Penguji I

Sunarsih, SE., M.Si.

NIP. 19740911 199903 2 001

Penguji II

Mukhamad Yazid Afandi, M.Ag

NIP. 19720913 200312 1 001

Yogyakarta, 17 Maret 2010

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Fakultas Syariah

DEKAN



Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D.

NIP. 19600417 198903 1 001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : M. Miftakhul Fuat
NIM : 05390103
Jurusan-Prodi : Muamalah – Keuangan Islam

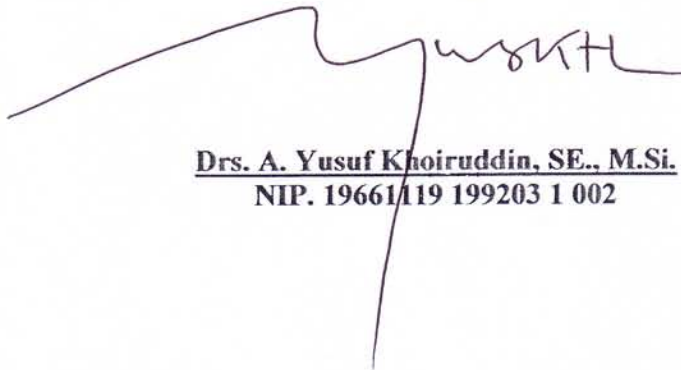
Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: **Pengaruh Dimensi Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus pada BMT Saudara Magelang)** adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *foot note* atau daftar pustaka. Dan apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,

23 rabiul Awal 1431 H
09 Maret 2010 M

Mengetahui,
Ka. Prodi Keuangan Islam



Drs. A. Yusuf Khoiruddin, SE., M.Si.
NIP. 19661/119 199203 1 002

Penyusun



M. Miftakhul Fuat
NIM. 05390103

MOTTO

Sesungguhnya ALLAH tidak akan merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.

(Q.S. Ar-Ro'du (13) 11)

Bangun dan berjalanlah ketika orang lain masih tertidur lelap dan
Berlarilah sekuat tenaga ketika ada peluang untuk berlari

(foe 05)

PERSEMBAHAN

1. Almamaterku tercinta Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan dukungan sepenuhnya baik moril maupun materil untuk mencari ilmu di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Kepada kakaku terimakasih do'a dan semangatnya, sehingga aku bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman-teman semua baik teman kampus maupun teman luar kampus, terima kasih sobat atas semuanya, akan ku kenang selama-lamanya.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatulohi wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan inayah, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Pengaruh Dimensi Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus Pada BMT Saudara Magelang)” pada waktu yang penulis targetkan. sholawat Serta salam untuk junjungan nabi besar Muhammad SAW.

Penyusun menyadari bahwa skripsi ini tidak akan lepas dari berbagai kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu segala kritik dan masukan para pembaca akan penyusun terima dengan senang hati.

Penyusun juga menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penyusun ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M Amin Abdullah, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Drs. Yudian Wahyudi, MA, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. A. Yusuf Khoirudin, SE, M.Si., selaku Ketua Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, S.Ag., M.Ag., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bantuan, arahan, bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Joko Setyono, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bantuan, arahan, bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap dosen dan tata usaha Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah banyak memberikan ilmunya, selama penyusun menempuh pendidikan pada Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Bapak, Ibu, dan kakakku yang telah menjadi sumber motivasi dan inspirasi terbesar dalam hidupku, serta dengan penuh kasih sayang memberikan dorongan, dan do'a untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Sandaran hatiku yang telah tulus berkorban dan penuh kasih sayang telah memberikan semangat, dan motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman KUI angkatan 2005 yang telah memberikan hari-hari indah selama menempuh pendidikan di Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
10. Pihak-pihak yang telah banyak berjasa dan banyak membantu, mohon maaf karena keterbatasan kami sebagai penyusun kami tidak bisa menyebutkan satu per satu,.tapi yakinlah amal perbuatan baik anda akan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Akhirnya dengan segala kekurangan dan kelemahan yang ada, penyusun berharap mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu ekonomi islam.

Wassalamu'alaikum Warahmatulohi Wabarakaatuuh

Yogyakarta, 23 rabiul Awal 1431 H
09 Maret 2010 M

Penyusun

M. Miftakhul Fuat
NIM. 05390103

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 157/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	b	be
ت	ta'	t	te
ث	ša'	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ħa'	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	za'	z	zet
س	sin	s	es
سین	syin	sy	es dan ye
ك	sād	š	es (dengan titik di bawah)
كس	ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	žā'	ž	zet(dengan titik di bawah)

ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qāf	q	qi
ك	kāf	k	ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	wawu	w	w
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	ya'	Y	ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis Rangkap

طَيِّبَةٌ	ditulis	ṭayyibatun
وَرَبِّ	ditulis	warabbun

C. Ta' Marbutah

1. Bila dimatikan ditulis h

سِيَّاسَةٌ ditulis siyāsah

مُعَامَلَةٌ ditulis mu'āmalah

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

G. Vocal Pendek Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	ditulis	a'antum
أنذرتهم	ditulis	a'anžartahum
إذا	ditulis	a'izā

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti Huruf Qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "I"

القرآن	ditulis	al-Qur' ān
القياس	ditulis	al-Qiyās

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggandakan huruf

Syamsiyyah yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf / (el)nya.

السماء	ditulis	as-samā'
الشمس	ditulis	asy-syams

I. Penyusunan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi pengucapannya dan menulis penyusunannya.

إذا علمت	ditulis	izā 'alimat
أهل الحلّ	ditulis	ahl al-ḥall

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAKSI	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	v
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI	xii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Pokok Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. kegunaan Penelitian.....	6
E. Sistematika Pembahasan	7

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Telaah Pustaka	9
B. Kerangka Teoritik	12
1. Kepuasan Pelanggan	12
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
b. Konsep Harapan dan Kepuasan Pelanggan.....	14
c. Manfaat Kepuasan Pelanggan	19
d. Strategi kepuasan Pelanggan.....	20
2. Pemasaran Jasa.....	22
a. Pengertian Jasa.....	22

b. Konsep Jasa.....	23
c. Karakteristik Jasa.....	24
d. Kualitas Pelayanan.....	25
e. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	28
f. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
C. Hipotesis Penelitian.....	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran BMT Saudara.....	35
1. Sejarah Singkat BMT Saudara.....	35
2. Visi dan Misi BMT Saudara.....	36
3. Motto BMT Saudara.....	36
4. Tujuan BMT Saudara.....	36
5. Jenis Produk Simpanan BMT saudara.....	36
6. Jenis Produk Pembiayaan BMT saudara.....	37
B. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian	37
1. Jenis Penelitian.....	37
2. Sifat Penelitian.....	37
3. Waktu dan Tempat Penelitian.....	38
4. Teknik Pengambilan Sampel.....	38
5. Teknik Pengumpulan Data.....	39
6. Sumber Data.....	40
7. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	41
8. Pengembangan Instrumen Penelitian.....	43
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	45
1. Uji Validitas.....	46
2. Uji Reliabilitas.....	47
D. Teknik Analisis Data	48
1. Uji Asumsi klasik.....	48
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
3. Uji Hipotesisi.....	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis deskriptif.....	55
1. Hasil Penyebaran Kuesioner.....	55
2. Karakteristik Responden.....	55
B. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	60
1. Uji Validitas.....	60
2. Uji Reliabilitas	63
C. Pembahasan Variabel-Variabel bebas.....	64
D. Analisis Data Penelitian.....	85
1. Uji Asumsi Klasik.....	85
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	89
a. Uji Statistik F.....	89
b. Koefisien Determinasi.....	90
c. Uji Statistik t.....	91
3. Uji Hipotesis.....	94

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	104
B. Saran-saran dan Harapan.....	105

DAFTAR PUSTAKA.....	106
----------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Penelitian
2. Lampiran Kuisisioner
3. Lampiran *Output* Olah Data SPSS
4. Lampiran Tabel Korelasi Pearson Product Moment
5. Lampiran Tabel f
6. Lampiran distribusi t
7. Lampiran Rekap Nilai Kuisisioner
8. Lampiran Terjemah

9. Lampiran Curriculum Vitae



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Pengembangan instrumen penelitian.....	44
Tabel 4.1	Jumlah populasi dan tingkat pengembalian kuesioner.....	55
Tabel 4.2	Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin.....	56
Tabel 4.3	Pengelompokan responden berdasarkan usia.....	57
Tabel 4.4	Pengelompokan responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	58
Tabel 4.5	Pengelompokan responden berdasarkan jenis pekerjaan.....	59
Tabel 4.6	Pengelompokan responden berdasarkan penghasilan.....	60
Tabel 4.7	Hasil uji validitas variabel bebas.....	62
Tabel 4.8	Hasil uji validitas variabel terikat.....	63
Tabel 4.9	Hasil uji reliabilitas variabel bebas dan terikat.....	64
Tabel 4.10	Menurut lokasi BMT saudara yang strategis dan mudah dijangkau.....	65
Tabel 4.11	Menurut lahan parkir BMT yang memadai dan luas.....	66
Tabel 4.12	Menurut bangunan gedung BMT sangat memadai.....	66
Tabel 4.13	Menurut perlengkapan dan peralatan penunjang di BMT sudah memadai.....	68
Tabel 4.14	Menurut ruang antri/tunggu BMT yang bersih dan nyaman.....	69
Tabel 4.15	Menurut penampilan karyawan selalu bersih dan rapi.....	69
Tabel 4.16	BMT memberikan pemecahan yang terbaik pada masalah yang dihadapi anggota.....	70
Tabel 4.17	BMT melayani keinginan anggota sesuai prosedur yang dijanjikan.....	71
Tabel 4.18	Pegawai menguasai informasi tentang produk pembiayaan dan penyimpanan.....	72

Tabel 4.19	Pegawai BMT mencatat transaksi anggota dengan teliti.....	72
Tabel 4.20	Jam pelayanan dijalankan dengan tepat waktu.....	73
Tabel 4.21	Pegawai BMT dengan cepat dan tepat melayani keinginan anggota.....	74
Tabel 4.22	Pegawai BMT dengan sabar melayani anggota.....	75
Tabel 4.23	Pegawai BMT selalu tanggap mendengarkan saran dan solusi atas kesulitan para anggota.....	76
Tabel 4.24	Karyawan BMT ramah dan santun dalam melayani anggota.....	76
Tabel 4.25	Pegawai BMT memberikan penjelasan dan informasi yang jelas.....	77
Tabel 4.26	Semua transaksi di BMT saudara dilakukan sesuai syariat islam.....	78
Tabel 4.27	BMT menjaga kerahasiaan anggotanya.....	79
Tabel 4.28	Keamanan uang anggota terjamin.....	80
Tabel 4.29	Pegawai BMT selalu jujur dan dapat dipercaya.....	80
Tabel 4.30	Pihak BMT mengelola aset sesuai dengan misi, visi dan tujuan.....	81
Tabel 4.31	Pegawai BMT selalu mengenali anda dengan baik sebagai anggotanya.....	82
Tabel 4.32	Pegawai memberikan pelayanan tanpa membedakan jumlah simpanan atau pinjaman.....	83
Tabel 4.33	Pegawai BMT selalu melayani anggota dengan rasa penuh kekeluargaan.....	84
Tabel 4.34	Pegawai selalu mendengarkan keluhan yang dihadapi anggota.....	84
Tabel 4.35	Hasil uji kolmogorov-smirnov.....	85
Tabel 4.36	Nilai tolerance dan vif.....	86

Tabel 4.37	Hasil uji linearitas.....	89
Tabel 4.38	Hasil uji anova.....	90
Tabel 4.39	Koefisien determinasi.....	91
Tabel 4.40	Hasil uji hipotesis signifikansi parsial.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	14
Gambar 4.1	Grafik Plot Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	88

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan syari'ah pada era reformasi yang ditandai dengan disetujuinya undang-undang No. 10 Tahun 1998. Dalam undang-undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syari'ah. Undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syari'ah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi bank syari'ah¹.

Keberadaan perbankan syari'ah di Indonesia semakin memberikan prospek yang cerah terhadap iklim investasi di dalam negeri, karena umat Islam yang akan berhubungan dengan perbankan akan merasa tenang, tanpa keraguan dan didasari oleh motivasi keagamaan yang kuat di dalam memobilisasi dana masyarakat untuk pembiayaan pembangunan ekonomi umat².

Hal ini mendorong munculnya berbagai lembaga keuangan syari'ah yang sejenis, seperti banyak berdirinya *Baitul Mal Wat Tamwil* (BMT) diseluruh Indonesia. Meskipun BMT tidak setingkat bank, bahkan berdirinya

¹ Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah dari Teori dan Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm. 26.

² Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait (BMUI dan Takaful)* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 55.

di bawah naungan koperasi guna memperoleh izin usahanya, namun prinsip operasinya mengacu pada prinsip yang digunakan syari'ah.

Mengingat BMT tergolong baru berkembang, maka dengan adanya persaingan yang ketat, mengharuskan pihak manajemen BMT untuk selalu berorientasi pada konsep pemasaran (*market oriented*) dan strategi pemasaran yang tepat agar dapat merebut pasar atau anggota sebanyak mungkin. Untuk itu diperlukan usaha, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan guna memberikan kepuasan terhadap anggota.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan anggota. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada anggota untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pihak BMT, mengingat kualitas pelayanan kepada anggota semakin menduduki peran utama dan memegang peranan kunci keberhasilan pada industri perbankan, hal ini memaksa pihak BMT untuk lebih berorientasi eksternal dengan cara memberikan pelayanan dengan kuliatas terbaik dengan anggota, dimana tingkat kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh pada kepuasan anggota. Kepuasan sendiri mempunyai pengertian, perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.³

Pada perkembangan Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah di Indonesia, anggota semakin mempunyai banyak pilihan untuk memanfaatkan jasa BMT. Di saat persaingan semakin ketat, produsen berusaha memenuhi kebutuhan

³ Drs Muhammad, *Manjemen Bank Syariah* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), hlm. 221.

dan keinginan konsumen dengan menawarkan berbagai jenis produknya, dampaknya konsumen memiliki banyak pilihan, kekuatan tawar-menawar konsumen semakin besar, yang mendorong setiap perusahaan harus menempatkan orientasinya pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Seperti halnya jika pelayanan suatu perbankan dirasa kurang memuaskan anggota, maka secara tidak langsung anggota akan berpaling dan pindah pada lembaga perbankan yang lain⁴.

Untuk memuaskan kebutuhannya, sebuah BMT harus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya di atas harapan konsumen. Begitu juga dengan BMT yang memiliki pangsa pasar tersendiri dalam industri bisnis perbankan, disinilah perlunya BMT untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanannya, menilai manakah diantara variabel pelayanan, yang paling berpengaruh bagi minat anggota, sehingga konsumen tetap bisa dipertahankan dan akan menarik minat masyarakat luar.

Sebagai usahanya mempertahankan konsumen, BMT harus bisa memilih mana bentuk kebijakan maupun teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal tersebut akan mempengaruhi ketepatan, keakuratan, kemampuan dan kecepatan BMT dalam memberi pelayanan terhadap anggota. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mendorong pangsa pasar suatu lembaga keuangan dan juga perusahaan lain yang bergerak di bidang jasa adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik akan menumbuhkan minat

⁴ Ali Hasan, *Marketing* (Yogyakarta: MedPress, 2008), hlm 56.

masyarakat untuk menabung di BMT tersebut semakin besar. Untuk menumbuhkan minat masyarakat kepada lembaga keuangan syari'ah, perlu dilakukan sosialisasi tentang keuangan syari'ah serta memberikan kesan yang baik, yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat yang telah menjadi anggota di BMT tersebut.

Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan objek BMT Saudara yang terletak di kecamatan Grabag, kabupaten Magelang , sedangkan populasinya adalah anggotanya. Alasan pemilihan lokasi ini, karena BMT Saudara merupakan salah satu BMT yang memiliki jumlah anggota paling banyak, dan para anggota BMT Saudara sebagian besar berprofesi sebagai pedagang pasar. Selain para pedagang banyak juga dari para anggota berprofesi sebagai petani, sopir, dan pegawai. Dari latar belakang profesi mereka, tentunya tiap-tiap anggota memiliki persepsi yang berbeda-beda tentang pelayanan BMT Saudara.

Berdasarkan permasalahan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat mendukung terhadap loyalitas dan minat anggota untuk menabung di suatu lembaga keuangan, sehubungan dengan ini, maka peneliti mengambil topik penelitian dengan judul **“PENGARUH DIMENSI PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA (Studi Kasus pada BMT Saudara Magelang)”**.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan pada pemaparan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BMT Saudara Magelang?
2. Apakah Bukti Fisik (*Tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BMT Saudara Magelang?
3. Apakah Keandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BMT Saudara Magelang?
4. Apakah Daya Tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BMT Saudara Magelang?
5. Apakah Jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BMT Saudara Magelang?
6. Apakah Empati (*Emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan anggota di BMT Saudara Magelang?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah

- a. Untuk menjelaskan pengaruh dimensi *Tangibles* terhadap kepuasan anggota BMT Saudara Magelang.

- b. Untuk menjelaskan pengaruh dimensi *Reliability* terhadap kepuasan anggota BMT Saudara Magelang.
- c. Untuk menjelaskan pengaruh dimensi *Responsiveness* terhadap kepuasan anggota BMT Saudara Magelang.
- d. Untuk menjelaskan pengaruh dimensi *Assurance* terhadap kepuasan anggota BMT Saudara Magelang.
- e. Untuk menjelaskan pengaruh dimensi *Emphaty* terhadap kepuasan anggota BMT Saudara Magelang.
- f. Untuk menjelaskan pengaruh dimensi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan anggota BMT Saudara Magelang.

2. Kegunaan Penelitian

Sedangkan Kegunaan Penelitian ini antara lain:

- a. Menambah wawasan keilmuan bagi pembaca pada umumnya dan khususnya penyusun, tentang manajemen pelayanan jasa dan hubungannya dengan kepuasan anggota.
- b. Bagi pihak BMT dapat dijadikan salah satu acuan manajemen dalam mengambil kebijakan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terutama mengenai pelayanan yang akan diberikan kepada anggota.
- c. Bagi pihak lain dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan bahan pembanding dalam kaitanya dengan kualitas pelayanan jasa dan juga

sebagai bahan informasi untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan kepuasan konsumen

- d. Kemudian bagi peneliti, diharapkan penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta penerapan ilmu yang di peroleh dalam dunia usaha.

D. Sistematika Pembahasan

Secara umum, pembahasan dalam penyusunan skripsi ini dibagi menjadi lima bab yaitu :

Bab pertama merupakan pendahuluan. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, pokok masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan Sistematika Pembahasan.

Bab kedua merupakan Landasan teori. Bab ini berisi telaah pustaka, kerangka teoritik, dan hipotesis. Landasan teori berisi tentang teori-teori yang digunakan untuk mendukung penelitian, karena suatu penelitian harus didasari atas teori yang mendukungnya. Landasan teori ini mencakup, Teori Kepuasan Konsumen dan Teori Jasa.

Bab ketiga, merupakan metode penelitian yang dipakai dalam skripsi ini secara umum, antara lain terdiri dari gambaran singkat dari objek dan subjek penelitian, proses penelitian, kondisi populasi yang dipakai dalam penelitian ini, penentuan sampel, perangkat, peralatan dan teknik yang dipakai dalam penelitian.

Bab keempat, merupakan hasil penelitian. Bab ini berisi menjelaskan dan memaparkan proses analisis data, data yang diperoleh dari penelitian dan pengamatan di analisis dan diolah pada bab ini, terdiri dari antara lain profil responden, deskripsi, uji-uji yang di pakai kemudian yang terakhir ada analisis regresi.

Bab kelima, adalah penutup, Bab ini merupakan jawaban atas pokok permasalahan yang penyusun ajukan dalam bentuk kesimpulan dan juga berisi saran-saran yang berguna bagi pihak BMT Saudara.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data pada bab-bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai F_{hitung} (24,164) lebih besar dari nilai F_{tabel} (2,311). Nilai signifikansi F (0,000) lebih kecil dari 0,05. Oleh Karena itu, H_{a1} diterima. Artinya, variabel *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Saudara Magelang.
2. Nilai t_{hitung} variabel *tangible* (2,345) lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,661). Nilai signifikansi t (0,021) lebih kecil dari 0,05. Oleh Karena itu, H_{a2} diterima. Artinya, variabel *tangible* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Saudara Magelang.
3. Nilai t_{hitung} variabel *Reliability* (2,515) lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,661). Nilai signifikansi t (0,014) lebih kecil dari 0,05. Oleh Karena itu, H_{a3} diterima. Artinya, variabel *Reliability* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Saudara Magelang.
4. Nilai t_{hitung} variabel *Responsiveness* (0,297) lebih kecil dari nilai t_{tabel} (1,661). Nilai signifikansi t (0,767) lebih besar dari 0,05. Oleh Karena itu, H_{a4} tidak diterima. Artinya, variabel *Responsiveness* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota BMT Saudara Magelang.

5. Nilai t_{hitung} variabel *Assurance* (2,064) lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,661). Nilai signifikansi t (0,042) lebih kecil dari 0,05. Oleh Karena itu, H_{a1} diterima. Artinya, variabel *Assurance* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Saudara Magelang.
6. Nilai t_{hitung} variabel *Emphaty* (2,224) lebih kecil dari nilai t_{tabel} (1,661). Nilai signifikansi t (0,029) lebih besar dari 0,05. Oleh Karena itu, H_{a1} diterima. Artinya, variabel *Emphaty* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Saudara Magelang.

B. Saran – Saran dan Harapan

1. BMT Saudara Magelang harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari semua hal, terutama dalam hal layanan jemput bola, ketepatan waktu kunjung, serta ketelitian dalam mencatat transaksi harus tepat, sehingga tidak muncul keluhan dari para anggota.
2. Daya tanggap pegawai BMT Saudara dalam menggapai keluhan atau komplain dari para anggota harus lebih ditingkatkan supaya ketika menghadapi permasalahan yang ada, kemudian pegawai BMT dituntut untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, anggota bisa paham dan jelas dalam menerima jawaban dari pegawai BMT saudara.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta : Intermedia, 1993)

Ekonomi dan Manajemen

Djarwanto, *Statistic Induktif*, Yogyakarta : BPFE, 1993.

Hasan, Ali, *Marketing*, Yogyakarta: MedPress, 2008.

Supranto, J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1997.

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, edisi 11, jilid 1 alih bahasa: Benyamin Molan, Jakarta: Indeks kelompok gramedia, 2005.

-----, dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* edisi 12, jilid 2, alih bahasa: Benyamin Molan, Jakarta: Indeks kelompok gramedia, 2007.

Muhammad, Drs., *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005.

Richard F. Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, penerjemah: Hesti, jilid 2, Jakarta: PPM, 2002.

Sumitro, Warkum, *Asas-asas Perbankan Islam dan lembaga-lembaga Terkait (BMUI dan Takaful)*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004

Syafi'i, Muhammad, *Bank Syariah dari Teori dan Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2007.

Widarjono, Agus, *Ekonometrika Teori dan Aplikasi Untuk Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: Ekonesia, 2005.

Metodologi penelitian

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1996.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009.
- Nawawi, Hadari, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2003
- Pabundu, Muh., *Metodologi Riset Bisnis*, Jakarta : PT Bumi Aksara , 2006.
- Santosa, Singgih, *SPSS Statistik Multivariat* Jakarta: PT elex Media Kompotindo, 2002.
- Sigit, Suhardi, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial Bisnis-Manajemen*, Yogyakarta: Lukman Offset, 1999.
- Supardi, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UII Press, 2005),
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta, 2003.

Skripsi

- Arif Iswahyudi, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syari’ah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis)*” Skripsi tidak dipublikasikan, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2006.
- Miss Toi-ibah Bungohnbaeh, “*Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Ibnu Affan Di Wilayah Yala Thailand Selatan*” (Skripsi tidak dipublikasikan, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2007.
- Fadliyah “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT MULTAZAM Yogyakarta*” Skripsi tidak dipublikasikan, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2007.
- Rahmawati, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Rizky Mandiri Yogyakarta,*” Skripsi tidak dipublikasikan, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2007.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA JOGJAKARTA
dan

BMT SAUDARA GRABAG, MAGELANG

Judul penelitian “Pengaruh Dimensi Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota
(Studi Kasus Pada BMT saudara Grabag, Magelang)”

Petunjuk : Mohon Anda mengisi daftar pertanyaan di bawah ini dengan cara memberi tanda (X) pada jawaban yang paling sesuai menurut penilaian Anda.

I. Identitas Responden

1. Nama : (*nama boleh tidak diisi*)
2. Jenis Kelamin : Pria Wanita
3. Umur anda :
A. Dibawah 17 tahun C. 28 – 35 tahun e. Di atas 46 tahun
B. 17 – 27 tahun D. 35 – 45 tahun
4. Pendidikan terakhir :
A. Tidak Sekolah C. Lulusan SLTP e. Lulusan sarjana/S1
B. Lulusan SD D. Lulusan SLTA
5. Pekerjaan anda :
A. Pedagang C. Wiraswasta e. Lain-lain
B. Tani D. Pegawai Negeri Sipil
6. Besarnya penghasilan perbulan :
A. Dibawah Rp. 600.000 c. Rp. 900.000 – 1.200.000 e. Diatas Rp.1.500.000
B. Rp. 600.000 – 900.000 d. Rp. 1.200.000 – 1.500.000

II. Petunjuk Pengisian Jawaban

Petunjuk : Mohon Anda mengisi daftar pertanyaan di bawah ini dengan cara member tanda (√) pada jawaban yang paling sesuai menurut penilaian Anda.

Keterangan : SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 N : Netral
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

A. Bukti Fisik (*Tangibles*)

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	BMT Saudara mempunyai lokasi yang strategis dan mudah dijangkau.					
2	Lahan parkir BMT yang memadai dan luas.					
3	Bangunan gedung BMT sangat memadai.					
4	Perlengkapan dan Peralatan penunjang, seperti AC, komputer di BMT sudah memadai.					
5	Ruang antri/tunggu BMT yang bersih dan nyaman.					
6	Penampilan karyawan selalu bersih dan rapi.					

B. keandalan (*reliability*)

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
7	Pihak BMT selalu memberikan pemecahan yang terbaik pada masalah yang dihadapi anggota.					
8	BMT melayani keinginan anggota sesuai prosedur yang dijanjikan.					
9	Pegawai menguasai informasi tentang produk pembiayaan dan penyimpanan di BMT saudara.					
10	Pegawai BMT mencatat transaksi anggota dengan teliti					
11	Jam pelayanan dijalankan dengan tepat waktu (buka, istirahat, dan tutup)					

C. Daya Tanggap (*responsiveness*)

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
12	Pegawai BMT dengan cepat dan tepat melayani keinginan anggota.					
13	Pegawai BMT dengan sabar melayani anggota.					
14	Pegawai BMT selalu tanggap mendengarkan saran dan solusi atas kesulitan para anggota.					
15	Karyawan BMT ramah dan santun dalam melayani anggota					
16	Pegawai BMT memberikan penjelasan dan informasi yang					

	jelas, ketika saya bertanya					
--	-----------------------------	--	--	--	--	--

D. Jaminan (*assurance*)

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
17	Semua transaksi di BMT Saudara dilakukan sesuai syariat islam.					
18	BMT menjaga kerahasiaan anggotanya					
19	Keamanan uang anggota terjamin					
20	Pegawai BMT selalu jujur dan dapat dipercaya.					
21	Pihak BMT mengelola aset sesuai dengan misi, visi dan tujuan					

E. Empati (*emphaty*)

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
22	Pegawai BMT selalu mengenali Anda dengan baik sebagai anggotanya.					
23	Pegawai memberikan pelayanan tanpa membedakan jumlah simpanan atau pinjaman .					
24	Pegawai BMT selalu melayani anggota dengan rasa penuh kekeluargaan.					
25	Pegawai selalu mendengarkan keluhan yang dihadapi anggota.					

Keterangan :

- SP : Sangat Setuju
- P : Setuju
- N : Netral
- TP : Tidak Setuju
- STP : Sangat Tidak Setuju

F. Kepuasan pelanggan

NO	PERTANYAAN	SP	P	N	TP	STP
26	Saya puas dengan fasilitas yang disediakan oleh BMT seperti kebersihan tempat, kenyamanan ruang tunggu, dan keamanan tempat parkir.					
27	Saya puas dengan bagi hasil yang diberikan oleh BMT.					
28	Seberapa puaskah anda dengan karyawan dalam menanggapi keluhan anda.					
39	Seberapa puaskah anda dengan karyawan dalam melayani keinginan anda.					
30	Seberapa puaskah anda dengan kerapian, kebersihan penampilan pakaian karyawan BMT Saudara.					
31	Saya puas dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan pegawai BMT					

Uji Validitas Variabel Tangibles Correlations

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	Tot_X1
P1	Pearson Correlation	1	.288**	.463**	.241*	.208*	.179	.618**
	Sig. (2-tailed)	.	.004	.000	.016	.038	.076	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.288**	1	.513**	.277**	.163	-.069	.640**
	Sig. (2-tailed)	.004	.	.000	.005	.104	.495	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.463**	.513**	1	.435**	.493**	.228*	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.023	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.241*	.277**	.435**	1	.390**	.330**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.016	.005	.000	.	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.208*	.163	.493**	.390**	1	.491**	.654**
	Sig. (2-tailed)	.038	.104	.000	.000	.	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	.179	-.069	.228*	.330**	.491**	1	.462**
	Sig. (2-tailed)	.076	.495	.023	.001	.000	.	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Tot_X1	Pearson Correlation	.618**	.640**	.826**	.678**	.654**	.462**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.721	6

Uji Validitas Variabel Reliability Correlations

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	Tot_X2
P1	Pearson Correlation	1	.615**	.480**	.517**	.243*	.780**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.015	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.615**	1	.462**	.536**	.229*	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.022	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.480**	.462**	1	.447**	.409**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.517**	.536**	.447**	1	.357**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.243*	.229*	.409**	.357**	1	.614**
	Sig. (2-tailed)	.015	.022	.000	.000	.	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Tot_X2	Pearson Correlation	.780**	.766**	.748**	.777**	.614**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Variabel Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.787	5

Uji Validitas Variabel Responsiveness Correlations

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	Tot_X3
P1	Pearson Correlation	1	.467**	.449**	.480**	.289**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.467**	1	.550**	.384**	.334**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.449**	.550**	1	.415**	.327**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.480**	.384**	.415**	1	.393**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.289**	.334**	.327**	.393**	1	.640**
	Sig. (2-tailed)	.004	.001	.001	.000	.	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Tot_X3	Pearson Correlation	.736**	.767**	.744**	.740**	.640**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Variabel Responsiveness

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.774	5

Uji Validitas Variabel Assurance Correlations

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	Tot_X4
P1	Pearson Correlation	1	.377**	.393**	.160	.261**	.617**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.112	.009	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.377**	1	.459**	.424**	.456**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.393**	.459**	1	.363**	.372**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.160	.424**	.363**	1	.406**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.112	.000	.000	.	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.261**	.456**	.372**	.406**	1	.698**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.000	.	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Tot_X4	Pearson Correlation	.617**	.780**	.743**	.676**	.698**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Variabel Assurance

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.744	5

Uji Validitas Variabel Empathy Correlations

Correlations

		P1	P2	P3	P4	Tot_X5
P1	Pearson Correlation	1	.370**	.314**	.349**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.370**	1	.332**	.381**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.314**	.332**	1	.400**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.349**	.381**	.400**	1	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000
	N	100	100	100	100	100
Tot_X5	Pearson Correlation	.706**	.744**	.703**	.725**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Variabel Empathy

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.688	4

Uji Validitas Variabel Kepuasan Anggota Correlations

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	Tot_Y
P1	Pearson Correlation	1	.185	.342**	.179	.381**	.287**	.634**
	Sig. (2-tailed)	.	.065	.000	.075	.000	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.185	1	.270**	.330**	.236*	.165	.565**
	Sig. (2-tailed)	.065	.	.006	.001	.018	.101	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.342**	.270**	1	.520**	.373**	.278**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.	.000	.000	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.179	.330**	.520**	1	.316**	.329**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.075	.001	.000	.	.001	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.381**	.236*	.373**	.316**	1	.355**	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000	.018	.000	.001	.	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	.287**	.165	.278**	.329**	.355**	1	.616**
	Sig. (2-tailed)	.004	.101	.005	.001	.000	.	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Tot_Y	Pearson Correlation	.634**	.565**	.704**	.682**	.680**	.616**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Variabel Kepuasan Nasabah

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.718	6

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empathy, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.750 ^a	.562	.539	.34835

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.661	5	2.932	24.164	.000 ^a
	Residual	11.406	94	.121		
	Total	26.067	99			

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	.610	2.116		.288	.774			
	Tangible	1.203	.513	.203	2.345	.021	.480	.235	.160
	Reliability	1.469	.584	.264	2.515	.014	.640	.251	.171
	Responsiveness	.180	.605	.032	.297	.767	.587	.031	.020
	Assurance	.279	.135	.224	2.064	.042	.658	.208	.141
	Empathy	.338	.152	.223	2.224	.029	.586	.224	.152

a. Dependent Variable: Kepuasan

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

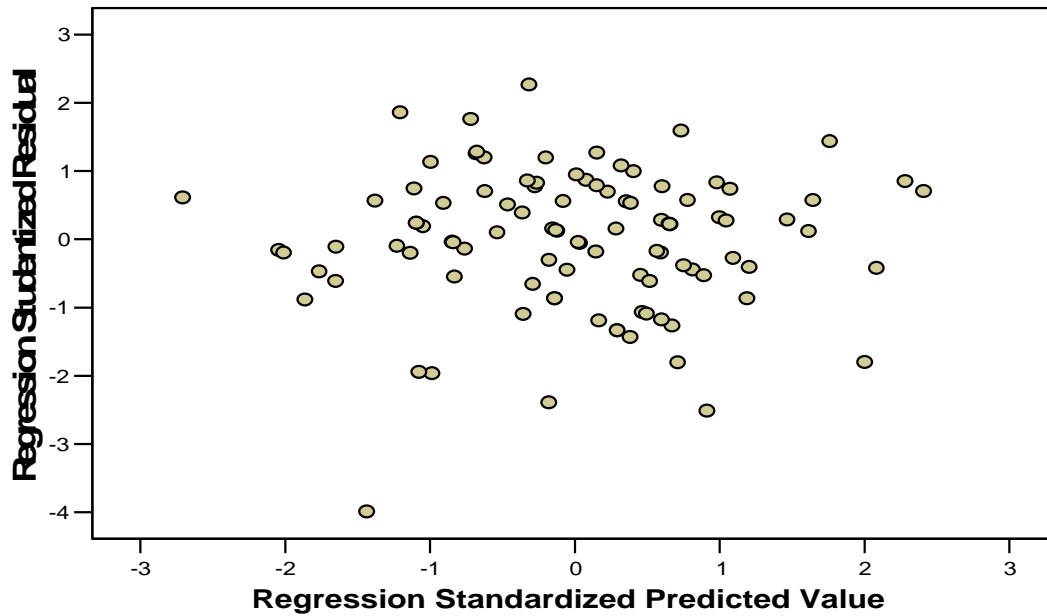
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.104	.354		.295	.769		
	Tangible	.197	.086	.199	2.290	.024	.618	1.619
	Reliability	.243	.098	.262	2.491	.014	.422	2.368
	Responsiveness	.032	.101	.034	.319	.750	.405	2.468
	Assurance	.235	.113	.227	2.086	.040	.394	2.540
	Empathy	.225	.101	.222	2.216	.029	.462	2.166

a. Dependent Variable: Kepuasan

Uji Heterokedasitas Nonparametric Correlations

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan



Uji Normalitas NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.97442031
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.050
	Negative	-.078
Kolmogorov-Smirnov Z		.782
Asymp. Sig. (2-tailed)		.573

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Linieritas Curve Fit

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Tangible	Between Groups	(Combined)	351.910	13	27.070	3.980	.000
		Linearity	215.836	1	215.836	31.730	.000
		Deviation from Linearity	136.074	12	11.339	1.667	.089
	Within Groups		585.000	86	6.802		
Total			936.910	99			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Reliability	Between Groups	(Combined)	468.905	12	39.075	7.264	.000
		Linearity	384.107	1	384.107	71.404	.000
		Deviation from Linearity	84.798	11	7.709	1.433	.173
	Within Groups		468.005	87	5.379		
Total			936.910	99			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Responsiveness	Between Groups	(Combined)	467.901	13	35.992	6.600	.000
		Linearity	322.728	1	322.728	59.177	.000
		Deviation from Linearity	145.173	12	12.098	2.218	.017
	Within Groups		469.009	86	5.454		
Total			936.910	99			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Assurance	Between Groups	(Combined)	481.026	11	43.730	8.441	.000
		Linearity	405.647	1	405.647	78.303	.000
		Deviation from Linearity	75.379	10	7.538	1.455	.170
	Within Groups		455.884	88	5.181		
	Total		936.910	99			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Empathy	Between Groups	(Combined)	354.062	9	39.340	6.075	.000
		Linearity	321.881	1	321.881	49.703	.000
		Deviation from Linearity	32.181	8	4.023	.621	.758
	Within Groups		582.848	90	6.476		
	Total		936.910	99			

CURICULUM VITAE

Nama : M. Miftakhul Fuat
Tempat Tanggal Lahir: Magelang, 25 Maret 1986
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat Asal : Jln. Sekar Langit Km.02, Ngleter, Tlogorejo,
Grabag, Magelang, Jawa tengah
Alamat Yogyakarta : Jln. Wahid Hasyim No.250, Dabag, Condong
Catur, Sleman, Yogyakarta.
Nama Orang Tua : H. Muchammad maqsud
Hj. Zainatus Sholekhah
Pekerjaan Orang tua : Pedagang
No. Hand Phone : 085643466159
Alamat E-Mail : foe_moemy@yahoo.com

Riwayat Pendidikan

1. TK Ngleter, lulus 1992
2. SDN Tlogorejo, Grabag lulus 1998
3. SLTPN 2 Grabag, Magelang lulus 2001
4. MA Ali Maksum, Krapyak, Yogyakarta, lulus 2005
5. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Fakultas Syariah, Program Studi Keuangan Islam, masuk 2005.