

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA STUDI KASUS PADA BMT BINA IHSANUL
FIKRI, GEDONGKUNING, YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT- SYARAT
GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU
DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH :
MUHAMMAD IQBAL FAUZI
05390104

PEMBIMBING:
1. H. SYAFIQ M. HANAFI, S.AG., M.AG
2. JOKO SETYONO, SE., M.SI

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

ABSTRAK

Sebuah perusahaan tidak akan berkembang dan maju tanpa adanya konsumen dalam hal ini anggota. Selain itu perusahaan juga dipengaruhi oleh beberapa faktor lainnya yaitu dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan anggota. Dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah *Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, Emphaty*. Antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan anggota saling berkaitan dan saling mendukung. Kelima karakteristik tersebut digunakan untuk mengukur dan menilai seberapa jauh perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Sehingga konsumen atau anggota mendapatkan kepuasan atas pelayanan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta. BMT BIF adalah salah satu lembaga keuangan mikro yang sekarang sudah berkembang pesat dengan asset yang besar, usaha ini dibangun dari bawah dengan ketekunan dan kerja keras. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Data yang dipakai adalah data primer yang didapatkan melalui kuisisioner dan observasi langsung ke lapangan atau objek penelitian. Penentuan sampel menggunakan metode *simple random sampling*. Dikarenakan jumlah populasi dari sampel yang dipakai mencapai angka 6800 orang. Analisis data dilakukan dengan metode regresi berganda.

Penelitian ini berdasarkan uji yang dilakukandidapatkan hasil, bahwa variabel pada kualitas pelayanan tidak semuanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Bina Ihsanul Fikri. Hasil pengujian ini menghasilkan koefirien determinasi (R^2) sebesar 0,640 yang berarti kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan anggota BMT Bina Ihsanul Fikri sebesar 64%. Artinya, kualitas pelayanan bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta, tetapi ada faktor lainnya yang mempengaruhi selain variabel bebas yang dipakai dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, *Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, Emphaty*, dan Kepuasan Nasabah.



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Muhammad Iqbal Fauzi

Kepada

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

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

Nama : Muhammad Iqbal Fauzi
NIM : 05390104
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Bina Ihsanul Fikri Gedongkuning, Rejowinangun, Yogyakarta**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 22 Rabi'ul Awal 1431 H
08 Maret 2010 M

Pembimbing I

H. SYAFIQ M. HANAFLI, S.Ag., M.Ag
NIP. 196705181997031003



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Muhammad Iqbal Fauzi

Kepada

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

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

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

**Nama Mahasiswa : Muhammad Iqbal Fauzi
NIM : 05390104
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Anggota BMT Bina Ihsanul Fikri
Gedongkuning, Rejowinangun, Yogyakarta**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

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

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 23 Rabi'ul Awal 1431 H
09 Maret 2010 M

Pembimbing II

JOKO SETYONO S.E., M.Si
NIP. 197307022002121003



PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : UIN. 02/K.KUI-SKR/PP.00.9/014/2010

Skripsi/tugas akhir dengan judul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA STUDI KASUS PADA BMT BINA IHSANUL FIKRI GEDONGKUNING, YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Muhammad Iqbal Fauzi
NIM : 05390104
Telah dimunaqasyahkan pada : 18 Maret 2010
Nilai Munaqasyah : B+

dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

H. Syafiq Mahmadah Hanafi, S.Ag., M.Ag.
NIP. 196705181997031003

Penguji I

Penguji II

Drs. A. Yusuf Khoiruddin, SE., M.Si.
NIP. 19661119 199203 1 002

Muhammad Yazid Afandi, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197209132003121001

Yogyakarta, 23 Maret 2010

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Fakultas Syari'ah

DEKAN



Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D.
NIP. 19600417 1989031 001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:


Nama : MUHAMMAD IQBAL FAUZI
NIM : 05390104
Prodi – Jurusan : Keuangan Islam – Muamalah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT BINA IHSANUL FIKRI GEDONGKUNING, REJOWINANGUN, YOGYAKARTA” adalah merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan jiplakan atau pun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan, dan apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka tanggung jawab ada pada penyusun.


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

Yogyakarta, 08 Maret 2010

Mengetahui,
Ka. Prodi Keuangan Islam


Drs. A. Yusuf Khoiruddin, SE., M.Si.
NIP. 19661119 199203 1 002

Penyusun


Muhammad Iqbal Fauzi
NIM. 05390104

MOTTO

Maka apabila telah selesai dari satu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan lain. Dan hanya kepada Tuhan-Mu lah hendaknya kamu berharap
(Q.S. Al-Insyirah 7-8)

Jika Anda Berjuang Dan Mendapatkan Apa Yang Anda Mau Dan Dunia Membuat Anda Menjadi Raja Sehari, Maka Pergilah Ke Cermin Dan Tataplah Dirimu
(Take Prom Man In The Mirror)

Orang Yang Gagal Meraih Sesuatu Yang Hebat, Tak Bisa Dikatakan Gagal Total. Dia Selalu Yakin Dan Percaya, Bahwa Paling Tidak Dia Telah Memenangkan Perang Terpenting Dalam Hidupnya yaitu Mengalahkan Rasa Takut Untuk Mencoba Dan Berusaha
(Robert B. Schudler)

Sukses Tidak Diukur Dari Kemenangan, Tapi Dari Pulihnya dan Bangkitnya Dirimu Dari Kegagalan
(Vic Preisser)

PERSEMBAHAN

**Almamaterku Tercinta
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

**Kedua Orang Tuaku Tersayang
Bapak dan Ibu Yang Telah Memberikan Do'a,
Dukungan dan Kasih Sayangnya. Pengorbananmu
Takkan Pernah Bisa Ku Balas. Terima Kasih.**

**Kepada Mba, Mas, Adiku Terimakasih Do'a Dan
Semangatnya, Sehingga Aku Bisa
Menyelesaikan Skripsi Ini**

**Untuk Mas'ku Nanang, Kupersembahkan Skripsi
ini Untukmu Kang, Tenanglah Kau Disisi-Nya**

**Bintang Hatiku Terima Kasih Cinta Dan Kasih
Sayangmu, Terimakasih Motivasinya. Maaf Lama
De'**

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين، أشهد أن لا إله إلا الله وأشهد أن محمداً عبده ورسوله. اللهم صل و سلم على خاتم النبيين سيّدنا محمد المبعوث رحمة للعالمين وعلى آله وأصحابه أجمعين

Assalamu'alaikum Warahmatulohi wabarakatuh

Segala puji dan syukur kuhaturkan kehadirat Allah SWT yang telah membimbing dan memberi kemampuan kepadaku untuk menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam atas Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Setelah melalui proses yang cukup panjang, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Tentunya ini semua tidak terlepas dari pertolongan Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penyusun ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada pihak-pihak yang telah membantu penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini, pihak-pihak tersebut adalah antara lain :

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. Stafiq Mahmadah Hanafi, S.Ag., M.Ag., selaku Dosen Pembimbing Akademik penyusun yang telah mendampingi penyusun dari awal masa kuliah sampai dengan selesai, dan juga 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. Semua dosen Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah banyak memberikan ilmu kepada penyusun, selama penyusun menempuh pendidikan pada Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Bapak, Ibu, Kakak-kakakku, Adiku yang telah menjadi inspirasi, sumber motivasi terbesar dalam hidupku, serta dengan penuh kasih sayang dan keikhlasan memberikan dorongan, dan do'a hingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bintang hatiku yang telah tulus berkorban dan penuh kasih sayang telah memberikan semangat, dan motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuanganku, baik dikampus maupun diluar kampus, yang telah memberikanku semangat. Semoga kita selalu menjadi yang terdepan dalam memperjuangkan cita-cita mulia.
10. Pihak-pihak yang telah banyak berjasa dan banyak membantu, mohoon 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, penyusun hanya dapat mengharapkan kebaikan dan amalan semua pihak semoga mendapatkan ridha, rahmat dan karunia dari Allah SWT. Demikian juga, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dengan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatulohi Wabarakaatuuh

Yogyakarta, $\frac{17 \text{ Rabi'ul Awal } 1431 \text{ H}}{03 \text{ Maret } 2010 \text{ M}}$

Penyusun

Muhammad Iqbal Fauzi
05390104

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	b	be
ت	ta'	t	te
ث	sa'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ha'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	shad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	dhad	d}	de (dengan titik di bawah)

ط	ṭh'	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓh'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wawu	w	w
هـ	ha'	h	ha
ء	hamzah	ﺀ	apostrof
ي	ya	y	ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعدّدة	ditulis	<i>muta'addidah</i>
عدّة	ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Ta' marbutah*

Semua *ta' marbutah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti *shalat*, *zakat*, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	ditulis	<i>hikmah</i>
علّة	ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	ditulis	<i>karamah al-auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

-----	fathah	ditulis	<i>a</i>
-----	kasrah	ditulis	<i>i</i>
-----	ḍammah	ditulis	<i>u</i>

فَعَلَ	fathah	ditulis	<i>fa'ala</i>
ذُكِرَ	kasrah	ditulis	<i>zukira</i>
يَذْهَبُ	ḍammah	ditulis	<i>yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. fathah + alif جاهليّة	ditulis	<i>a></i>
	ditulis	<i>jahiliyyah</i>
2. fathah + ya' mati تَنَسَى	ditulis	<i>a></i>
	ditulis	<i>tansa></i>
3. kasrah + ya' mati كَرِيم	ditulis	<i>i></i>
	ditulis	<i>karim</i>
4. ḍammah + wawu mati فُرُوض	ditulis	<i>u></i>
	ditulis	<i>furua'}</i>

F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati بَيْنَكُمْ	ditulis	<i>ai</i>
	ditulis	<i>bainakum</i>
2. fathah + wawu mati قَوْل	ditulis	<i>au</i>
	ditulis	<i>qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أُحَدِّثُ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

الْقُرْآنُ	ditulis	<i>al-Qur'aan</i>
الْقِيَاسُ	ditulis	<i>al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السَّمَاءُ	ditulis	<i>as-Sama'</i>
الشَّمْسُ	ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذَوِي الْفُرُوضِ	ditulis	<i>zawi:al-furuuḍ</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI	xii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan.....	7
D. Sistematika Penjelasan Penempatan BAB.....	8
BAB II. LANDASAN TEORI	11
A. Kualitas Pelayanan	11
B. Kepuasan Anggota	16

C. Sisi Keislaman Pada Pelayanan	22
D. Konsep Kualitas	26
E. Pengertian Aspek Total	27
F. Kesenjangan Kualitas Pelayanan	29
G. Telaah Pustaka	58
H. Hipotesis Penelitian	35
BAB III. METODE PENELITIAN	41
A. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian	41
B. Waktu Penelitian	42
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	42
D. Teknik Pengumpulan Data	45
E. Teknik Pengambilan Sampel	52
F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	54
G. Teknik Analisis Data	56
H. Profil BMT BIF Yogyakarta	62
BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	65
A. Karakteristik Data Responden	65
a. Jenis Kelamin Responden	65
b. Usia	66
c. Penghasilan	67
d. Pendidikan.....	68
e. Jenis Pekerjaan.....	69
f. Lama Menjadi Anggota	70

B. Uji Validitas dan Reliabilitas	71
C. Analisis Data Penelitian	74
a. Uji Asumsi Klasik	74
b. Analisis Regresi Linear Berganda	80
c. Uji Hipotesis	85
d. Pembahasan Variabel dan Implikasi	93
BAB V. PENUTUP	105
A. Kesimpulan	105
B. Saran dan Harapan	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Penjelasan Indikator Vriabel	47
Tabel 3.2	Keadaan Anggota BMT BIF Tahun 2008-2009	63
Tabel 3.3	Keadaan Asset, Pembiayaan, Simpanan Anggota BMT BIF Tahun 2008-2009	64
Tabel 4.1	Pengelompokan Berdasar Jenis Kelamin	65
Tabel 4.2	Pengelompokan Berdasar Usia.....	66
Tabel 4.3	Pengelompokan Berdasar Besar Penghasilan.....	67
Tabel 4.4	Pengelompokan Berdasar Tingkat Pendidikan.....	68
Tabel 4.5	Pengelompokan Berdasar Jenis Pekerjaan	69
Tabel 4.6	Pengelompokan Berdasar Lama Menjadi Anggota BMT BIF	70
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	71
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Terikat.....	72
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabiliytas Variabel Bebas dan Variabel Terikat.....	73
Tabel 4.10	Hasil Uji Kolmogorov Smirnov (K-S)	75
Tabel 4.11	Nilai Tolerance dan VIF.....	76
Tabel 4.12	Hasil Uji Durbin Watson (DW test).....	77
Tabel 4.13	Hasil Uji Linearitas	79
Tabel 4.14	Hasil Uji ANOVA	80
Tabel 4.15	Koefisien Determinasi.....	82
Tabel 4.16	Hasil Uji Hipotesis	83

DAFTAR GAMBAR

3.1	Hubungan Variable Dependen Dengan Variable Independen	44
4.1	Grafik Plot Hasil Uji Heteroskedastisitas	78

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Rekap Data Jawaban Kuisisioner
- Lampiran 3 : Output Uji Realibilitas dan Uji Validitas
- Lampiran 4 : Output Regression
- Lampiran 5 : Output Uji Autokorelasi
- Lampiran 6 : Output Uji Multikolinieritas
- Lampiran 7 : Output Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 8 : Output Uji Normalitas (uji K-S)
- Lampiran 9 : Output Uji Linearitas
- Lampiran 10 : Terjemahan Ayat Al Qur'an
- Lampiran 11 : Curriculum Vitae
- Lampiran 12 : Tabel Korelasi Pearson Product Moment
- Lampiran 13 : Tabel Burbin-Watson Statistic
- Lampiran 14 : Tabel Critical Value of the F Distribution
- Lampiran 15 : Tabel t
- Lampiran 16 : Surat Keterangan Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam sangat menghendaki terjadinya peningkatan dalam kehidupan. Perubahan demi perubahan harus diupayakan secara maksimal.¹ Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik dipasar domestik maupun di pasar internasional. Untuk memenangkan persaingan harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan atau anggota. Misalkan dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari para pesaingnya.

Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak dipuaskan para pelanggan tersebut akan meninggalkan perusahaan dan beralih kepada pesaing kita. Hal ini akan mengakibatkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan menimbulkan kerugian.² Sering dikatakan bahwa memuaskan kebutuhan pembeli (anggota) sangat penting bagi keberhasilan bisnis. Memuaskan kebutuhan pembeli atau dalam hal ini anggota sesungguhnya prasyarat bagi kelangsungan hidup suatu

¹ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil* (Yogyakarta : UII Press 2004), hlm.188

² Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar* (Jakarta : Rineka Cipta 2001)

industri atau perusahaan didalamnya. Perusahaan yang memberikan pelayanan yang bermutu tinggi tidak diragukan lagi akan mengungguli pesaing yang kurang berorientasi pada pelayanan.³ Untuk itu BMT selalu dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada para anggotanya.

Sebagai usaha mempertahankan konsumen, dalam hal ini BMT harus bisa memilih mana bentuk kebijakan maupun teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal ini akan mempengaruhi ketepatan, keakuratan, kemampuan dan kecepatan BMT dalam memberi pelayanan terhadap anggota. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan mencerminkan baik tidaknya suatu perusahaan tersebut dalam hal ini BMT di mata anggota-anggotanya. Jadi salah satu faktor yang mendongkrak kinerja perusahaan atau meningkatkan kinerja keuangan perusahaan.

Juran (1997) mengemukakan bahwa kualitas merupakan kesesuaian atau kecocokan untuk pemakaian.⁴ Juran lebih mendekati pada pemenuhan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Deming (1997) penekanan utama kualitas adalah perbaikan dan pengukuran kualitas adalah secara terus-menerus dan lebih mengutamakan perbaikan secara

³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa Hendra Teguh dkk (Jakarta : PT. Ikrar Mandiri Abadi, 2000), hlm 507

⁴ Josep M. Juran dalam Fandy Tjiptono. *Prinsip-prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta : Andy, 1997), hlm 11

terus menerus terhadap sumber daya manusia.⁵ Apabila karyawan di berdayakan untuk memecahkan masalah maka kualitas akan dapat di sempurnakan.

Kualitas erat hubungannya dengan kepuasan anggota. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan tersebut memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan anggota. Namun hal itu tidaklah semudah yang dibayangkan.

Pada prinsipnya, pada perkembangan lembaga keuangan syari'ah khususnya pada BMT, anggota semakin banyak pilihan untuk memanfaatkan jasa atas produk-produk yang ditawarkan oleh BMT. Apabila pelayanan suatu BMT dirasa kurang memuaskan anggota, maka secara tidak langsung anggota akan berpaling dan pindah pada lembaga keuangan (BMT) yang lain.

Memperhatikan perubahan kebutuhan pelanggan dan untuk memenangkan persaingan dari para kompetitor diperlukan strategi, yang bertujuan untuk menciptakan *brand image* yang mendalam bagi para pengguna produk dan jasa pelayanan. Kepuasan pelanggan dalam hal ini anggota menjadi sasaran strategis agar perusahaan dapat berkembang dan tetap eksis dalam menghadapi perubahan persaingan yang sangat ketat. Kepuasan anggota menjadi petunjuk arah dan pendorong motivasi untuk

⁵ Edward Deming, dalam Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta : Andi, 1997), hlm 11

menciptakan langkah kreatif, inovatif, yang dapat membentuk keadaan masa depan yang gemilang.

Banyak perusahaan termasuk jasa, menggembor-gemborkan ungkapan, pelanggan adalah raja, kepuasan pelanggan adalah tujuan kami, dan lain sebagainya. Hal ini bahkan juga terjadi pada instansi pemerintahan. Sekarang semakin di sadari bahwa kepuasan pelanggan dan pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Meskipun demikian, tidaklah gampang untuk mewujudkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh, karena pelanggan saat ini berbeda dengan pelanggan pada saat yang lalu. Oleh karena itu dapatlah di pahami bahwa ada kalangan pakar pemasaran yang berpendapat bahwa tidak realistis bila suatu perusahaan mengharapkan tidak ada pelanggan yang tidak puas. Namun tentu saja setiap perusahaan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik. Dan pada saat yang bersamaan perusahaan perlu pula memperhatikan konsumen yang merasa tidak puas.

Untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan dalam hal ini anggota, ada beberapa faktor yang harus di perhatikan oleh suatu perusahaan. Salah satu diantaranya adalah kualitas pelayanan. Pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan

yang diharapkan.⁶ Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan atau anggota-anggotanya. Harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi.⁷

BMT BIF ingin selalu memuaskan nasabah dengan meningkatkan kualitas pelayanan terbukti dengan 7 kantor cabang yang tersebar di semua penjuru Yogyakarta dan sekarang dengan gedung kantor baru untuk kantor cabang Gedongkuning dan untuk kantor pusat yang juga masih berada di wilayah Gedongkuning. Kemudian dengan masih banyaknya keluhan-keluhan yang muncul dari anggota juga belum diketahuinya bagaimana penilaian dari konsumen yang berkaitan dengan pertimbangan untuk menjadi nasabah atau anggota dari BMT Bina Ihsanul Fikri, hal tersebut menimbulkan masalah yang harus di tanggapinya oleh BMT BIF.

Dengan melihat uraian di atas dan sedikit pengetahuan tentang masalah yang muncul di BMT BIF ini, dan dengan menggunakan lima batasan yang telah di sebutkan di atas yang kemudian dijadikan sebagai variabel independen dalam penelitian ini kami mencoba menganalisis kepuasan anggota BMT Bina Ihsanul Fikri Rejowinangun, Gedongkuning Yogyakarta, melalui sebuah penelitian dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

⁶ Rahmat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek* (Jakarta: Salemba Empat, 2001) hal 158

⁷*Ibid*, hlm.148

ANGGOTA” STUDI KASUS PADA BMT BINA IHSANUL FIKRI,
REJOWINANGUN, GEDONGKUNING, YOGYAKARTA.

B. Pokok Masalah

1. Bagaimana pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan atau variabel-variabel yaitu kondisi fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan anggota pada BMT Bina Ihsanul Fikri, Gedong Kuning, Yogyakarta .
2. Bagaimana pengaruh kondisi fisik (*tangible*) terhadap kepuasan anggota pada BMT Bina Ihsanul Fikri, Gedong Kuning, Yogyakarta .
3. Bagaimana pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan anggota pada BMT Bina Ihsanul Fikri, Gedong Kuning, Yogyakarta .
4. Bagaimana pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan anggota pada BMT Bina Ihsanul Fikri, Gedong Kuning, Yogyakarta .
5. Bagaimana pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan anggota pada BMT Bina Ihsanul Fikri, Gedong Kuning, Yogyakarta .
6. Bagaimana pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan anggota pada BMT Bina Ihsanul Fikri, Gedong Kuning, Yogyakarta .

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Untuk menjelaskan pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan atau variabel-variabel yaitu kondisi fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan nasabah atau anggota pada BMT Bina Ihsanul Fikri, Gedong Kuning, Yogyakarta baik secara simultan maupun parsial.

2. Kegunaan Penelitian

- a) Menambah wawasan keilmuan bagi pembaca dan khususnya penyusun tentang manajemen pelayanan jasa dan hubungannya dengan kepuasan nasabah/anggota.
- b) Bagi pihak BMT dapat dijadikan salah satu acuan manajemen dalam mengambil kebijakan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan terutama mengenai pelayanan yang akan diberikan kepada anggota.
- c) Bagi BMT penelitian ini juga bisa di gunakan sebagai bahan masukan dalam kebijaksanaan dan pengambilan keputusan oleh manajemen perusahaan supaya menilai apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan anggota atau belum.

- d) Bagi para anggota, penelitian ini bisa dijadikan bahan evaluasi mengenai pelayanan yang sudah diberikan kepada mereka para anggota, sehingga kira-kira pelayanan yang kurang memuaskan anggota bisa disampaikan kepada pihak BMT BIF.
- e) Bagi pihak lain dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan bahan pembanding dalam penelitian kaitannya dengan kualitas pelayanan jasa, dan juga sebagai bahan informasi untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan kepuasan anggota.
- f) Kemudian bagi peneliti, diharapkan penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta penerapan ilmu yang di peroleh dibangku kuliah, nanti di dalam dunia usaha.

D. Sistematika Penjelasan Penempatan Bab

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

Bab I berisi tentang Pendahuluan yang secara singkat berisi latar belakang masalah, pokok masalah, tujuan dan kegunaan atau manfaat dari penelitian tersebut dan sistematika pembahasan atau penulisan dari isi skripsi secara keseluruhan.

Setelah menentukan latar belakang masalah dan rumusan masalah, selanjutnya pada bab II dilanjutkan dengan berbagai teori menyangkut permasalahan yang diangkat. Berkisar tentang pengertian setiap variabel bebas penelitian yaitu *Tangible, responsiveness, reliability, assurance*, dan *emphaty* dan juga variabel terikatnya yaitu kepuasan nasabah. Semua dipaparkan dalam beberapa subbab antara lain landasan teori yang memuat telaah pustaka, kerangka teoritik, dan hipotesis.

Agar penelitian tidak bias dan tetap mengarah pada topik yang diangkat yaitu lima karakteristik kualitas pelayanan, maka bab III menjelaskan tentang Metode Penelitian yang dipakai dalam skripsi ini secara umum, antara lain terdiri dari gambaran singkat dari objek dan subjek penelitian, porses penelitian, kondisi populasi yang dipakai dalam penelitian ini, penentuan sampel, perangkat, peralatan dan tehnik yang dipakai dalam penelitian.

Setelah didukung teori dengan metode penelitian yang benar, selanjutnya pada bab IV membahas tentang analisa teori dan kondisi obyektif perusahaan maka diadakan analisa data yang berupa data kualitatif dan kuantitatif yaitu memaparkan deskripsi responden yang digunakan dalam penelitian ini, dan analisa data dengan analisis kuantitatif, yaitu dengan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, dan regresi berganda.

Analisa data yang telah diolah dan menemukan hasil penelitian maka pada bab V berisi penutup yang berisi kesimpulan yang merupakan jawaban

atas pokok permasalahan yang peneliti ajukan juga berisi saran-saran yang berguna bagi penelitian selanjutnya dan bagi pihak BMT BIF.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Nilai t_{hitung} (0,198) lebih kecil dari nilai t_{tabel} (1,662), dan nilai signifikansi t (0,843) lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel *Tangibles* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Bina Ihsanul Fikri, Yogyakarta.
2. Nilai t_{hitung} (0,662) lebih kecil dari nilai t_{tabel} (1,662), dan nilai signifikansi t (0,509) lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel *Responsiveness* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Bina Ihsanul Fikri, Gedongkuning, Rejowinangun, Yogyakarta
3. Nilai t_{hitung} (3,031) lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,662), dan nilai signifikansi t (0,003) lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Bina Ihsanul Fikri, Gedongkuning, Rejowinangun, Yogyakarta

4. Nilai t_{hitung} (2,749) lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,662), dan nilai signifikansi t (0,007) lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Bina Ihsanul Fikri, Gedongkuning, Rejowinangun, Yogyakarta
5. Nilai t_{hitung} (3,292) lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,662), dan nilai signifikansi t (0,001) lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Bina Ihsanul Fikri, Gedongkuning, Rejowinangun, Yogyakarta
6. Nilai F_{hitung} (34,712) lebih besar dari nilai F_{tabel} (2,36), dan nilai signifikansi F (0,000) lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel *Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance, Emphaty* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Bina Ihsanul Fikri, Gedongkuning, Rejowinangun, Yogyakarta

B. Saran – Saran dan Harapan

1. BMT Bina Ihsanul Fikri Gedongkuning, Yogyakarta harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari semua hal, sehingga anggota

mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan pihak BMT Bina Ihsanul Fikri, sehingga tidak muncul keluhan-keluhan dari para anggota.

2. Pegawai BMT Bina Ihsanul Fikri harus lebih meningkatkan disiplin dari semua lapis manajemen. Hal-hal kecil yang tidak perlu dilakukan lebih baik dibuang. Karena sesuatu sekecil apapun akan menjadi perhatian dari para anggota, karena sepengetahuan penyusun selama penelitian, ada beberapa anggota yang mengeluhkan tentang tidak disiplinnya karyawan dalam bekerja, jadi dirasa tidak enak kepada anggota.
3. Dengan semakin berkembangnya BMT Bina Ihsanul Fikri baik pada asset maupun keanggotaan, diharapkan BMT BIF bisa meningkatkan pelayanan dan itu bisa di mulai dari peningkatan sumber daya manusia (SDM) dan juga untuk bisa mengikuti perkembangan teknologi yang sekarang semakin maju.
4. Semoga hubungan antara pihak BMT BIF dengan pihak anggota selalu terjaga dalam ikatan kekeluargaan, seperti yang telah terjalin sekarang ini.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

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

Ekonomi dan Manajemen

Azhar, Bashir Ahmad, *Azaz-azaz Hukum Mu'amalah*, (Yogyakarta : UII Pers, 2000)

Deming Edward, dalam Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta : Andi, 1997)

Djarwanto, *Statistik Induktif* (Yogyakarta : BPFE, 1993)

E.Porter Michael, *Keunggulan bersaing Menciptakan dan mempertahankan Kinerja Unggul*, alih bahasa Agus Dharma dkk (Jakarta : Erlangga, 1993)

Issa Beekun, Rafik, *Etika Bisnis Islam*, alih bahasa Muhammad M.Ag, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 1997).

Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa Hendra Teguh dkk (Jakarta : Prehallindo, 2000)

Lupiyoadi Rahmat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek* (Jakarta: Salemba Empat, 2001)

M.Juran Josep dalam Fandy Tjiptono. *Prinsip-prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta : Andi, 1997)

Muslich, *Etika Bisnis Islami, Landasan Filosofis, Normatif dan Substansi Implementatif*, (Yogyakarta : Ekonesia FE UII, 2004)

- Ridwan Muhammad, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil* (Yogyakarta : UII Press 2004)
- Sugiarto Ir. Endar, MM, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa* (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2002)
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, (Jakarta : Rineka Cipta 2001)
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta : Andy, 1997)
- , *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta, Andy, 1997).
- Yamit, Zulian *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* (Yogyakarta : EKONESIA, 2005)
- Yazid, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, (Yogyakarta : Fak Ekonomi UII, 1999).

Metodologi Penelitian

- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1996)
- Indriantoro Nur, *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, (Yogyakarta : BPF 1999)
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009).
- Hadi, Syamsul, *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Akuntansi dan Keuangan*, (Yogyakarta : Ekonisia Fakultas Ekonomi UII, 2006).
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi, *Metodologi Penelitian Survei*, (Jakarta : LP3ES, 1989)

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

Singarimbun Masri dan Sofyan Effendi, *Metodologi Penelitian Survei*
(Jakarta:LP3ES,1989)

Solimun, *Analisis Data Statistika : Metode Untuk Ekonomi* (Malang : Fakultas
MIPA Universitas Brawijaya, 2002)

Skripsi

Andhika Prasetya, Mario, *Analisa Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas
Pelayanan Teller (Studi pada BMT Beringharjo Yogyakarta)*,
Skripsi Fakultas Ekonomi UMY Tahun 2007.

Bungohngaeh, Mis Toi-Ibah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Anggota Koperasi Ibnu Affan di Wilayah Yala Thailand
Selatan Tahun 2007*, skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2008.

Fadliyah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada
BMT Multazam Yogyakarta*, Skripsi UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta, 2007.

Iswahyudi, Arif, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah
(Studi Kasus Pada Bank syari'ah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas
Parangtritis)*, skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007

Rahmawati, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Anggota BMT Rizky Mandiri Yogyakarta*, Skripsi UIN Sunan
Kalijaga Yogyakarta, 2007

Skripsi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada
Toko Smes'Co Kopontren Al Munawir Yogyakarta*, Skripsi UIN
Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Skripsi, *Analisa Kepuasan Nasabah BMT BMI Yogyakarta*, Skripsi UIN
Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Situs Internet

www.google.com kata kunci ekonomi, kepuasan nasabah, kualitas pelayanan

www.bmt-bif.co.id informasi tentang BMT Bina Ihsanul Fikri

Lampiran 1 : Kuisisioner

**DEPARTEMEN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARI'AH
PROGRAM STUDI KEUANGN ISLAM**

Jalan Marsda Adisucipto Telp./Fax. (0274) 512840

Y O G Y A K A R T A

Kepada :

Yth.Bapak/Ibu/Saudara/I anggota

B.M.T Bina Ihsanul Fikri

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Warahmatullohi Wabarakaatuu

Dalam rangka penulisan skripsi yang kami laksanakan dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH studi kasus pada BMT BINA IHSANUL FIKRI”** maka saya memohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu/saudara/i untuk bersedia mengisi dan menjawab beberapa pertanyaan angket/kuisisioner yang telah kami sediakan.

Jawaban Bapak/Ibu/saudara/i adalah semata-mata hanya untuk kepentingan penulisan skripsi yang kami susun. Dengan harapan penelitian ini bisa bermanfaat bagi BMT Bina Ihsanul Fikri sebagai informasi untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang telah dilakukan selama ini, guna meningkatkan kepuasan anggota.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berkenan mengisi angket ini, kami hanya bisa menyampaikan banyak-banyak terima kasih. Semoga amal kebaikan Bapak/Ibu/saudara/I mendapatkan balasan yang berlipat dari Allah SWT. Amiin..amiiin...yaaaaa Rabbal'alamin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullohi Wabarakaatuu

Yogyakarta, Desember 2009

Hormat kami

Muhammad Iqbal Fauzi

Kuisisioner/Angket BMT Bina Ihsanul Fikri

I. Data Responden


Harap anda memberikan tanda (√) pada jawaban yang sesuai, pada pertanyaan-pertanyaan di bawah ini :


1. Nama/inisial :
2. Jenis Kelamin
 - Pria
 - Wanita
3. Pada saat ini usia anda :
 - Dibawah 18 tahun
 - 18 – 25 tahun
 - 26 – 35 tahun
 - 36 – 45 tahun
 - Di atas 45 tahun
4. Pendidikan terakhir :
 - Lulusan SD
 - Lulusan SLTP
 - Lulusan SLTA
 - Lulusan sarjana/S1
 - Lulusan Pasca Sarjana/S2, S3
5. Pekerjaan anda saat ini :
 - Pelajar/mahasiswa
 - Pegawai BUMN/swasta
 - Pegawai Negeri Sipil
 - Wirausaha
 - Lain-lain
6. Berapa Pendapatan anda dalam satu bulan :
 - < 250.000
 - 250.000 – 500.000
 - 500.000 – 750.000
 - 750.000 – 1.000.000
 - > 1.000.000

7. Sudah berapa lama anda menjadi anggota atau nasabah dari tabungan mudharabah di BMT Bina Ihsanul Fikri :

- < 2 tahun
- 2 – 4 tahun
- 4 – 6 tahun
- 6 – 8 tahun
- > 8 tahun

II. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

 **Petunjuk** : Mohon Anda menjawab dan mengisi daftar pertanyaan di bawah ini dengan cara member tanda ‘cek’ (√) pada alternatif jawaban yang paling sesuai menurut penilaian Anda.

 **Keterangan** :

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

III. Daftar Pertanyaan

“Variable Independen”

Tangibles (kondisi Fisik)

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Lahan parkir yang dimiliki BMT BIF luas					
2.	Ruang antri BMT BIF nyaman					
3.	Halaman sekitar gedung BMT BIF bersih, luas, rapi.					
4.	Perlengkapan dan peralatan (teknologi) seperti komputer, telepon, AC, di BMT BIF sudah memadai untuk menunjang kinerja para karyawannya					
5.	Penampilan karyawan selalu rapi, dan enak di pandang.					

Reliability (Keandalan)

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
6.	Pihak BMT BIF selalu memberikan pemecahan yang terbaik atas masalah Anda.					
7.	Prosedur pelayanan yang di berikan BMT BIF sesuai dengan yang telah dijanjikan					
8.	Transaksi bisa diselesaikan dengan baik dan akurat					
9.	Karyawan dan manajemen hadir tepat waktu					
10.	Jam pelayanan dilaksanakan dengan tepat waktu					
11.	Prosedur pelayanan yang diberikan BMT BIF tidak berbelit-belit					
12.	BMT BIF mengenali anda sebagai nasabahnya atau anggotanya					

Responsiveness (Daya Tanggap)

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
13.	Karyawan BMT BIF mengerjakan transaksi anda dengan teliti					
14.	Karyawan BMT BIF selalu siap membantu anggota yang memerlukan informasi					
15.	Karyawan BMT BIF melayani anda dengan penuh perhatian dan selalu tanggap terhadap masalah yang dihadapi para anggota atau nasabahnya dan juga memberi saran atas masalah yang dihadapi anggota atau nasabah.					
16.	Karyawan selalu sabar, ramah, senyum dalam setiap melayani nasabah atau anggota, seperti motto yang di angkat mereka					
17.	Karyawan BMT BIF selalu cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan anggota atau nasabah					

Assurance (Jaminan)

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
18.	BMT BIF menjamin kerahasiaan transaksi para nasabah					
19.	Ketelitian dan keakuratan karyawan BMT BIF dalam mencatat transaksi tidak diragukan lagi					
20.	Keamanan bagi setiap anggota dalam melakukan transaksi di BMT BIF					
21.	Pelayanan yang diberikan karyawan menumbuhkan kepercayaan anda untuk selalu bertransaksi di BMT BIF.					
22.	Antara karyawan dengan anggota terjalin komunikasi yang baik, sehingga muncul suasana yang akrab, kekeluargaan					
23.	Semua transaksi yang dilakukan di					

	BMT BIF selalu dilakukan dengan Syari'at Islam					
--	------------------------------------------------	--	--	--	--	--

Emphaty (Empati)

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
24.	Karyawan BMT BIF selalu menanggapi keluhan, kritik dan saran dari anggota dengan baik dan bijaksana					
25.	Karyawan BMT BIF memperlakukan sama kepada semua anggota atau nasabah					
26.	Karyawan memperhatikan kepentingan nasabah dengan sungguh-sungguh					
27.	BMT BIF menyediakan layanan jemput bola kepada para nggotanya seperti di pasar, rumah dan sekolahan					
28.	Karyawan BMT BIF selalu mendengarkan keluhan, saran, kritik dari para anggota soal pelayanan yang diberikan oleh para karyawan					
29.	Pegawai mampu menunjukkan sikap simpati dan bersahabat					

“Variable Dependen”

📌 Kepuasan Nasabah

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
30.	Saya puas dengan fasilitas yang di sediakan BMT BIF seperti ruang tunggu, telepon, tempat parkir, toilet dan fasilitas fisik yang lainnya					
31.	Saya puas terhadap kedisiplinan jam kerja BMT BIF (jam buka, istirahat, jam tutup)					
32.	Saya puas dengan keamanan kami dalam setiap transaksi di BMT BIF					
33.	Saya puas dengan pelayanan karyawan dalam menyelesaikan transaksi dengan baik dan dalam waktu yang singkat,					
34.	Saya puas dengan kemampuan para karyawan BMT BIF dalam menjawab dan menyelesaikan masalah ynag di hadapi oleh anggota atau nasabah					
35.	Saya puas dengan kerahasiaan dari transaksi di BMT BIF					

Atas kesediaan bapak, Ibu, Saudara/I dalam mengisi kuisoner/angket ini kami selaku penyusun mengucapkan banyak-banyak terimakasih. Semoga penelitian yang kami lakukan, kelak bisa bermanfaat secara umum bagi semua yang berkepentingan dengan BMT Bina Ihsanul Fikri. Semoga amal Bapak, Ibu, Saudara/I di catat menjadi amal baik adan akan di berikan balasan yang berlipat oleh Alloh SWT.

Maturnuwun.....

Assalamu'alaikum Warahmatullohi Wabarakatuuh

Lampiran 2 : REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

No	Tangible (kondisi fisik)					Tot_X1	X1	Responsiveness (Daya Tanggap)					Tot_X2	X2	Reliability							Tot_X3	X3
	P1	P2	P3	P4	P5			P1	P2	P3	P4	P5			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7		
1	5	5	3	4	4	21	4.2	4	3	3	4	3	17	3.4	3	3	4	3	4	4	4	25	3.57
2	4	3	3	3	3	16	3.2	2	3	3	3	3	14	2.8	2	3	3	3	3	3	4	21	3
3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	19	3.8	4	4	4	4	4	2	4	26	3.71
4	5	4	4	5	5	23	4.6	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	4	34	4.86
5	4	4	5	5	5	23	4.6	5	4	4	5	4	22	4.4	4	4	3	3	4	3	4	25	3.57
6	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	4	19	3.8	4	4	4	3	4	4	4	27	3.86
7	4	4	4	4	3	19	3.8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	3	4	4	26	3.71
8	4	4	4	4	5	21	4.2	4	5	5	5	4	23	4.6	4	4	4	4	3	4	4	27	3.86
9	3	4	4	3	4	18	3.6	5	4	3	5	4	21	4.2	4	4	4	3	4	4	4	27	3.86
10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	19	3.8	4	5	5	4	4	4	4	30	4.29
11	3	4	4	4	4	19	3.8	3	5	3	4	3	18	3.6	5	5	5	5	4	4	4	32	4.57
12	3	3	3	3	4	16	3.2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	3	3	3	22	3.14
13	2	3	2	4	3	14	2.8	4	4	4	4	3	19	3.8	4	4	4	3	4	3	3	25	3.57
14	3	3	4	4	4	18	3.6	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	4	4	4	26	3.71
15	3	4	3	4	4	18	3.6	3	3	4	4	3	17	3.4	3	3	4	4	4	4	4	26	3.71
16	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	5	4	22	4.4	5	5	5	3	4	4	4	30	4.29
17	3	3	5	5	3	19	3.8	4	4	3	3	2	16	3.2	3	3	4	3	4	3	3	23	3.29
18	4	4	4	4	3	19	3.8	4	3	4	4	3	18	3.6	3	3	3	4	4	4	4	25	3.57
19	4	4	3	3	3	17	3.4	4	4	3	4	4	19	3.8	4	5	5	4	4	5	5	32	4.57
20	4	4	4	4	3	19	3.8	5	4	5	5	4	23	4.6	3	4	5	4	4	4	3	27	3.86
21	5	4	4	4	4	21	4.2	4	4	4	4	3	19	3.8	4	4	4	4	4	3	4	27	3.86
22	4	3	3	3	4	17	3.4	4	4	3	3	3	17	3.4	3	4	4	3	3	3	4	24	3.43
23	4	4	5	5	3	21	4.2	4	4	3	3	3	17	3.4	4	4	4	3	3	3	3	24	3.43
24	4	3	4	4	4	19	3.8	4	4	4	3	3	18	3.6	4	3	3	3	4	4	4	25	3.57
25	4	4	4	3	3	18	3.6	2	2	2	3	3	12	2.4	3	2	3	2	3	4	4	21	3
26	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	2	16	3.2	3	4	4	3	4	3	4	25	3.57
27	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	3	17	3.4	3	3	4	4	4	4	4	26	3.71
28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
29	3	4	3	4	4	18	3.6	4	4	3	3	4	18	3.6	4	4	3	4	4	4	4	27	3.86
30	4	4	4	4	5	21	4.2	4	4	5	5	4	22	4.4	4	4	4	3	4	4	5	28	4
31	4	5	3	5	4	21	4.2	4	4	5	4	4	21	4.2	5	4	4	3	3	5	5	29	4.14
32	4	3	3	5	5	20	4	4	4	4	5	5	22	4.4	3	3	4	4	4	4	5	27	3.86
33	4	4	4	3	4	19	3.8	4	3	4	3	4	18	3.6	4	4	4	3	3	4	4	26	3.71

No	Tangible (kondisi fisik)					Tot_X1	X1	Responsiveness (Daya Tanggap)					Tot_X2	X2	Reliability							Tot_X3	X3	
	P1	P2	P3	P4	P5			P1	P2	P3	P4	P5			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7			
34	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
35	4	4	4	3	4	19	3.8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4
36	3	3	3	3	4	16	3.2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	3	4	4	26	3.71	
37	3	3	3	3	5	17	3.4	5	4	4	4	4	21	4.2	4	4	4	5	5	4	4	30	4.29	
38	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	5	23	4.6	4	4	4	4	4	4	4	28	4	
39	4	5	3	4	5	21	4.2	4	5	4	4	5	22	4.4	4	4	5	4	4	4	5	30	4.29	
40	3	4	3	4	4	18	3.6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	4	4	4	27	3.86	
41	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	
42	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	
43	3	3	3	3	4	16	3.2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	3	4	4	26	3.71	
44	4	4	4	3	4	19	3.8	4	4	3	4	4	19	3.8	4	4	4	4	4	4	4	28	4	
45	4	3	4	3	4	18	3.6	4	4	5	4	4	21	4.2	4	4	4	3	3	4	4	26	3.71	
46	4	4	4	4	5	21	4.2	4	4	4	5	5	22	4.4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	
47	4	4	3	3	5	19	3.8	4	4	3	3	3	17	3.4	3	3	3	4	4	3	4	24	3.43	
48	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	
49	4	4	4	4	3	19	3.8	4	5	5	4	4	22	4.4	4	4	5	3	3	4	4	27	3.86	
50	5	5	5	4	5	24	4.8	5	4	4	4	5	22	4.4	5	5	5	4	4	5	4	32	4.57	
51	4	3	4	3	4	18	3.6	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	3	4	3	4	24	3.43	
52	5	4	5	5	4	23	4.6	4	3	4	4	3	18	3.6	4	3	4	3	3	4	5	26	3.71	
53	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	
54	4	4	5	4	4	21	4.2	4	4	4	4	5	21	4.2	4	4	4	4	5	4	4	29	4.14	
55	4	4	5	4	4	21	4.2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	4	4	4	30	4.29	
56	4	4	5	4	4	21	4.2	4	4	4	5	4	21	4.2	4	4	4	5	4	4	4	29	4.14	
57	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	5	22	4.4	4	5	5	4	4	4	5	31	4.43	
58	5	5	5	5	4	24	4.8	4	4	4	3	3	18	3.6	4	4	4	4	3	4	4	27	3.86	
59	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	
60	3	3	4	4	4	18	3.6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	4	4	3	26	3.71	
61	4	4	4	5	5	22	4.4	4	5	4	5	4	22	4.4	4	4	4	4	4	5	4	29	4.14	
62	3	4	4	5	5	21	4.2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	5	5	5	34	4.86	

Lampiran 2 :REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

No	Assurance						Tot_X4	X4	Emphaty						Tot_X5	X5	kepuasan nasabah						Tot_Y	Y
	P1	P2	P3	P4	P5	P6			P1	P2	P3	P4	P5	P6			P1	P2	P3	P4	P5	P6		
1	4	3	4	4	3	4	22	3.67	3	3	3	4	3	3	19	3.17	4	3	4	3	3	4	21	3.5
2	4	2	3	3	3	3	18	3	3	3	3	4	4	3	20	3.33	3	3	3	2	4	3	18	3
3	4	4	4	3	4	2	21	3.5	2	5	3	4	3	4	21	3.5	4	3	4	3	3	4	21	3.5
4	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	4	4	28	4.67	5	5	5	5	5	5	30	5
5	5	4	4	4	5	5	27	4.5	5	5	4	4	4	4	26	4.33	4	3	4	3	5	4	23	3.83
6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	24	4
7	4	3	4	4	4	4	23	3.83	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	24	4
8	4	4	4	4	5	5	26	4.33	4	4	4	5	4	4	25	4.17	4	4	5	4	4	4	25	4.17
9	4	4	4	5	4	3	24	4	4	4	3	5	4	4	24	4	3	4	4	4	3	4	22	3.67
10	4	4	5	5	5	4	27	4.5	4	5	4	5	4	5	27	4.5	4	4	4	4	4	4	24	4
11	3	3	4	3	5	5	23	3.83	3	3	5	5	4	4	24	4	5	4	5	4	5	5	28	4.67
12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	5	3	3	20	3.33	3	3	3	3	3	3	18	3
13	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	4	4	3	4	21	3.5
14	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	3	4	22	3.67
15	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	4	23	3.83	4	3	3	3	4	4	21	3.5
16	5	4	4	4	4	5	26	4.33	4	4	4	5	4	4	25	4.17	4	4	4	4	4	4	24	4
17	5	4	4	5	5	3	26	4.33	3	4	4	5	3	4	23	3.83	3	3	3	3	3	4	19	3.17
18	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	24	4
19	5	4	5	4	4	4	26	4.33	3	5	5	5	4	4	26	4.33	4	4	4	5	4	4	25	4.17
20	4	4	3	4	4	5	24	4	4	4	4	4	4	5	25	4.17	4	4	4	3	4	4	23	3.83
21	5	4	4	4	5	4	26	4.33	4	3	3	4	4	4	22	3.67	4	4	4	4	3	4	23	3.83
22	4	3	3	4	4	3	21	3.5	3	4	3	5	5	5	25	4.17	4	4	4	4	3	4	23	3.83
23	4	4	3	3	3	3	20	3.33	4	4	4	4	3	3	22	3.67	3	3	4	3	3	4	20	3.33
24	3	3	3	4	4	5	22	3.67	3	4	4	4	4	4	23	3.83	3	3	3	4	4	4	21	3.5
25	4	3	4	2	4	4	21	3.5	4	3	3	4	4	4	22	3.67	3	4	4	4	3	4	22	3.67
26	4	3	4	3	4	3	21	3.5	4	3	3	4	3	3	20	3.33	4	4	4	3	3	4	22	3.67
27	4	3	4	4	4	4	23	3.83	3	4	4	4	4	4	23	3.83	4	4	4	4	4	4	24	4
28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	24	4
29	4	3	4	4	4	3	22	3.67	4	3	4	4	4	4	23	3.83	4	3	3	4	4	4	22	3.67
30	5	4	4	4	4	5	26	4.33	4	4	4	5	4	5	26	4.33	4	4	4	4	4	5	25	4.17
31	5	4	3	5	5	4	26	4.33	4	5	5	4	4	5	27	4.5	5	5	5	5	4	4	28	4.67
32	4	4	3	4	4	4	23	3.83	4	5	5	4	4	5	27	4.5	4	4	4	4	4	4	24	4
33	3	4	3	4	4	5	23	3.83	4	3	4	4	3	4	22	3.67	4	3	3	4	4	3	21	3.5

Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Uji Reliability

a. Hasil Uji Validitas Tangibles - Correlations

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	Tot_X1
P1	Pearson Correlation	1	.458**	.417**	.303**	.185	.717**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.003	.071	.000
	N	96	96	96	96	96	96
P2	Pearson Correlation	.458**	1	.285**	.387**	.274**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.005	.000	.007	.000
	N	96	96	96	96	96	96
P3	Pearson Correlation	.417**	.285**	1	.388**	.031	.657**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.	.000	.765	.000
	N	96	96	96	96	96	96
P4	Pearson Correlation	.303**	.387**	.388**	1	.282**	.712**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.	.005	.000
	N	96	96	96	96	96	96
P5	Pearson Correlation	.185	.274**	.031	.282**	1	.530**
	Sig. (2-tailed)	.071	.007	.765	.005	.	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Tot_X1	Pearson Correlation	.717**	.700**	.657**	.712**	.530**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	96	96	96	96	96	96

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

b. Reliability Tangibles

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.678	5

a. Hasil Uji Validitas Responsiveness
- Correlations

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	Tot_X2
P1	Pearson Correlation	1	.527**	.550**	.370**	.429**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
P2	Pearson Correlation	.527**	1	.548**	.322**	.512**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.001	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
P3	Pearson Correlation	.550**	.548**	1	.548**	.624**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
P4	Pearson Correlation	.370**	.322**	.548**	1	.656**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96
P5	Pearson Correlation	.429**	.512**	.624**	.656**	1	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000
	N	96	96	96	96	96	96
Tot_X2	Pearson Correlation	.716**	.743**	.840**	.747**	.846**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	96	96	96	96	96	96

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

b. Reliability Responsiveness

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	5

a. Hasil Uji Validitas Reliability
- Correlations

Correlations

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	Tot_X3
P1 Pearson Correlation	1	.638**	.495**	.303**	.271**	.431**	.203*	.714**
P1 Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.003	.008	.000	.047	.000
P1 N	96	96	96	96	96	96	96	96
P2 Pearson Correlation	.638**	1	.626**	.431**	.329**	.448**	.139	.757**
P2 Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.001	.000	.175	.000
P2 N	96	96	96	96	96	96	96	96
P3 Pearson Correlation	.495**	.626**	1	.374**	.415**	.542**	.255*	.765**
P3 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000	.012	.000
P3 N	96	96	96	96	96	96	96	96
P4 Pearson Correlation	.303**	.431**	.374**	1	.608**	.344**	.252*	.685**
P4 Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.	.000	.001	.013	.000
P4 N	96	96	96	96	96	96	96	96
P5 Pearson Correlation	.271**	.329**	.415**	.608**	1	.339**	.357**	.672**
P5 Sig. (2-tailed)	.008	.001	.000	.000	.	.001	.000	.000
P5 N	96	96	96	96	96	96	96	96
P6 Pearson Correlation	.431**	.448**	.542**	.344**	.339**	1	.371**	.721**
P6 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.001	.	.000	.000
P6 N	96	96	96	96	96	96	96	96
P7 Pearson Correlation	.203*	.139	.255*	.252*	.357**	.371**	1	.514**
P7 Sig. (2-tailed)	.047	.175	.012	.013	.000	.000	.	.000
P7 N	96	96	96	96	96	96	96	96
Tot_X3 Pearson Correlation	.714**	.757**	.765**	.685**	.672**	.721**	.514**	1
Tot_X3 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
Tot_X3 N	96	96	96	96	96	96	96	96

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

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

b. Reliability Dimensi Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	7

a. Hasil Uji Validitas Assurance
- Correlations

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	Tot_X4
P1	Pearson Correlation	1	.430**	.375**	.400**	.369**	.260*	.687**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.010	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
P2	Pearson Correlation	.430**	1	.435**	.472**	.272**	.357**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.007	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
P3	Pearson Correlation	.375**	.435**	1	.289**	.355**	.325**	.658**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.004	.000	.001	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
P4	Pearson Correlation	.400**	.472**	.289**	1	.434**	.321**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.	.000	.001	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
P5	Pearson Correlation	.369**	.272**	.355**	.434**	1	.389**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.000	.000	.	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
P6	Pearson Correlation	.260*	.357**	.325**	.321**	.389**	1	.657**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.001	.001	.000	.	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
Tot_X4	Pearson Correlation	.687**	.713**	.658**	.707**	.695**	.657**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	96	96	96	96	96	96	96

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

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

Reliability Assurance

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.774	6

a. Hasil Uji Validitas Empathy
- Correlations

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	Tot_X5
P1	Pearson Correlation	1	.405**	.393**	-.173	.444**	.361**	.626**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.092	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
P2	Pearson Correlation	.405**	1	.411**	.237*	.462**	.529**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.020	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
P3	Pearson Correlation	.393**	.411**	1	-.086	.432**	.269**	.631**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.405	.000	.008	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
P4	Pearson Correlation	-.173	.237*	-.086	1	-.006	.139	.307**
	Sig. (2-tailed)	.092	.020	.405	.	.953	.178	.002
	N	96	96	96	96	96	96	96
P5	Pearson Correlation	.444**	.462**	.432**	-.006	1	.531**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.953	.	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
P6	Pearson Correlation	.361**	.529**	.269**	.139	.531**	1	.724**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.008	.178	.000	.	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
Tot_X5	Pearson Correlation	.626**	.798**	.631**	.307**	.746**	.724**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.
	N	96	96	96	96	96	96	96

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

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

b. Reliability Empathy

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.703	6

a. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah
- Correlations

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	Tot_Y
P1	Pearson Correlation	1	.569**	.462**	.382**	.373**	.380**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
P2	Pearson Correlation	.569**	1	.484**	.501**	.371**	.358**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
P3	Pearson Correlation	.462**	.484**	1	.443**	.305**	.537**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.003	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
P4	Pearson Correlation	.382**	.501**	.443**	1	.499**	.474**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
P5	Pearson Correlation	.373**	.371**	.305**	.499**	1	.473**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000	.	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
P6	Pearson Correlation	.380**	.358**	.537**	.474**	.473**	1	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96
Tot_Y	Pearson Correlation	.719**	.754**	.725**	.770**	.697**	.716**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	96	96	96	96	96	96	96

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

b. Reliability Kepuasan Nasabah

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	6

Lampiran 4 : Regression

Regression

Variables Entered/Removed^d

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, X1, X3, X2, X4	.	Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.811 ^a	.659	.640	.26193

- a. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X2, X4

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.908	5	2.382	34.712	.000 ^a
	Residual	6.175	90	.069		
	Total	18.082	95			

- a. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X2, X4
 b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.023	.332		.070	.944
	X1	.015	.075	.014	.198	.843
	X2	.048	.072	.061	.662	.509
	X3	.308	.101	.294	3.031	.003
	X4	.294	.107	.282	2.749	.007
	X5	.320	.097	.299	3.292	.001

- a. Dependent Variable: Y

Lampiran 5 : Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.811 ^a	.659	.640	.26193	1.837

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X2, X4

b. Dependent Variable: Y

Lampiran 6 : Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas

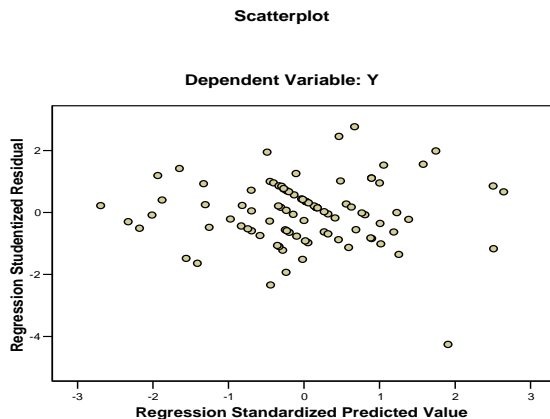
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.717	1.394
	X2	.450	2.223
	X3	.403	2.482
	X4	.360	2.775
	X5	.459	2.177

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 7 : Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedasitas Charts



Lampiran 8 : Uji Normalitas

Uji Normalitas NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.97332853
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.059
	Negative	-.063
Kolmogorov-Smirnov Z		.620
Asymp. Sig. (2-tailed)		.837

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 9 : Uji Linearitas

Uji Linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	Between Groups	(Combined)	3.986	10	.399	2.404	.014
		Linearity	2.568	1	2.568	15.488	.000
		Deviation from Linearity	1.417	9	.157	.950	.487
	Within Groups		14.096	85	.166		
Total			18.082	95			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2	Between Groups	(Combined)	10.136	13	.780	8.046	.000
		Linearity	6.753	1	6.753	69.685	.000
		Deviation from Linearity	3.383	12	.282	1.786	.061
	Within Groups		12.946	82.000	.158		
Total			18.082	95			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X3	Between Groups	(Combined)	10.021	15	.668	6.630	.000
		Linearity	8.779	1	8.779	87.122	.000
		Deviation from Linearity	1.242	14	.089	.881	.582
	Within Groups		8.061	80	.101		
	Total		18.082	95			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X4	Between Groups	(Combined)	10.910	13	.839	9.596	.000
		Linearity	9.571	1	9.571	109.436	.000
		Deviation from Linearity	1.339	12	.112	1.276	.249
	Within Groups		7.172	82	.087		
	Total		18.082	95			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X5	Between Groups	(Combined)	10.003	12	.834	8.564	.000
		Linearity	8.547	1	8.547	87.811	.000
		Deviation from Linearity	1.456	11	.132	1.359	.208
	Within Groups		8.079	83	.097		
	Total		18.082	95			

Lampiran 10 :

TERJEMAHAN AL-QURAN

No.	hlm	Terjemahan
1	12	<p>Al-a'raf : 26. <i>Hai anak Adam[530], Sesungguhnya kami Telah menurunkan kepadamu Pakaian untuk menutup auratmu dan Pakaian indah untuk perhiasan. dan Pakaian takwa[531] Itulah yang paling baik. yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat.</i></p> <p><i>[530] maksudnya ialah: umat manusia</i></p> <p><i>[531] maksudnya ialah: selalu bertakwa kepada Allah.</i></p>
2	13	<p>Al Ahzab : 21. <i>Sesungguhnya Telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah.</i></p>
3	14	<p>Al Maidah : 1. <i>Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu[388]. dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.</i></p> <p><i>[388] Aqad (perjanjian) mencakup: janji prasetia hamba kepada Allah dan perjanjian yang dibuat oleh manusia dalam pergaulan sesamanya.</i></p>
4	15	<p>As Syu'araa : 181. <i>Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan; 182. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus.</i></p>

5	16	<i>An Nahl : 90. Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran</i>
6	24	<i>At Taubah : 119. Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar.</i>
7	25	<i>Yusuf : 55. Berkata Yusuf: "Jadikanlah Aku bendaharawan negara (Mesir); Sesungguhnya Aku adalah orang yang pandai menjaga, lagi berpengetahuan".</i>
8	26	<i>An Nisa : 58. Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat.</i>

Lampiran 11 :

CURICULUM VITAE

Nama : Muhammad Iqbal Fauzi
Tempat Tanggal Lahir : Kebumen, 11 Oktober 1987
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat Asal : Dk. Krajan Ds. Candiwulan Rt/Rw : 01/03
Alamat Yogyakarta : Jalan Irreda, Prawirodirjan, GM.II/1045 Rt.35-Rw.II
Kota Yogyakarta - D.I. Yogyakarta
Nama Orang Tua : H. Ngatirin S.HI
Hj. Fauziyah
Pekerjaan Orang tua : PNS
Mobile Phone : 085228285354
081915058020

Riwayat Pendidikan

1. SDN Candiwulan II, Kab. Kebumen, 1993-1999
2. MTs'N Model Kebumen I, Kab. Kebumen, 1999-2002
3. MA Negeri Kebumen 2, Kab. Kebumen, 2002-2005
4. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Fakultas Syari'ah, Jurusan Muamalah, Program Studi Keuangan Islam, 2005-2010.

Yogyakarta, 20 Rabi'ul Awal 1431 H
06 Maret 2010 M

Penyusun

Muhammad Iqbal Fauzi

Lampiran 12 : TABEL KORELASI PEARSON PRODUCT MOMENT

PADA α 5 %

N	2-tailed	1-tailed
3	0.9969	0.9877
4	0.9500	0.9000
5	0.8783	0.8054
6	0.8114	0.7293
7	0.7545	0.6694
8	0.7067	0.6215
9	0.6664	0.5822
10	0.6319	0.5494
11	0.6021	0.5214
12	0.5760	0.4973
13	0.5529	0.4762
14	0.5324	0.4575
15	0.5140	0.4409
16	0.4973	0.4259
17	0.4821	0.4124
18	0.4683	0.4000
19	0.4555	0.3887
20	0.4438	0.3783
21	0.4329	0.3687
22	0.4227	0.3598
23	0.4132	0.3515
24	0.4044	0.3438
25	0.3961	0.3365
26	0.3882	0.3297
27	0.3809	0.3233
28	0.3739	0.3172
29	0.3673	0.3115
30	0.3610	0.3061
31	0.3550	0.3009
32	0.3494	0.2960
33	0.3440	0.2913
34	0.3388	0.2869
35	0.3338	0.2826
36	0.3291	0.2785
37	0.3246	0.2746
38	0.3202	0.2709
39	0.3160	0.2673
40	0.3120	0.2638
41	0.3081	0.2605
42	0.3044	0.2573
43	0.3008	0.2542
44	0.2973	0.2512
45	0.2940	0.2483
46	0.2907	0.2455
47	0.2876	0.2429
48	0.2845	0.2403
49	0.2816	0.2377
50	0.2787	0.2353
51	0.2759	0.2329
52	0.2732	0.2306

N	2-tailed	1-tailed
53	0.2704	0.2282
54	0.2679	0.2261
55	0.2654	0.2240
56	0.2630	0.2219
57	0.2607	0.2199
58	0.2584	0.2180
59	0.2562	0.2161
60	0.2540	0.2143
61	0.2519	0.2125
62	0.2499	0.2107
63	0.2479	0.2090
64	0.2459	0.2074
65	0.2440	0.2057
66	0.2421	0.2041
67	0.2403	0.2026
68	0.2385	0.2011
69	0.2368	0.1996
70	0.2351	0.1981
71	0.2334	0.1967
72	0.2318	0.1953
73	0.2302	0.1940
74	0.2286	0.1926
75	0.2271	0.1913
76	0.2256	0.1900
77	0.2241	0.1888
78	0.2226	0.1876
79	0.2212	0.1864
80	0.2198	0.1852
81	0.2185	0.1840
82	0.2171	0.1829
83	0.2158	0.1817
84	0.2145	0.1806
85	0.2132	0.1796
86	0.2120	0.1785
87	0.2107	0.1775
88	0.2095	0.1764
89	0.2084	0.1754
90	0.2072	0.1744
91	0.2060	0.1735
92	0.2049	0.1725
93	0.2038	0.1716
94	0.2027	0.1707
95	0.2016	0.1697
96	0.2006	0.1688
97	0.1995	0.1680
98	0.1985	0.1671
99	0.1975	0.1662
100	0.1965	0.1654

Lampiran 13 : Tabel Durbin-Watson Statistic : 5 percent significant points of dL and dU

N	K=1		K=2		K=3		K=4		K=5		K=6		K=7		K=8		K=9		K=10	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
6	0.610	1.400																		
7	0.700	1.356	0.467	1.896																
8	0.763	1.332	0.559	1.777	0.368	2.287														
9	0.824	1.320	0.629	1.699	0.455	2.128	0.296	2.588												
10	0.879	1.320	0.697	1.641	0.525	2.016	0.376	2.414	0.243	2.822										
11	0.927	1.324	0.758	1.604	0.595	1.928	0.444	2.283	0.316	2.645	0.203	3.005								
12	0.971	1.331	0.812	1.579	0.658	1.864	0.512	2.177	0.379	2.506	0.268	2.832	0.171	3.149						
13	1.010	1.340	0.861	1.562	0.715	1.816	0.574	2.094	0.445	2.390	0.328	2.692	0.230	2.985	0.147	3.266				
14	1.045	1.350	0.905	1.551	0.767	1.779	0.632	2.030	0.505	2.296	0.389	2.572	0.286	2.848	0.200	3.111	0.127	3.360		
15	1.077	1.361	0.946	1.543	0.814	1.750	0.685	1.977	0.562	2.272	0.447	2.472	0.343	2.727	0.251	2.979	0.175	3.216	0.111	3.438
16	1.106	1.371	0.982	1.539	0.857	1.728	0.734	1.935	0.615	2.157	0.502	2.388	0.398	2.624	0.304	2.860	0.222	3.090	0.155	3.304
17	1.133	1.381	1.015	1.536	0.897	1.710	0.779	1.900	0.664	2.104	0.554	2.318	0.451	2.537	0.356	2.757	0.272	2.975	0.198	3.184
18	1.158	1.391	1.046	1.535	0.933	1.696	0.820	1.872	0.710	2.060	0.603	2.257	0.502	2.461	0.407	2.667	0.321	2.873	0.244	3.073
19	1.180	1.401	1.074	1.536	0.967	1.685	0.859	1.848	0.752	2.023	0.649	2.206	0.459	2.396	0.456	2.589	0.369	2.783	0.290	2.974
20	1.120	1.411	1.100	1.537	0.998	1.676	0.894	1.828	0.792	1.991	0.692	2.162	0.595	2.339	0.502	2.521	0.416	2.704	0.336	2.885
21	1.221	1.420	1.125	1.538	1.026	1.669	0.927	1.812	0.829	1.964	0.732	2.124	0.637	2.290	0.547	2.460	0.461	2.633	0.380	2.806
22	1.239	1.429	1.147	1.541	1.053	1.664	0.958	1.797	0.863	1.940	0.769	2.090	0.677	2.246	0.588	2.407	0.504	2.571	0.424	2.734
23	1.257	1.437	1.168	1.543	1.078	1.660	0.986	1.785	0.895	1.920	0.804	2.061	0.715	2.208	0.628	2.360	0.545	2.514	0.465	2.670
24	1.273	1.446	1.188	1.546	1.101	1.656	1.013	1.775	0.925	1.902	0.837	2.033	0.751	2.174	0.666	2.318	0.584	2.464	0.506	2.613
25	1.288	1.454	1.206	1.550	1.123	1.654	1.038	1.767	0.953	1.886	0.868	2.012	0.784	2.144	0.702	2.280	0.621	2.419	0.544	2.560
26	1.302	1.461	1.224	1.553	1.143	1.652	1.062	1.759	0.979	1.873	0.897	1.992	0.816	2.117	0.735	2.246	0.657	2.379	0.581	2.513
27	1.316	1.469	1.240	1.556	1.162	1.651	1.084	1.753	1.004	1.861	0.925	1.974	0.845	2.093	0.767	2.216	0.691	2.342	0.616	2.470
28	1.328	1.476	1.255	1.560	1.181	1.650	1.104	1.747	1.028	1.850	0.951	1.958	0.874	2.071	0.798	2.188	0.723	2.309	0.650	2.431
29	1.341	1.483	1.270	1.563	1.198	1.650	1.124	1.743	1.050	1.841	0.975	1.944	0.900	2.052	0.826	2.164	0.753	2.278	0.682	2.396
30	1.352	1.489	1.284	1.567	1.214	1.650	1.143	1.739	1.071	1.833	0.998	1.931	0.926	2.034	0.854	2.141	0.782	2.251	0.712	2.363
31	1.363	1.496	1.297	1.570	1.229	1.650	1.160	1.735	1.090	1.825	1.020	1.920	0.950	2.018	0.879	2.120	0.810	2.226	0.741	2.333
32	1.373	1.502	1.309	1.574	1.244	1.650	1.177	1.732	1.109	1.819	1.041	1.909	0.972	2.004	0.904	2.102	0.836	2.203	0.769	2.306
33	1.383	1.508	1.321	1.577	1.258	1.651	1.193	1.730	1.127	1.813	1.061	1.900	0.994	1.991	0.927	2.085	0.861	2.181	0.795	2.281
34	1.393	1.514	1.333	1.580	1.271	1.652	1.208	1.728	1.144	1.808	1.080	1.891	1.015	1.979	0.950	2.069	0.885	2.162	0.821	2.257
35	1.402	1.519	1.343	1.584	1.283	1.653	1.222	1.726	1.160	1.803	1.097	1.884	1.034	1.967	0.971	2.054	0.908	2.144	0.845	2.236
36	1.411	1.525	1.354	1.587	1.295	1.654	1.236	1.724	1.175	1.799	1.114	1.877	1.053	1.957	0.991	2.041	0.930	2.127	0.868	2.216
37	1.419	1.530	1.364	1.590	1.307	1.655	1.249	1.723	1.190	1.795	1.131	1.870	1.071	1.948	1.011	2.029	0.951	2.112	0.791	2.197
38	1.427	1.535	1.373	1.594	1.318	1.656	1.261	1.722	1.204	1.792	1.146	1.864	1.088	1.939	1.029	2.017	0.970	2.098	0.912	2.180
39	1.435	1.540	1.382	1.597	1.328	1.658	1.273	1.722	1.218	1.789	1.161	1.859	1.104	1.932	1.047	2.007	0.990	2.085	0.932	2.164
40	1.442	1.544	1.391	1.600	1.338	1.659	1.285	1.721	1.230	1.786	1.175	1.854	1.120	1.924	1.064	1.997	1.008	2.072	0.945	2.149
45	1.475	1.566	1.430	1.615	1.383	1.666	1.336	1.720	1.287	1.776	1.238	1.835	1.189	1.895	1.139	1.958	1.089	2.002	1.038	2.088
50	1.503	1.585	1.462	1.628	1.421	1.674	1.378	1.721	1.335	1.771	1.291	1.822	1.246	1.875	1.201	1.930	1.156	1.986	1.110	2.044
55	1.528	1.601	1.490	1.641	1.452	1.681	1.414	1.724	1.374	1.768	1.334	1.814	1.294	1.861	1.253	1.909	1.212	1.959	1.170	2.010
60	1.549	1.616	1.514	1.652	1.480	1.689	1.444	1.727	1.408	1.767	1.372	1.808	1.335	1.850	1.298	1.894	1.260	1.939	1.222	1.984
65	1.567	1.629	1.536	1.662	1.503	1.696	1.471	1.731	1.438	1.767	1.404	1.805	1.370	1.843	1.336	1.882	1.301	1.923	1.266	1.964
70	1.583	1.641	1.554	1.672	1.525	1.703	1.494	1.735	1.464	1.768	1.433	1.802	1.401	1.837	1.369	1.873	1.337	1.910	1.305	1.948
75	1.598	1.652	1.571	1.680	1.543	1.709	1.515	1.739	1.487	1.770	1.458	1.801	1.428	1.834	1.399	1.867	1.369	1.901	1.339	1.935
80	1.611	1.662	1.586	1.688	1.560	1.715	1.534	1.743	1.507	1.772	1.480	1.801	1.453	1.831	1.425	1.861	1.397	1.893	1.369	1.925
85	1.624	1.671	1.600	1.696	1.575	1.721	1.550	1.747	1.525	1.774	1.500	1.801	1.474	1.829	1.448	1.857	1.422	1.886	1.396	1.916
90	1.635	1.679	1.612	1.703	1.589	1.726	1.566	1.751	1.542	1.776	1.518	1.801	1.494	1.827	1.469	1.854	1.445	1.881	1.420	1.909
95	1.645	1.687	1.623	1.709	1.602	1.732	1.579	1.755	1.557	1.778	1.535	1.802	1.512	1.827	1.489	1.852	1.465	1.877	1.442	1.903
100	1.654	1.694	1.634	1.715	1.613	1.736	1.592	1.758	1.571	1.780	1.550	1.803	1.528	1.826	1.506	1.850	1.484	1.874	1.462	1.898
150	1.720	1.746	1.706	1.760	1.693	1.774	1.679	1.788	1.665	1.802	1.651	1.817	1.637	1.832	1.622	1.847	1.608	1.868	1.574	1.877
200	1.758	1.778	1.748	1.789	1.738	1.799	1.728	1.810	1.718	1.820	1.707	1.831	1.697	1.841	1.686	1.832	1.675	1.863	1.665	1.874

Sumber : Sritua Arief , 1993 : 295

Lampiran 14 : Critical Value of the F (TABEL F) pada α 5%

DF	1	2	3	4	5	6	7	8	9
51	4.0304	3.1788	2.7862	2.5534	2.3966	2.2826	2.1953	2.1260	2.0694
52	4.0266	3.1751	2.7826	2.5498	2.3930	2.2789	2.1916	2.1223	2.0656
53	4.0230	3.1716	2.7791	2.5463	2.3894	2.2754	2.1881	2.1187	2.0620
54	4.0195	3.1682	2.7758	2.5429	2.3861	2.2720	2.1846	2.1152	2.0585
55	4.0162	3.1650	2.7725	2.5397	2.3828	2.2687	2.1813	2.1119	2.0552
56	4.0130	3.1619	2.7694	2.5366	2.3797	2.2656	2.1782	2.1087	2.0519
57	4.0099	3.1588	2.7664	2.5336	2.3767	2.2625	2.1751	2.1056	2.0488
58	4.0069	3.1559	2.7636	2.5307	2.3738	2.2596	2.1721	2.1026	2.0458
59	4.0040	3.1531	2.7608	2.5279	2.3710	2.2568	2.1693	2.0997	2.0429
60	4.0012	3.1504	2.7581	2.5252	2.3683	2.2541	2.1665	2.0970	2.0401
61	3.9985	3.1478	2.7555	2.5226	2.3657	2.2514	2.1639	2.0943	2.0374
62	3.9959	3.1453	2.7530	2.5201	2.3631	2.2489	2.1613	2.0917	2.0348
63	3.9934	3.1428	2.7505	2.5177	2.3607	2.2464	2.1588	2.0892	2.0322
64	3.9909	3.1404	2.7482	2.5153	2.3583	2.2440	2.1564	2.0868	2.0298
65	3.9886	3.1381	2.7459	2.5130	2.3560	2.2417	2.1541	2.0844	2.0274
66	3.9863	3.1359	2.7437	2.5108	2.3538	2.2395	2.1518	2.0821	2.0251
67	3.9840	3.1338	2.7416	2.5087	2.3517	2.2373	2.1497	2.0799	2.0229
68	3.9819	3.1317	2.7395	2.5066	2.3496	2.2352	2.1475	2.0778	2.0207
69	3.9798	3.1296	2.7375	2.5046	2.3475	2.2332	2.1455	2.0757	2.0186
70	3.9778	3.1277	2.7355	2.5027	2.3456	2.2312	2.1435	2.0737	2.0166
71	3.9758	3.1258	2.7336	2.5008	2.3437	2.2293	2.1415	2.0717	2.0146
72	3.9739	3.1239	2.7318	2.4989	2.3418	2.2274	2.1397	2.0698	2.0127
73	3.9720	3.1221	2.7300	2.4971	2.3400	2.2256	2.1378	2.0680	2.0108
74	3.9702	3.1203	2.7283	2.4954	2.3383	2.2238	2.1360	2.0662	2.0090
75	3.9685	3.1186	2.7266	2.4937	2.3366	2.2221	2.1343	2.0644	2.0073
76	3.9668	3.1170	2.7249	2.4920	2.3349	2.2204	2.1326	2.0627	2.0055
77	3.9651	3.1154	2.7233	2.4904	2.3333	2.2188	2.1310	2.0611	2.0039
78	3.9635	3.1138	2.7218	2.4889	2.3317	2.2172	2.1294	2.0595	2.0022
79	3.9619	3.1123	2.7203	2.4874	2.3302	2.2157	2.1278	2.0579	2.0007
80	3.9604	3.1108	2.7188	2.4859	2.3287	2.2142	2.1263	2.0564	1.9991
81	3.9589	3.1093	2.7173	2.4844	2.3273	2.2127	2.1248	2.0549	1.9976
82	3.9574	3.1079	2.7159	2.4830	2.3259	2.2113	2.1234	2.0534	1.9961
83	3.9560	3.1065	2.7146	2.4817	2.3245	2.2099	2.1220	2.0520	1.9947
84	3.9546	3.1052	2.7132	2.4803	2.3231	2.2086	2.1206	2.0506	1.9933
85	3.9532	3.1038	2.7119	2.4790	2.3218	2.2072	2.1193	2.0493	1.9919
86	3.9519	3.1026	2.7106	2.4777	2.3205	2.2059	2.1180	2.0480	1.9906
87	3.9506	3.1013	2.7094	2.4765	2.3193	2.2047	2.1167	2.0467	1.9893
88	3.9493	3.1001	2.7082	2.4753	2.3181	2.2034	2.1155	2.0454	1.9880
89	3.9481	3.0989	2.7070	2.4741	2.3169	2.2022	2.1143	2.0442	1.9868
90	3.9469	3.0977	2.7058	2.4729	2.3157	2.2011	2.1131	2.0430	1.9856
91	3.9457	3.0966	2.7047	2.4718	2.3145	2.1999	2.1119	2.0418	1.9844
92	3.9445	3.0954	2.7036	2.4707	2.3134	2.1988	2.1108	2.0407	1.9833
93	3.9434	3.0943	2.7025	2.4696	2.3123	2.1977	2.1097	2.0395	1.9821
94	3.9423	3.0933	2.7014	2.4685	2.3113	2.1966	2.1086	2.0384	1.9810
95	3.9412	3.0922	2.7004	2.4675	2.3102	2.1955	2.1075	2.0374	1.9799
96	3.9402	3.0912	2.6994	2.4665	2.3092	2.1945	2.1065	2.0363	1.9789
97	3.9391	3.0902	2.6984	2.4655	2.3082	2.1935	2.1054	2.0353	1.9778
98	3.9381	3.0892	2.6974	2.4645	2.3072	2.1925	2.1044	2.0343	1.9768
99	3.9371	3.0882	2.6965	2.4636	2.3063	2.1915	2.1035	2.0333	1.9758
100	3.9361	3.0873	2.6955	2.4626	2.3053	2.1906	2.1025	2.0323	1.9748

Lampiran 15 : TABEL DISTRIBUSI t pada α 5 %

DF	1 TAIL	2 TAIL
1	6.3138	12.7062
2	2.9200	4.3027
3	2.3534	3.1824
4	2.1318	2.7764
5	2.0150	2.5706
6	1.9432	2.4469
7	1.8946	2.3646
8	1.8595	2.3060
9	1.8331	2.2622
10	1.8125	2.2281
11	1.7959	2.2010
12	1.7823	2.1788
13	1.7709	2.1604
14	1.7613	2.1448
15	1.7531	2.1314
16	1.7459	2.1199
17	1.7396	2.1098
18	1.7341	2.1009
19	1.7291	2.0930
20	1.7247	2.0860
21	1.7207	2.0796
22	1.7171	2.0739
23	1.7139	2.0687
24	1.7109	2.0639
25	1.7081	2.0595
26	1.7056	2.0555
27	1.7033	2.0518
28	1.7011	2.0484
29	1.6991	2.0452
30	1.6973	2.0423
31	1.6955	2.0395
32	1.6939	2.0369
33	1.6924	2.0345
34	1.6909	2.0322
35	1.6896	2.0301
36	1.6883	2.0281
37	1.6871	2.0262
38	1.6860	2.0244
39	1.6849	2.0227
40	1.6839	2.0211
41	1.6829	2.0195
42	1.6820	2.0181
43	1.6811	2.0167
44	1.6802	2.0154
45	1.6794	2.0141
46	1.6787	2.0129
47	1.6779	2.0117
48	1.6772	2.0106
49	1.6766	2.0096
50	1.6759	2.0086

DF	1 TAIL	2 TAIL
51	1.6753	2.0076
52	1.6747	2.0066
53	1.6741	2.0057
54	1.6736	2.0049
55	1.6730	2.0040
56	1.6725	2.0032
57	1.6720	2.0025
58	1.6716	2.0017
59	1.6711	2.0010
60	1.6706	2.0003
61	1.6702	1.9996
62	1.6698	1.9990
63	1.6694	1.9983
64	1.6690	1.9977
65	1.6686	1.9971
66	1.6683	1.9966
67	1.6679	1.9960
68	1.6676	1.9955
69	1.6672	1.9949
70	1.6669	1.9944
71	1.6666	1.9939
72	1.6663	1.9935
73	1.6660	1.9930
74	1.6657	1.9925
75	1.6654	1.9921
76	1.6652	1.9917
77	1.6649	1.9913
78	1.6646	1.9908
79	1.6644	1.9905
80	1.6641	1.9901
81	1.6639	1.9897
82	1.6636	1.9893
83	1.6634	1.9890
84	1.6632	1.9886
85	1.6630	1.9883
86	1.6628	1.9879
87	1.6626	1.9876
88	1.6624	1.9873
89	1.6622	1.9870
90	1.6620	1.9867
91	1.6618	1.9864
92	1.6616	1.9861
93	1.6614	1.9858
94	1.6612	1.9855
95	1.6611	1.9853
96	1.6609	1.9850
97	1.6607	1.9847
98	1.6606	1.9845
99	1.6604	1.9842
100	1.6602	1.9840

DF	1 TAIL	2 TAIL
101	1.6601	1.9837
102	1.6599	1.9835
103	1.6598	1.9833
104	1.6596	1.9830
105	1.6595	1.9828
106	1.6594	1.9826
107	1.6592	1.9824
108	1.6591	1.9822
109	1.6590	1.9820
110	1.6588	1.9818
111	1.6587	1.9816
112	1.6586	1.9814
113	1.6585	1.9812
114	1.6583	1.9810
115	1.6582	1.9808
116	1.6581	1.9806
117	1.6580	1.9804
118	1.6579	1.9803
119	1.6578	1.9801
120	1.6577	1.9799
121	1.6575	1.9798
122	1.6574	1.9796
123	1.6573	1.9794
124	1.6572	1.9793
125	1.6571	1.9791
126	1.6570	1.9790
127	1.6569	1.9788
128	1.6568	1.9787
129	1.6568	1.9785
130	1.6567	1.9784
131	1.6566	1.9782
132	1.6565	1.9781
133	1.6564	1.9780
134	1.6563	1.9778
135	1.6562	1.9777
136	1.6561	1.9776
137	1.6561	1.9774
138	1.6560	1.9773
139	1.6559	1.9772
140	1.6558	1.9771
141	1.6557	1.9769
142	1.6557	1.9768
143	1.6556	1.9767
144	1.6555	1.9766
145	1.6554	1.9765
146	1.6554	1.9763
147	1.6553	1.9762
148	1.6552	1.9761
149	1.6551	1.9760
150	1.6551	1.9759



KSP SYARI'AH
BMT 'BINA IHSANUL FIKRI'
Badan Hukum No. 159/BH/KWK.12/V/1997. Tgl. 17 Mei 1997
Website: www.bmt-bif.co.id

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

SURAT KETERANGAN

No : 01/SK/BMTBIF/I/2010

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Ridwan, SE.M.Ag
Jabatan : Direktur BMT Bina Ihsanul Fikri
Alamat : Jl. Semangu No 2B Yogyakarta

Menerangkan bahwa :

Nama : M. Iqbal Fauzi
NIM : 05390104
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Benar-benar telah melaksanakan Penelitian dengan judul " Analisa Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah" studi banding pada BMT BIF Gedongkuning Yogyakarta. Demikian Surat keterangan ini , semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.



Yogyakarta, 26 Januari 2010

M. Ridwan, SE.M.Ag
Direktur