

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIYAAN SYARIAH  
(KSPPS) BAITUL MAL WA TANWIL (BMT) TURI SEMBADA  
KABUPATEN SLEMAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



**Oleh :**

**DIAN ISNAWATI  
14804244005**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2018**

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIYAAN SYARIAH (KSPPS)  
BAITUL MAL WA TANWIL (BMT) TURI SEMBADA  
KABUPATEN SLEMAN

SKRIPSI

Oleh:

Dian Isnawati

NIM. 14804244005

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diajukan dan dipertahankan di depan  
Tim Pengaji Skripsi Progam Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi,  
Universitas Negeri Yogyakarta

Yogyakarta, 16 Mei 2018

Dosen Pembimbing,

Dr. Drs. Sugiharsono, M.Si  
NIP. 195503281983031002

PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIYAAN SYARIAH  
(KSPPS) BAITUL MAL WA TANWIL (BMT) TURI SEMBADA  
KABUPATEN SLEMAN

Oleh:

DIAN ISNAWATI

NIM. 14804244005

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Jurusan Pendidikan  
Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta pada tanggal 28 Mei  
2018 dan dinyatakan lulus.

TIM Penguji

Nama	Jabatan	Tandatangan	Tanggal
Dr. Maimun Sholeh, M.Si 196606062005011002	Ketua Penguji		05/06/2018
Dr. Drs. Sugiharsono, M.Si 195503281983031002	Sekretaris Penguji		6/2018
Tejo Nurseto, M.Pd 197403242001121001	Penguji Utama		05/06/2018

Yogyakarta, 6 Juni 2018

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,



Dr. Drs. Sugiharsono, M.Si

NIP. 195503281983031002

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dian Israwati

NIM : 14804244005

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Fakultas : Ekonomi

Judul : PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM  
PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS) BAITUL MAL WA TANWIL  
(BMT) TURI SEMBADA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Yogyakarta, 16 Mei 2018

Penulis,  
  
Dian Israwati  
NIM. 14804244005

## **MOTTO**

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(QS. Al Insyirah: 6-8)

Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan?

(QS. Ar-Rahman: 55)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Allah SWT atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga karya ini terselesaikan

dengan baik dan lancar.

Kedua orang tuaku Bapak Sutriswanto dan Ibu Ismiyati, adikku Hana Fadizah Isna,

dan nenekku Wiryorejo. Terimakasih kalian selalu mendoakan, mendukung,

menguatkan dan memberikan semangat. Tanpa kalian aku tidak berarti. Aku sangat

menyanyangi kalian.

Kemenristekdikti yang sudah mempercayakan saya menjadi penerima beasiswa

Bidikmisi sehingga saya bisa melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi.

Sahabat-Sahabatku yang selalu mendengarkan keluh kesahku, memotivasi,

menguatkan serta menginspirasi untuk menyelesaikan karya ini. Kalian luar biasa,

sangat bersyukur bisa mengenal kalian.

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIYAAN SYARIAH  
(KSPPS) BAITUL MAL WA TANWIL (BMT) TURI SEMBADA  
KABUPATEN SLEMAN**

**Oleh:**

**Dian Isnawati  
NIM. 14804244005**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) tingkat dimensi kualitas pelayanan KSPPS BMT Turi Sembada, 2) tingkat kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada terhadap pelayanan KSPPS BMT Turi Sembada, dan 3) pengaruh dimensi kualitas layanan KSPPS BMT Turi Sembada terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan populasi nasabah KSPPS BMT Turi Sembada yang berjumlah 1.327. Jumlah sampel 93 nasabah yang diambil dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis menggunakan regresi linear ganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan: 1) tingkat dimensi kualitas pelayanan KSPPS BMT Turi Sembada dalam kategori sedang 2) tingkat kepuasan nasabah dalam kategori sedang 3) terdapat pengaruh positif dan signifikan *compliance, assurance, reliability, empathy, responsiveness* terhadap kepuasan nasabah dan tidak ada pengaruh *tangible* terhadap kepuasan nasabah serta terdapat pengaruh positif dan signifikan *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness* secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah. Sumbangan Relatif (SR) *compliance* sebesar 17,4%, *assurance* sebesar 25,1%, *reliability* sebesar 17,4%, *tangible* sebesar -0,1%, *emphaty* sebesar 21,4% dan *responsiveness* sebesar 18,8% terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, Sumbangan efektif (SE) *compliance* sebesar 10,85%, *assurance* sebesar 15,64%, *reliability* sebesar 10,88%, *tangible* sebesar -0,06%, *emphaty* sebesar 13,35% dan *responsiveness* sebesar 11,75% terhadap kepuasan nasabah. Besarnya Sumbangan Efektif (SE) dari keenam variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 62,41% sedangkan sisanya sebesar 37,59%. dipengaruhi oleh variabel lain.

**Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan nasabah, koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah**

***The Influence of Service Quality Dimensions to The Costumers' Satisfaction in  
Sharia Financing Credit Union Baitul Mal wa Tanwil (BMT) Turi Sembada  
in Sleman Regency***

**Dian Isnawati  
NIM. 14804244005**

**ABSTRACT**

*The aim of this research is to know 1) service level dimensions of the sharia financing credit union Baitul Mal Wa Tanwil (BMT) Turi Sembada, 2) customers' satisfaction level of the sharia financing credit union Baitul Mal Wa Tanwil (BMT) Turi Sembada to its service, and 3) influence of service quality to customers' satisfaction of the sharia financing credit union Baitul Mal Wa Tanwil (BMT) Turi Sembada.*

*This research is a causal associative with the number of customer population at 1,327. The samples' number is 93 costumers taken using simple random sampling technique. The methods of data collection are using documentation and questionnaires. The analysis technique uses multiple regression.*

*The results shows that: 1) the service level dimensions of KSPPS BMT Turi Sembada is medium 2) the customers' satisfaction level is average 3) there is a positive and significant compliance, assurance, reliability, empathy, responsiveness to the customer satisfaction and no tangible influence to customer satisfaction along with there are positive and significant influence of compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness jointly to customer satisfaction. Relative Contribution compliance is 17.4 %, assurance is 25.1%, reliability is 17.4%, tangible is -0.1%, empathy is 21.4% and responsiveness is 18.8% to customer satisfaction. Meanwhile, Effective Contribution compliance is 10.85 %, assurance is 15.64%, reliability is 10.88%, tangible is -0.06%, empathy is 13.35% and responsiveness is 11.75% to customer satisfaction. The amount of Effective Contribution of the six independent variables to the dependent variable is 62,41% while the rest equal to 37,59%.% influenced by other variables.*

***Keywords: service level dimensions, costumer satisfaction, the sharia financing credit union***

## **KATA PENGANTAR**

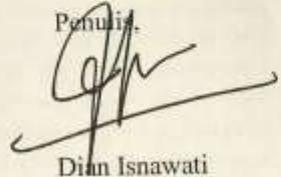
Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan nikmat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam (KSPPS) Baitul Mal Tanwil (BMT) Turi Sembada Kabupaten Sleman guna memenuhi sebagai prasyarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Sutrisna Wibawa, M.Pd selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi sekaligus Dosen Pembimbing.
3. Bapak Tejo Nurseto, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi dan narasumber
4. Bapak Dr. Maimun Sholeh, M.Si selaku ketua penguji.
5. Ibu Kiromim Baroroh, M.Pd selaku Penasehat Akademik.
6. Seluruh Dosen Pendidikan Ekonomi.
7. Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada.
8. Nasabah KSPPS BMT Turi Sembada.

9. Teman-teman Pendidikan Ekonomi 2014, HMPE FE UNY Periode 2014-2016, KKN B162, PLT SMAN 1 Pakem, PPL International SEAMEO Batch 5, Kelas Inspirasi Yogyakarta 6.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Yogyakarta, 16 Mei 2018

Penulis,  
  
Dian Isnawati

NIM. 14804244005

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
A. Deskripsi Teori .....	12
1. Koperasi .....	12
2. KSPPS BMT .....	21
3. Kualitas Layanan .....	37
4. Kepuasan Nasabah .....	41
B. Penelitian yang Relevan .....	46
C. Kerangka Berpikir .....	49
D. Paradigma Penelitian .....	50
E. Hipotesis Penelitian .....	52
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>53</b>
A. Desain Penelitian .....	53
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	53
C. Populasi dan Sampel.....	53
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	55
E. Teknik Pengumpulan Data .....	58
F. Instrumen Penelitian .....	58
G. Teknik Analisis Data .....	64
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>72</b>
A. Statistik Deskriptif.....	72

B. Hasil Uji Prasyarat .....	84
C. Pengujian Hipotesis .....	88
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	94
E. Keterbatasan Penelitian .....	100
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>101</b>
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran .....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>107</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Distribusi Koperasi Provinsi Yogyakarta.....	6
2. Skor Alternatif Jawaban .....	59
3. Pengkategorian Jawaban Responden .....	59
4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian <i>Compliance</i> .....	60
5. Kisi-kisi Instrumen Penelitian <i>Assurance</i> .....	60
6. Kisi-kisi Instrumen Penelitian <i>Realibility</i> .....	60
7. Kisi-kisi Instrumen Penelitian <i>Tangible</i> .....	60
8. Kisi-kisi Instrumen Penelitian <i>Emphaty</i> .....	61
9. Kisi-kisi Instrumen Penelitian <i>Responsiveness</i> .....	61
10. Kisi-kisi Instrumen Penelitian Kepuasan Nasabah .....	61
11. Hasil Uji Validitas Instrumen.....	62
12. Hasil Uji Realibilitas Instrumen.....	64
13. Distribusi Frekuensi <i>Compliance</i> .....	73
14. Kategorisasi Kecenderungan <i>Compliance</i> .....	73
15. Distribusi Frekuensi <i>Assurance</i> .....	74
16. Kategorisasi Kecenderungan <i>Assurance</i> .....	75
17. Distribusi Frekuensi <i>Realibilty</i> .....	76
18. Kategorisasi Kecenderungan <i>Realibility</i> .....	77
19. Distribusi Frekuensi <i>Tangible</i> .....	78
20. Kategorisasi Kecenderungan <i>Tangible</i> .....	78
21. Distribusi Frekuensi <i>Emphaty</i> .....	79
22. Kategorisasi Kecenderungan <i>Emphaty</i> .....	80
23. Distribusi Frekuensi <i>Responsiveness</i> .....	81
24. Kategorisasi Kecenderungan <i>Responsiveness</i> .....	81
25. Distribusi Frekuensi Kepuasan Nasabah.....	82
26. Kategorisasi Kecenderungan Kepuasan Nasabah .....	83
27. Hasil Uji Normalitas .....	84
28. Hasil Uji Linearitas .....	85
29. Hasil Uji Multikolinearitas .....	87
30. Hasil Uji Homosedasitas .....	88
31. Rangkuman Hasil Regresi Berganda .....	88
32. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif .....	93

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Paradigma Penelitian.....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>		<b>Halaman</b>
1. Angket Uji Coba Instrumen Penelitian .....		109
2. Data Uji Coba Instrumen Penelitian .....		116
3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....		120
4. Instrumen Penelitian.....		126
5. Tabulasi Data Penelitian .....		133
6. Uji Prasyarat Analisis.....		141
7. Analisis Data .....		146

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Era globalisasi pada saat ini menyebabkan persaingan di dunia perbankan semakin ketat, persaingan ini dapat berupa fisik maupun non fisik. Sejak ditetapkannya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan, menunjukkan perkembangan dalam dunia perbankan di Indonesia mengalami prospek yang lebih baik. Penyempurnaan landasan hukum perbankan juga dialami oleh perbankan syariah yang mengalami proses yang berkelanjutan. Hal tersebut ditandai dengan proses penyempurnaan peraturan perbankan syariah dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1998 tentang perbankan dinyatakan dengan jelas mengenai penggolongan kegiatan usaha bank menjadi dua jenis, yakni bank yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional dan bank yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Peraturan tersebut semakin menguatkan posisi bank syariah dalam melakukan kegiatan usahanya. Dalam hal ini bank syariah memiliki kekuatan dalam melakukan kegiatannya, sehingga posisi bank syariah dengan bank konvensional sama.

Banyaknya lembaga perbankan pada saat ini mengakibatkan persaingan kegiatan usaha antar lembaga semakin ketat. Hal tersebut juga dialami oleh badan usaha, persaingan tersebut menyebabkan suatu badan usaha harus memperhatikan strategi dan melakukan perbaikan di segala bidang agar para

nasabah tetap percaya pada badan usaha tersebut dan tetap berada di pasar dalam jangka panjang. Badan usaha berusaha melayani para nasabah dengan baik agar para nasabah puas terhadap layanan yang diberikan sehingga para nasabah tetap menjadi anggota dan tidak berpindah ke badan usaha lainnya. Sehingga dengan adanya anggota yang banyak tanpa mengesampingkan kualitas badan usaha merupakan kunci untuk mempertahankan eksistensi suatu bank atau badan usaha tersebut. Salah satu badan usaha yang menjadi fokus pada kali ini adalah koperasi. Koperasi merupakan salah satu badan usaha yang memiliki peran penting dalam perekonomian. Koperasi sebagai salah satu badan usaha tidak dapat menghindari diri dari persaingan (Suhartono, 2014: Vol.2). Melihat persaingan antar lembaga keuangan yang semakin ketat membuat koperasi harus memperkuat dimensi kualitas pelayanan agar para nasabah tetap percaya terhadap koperasi tersebut.

Koperasi berperan sebagai sokoguru perekonomian Indonesia, dan diharapkan koperasi dapat bersaing dengan badan usaha yang lain, peningkatan ekonomi masyarakat serta dapat memerangi kesenjangan ekonomi. Untuk mencapai tujuan tersebut, koperasi melakukan berbagai kegiatan usaha yang bermanfaat bagi anggotanya. Dari berbagai jenis tuntutan tersebut munculah berbagai jenis koperasi yang sesuai dengan keadaan sekitarnya.

Salah satu jenis koperasi yang ada dan berkembang di masyarakat yaitu Koperasi Simpan Pinjam (KSP). Dilihat dari namanya Koperasi Simpan Pinjam (KSP) bergerak di bidang jasa keuangan. Dalam bidang jasa keuangan ini

koperasi berperan sebagai penerima dan penyalur dana anggotanya (Kasmir: 2013: 257). Sebagai penerima, koperasi menerima simpanan wajib serta simpanan sukarela dari anggota mereka, sedangkan sebagai penyalur, koperasi meminjamkan dana kepada anggota dengan beberapa ketentuan atau syarat yang berlaku di koperasi tersebut.

Negara Indonesia adalah negara yang memiliki penduduk mayoritas beragama islam. Oleh karena itu, segala sesuatu yang bernaafaskan islam mulai berkembang, dari gaya hidup hingga badan usaha atau lembaga keuangan yang berprinsip syariah. Sesuatu yang berprinsip syariah pada saat ini banyak diminati oleh penduduk Indonesia, sehingga badan usaha yang berprinsip syariah memiliki daya tarik tersendiri.

Di Indonesia kehadiran Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) sangat membantu akan peningkatan ekonomi nasional, dimana kehadiran KJKS bertujuan untuk memperkokoh perekonomian syariah sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sokogurunya, membangun dan mengembangkan potensi ekonomi masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial serta memberikan modal kepada pedagang-pedagang kecil.

Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia menimbang bahwa Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) dan Unit Jasa Keuangan Syariah Koperasi (UJKS Koperasi) merupakan lembaga koperasi yang melakukan kegiatan usaha pembiayaan, investasi, dan

simpanan berdasarkan pola syariah yang perlu dikelola secara profesional sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan kesehatan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada anggota dan masyarakat di sekitarnya.

Undang-Undang Nomor 35 Pasal 1 tahun 2007 menyatakan bahwa “Koperasi Jasa Keuangan Syariah, selanjutnya disebut KJKS, adalah koperasi yang kegiatan usahanya bergerak di bidang pembiayaan investasi, simpanan sesuai pola syariah”. Menurut Peraturan Deputi Bidang Pengawasan Kementerian Koperasi dan UKM Nomor 07/Per/Dep.6/IV/2016 dalam Pasal 1 dijelaskan bahwa Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah yang selanjutnya disebut KSPPS adalah koperasi yang kegiatan usahanya hanya simpan pinjam dan pembiayaan syariah. Koperasi menggunakan prinsip syariah dalam kegiatan sehari-hari.

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Turi Sembada Kabupaten Sleman yang selanjutnya disingkat KSPPS BMT Turi Sembada adalah koperasi simpan pinjam syariah yang berada di Jl. Gn. Anyar - Dadapan, Donokerto, Kecamatan Turi, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55551. KSPPS BMT Turi Sembada juga sudah berbadan hukum dengan nomer: 061/BH/XV.4/KAB.SLM/VII/2010. KSPPS berdiri pada tahun 2009 ini adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang mulai berkembang di Kecamatan Turi. KSPPS ini dilahirkan dan didorong penuh oleh Yayasan Ishlahul Ummah Turi sebagai salah satu koperasi yang masih terhitung baru di

Kecamatan Turi. KSPPS BMT Turi Sembada lebih mantap membuka lembaran baru tahun 2011. Tujuan KSPPS BMT Turi Sembada adalah ingin menjadi lembaga keuangan syariah yang amanah, professional dan mensejahterakan. (Aziz, Adib Nur; 2012; KJKS TURI SEMBADA MEMBANGUN DESA; <http://sedulurturi.blogspot.co.id/2012/05/kjks-bmt-turi-sembada-membangun-desa.html>; Diakses pada tanggal 10 Desember 2017)

Dalam pelayanannya KSPPS BMT Turi Sembada dituntut mengedepankan kepuasan para nasabahnya. Untuk mencapai kepuasan nasabah diperlukan layanan yang berkualitas kepada para nasabahnya. Layanan yang berkualitas adalah layanan yang sesuai dengan harapan awal nasabah. Dimensi kualitas layanan tersebut dapat diukur dengan beberapa aspek yaitu *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness*. Dimensi kualitas pelayanan terhadap nasabah akan memberikan dampak yang positif terhadap kelangsungan KSPPS BMT Turi Sembada. Dengan terciptanya dimensi kualitas layanan yang baik, maka KSPPS BMT Turi Sembada akan menjadi lembaga keuangan yang mandiri dan dapat mengangkat perekonomian masyarakat, serta mampu bersaing ditengah kompetisi dari lembaga keuangan lain.

Perkembangan zaman pada saat ini menuntut para lembaga keuangan harus meningkatkan kualitas, salah satu yang harus ditingkatkan adalah dimensi kualitas dalam pelayanan. Anggota KSPPS BMT Turi Sembada pada saat ini berjumlah 300 sedangkan jumlah nasabah KSPPS BMT Turi Sembada

sejumlah 1.327. Kesenjangan jumlah ini menjadi permasalahan bagi KSPPS BMT Turi Sembada, seharusnya KSPPS dapat meningkatkan jumlah anggotanya dengan meningkatkan dimensi kualitas pelayanan agar para anggota dan nasabah tetap bertahan dan diharapkan dapat menambah jumlah anggota pada KSPPS tersebut. Mengingat persaingan antar lembaga keuangan pada saat ini semakin ketat. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM RI, jumlah unit usaha koperasi pada tahun 2016 mencapai 150.223 unit usaha, dari jumlah tersebut 1,5% merupakan koperasi simpan pinjam syariah (KSPPS). Tercatat jumlah KSPPS sebanyak 2.253 unit dengan anggota 1,4 juta orang. Sedangkan jumlah koperasi di Provinsi Yogyakarta pada tahun 2018 sebanyak 1.776 koperasi.

**Tabel 1. Distribusi Koperasi di Provinsi Yogyakarta**

No	Wilayah	Jumlah
1.	Kabupaten Sleman	489
2.	Kabupaten Kulonprogo	270
3.	Kabupaten Bantul	342
4.	Kabupaten Gunungkidul	247
5.	Kota Yogyakarta	428
	Jumlah	1.776

Sumber. Kementerian koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia

Dari tabel tersebut dapat kita simpulkan bahwa jumlah koperasi yang berada di Kabupaten Sleman berjumlah 489 unit. Sehingga persaingan koperasi di Kabupaten Sleman sangat ketat, maka dari itu setiap koperasi harus meningkatkan kualitas agar tetap bertahan. Salah satu hal yang harus ditingkatkan adalah dimensi kualitas dalam pelayanannya. Namun, dimensi

kualitas layanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Turi Sembada menurut pengamatan peneliti belum ada standarisasi resmi yang dilakukan oleh para pengurus. Dimensi kualitas pelayanan KSPPS BMT Turi Sembada juga masih sederhana belum ada sesuatu yang istimewa. Menurut wawancara yang dilakukan dengan beberapa nasabah, bahwa kepuasan yang mereka rasakan juga biasa saja. Hal ini yang menjadi dasar peneliti untuk meneliti apakah terdapat permasalahan dalam pelayanan KSPPS BMT Turi Sembada sehingga perkembangan KSPPS BMT Turi Sembada tersebut tidak berkembang secara signifikan baik dari segi anggota maupun pendapatan.

Permasalahan lain adalah trauma masyarakat akan keamanan BMT di Kecamatan Turi. Seperti kasus pada tahun 2011 terjadi penipuan yang dilakukan oleh BMT Jami' Insan Mulia (JIM). Para nasabah tidak bisa menarik uang yang ditabung atau didepositokan, dan hal ini membuat resah para nasabah. Padahal BMT tersebut juga sudah berbadan hukum.

Dari latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai dimensi kualitas layanan KSPPS BMT Turi Sembada. Judul yang diajukan oleh peneliti adalah "Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitul Mal Wa Tanwil (BMT) Turi Sembada Kabupaten Sleman".

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. KSPPS BMT Turi Sembada memiliki persaingan yang ketat dengan lembaga perbankan dan badan usaha baik konvensional maupun syariah.
2. Jumlah anggota KSPPS BMT Turi Sembada tidak meningkat secara signifikan.
3. Jumlah pendapatan KSPPS BMT Turi Sembada tidak meningkat secara signifikan karena mengikuti dengan jumlah anggota.
4. Jumlah anggota KSPPS BMT Turi Sembada tidak sebanyak jumlah nasabah KSPPS BMT Turi Sembada.
5. Layanan KSPPS BMT Turi Sembada masih sederhana belum ada sesuatu yang istimewa.
6. Kepuasan nasabah terhadap dimensi layanan KSPPS BMT Turi Sembada relatif biasa-biasa saja.
7. Dimensi kualitas layanan KSPPS BMT Turi Sembada belum diketahui tingkat standarisasinya.
8. Kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada belum diketahui.

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, penelitian ini dibatasi pada masalah tingkat dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada yang berada di Jl. Gn. Anyar - Dadapan, Donokerto,

Kecamatan Turi, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55551.

Dimensi kualitas layanan yang dimaksud terdiri dari *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness*. Alasan mendasar mengapa KSPPS BMT Turi Sembada dijadikan objek penelitian karena dengan jumlah 1.327 nasabah seharusnya KSPPS BMT Turi Sembada bisa mengembangkan usaha dan meningkatkan dimensi kualitas pelayanan yang saat ini relatif masih stagnan.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dan pembatasan masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat dimensi kualitas layanan KSPPS BMT Turi Sembada?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada terhadap dimensi kualitas layanan KSPPS BMT Turi Sembada?
3. Bagaimana pengaruh dimensi kualitas layanan KSPPS BMT Turi Sembada terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat dimensi kualitas layanan KSPPS BMT Turi Sembada.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada terhadap dimensi kualitas layanan KSPPS BMT Turi Sembada.

3. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan KSPPS BMT Turi Sembada terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada.

## **F. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk melengkapi kajian teoritis yang berkaitan dengan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi penelitian yang lain
  - c. Penelitian ini diharapkan dapat membuka kemungkinan untuk mengadakan penelitian lebih lanjut tentang permasalahan yang sejenis.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Penulis
    - 1) Sebagai sarana untuk menerapkan teori-teori yang relevan khususnya teori mengenai perkoperasian
    - 2) Sebagai sarana menambah wawasan dan pengetahuan terkait masalah yang diteliti khususnya perkoperasian.
  - b. Bagi Mahasiswa  
Sebagai bahan referensi pengetahuan mahasiswa tentang perkoperasian dan dapat menambah koleksi pustakan yang bermanfaat bagi mahasiswa

c. Bagi Instansi Terkait

- 1) Dapat menjadi referensi oleh pengurus dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada.
- 2) Dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan sebagai langkah perbaikan baik dalam aspek pelayanan, manajemen maupun kepatuhan syariah.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Deskripsi Teori**

##### **1. Koperasi**

###### **a. Pengertian Koperasi**

Pengertian koperasi menurut Revrisond Baswir (2000: 1),

Koperasi adalah suatu bentuk perusahaan yang didirikan oleh orang-orang tertentu, untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu, berdasarkan ketentuan dan tujuan tertentu pula. Menurut UU Nomor 25 Tahun 1992, “Koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang-perorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan”. Koperasi adalah suatu perkumpulan orang, biasanya yang memiliki kemampuan ekonomi terbatas, yang melalui suatu bentuk organisasi perusahaan yang diawasi secara demokratis, masing-masing memberikan sumbangan yang setara terhadap modal yang diperlukan, dan bersedia menanggung risiko serta menerima imbalan yang sesuai dengan usaha yang mereka lakukan. (ILO, 1966 dikutip dari Edilius dan Sudarsono, 1993 dikutip dari Revrisond Baswir, 2000).

Secara umum koperasi dipahami sebagai perkumpulan orang yang memiliki tujuan dan secara sukarela berkumpul untuk memperjuangkan tujuan yang sama yaitu mensejahterakan ekonomi. Jadi, dari beberapa pengertian tersebut dapat kita simpulkan bahwa koperasi adalah suatu perkumpulan orang yang memiliki keperluan bersama secara sukarela, menggunakan dasar kekeluargaan. Memiliki tujuan untuk mensejahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat umum pada umumnya.

### **b. Tujuan Koperasi**

Tujuan utama pendirian suatu koperasi adalah untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi para anggotanya. Namun demikian, karena dalam memperjuangkan peningkatan kesejahteraan ekonomi anggotanya itu, koperasi berpegang pada dasar dan prinsip prinsip ideal tertentu, maka kegiatan koperasi biasanya juga diharapkan dapat membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Lebih dari itu, karena perjuangan koperasi biasanya terjalin dalam suatu gerakan tertentu yang bersifat nasional, tidak jarang keberadaan koperasi juga dimaksudkan untuk pembangunan suatu tatanan perekonomian tertentu. (Revisi Sondi Baswir, 2000: 40)

Tujuan koperasi Indonesia dalam pasal 3 UU No.25/1992 yaitu “koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan

perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945". Berdasarkan bunyi pasal 3 UU No.25/ 1992 itu, dapat disaksikan bahwa tujuan koperasi Indonesia dalam garis besarnya meliputi tiga hal sebagai berikut:

- 1) Untuk memajukan kesejahteraan anggotanya
- 2) Untuk memajukan kesejahteraan masyarakat; dan
- 3) Turut serta membangun tatanan perekonomian nasional

(Revisi spond Baswir, 2000: 41).

Dari ketiga tujuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa koperasi memiliki kedudukan yang penting dalam perekonomian Indonesia. Walalupun koperasi bukan satu-satunya hal yang dapat membangun perekonomian Indonesia, tetapi koperasi menjadi sokoguru perekonomian Indonesia. Sehingga dalam hal koperasi memiliki peran dalam perekonomian Indonesia dari orde lama hingga reformasi.

### **c. Landasan Koperasi**

Perkembangan koperasi di berbagai bagian dunia cenderung berbeda-beda. Perkembangan koperasi di negara-negara Eropa barat dan Jepang misalnya, telah memasuki tahap perkembangan yang sangat maju. Di kedua wilayah ini, koperasi telah berkembang sebagai salah

satu pelaku ekonomi yang mampu bersaing secara wajar dengan pelaku-pelaku ekonomi lainnya. (Revisi sord Baswir, 2000: 35)

Landasan Koperasi Indonesia adalah pedoman dalam menentukan arah, tujuan, peran, serta kedudukan koperasi terhadap pelaku-pelaku ekonomi lainnya. Sebagaimana dinyatakan dalam UU No. 25/1992 tentang pokok-pokok perkoperasian, koperasi di Indonesia mempunyai landasan sebagai berikut:

### **1) Landasan Idial**

Sesuai dengan Bab II No. 25/1992, landasan idial koperasi Indonesia adalah Pancasila. Penempatan Pancasila sebagai landasan koperasi Indonesia ini didasarkan atas pertimbangan bahwa Pancasila adalah pandangan hidup dan ideologi bangsa Indonesia. Ia merupakan jiwa dan semangat bangsa Indonesia dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, serta merupakan nilai-nilai luhur yang ingin diwujudkan oleh bangsa Indonesia dalam kehidupan sehari-harinya.

Dengan kedudukan seperti itu, maka wajar bila Pancasila diterima sebagai landasan idial Koperasi ataupun organisasi-organisasi lainnya di Indonesia. Pancasila dengan masing-masing silanya, akan menjadi pedoman yang akan mengarahkan semua tindakan koperasi dan organisasi-organisasi lainnya itu dalam mengembangkan fungsi masing-masing di tengah-tengah kehidupan masyarakat.

## 2) Landasan Struktural

Selain menempatkan Pancasila sebagai landasan idial Koperasi Indonesia, BAB II UU No. 25 Tahun 1992 menempatkan UUD 1945 sebagai landasan struktural Koperasi Indonesia. UUD 1945, sebagai mana diketahui, merupakan aturan pokok organisasi negara Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 terdapat berbagai ketentuan yang mengatur berbagai aspek kehidupan bangsa Indonesia dalam bernegara. Dalam UUD 1945 kita menemukan mekanisme berhubungan antar lembaga-lembaga negara, kedudukan, tugas dan wewenang masing-masing lembaga negara, serta ketentuan-ketentuan lain yang dipandang perlu keberadaannya sebagai pedoman dasar penyelenggaraan negara Republik Indonesia. (Revisi sord Baswir, 2000: 37)

Sebagai salah satu bentuk organisasi ekonomi yang hidup di Indonesia, maka penempatan UUD 1945 sebagai landasan struktural Koperasi Indonesia ini adalah sesuatu yang wajar. Lebih-lebih sehubungan dengan masalah perekonomian, ayat 1 pasal 33 UUD 1945 yang telah degan tegas menggariskan bahwa perekonomian yang hendak disusun di Indonesia adalah suatu perekonomian “urusan bersama berdasarkan asas kekeluargaan.” Sebagaimana telah disinggung pada bab-bab sebelumnya, dan berulang kali ditegaskan oleh Bung Hatta, yang dimaksud dengan “usaha bersama berdasarkan

atas asas kekeluargaan' dalam ayat 1 pasal 33 UUD 1945 itu adalah Koperasi. (Revisi undang Baswir, 2000: 38)

Artinya semangat usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan itu pada mulanya adalah semangat Koperasi. Semangat koperasi itulah yang kemudian hendak diangkat menjadi semangat susunan perekonomian Indonesia oleh UUD 1945. Dengan penjelasan itu, maka mudah dimengerti bila dalam penjelasan pasal 33 UUD 1945 ditemukan penegasan bahwa bangun perusahaan yang sesuai dengan susunan perekonomian usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan itu ialah koperasi.

#### **d. Asas Koperasi**

Asas koperasi terdapat dalam definisi koperasi menurut UU Nomor 25 Tahun 1992 pasal 2, yang menyebutkan bahwa koperasi dikelola berdasarkan atas asas kekeluargaan. Asas kekeluargaan juga disebutkan dalam penjelasan pasal 33 Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 bahwa, “....perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan. Bangun perusahaan yang sesuai dengan itu ialah koperasi”. Asas kekeluargaan dalam koperasi bisa diartikan sebagai pengelolaan bersama secara demokratis dan terbuka.

#### **e. Prinsip Koperasi**

Penyusunan prinsip-prinsip Koperasi Indonesia tidak terlepas dari sejarah dan perkembangan prinsip Koperasi secara internasional.

Dalam mempelajari prinsip-prinsip koperasi internasional itu, disadari sepenuhnya bahwa penyusunan prinsip-prinsip koperasi Indonesia harus sesuai dengan kondisi dan tingkat perkembangan koperasi di negeri ini. (Revisi spond Baswir, 2000: 50)

Sebagaimana dinyatakan dalam pasal 5 ayat 1 Undang-undang No. 25/1992, Koperasi Indonesia melaksanakan prinsip-prinsip koperasi sebagai berikut:

1) Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka

Berdasarkan prinsip keanggotaan yang bersifat sukarela dan terbuka ini, maka setiap warga negara Indonesia pada dasarnya memiliki hak untuk masuk menjadi anggota koperasi. Sebagaimana ditegaskan pasal 5 UUD No. 25/1992, sifat kesukarelaan dalam keanggotaan koperasi mengandung makna bahwa menjadi anggota koperasi tidak boleh dipaksakan oleh siapapun, sifat kesukarelaan juga mengandung makna bahwa seorang anggota dapat menyatakan mengundurkan diri koperasinya sesuai dengan syarat yang ditentukan dalam anggaran dasar. Sedangkan sifat terbuka memiliki arti bahwa dalam hal keanggotaan koperasi tidak dilakukan pembatasan atau diskriminasi dalam bentuk apapun.

2) Pengelolaan dilakukan secara demokratis

Prinsip demokrasi mengungkapkan bahwa pengelolaan koperasi dilakukan atas kehendak dan keputusan para anggota. Para

anggota yang memegang dan melaksanakan kekuasaan tertinggi dalam koperasi. Penerapan prinsip ini dalam pengelolaan koperasi dilakukan dengan mengupayakan keterlibatan sebanyak mungkin anggota dalam proses pengambilan keputusan. Dalam proses pengambilan keputusan itu, tiap-tiap anggota harus diperlakukan setara. Sebagaimana dinyatakan dalam pasal 19 ayat 4 UU No. 25/1992: “setiap anggota mempunyai kewajiban dan hak yang sama terhadap koperasi sebagaimana diatur dalam anggaran dasar”.

- 3) Pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil dan sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota.

Praktik pembagian sisa hasil usaha merupakan praktik usaha koperasi yang berbeda dengan praktik perusahaan-perusahaan lainnya, terutama yang berbentuk perseroan terbatas. Pembagian sisa hasil usaha koperasi kepada para anggotanya didasarkan atas pertimbangan jasa masing-masing anggota dalam usaha koperasi, yaitu yang dihitung berdasarkan besarnya volume transaksi anggota dalam keseluruhan volume usaha koperasi.

Praktik semacam ini sangat berbeda dengan praktik pengelolaan badan usaha bukan koperasi. Keuntungan perseroan misalnya, dibagikan kepada para pemegang saham sesuai dengan perimbangan relative saham. Dengan demikian, koperasi benar-benar mencerminkan kerjasama orang-orang yang tidak hanya

mementingkan akumulasi modal semata. Cara koperasi membagi sisa hasil usaha ini membuktikan bahwa koperasi adalah usaha yang menjunjung tinggi persamaan derajat di antara anggota terlepas dari jumlah penyertaannya.

4) Pemberian balas jasa yang terbatas pada modal

Pembatasan bunga atas modal merupakan cerminan bahwa koperasi, selain menaruh perhatian terhadap pemberian imbalan yang wajar terhadap partisipasi anggotanya, juga mendorong tumbuhnya rasa kesetiakawanan antarsesama anggota koperasi. Selain itu, hal tersebut juga menunjukkan bahwa dalam jiwa tiap-tiap anggota koperasi tumbuh rasa solidaritas untuk saling tolong menolong antara anggota yang kuat terhadap yang lemah. Dengan demikian, setiap anggota yang mengalami kesulitan ekonomi tetap memiliki peluang untuk memperbaiki kondisi ekonominya.

5) Kemandirian

Salah satu sasaran utama pembangunan koperasi di Indonesia adalah peningkatan kemandiriannya. Untuk bisa mandiri koperasi harus mempunyai organisasi dan usaha yang berakar kuat dalam kehidupan masyarakat. Koperasi dapat mengakar dalam kehidupan masyarakat maka keberadaan koperasi harus dapat diterima oleh masyarakat. Agar bisa diterima oleh masyarakat maka koperasi

harus mampu memperjuangkan kepentingan dan peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat.

## 2. KSPPS BMT

### a. Pengertian BMT

BMT merupakan salah satu jenis lembaga keuangan bukan bank yang bergerak dalam skala mikro sebagaimana koperasi simpan pinjam (KSP). Dari sekian banyak lembaga keuangan mikro seperti koperasi, BKD, dan lainnya. BMT merupakan lembaga keuangan mikro yang berlandaskan syariah. (Ahmad Sumiyanto, 2008;15)

*Bait al-mal wat tamwil* yang merupakan gabungan dari kata *bait al-mal* dan *bait at-tamwil*. Secara singkat, *bait al-mal* merupakan lembaga pengumpulan dana masyarakat yang disalurkan tanpa tujuan profit seperti zakat, infaq dan shodaqoh. Sedangkan baik *at-tamwil* merupakan lembaga pengumpulan dana (uang) guna disalurkan dengan orientasi profit atau komersial contohnya BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan syariah. (Ahmad Sumiyanto, 2008;15)

Secara kelembagaan BMT didampingi atau didukung Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK). PINBUK sebagai lembaga primer karena mengemban misi yang lebih luas, yakni menetaskan usaha kecil. Dalam prakteknya, PINBUK menetaskan BMT, dan pada gilirannya BMT menetaskan usaha kecil. Keberadaan BMT merupakan

representasi dari kehidupan masyarakat di mana BMT itu berada, dengan jalan ini BMT mampu mengakomodir kepentingan ekonomi masyarakat. (Heri Sudarsono, 2015:107)

BMT dengan badan hukum koperasi, secara otomatis di bawah pembinaan Departemen Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah. Dengan demikian, peraturan yang mengikat BMT juga dari departemen ini. (Ahmad Sumiyanto, 2008:16)

Peran umum BMT yang dilakukan adalah melakukan pembinaan dan pendanaan yang berdasarkan sistem syariah. Peran ini menegaskan arti penting prinsip-prinsip syariah dalam kehidupan ekonomi masyarakat. Sebagai lembaga keuangan syariah yang bersentuhan langsung dengan kehidupan masyarakat kecil yang serba cukup ilmu pengetahuan ataupun materi. Maka BMT mempunyai tugas penting dalam mengembangkan misi keislaman dalam segala aspek kehidupan masyarakat. (Heri Sudarsono, 2015:107)

### **b. Sejarah Lahirnya Baitul Maal Wattamil**

Setelah berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) timbul peluang untuk mendirikan bank-bank yang berprinsip syariah. Operasionalisasi BMT kurang menjangkau usaha masyarakat kecil dan menengah, maka muncul usaha untuk mendirikan bank dan lembaga keuangan mikro, seperti BPR syariah dan BMT yang bertujuan untuk

mengatasi hambatan operasionalisasi di daerah. (Heri Sudarsono, 2015:108)

Beberapa masyarakat harus menghadapi rentenir atau lintah darat. Maraknya rentenir ditengah-tengah masyarakat mengakibatkan masyarakat semakin terjerumus pada masalah ekonomi yang tidak menentu. Besarnya pengaruh rentenir terhadap perekonomian masyarakat tidak lain karena tidak adanya unsur-unsur yang cukup akomodatif dalam menyelesaikan masalah yang masyarakat hadapi. Oleh karena itu BMT diharapkan mampu berperan lebih aktif dalam memperbaiki kondisi ini. (Heri Sudarsono, 2015:108)

Menurut Ahmad Sumiyanto (2008:23-24) Lahirnya BMT ini di antaranya dilatarbelakangi oleh beberapa alasan sebagai berikut:

- 1) Agar masyarakat dapat terhindar dari pengaruh sistem ekonomi kapitalis dan sosialis yang hanya memberikan keuntungan bagi mereka yang mempunyai modal banyak. Sehingga ditawarkanlah sebuah sistem ekonomi yang berbasis syariah. Ekonomi syariah yang dimaksud adalah suatu sistem yang dibangun atas dasar adanya nilai etika yang tertanam seperti pelarangan tentang penipuan dan bentuk kecurangan, adanya hitam di atas putih ketika terjadi transaksi, dan adanya penanaman kejujuran terhadap semua orang dan lain-lain.

- 2) Melakukan pembinaan dan pendanaan pada masyarakat menengah ke bawah secara intensif dan berkelanjutan.
- 3) Agar masyarakat terhindar dari rentenir-rentenir yang memberikan pinjaman modal dengan sistem bunga sangat tidak manusiawi.
- 4) Agar ada alokasi dana yang merata pada masyarakat, yang fungsinya untuk menciptakan keadilan sosial.

### **c. Peran dan Komitmen BMT**

Menurut Heri Sudarsono (2015: 108-109) BMT mempunyai beberapa peran dalam masyarakat:

- 1) Menjauhkan masyarakat dari aspek ekonomi non-syariah. Aktif melakukan sosialisasi di tengah masyarakat tentang arti penting sistem ekonomi islam. Hal ini bisa dilakukan dengan pelatihan-pelatihan mengenai cara-cara bertransaksi yang Islami, misalnya supaya ada bukti dalam transaksi, dilarang curang dalam menimbang barang, jujur terhadap konsumen dan sebagainya.
- 2) Melakukan pembinaan dan pendanaan usaha kecil. BMT harus bersikap aktif menjalankan fungsi sebagai lembaga keuangan mikro, misalnya dengan jalan pendampingan, pembinaan, penyuluhan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha nasabah atau masyarakat umum.

- 3) Melepaskan ketergantungan pada rentenir, masyarakat yang masih tergantung rentenir disebabkan rentenir mampu memenuhi keinginan masyarakat dalam memenuhi dana dengan segera. Maka BMT harus mampu melayani masyarakat lebih baik, misalnya selalu tersedia dana setiap saat, birokrasi yang sederhana dan lain sebagainya.
- 4) Menjaga keadilan ekonomi masyarakat dengan distribusi yang merata. Fungsi BMT langsung berhadapan dengan masyarakat yang kompleks dituntut harus pandai bersikap, oleh karena itu langkah-langkah untuk melakukan evaluasi dalam rangka pemetaan skala prioritas yang harus diperhatikan, misalnya dalam masalah pembiayaan, BMT harus memperhatikan kelayakan nasabah dalam hal golongan nasabah dan jenis pembiayaan.

Menurut Heri Sudarsono (2015: 109) BMT mempunyai beberapa komitmen yang harus dijaga supaya konsisten terhadap perannya, komitmen tersebut adalah:

- 1) Menjaga nilai-nilai syariah dalam operasi BMT. Dalam operasinya BMT bertanggung jawab bukan saja terhadap nilai keislaman secara kelembagaan, tetapi juga nilai-nilai keislaman dimana BMT itu berada. Maka setidaknya BMT memiliki majelis taklim atau kelompok pengajian (*usroh*).

- 2) Memperhatikan permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan pembinaan dan pendanaan usaha kecil. BMT tidak menutup mata terhadap permasalahan nasabahnya, tidak saja dalam aspek ekonomi tetapi aspek kemasyarakatan nasabah yang lainnya. Maka BMT setidaknya ada biro konsultasi bagi masyarakat bukan hanya berkaitan dengan masalah pendanaan atau pembiayaan tetapi juga masalah kehidupan sehari-hari mereka.
- 3) Meningkatkan profesionalitas BMT dari waktu ke waktu. Tuntunan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan untuk menciptakan BMT yang mampu membantu kesulitan ekonomi masyarakat. Maka setiap BMT dituntut mampu meningkatkan SDM dengan melalui pendidikan dan pelatihan.
- 4) Ikut terlibat dalam memelihara kesinambungan usaha masyarakat. Keterlibatan BMT di dalam kegiatan ekonomi masyarakat akan membantu konsistensi masyarakat dalam memegang komitmen sebagai seorang nasabah. Maka BMT yang bertugas sebagai pengelola zakat, infaq, dan shodaqoh juga harus membantu nasabah yang kesulitan dalam masalah pembayaran kredit.

Realitas menunjukkan adanya BMT di daerah sangat membantu masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan ekonomi yang saling menguntungkan dengan memakai sistem bagi hasil.

#### **d. Organisasi BMT**

Untuk memperlancar tugas BMT, maka diperlukan struktur yang mendeskripsikan alur kerja yang harus dilakukan oleh personil yang ada di dalam BMT tersebut. Struktur organisasi BMT meliputi, Musyawarah Anggota Pemegang Simpanan Pokok, Dewan Syariah, Pembina Manajemen, Manajer, Pemasaran, Kasir, dan Pembukuan. Menurut Heri Sudarsono (2015: 110) Terdapat beberapa tugas dari masing-masing struktur organisasi BMT sebagai berikut:

- 1) Musyawarah Anggota Pemegang Simpanan Pokok memegang kekuasaan tertinggi di dalam memutuskan kebijakan-kebijakan makro BMT.
- 2) Dewan Syariah, bertugas mengawasi dan menilai operasionalisasi BMT.
- 3) Pembina Manajemen, bertugas untuk membina jalannya BMT dalam merealisasikan programnya.
- 4) Manajer bertugas menjalankan amanat musyawarah anggota BMT dan memimpin BMT dalam merealisasikan programnya.
- 5) Pemasaran bertugas untuk mensosialisasikan dan mengelola produk-produk BMT
- 6) Kasir bertugas melayani nasabah.
- 7) Pembukuan bertugas untuk melakukan pembukuan atas asset dan omzet BMT.

Dalam struktur organisasi standar dari PINBUK, musyawarah anggota pemegang simpanan pokok melakukan koordinasi dengan Dewan Syariah dan Pembina manajemen dalam mengambil kebijakan-kebijakan yang akan dilakukan oleh manajer. Manajer memimpin keberlangsungan *maal* dan *tawil*. *Tawil* terdiri dari pemasaran, kasir, dan pembukuan. Sedangkan anggota dan nasabah berhubungan koordinatif dengan *maal*, pemasaran, kasir, dan pembukuan.

#### e. Prinsip Organisasi BMT

Menurut Heri Sudarsono (2015: 112-113) Dalam menjalankan usahanya BMT tidak jauh dengan BPR Syariah, yakni menggunakan 3 prinsip:

##### 1) Prinsip Bagi Hasil

Dengan prinsip ini ada pembagian hasil dari pemberian pinjaman dengan BMT.

- *Al-Mudharabah*
- *Al-Musyarakah*
- *Al-Muzara'ah*
- *Al-Musaqah*

##### 2) Prinsip Jual Beli

Sistem ini merupakan suatu tata cara jual beli yang dalam pelaksanaannya BMT mengangkat nasabah sebagai agen yang diberi kuasa melakukan pembelian barang atas nama BMT, dan kemudian

bertindak sebagai penjual, dengan menjual barang yang telah dibelinya tersebut dengan ditambah *mark-up*. Keuntungan BMT nantinya akan dibagi kepada penyedia dana.

- *Bai' al-Murabahah*
- *Bai' al-Salam*
- *Bai' al-Istishna*
- *Bai' Bitsaman Ajil*

### 3) Sistem *Non-Profit*

Sistem yang sering disebut disebut sebagai pembiayaan kebaikan ini merupakan pembiayaan yang bersifat sosial dan non-komersial. Nasabah cukup mengembalikan pokok pinjamannya saja.

- Al-Qordhul Hasan

### 4) Akad bersyarikat

Akad bersyarikat adalah kerjasama antara dua pihak atau lebih dan masing-masing pihak mengikutsertakan modal (dalam berbagai bentuk) dengan perjanjian pembagian keuntungan/kerugian yang disepakati.

- *Al-Musyarakah*
- *Al-Mudharabah*

### 5) Produk Pembiayaan

Penyedia uang dan tagihan berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam di antara BMT dengan pihak lain yang mewajibkan

pihak peminjam dan melunasi utangnya beserta bagi hasil setelah jangka waktu tertentu.

- Pembiayaan al-Murabaha (MBA)
- Pembiayaan al-Bai' Bitsaman Ajil (BBA)
- Pembiayaan al-Mudharabah (MDA)
- Pembiayaan al-Musyarakah (MSA)

Untuk meningkatkan peran BMT dalam kehidupan ekonomi masyarakat, maka BMT terbuka untuk menciptakan produk baru. Tetapi produk tersebut harus memenuhi syarat:

- 1) Sesuai dengan syariat dan disetujui oleh dewan syariah
  - 2) Dapat ditangani oleh sistem operasi BMT bersangkutan
  - 3) Membawa kemudahan bagi masyarakat
- f. Penghimpun Dana

- 1) Penyimpanan dan penggunaan Dana
  - a) Sumber Dana BMT
    - (1) Dana Masyarakat
    - (2) Simpanan Biasa
    - (3) Simpanan berjangka atau deposito
    - (4) Lewat kerja antara lembaga atau institusi

Dalam penggalangan dana BMT biasanya terjadi transaksi yang berulang-ulang, baik penyetoran maupun penarikannya.

b) Kebiasaan penggalangan dana

(1) Penyandang dana rutin tetap, besarnya dana biasanya variatif.

(2) Penyandang dana rutin tidak tetap besarnya dana biasanya variatif.

(3) Penyandang dana rutin temporal-deposito minimal Rp1.000.000,- sampai Rp5.000.000,-

c) Pengambilan dana

(1) Pengambilan dana rutin tertentu yang tetap

(2) Pengambilan dana tidak rutin tetapi tertentu

(3) Pengambilan dana tidak tentu

(4) Pengambilan dana sejumlah tertentu tapi pasti

d) Penyimpanan dan penggalangan dalam masyarakat dipengaruhi

(1) Memperhatikan momentum

(2) Mampu memberikan keuntungan

(3) Memberikan rasa aman

(4) Pelayanan optimal

(5) Profesionalisme

2) Penggunaan Dana

a) Penggalangan dana digunakan untuk:

(1) Penyaluran melalui pembiayaan

(2) Kas tangan

(3) Ditabungkan di BPRS atau di bank syariah

b) Penggunaan dana masyarakat yang harus disalurkan kepada:

(1) Penggunaan dana BMT yang rutin dan tetap

(2) Penggunaan dana BMT yang rutin dan tidak tetap

(3) Penggunaan dana BMT yang tidak tentu tapi tetap

(4) Penggunaan dana BMT tidak tentu

c) Sistem pengangsuran atau pengembalian dana:

(1) Pengangsuran yang rutin dan tetap

(2) Pengangsuran yang tidak rutin dan tetap

(3) Pengangsuran yang jatuh tempo

(4) Pengangsuran yang tidak tentu (kredit macet)

d) Klasifikasi pembiayaan:

(1) Perdagangan

(2) Industri rumah tangga

(3) Pertanian/ perternakan/ perikanan

(4) Konveksi

(5) Konstruksi

(6) Percetakan

(7) Jasa jasa/ lain

e) Jenis angsuran

(1) Harian

(2) Mingguan

(3) 2 mingguan

(4) Bulanan

(5) Jatuh tempo

f) Antisipasi kemacetan dalam pembiayaan BMT:

(1) Evaluasi terhadap kegiatan pembiayaan

(2) Merevisi segala kegiatan pembiayaan

(3) Pemindahan akad baru

(4) Mencari donator yang bisa menutup pembiayaan

3) Pelayanan Zakat dan Shodaqoh

1) Penggalangan dana Zakat, Infaq, dan Shodaqoh (ZIS)

a) ZIS Masyarakat

b) Lewat kerjasama antara BMT dengan lembaga Badan Amil Zakat, Infaq, dan Shodaqoh (BAZIS)

2) Dalam penyaluran dana ZIS

a) Digunakan untuk pemberian pemberian pembiayaan yang sifatnya hanya membantu

- b) Pemberian bea siswa bagi peserta yang berprestasi atau kurang mampu dalam membayar SPP
- c) Penutupan terhadap pembiayaan yang macet karena faktor kesulitan pelunasan
- d) Membantu masyarakat yang perlu pengobatan

**g. Kegiatan BMT**

BMT memiliki tiga aktifitas yaitu simpan pinjam, sektor riil (Usaha Milik BMT), dan kegiatan sosial. Sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang bisnis dan sosial, BMT harus mempunyai visi yang mengarah pada perwujudan masyarakat sejahtera dan adil. Walaupun setiap BMT mempunyai visi yang berbeda antara yang satu dengan lainnya. Namun arah atau visi utama tersebut harus dijadikan sebagai pijakan. (Ahmad Sumiyanto, 2008: 26)

Dengan hadirnya Kepmen KUKM No. 91 Tahun 2004, maka yang menjadi tujuan pengembangan KSPS, KJKS, dan UJKS yang merupakan wadah BMT, harus diarahkan pada:

- 1) Peningkatan program pemberdayaan ekonomi, khususnya di kalangan usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi melalui sistem syariah.
- 2) Pemberian dorongan bagi kehidupan ekonomi syariah dalam kegiatan usaha mikro, kecil, dan menengah khususnya dan ekonomi Indonesia pada umumnya; dan

- 3) Peningkatan semangat dan peran serta anggota masyarakat dalam kegiatan Koperasi Jasa Keuangan Syariah.

#### **h. Pengertian KSPPS**

Menurut Peraturan Deputi Bidang Pengawasan Kementerian Koperasi dan UKM Nomor 07/Per/Dep.6/IV/2016 dalam Pasal 1 dijelaskan bahwa Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah yang selanjutnya disebut KSPPS adalah koperasi yang kegiatan usahanya hanya simpan pinjam dan pembiayaan syariah. Koperasi menggunakan prinsip syariah dalam kegiatan sehari-hari.

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) adalah koperasi yang kegiatan usahanya meliputi simpanan, pinjaman dan pembiayaan sesuai prinsip syariah, termasuk mengelola zakat, infaq/sedekah, dan wakaf. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) adalah termasuk Lembaga Keuangan Non Bank (LKNB) yang beroperasi dengan sistem syariah.

KSPPS merupakan lembaga penghimpunan dana dan menyalirkannya melalui kegiatan pembiayaan dari dan untuk anggota. Kegiatan ini dapat disamakan secara operasional dengan kegiatan simpan pinjam dalam koperasi atau kegiatan perbankan secara umum. Namun demikian karena merupakan lembaga keuangan islam, KSPPS dapat disamakan dengan sistem perbankan atau lembaga keuangan yang mendasarkan kegiatannya dengan syariat islam. Hal ini juga terlihat dari

produk-produk jasanya yang kurang lebih sama dengan yang ada dalam perbankan islam.

#### **i. Dasar Hukum KSPPS**

Dasar hukum berdirinya KSPPS yaitu dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah telah membawa implikasi pada kewenangan Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota di bidang Perkoperasian. Selain itu berlakunya UU No. 21/2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dan UU No. 1/2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro juga memerlukan penyesuaian nomenklatur tupoksi Kementerian Koperasi dan UKM RI terkait kegiatan usaha jasa keuangan syariah. Implikasi ini kemudian diakomodir dalam Paket Kebijakan I Pemerintah Tahun 2015 Bidang Perkoperasian dengan menerbitkan Permenkop dan UKM No. 16/2015 tentang Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah oleh Koperasi sebagai pengganti menerbitkan Keputusan Menteri Koperasi dan UKM No. 91/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Jasa Keuangan Syariah oleh Koperasi, sehingga terjadi perubahan nama KJKS/UJKS Koperasi menjadi KSPPS/USPPS Koperasi.

### **3. Kualitas Layanan**

#### **a. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas jasa menurut Fandi Tjiptono (2000: 59) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Laksana (2008: 88), kualitas dapat juga didefinisikan sebagai tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2001: 83). Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Pada umumnya pelayanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi, serta pembelian ulang yang lebih sering. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Sebagai perusahaan dibidang jasa, bank harus dapat memberikan kualitas layanan yang baik bagi nasabahnya. Pelayanan tersebut dapat berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat karyawan dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan nasabah. Oleh karena itu,

kualitas pelayanan bagi industri perbankan sangat berpengaruh terhadap kesuksesan bisnis perbankan itu sendiri.

### **b. Dimensi Kualitas**

Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen (2001) mengemukakan pentingnya bank Islam untuk mengadopsi kualitas jasa. Dari hasil penelitiannya ia mengusulkan penggunaan model baru dalam mengukur kualitas jasa bank Syariah yang disebut CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty, dan Responsiveness*).

Indikatornya terdiri atas 34 item, yaitu :

- 1) *Compliance fully with Islamic law and principles*, adalah kemampuan suatu perusahaan dalam melakukan operasional berdasarkan prinsip prinsip syariah, seperti prinsip tauhid, prinsip keseimbangan, prinsip kehendak bebas, dan prinsip pertanggungjawaban
- 2) *Assurance*, adalah jaminan keahlian yang dimiliki oleh para karyawannya, perusahaan menjamin bahwa mereka adalah tenaga-tenaga yang ahli dibidangnya, mendapatkan pendidikan dan latihan yang tepat, berpengalaman, memiliki dedikasi yang baik, dan dapat memberikan hasil pelayanan dengan segera dan akurat bebas dari kesalahan, bebas dari kecelakaan, dan menjamin rasa aman bebas dari resiko.

- 3) *Reliability*, adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 4) *Tangible*, adalah berupa prasarana berwujud yang digunakan oleh perusahaan yang dapat dilihat dan dirasakan oleh para pelanggannya, misalnya fasilitas fisik berupa gedung, interior, perlengkapan dan peralatan yang digunakan untuk melayani pelanggan, sarana komunikasi dan prasarana pendukung lainnya
- 5) *Empathy*, adalah kemudahan untuk melakukan hubungan secara pribadi, kekeluargaan dalam batas batas menjunjung etika profesi. Seperti komunikasi yang baik, perhatian pribadi, mengenal nama dengan baik, memahami kebutuhan pelanggan, mau mengerti dan mendengarkan masalah-masalah yang dihadapi pelanggan.
- 6) *Responsiveness* (daya tanggap), adalah respon karyawan dalam membantu pelanggan dan memberi-kan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan atas keluhan pelanggan. Misalnya kesediaan untuk segera memproses permohonan, melakukan pendaftaran, menganalisa, mendengarkan keluhan, menerima saran untuk melakukan perbaikan dan sebagainya.

### c. Komponen Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2005) Kualitas total suatu jasa terdiri atas komponen utama, yaitu:

- 1) *Technical Quality*, yaitu komponen yang terkait dengan kualitas output jasa yang diterima pelanggan, *Technical Quality* dapat dirincikan lagi menjadi:
  - a) *Search Quality* adalah kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga
  - b) *Experience Quality*, adalah kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa, misalnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan dan kerapuhan hasil.
  - c) *Credence Quality* adalah kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa, misalnya kualitas operasi jantung.
- 2) *Functional Quality* adalah komponen yang berkaitan dengan cara penyampaian jasa
- 3) *Corporate image* yaitu profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

## **4. Kepuasan Nasabah**

### **a. Pengertian Kepuasan Nasabah**

Kepuasan pelanggan adalah seberapa jauh persepsi kinerja sebuah produk sesuai dengan harapan-harapan seorang pembeli (Kotler dan Armstrong 2004: 793). Salah satu hal yang diperlukan dalam mencapai loyalitas nasabah adalah kepuasan. Kepuasan nasabah hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Produk yang ditawarkan juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, semakin baik fitur-fitur atau fasilitas yang ditawarkan pada produk tersebut, maka nasabah dengan sendirinya akan merasa puas.

Oleh sebab itu, KSPPS BMT harus melakukan inovasi terhadap produk yang diberikan sehingga produk tersebut memiliki nilai tambah dari pada produk bank lain. Jika nasabah telah merasakan nilai tambah, maka nasabah tersebut puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan. Sehingga para nasabah puas terhadap layanan yang diberikan oleh KSPPS BMT tersebut.

Tidak hanya pada produk saja namun dalam hal interaksi yang baik antara nasabah dengan karyawan bank dapat menjadi nilai atau poin tersendiri bagi nasabah untuk menyatakan atau merasakan kepuasan terhadap bank yang telah dipilihnya tersebut. Dapat dilihat dari komunikasi antara karyawan bank dengan nasabah apabila nasabah

mengalami kesulitan atau keluhan dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan, karyawan bank dapat langsung melakukan respon terhadap keluhan tersebut. Oleh karena itu, semakin baik hubungan antara pihak bank dengan nasabahnya akan menunjang tingkat kepuasan nasabah terhadap bank tersebut.

**b. Manfaat Kepuasan Nasabah**

Beberapa manfaat program kepuasan konsumen menurut (Fandy Tjiptono, 2000: 92-93) yaitu:

- 1) Reaksi terhadap produsen berbiaya rendah

Fokus pada kepuasan pelanggan merupakan upaya mempertahankan pelanggan dalam rangka menghadapi para produsen dan berbiaya rendah. Banyak perusahaan yang mendapati bahwa cukup banyak pelanggan yang sebenarnya bersedia membayar harga yang lebih mahal untuk pelayanan dan kualitas yang lebih baik.

- 2) Manfaat ekonomik retensi pelanggan versus *perpetual prospecting*

Mempertahankan dan memuaskan pelanggan saat ini jauh lebih murah di bandingkan terus-menerus berupaya menarik atau memprospek pelanggan baru, Wells 1993 menunjukkan bahwa biaya mempertahankan lebih murah empat sampai enam kali lipat dibandingkan biaya mencari pelanggan baru.

3) Nilai kumulatif dari relasi berkelanjutan

Upaya mempertahankan loyalitas pelanggan pada barang dan jasa perusahaan selama periode waktu yang lama dapat menghasilkan antusias yang jauh lebih besar dari pada pembelian individual.

4) Daya persuatif *World of mouth*

Dalam banyak industry, berpendapat atau opini positif dari teman-teman dan keluarga jauh lebih *persuasive* dari pada iklan.

Oleh karena itu, banyak perusahaan yang tidak hanya meneliti kepuasan total, namun juga menelaah sejauh mana pelanggan bersedia merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain.

*Word of mouth negatif* dapat merusak reputasi dan citra perusahaan. Pelanggan yang tidak puas dapat mempengaruhi sikap dan penilaian negatif rekan dan keluarganya terhadap barang dan jasa perusahaan.

5) Redukdisentifitas harga

Perusahaan yang puas dan loyal terhadap sebuah perusahaan cenderung lebih jarang menawarkan harga untuk setiap pembelian individual. Kepuasan pelanggan merupakan reputasi atas layanan dan kualitas

6) Kepuasan pelanggan sebagai indikator kesuksesan bisnis di depan

Pada hakikatnya kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang, karena dibutuhkan waktu cukup lama sebelum dapat membangun dan mendapatkan reputasi atas layanan prima, dan

dituntut investasi besar pada serangkaian aktivitas yang ditunjukkan untuk membahagiakan pelanggan saat ini dan masa depan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan indikator kesuksesan bisnis di masa depan yang mengukur kecenderungan-kecenderungan reaksi pasar terhadap perusahaan di masa yang akan datang.

### **c. Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah**

Menurut Kotler (2006: 154), dikutip dalam Tony Wijaya (2011: 154) ada empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1) Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang memberikan kesempatan yang luas bagi pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat atau bahkan keluhan konsumen (nasabah). Perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*costumer oriented*)

2) Survey kepuasan pelanggan

Metode ini perusahaan perlu melakukan survey kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa atau produk perusahaan tersebut. survey ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan perusahaan kepada para pelanggan. Melalui survey tersebut, perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produk atau jasa perusahaan tersebut, sehingga perusahaan dapat

melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh pelanggan. Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*), secara langsung dari pelanggan dan memberikan (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatiannya terhadap para pelanggannya.

3) *Ghost Shopping* (pembeli bayangan)

Metode ini dilaksanakan dengan memperkerjakan beberapa orang perusahaan (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai pelanggan di perusahaan pesaing, dengan tujuan para *ghost shopper* tersebut dapat mengetahui kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat dijadikan koreksi terhadap kualitas pelayanan perusahaan itu sendiri.

4) *Lost Customers Analysis* (Analisa pelanggan yang hilang)

Metode ini dilakukan perusahaan dengan cara menghubungi kembali pelanggannya yang telah lama tidak berkunjung atau melakukan pembelian lagi di perusahaan tersebut karena telah berpindah ke perusahaan pesaing. Selain itu, perusahaan dapat menanyakan sebab-sebab berpindahnya pelanggan ke perusahaan pesaing.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian

ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan, dan laba yang diperoleh menjadi meningkat.

Metode yang digunakan penulis untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah menggunakan metode survey kepuasan pelanggan dengan menggunakan kuesioner. Alasan penulis menggunakan metode tersebut adalah lebih efektif karena mengingat waktu yang tersedia tidak lama.

## **B. Penelitian yang Relevan**

1. Penelitian ini dilakukan oleh Indah Gita Cahyani (2015) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bmt Al-Hikmah Cabang Karangjati”. Terdapat berbagai banyak lembaga keuangan syariah baik makro maupun mikro akan tetapi kualitas pelayanan yang berskala kualitas hal yang terpenting bagi semua lembaga keuangan syariah yang tujuannya untuk memberikan kenyamanan bagi nasabah agar dapat bertahan dan membeli ulang produk yang disediakan. Kualitas layanan dan pencapaian nilai pelanggan merupakan variabel yang penting guna meningkatkan kepuasan nasabah. Hal tersebut timbul permasalahan yang membuat penulis tertarik untuk mengidentifikasi bagaimana teknik BMT Al-Hikmah Cab. Karangjati dalam meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini menunjukan bahwa ada pengaruh positif dari kualitas layanan

terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yaitu dengan menyebarluaskan kuesioner kepada 60 orang responden sebagai sample untuk mendapatkan tanggapan tentang dimensi Kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Selain menggunakan kuesioner penulis juga menggunakan metode wawancara, pengamatan dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis menggunakan uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik normalitas, serta uji hipotesis yaitu uji t). Dari uji validitas dan realibilitas, diperoleh tiap-tiap instrument dari semua variabel nilai r tabel diatas 0,2144 dikatakan valid. Sedangkan cronbach's alpha > dari 0,630. Hal ini dapat dinyatakan realibel karena nilai cronbach's lebih kecil dari 0,6. Hasil perhitungan secara partial diperoleh untuk t hitung (2.501) > t tabel (0,2144) yang berarti kualitas layanan mempengaruhi 23 % dari kepuasan nasabah sedangkan sisanya di pengaruhi oleh faktor lain. Berarti hipotesis menyatakan ada pengaruh signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah di KJKS BMT Al-Hikmah Cab. Karangjati.

2. Penelitian ini dilakukan oleh Longinus Passe (2016) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, yaitu: *tangible* (layanan bukti fisik), *reability* (layanan kehandalan), *responsiveness* (layanan tanggapan), *assurance* (layanan jaminan), dan *emphaty* (layanan empati) pada kepuasan

nasabah PT. Bank Papua Cabang daerah Istimewa Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah penilitian empiris. Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah di PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta dengan sampel sebanyak 100 orang nasabah penabung. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *incidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible* (layanan bukti fisik), *assurance* (layanan jaminan) dan *emphaty* (layanan empati) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah *reability* (layanan kehandalan) dan *responsiveness* (layanan tanggapan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Putri Dwi Cahyani (2016) dengan judul “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah, kriteria terpenting yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dan menganalisis tingkat kepuasan nasabah di masing-masing bank Islam di Yogyakarta dengan adaptasi model CARTER. CARTER adalah model yang didasarkan pada dimensi SERVQUAL, dengan dimensi baru yang disebut "Kepatuhan dengan hukum Islam" yang sesuai untuk industri perbankan syariah. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner

kepada 200 nasabah yang terdiri dari empat perbankan syariah di Yogyakarta. Metode analisis yang digunakan *Structural Equation Model* (SEM). Kesimpulan dari penelitian ini mengenai kepuasan pelanggan tentang kualitas pelayanan di bank syariah telah di atas moderat (cukup tinggi). Faktor yang memberikan efek besar bagi kepuasan pelanggan di perbankan syariah adalah faktor *responsiveness, compliance, dan empathy*. Dengan analisis varian disimpulkan bahwa kualitas setiap bank syariah tidak memiliki perbedaan yang signifikan.

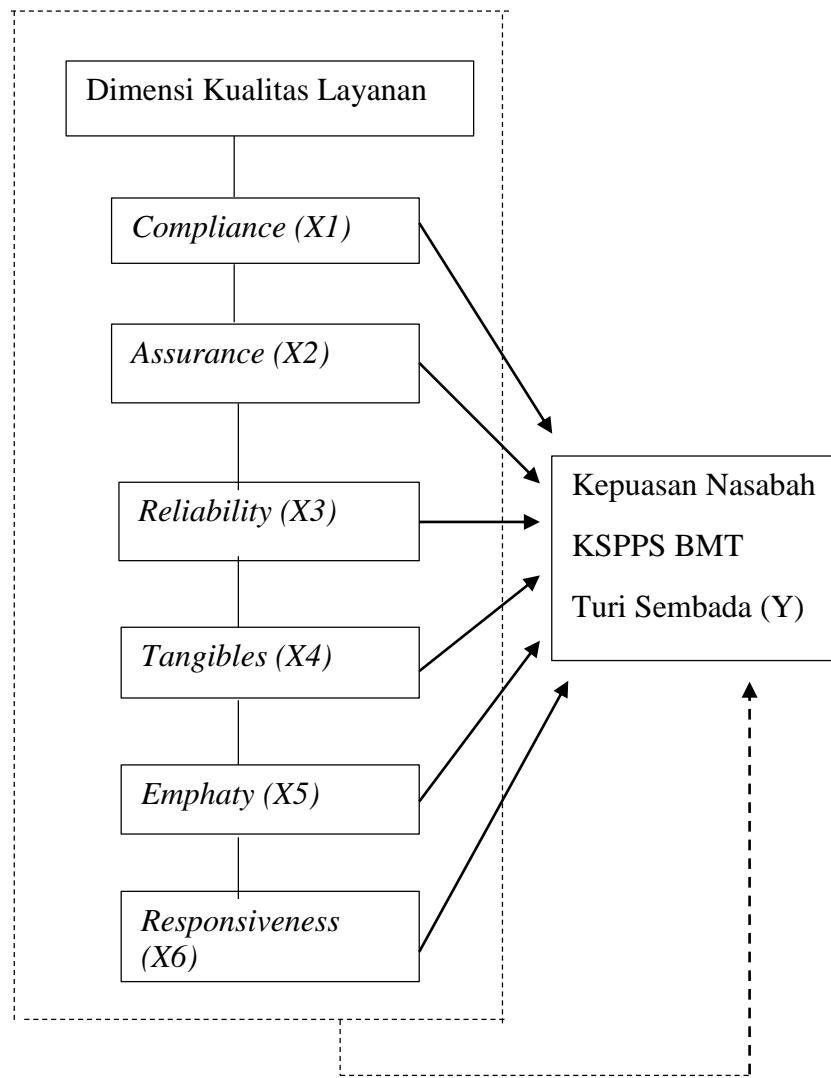
### **C. Kerangka Berfikir**

KSPPS BMT Turi Sembada dalam upaya untuk mengantisipasi persaingan yang semakin ketat dan untuk lebih meningkatkan kepuasan nasabah, maka salah satu upaya yang dilakukan oleh KSPPS BMT Turi Sembada adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah program atau strategi yang digunakan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan terpuaskan kepada nasabah. Kepuasan nasabah yang dimaksud yaitu berkaitan dengan pemberian pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Turi Sembada kepada nasabah.

Kualitas layanan dibagi menjadi beberapa dimensi yaitu *compliance, assurance, reliability, tangible, emphaty, responsiveness*. Kualitas layanan yang tinggi akan menyebabkan kepuasan nasabah yang tinggi pula. Hal tersebut juga berlaku sebaliknya, jika kepuasan nasabah tinggi, maka tingkat layanan juga tinggi.

#### **D. Paradigma Penelitian**

Penelitian ini mempunyai dua variabel *independen* (bebas) dan satu variabel *dependen* (terikat). Kualitas layanan sebagai variabel *independen* (X) dan kepuasan nasabah sebagai variabel *dependen* (Y). Hubungan variabel *independen* dan variabel *dependen* tersebut dapat dilihat melalui paradigma sebagai berikut:



**Gambar 1. Paradigma Penelitian**

Keterangan:

X : Variabel dimensi kualitas layanan

Y : Variabel kepuasan nasabah

→ : Parsial

→ : Simultan

## **E. Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 : Terdapat pengaruh *compliance* terhadap kepuasan nasabah

H2 : Terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepuasan nasabah

H3 : Terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepuasan nasabah

H4 : Terdapat pengaruh *tangible* terhadap kepuasan nasabah

H5 : Terdapat pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan nasabah

H6 : Terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah

H7 : Terdapat pengaruh *compliance, assurance, reliability, tangible, emphaty, responsiveness* secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif kausal karena ingin melihat atau mengetahui pengaruh sebab akibat antara variabel bebas dengan variabel terikat. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di KSPPS BMT Turi Sembada Kabupaten Sleman. Waktu penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan Maret sampai dengan April 2018.

#### **C. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah KSPPS BMT Turi Sembada dengan jumlah 1.327 nasabah. Dikarenakan banyaknya jumlah populasi tersebut maka, peneliti mengambil sampel dari populasi yang ada. Penentuan sampel penelitian dapat menggunakan beberapa teori atau pendapat salah satunya adalah pendapat Taro Yamane atau Slovin. Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan pendapat Taro Yamane atau Slovin karena jumlah populasi lebih dari 100 sehingga penentuan ukuran sampel dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25%. Adapun rumus yang digunakan adalah

$$n = \frac{N}{1+(N \cdot e^2)}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi = 1.327 nasabah

E = 10% kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan

Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{1.327}{1+(1.327 \times 0,1^2)}$$

= 92,99 responden

Berdasarkan rumus di atas, dari populasi sebesar 1.327 dihasilkan sampel sebanyak 92,99 dibulatkan menjadi 93. Selanjutnya teknik sampling yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* karena nasabah KSPPS BMT Turi Sembada memiliki karakteristik yang sama, tidak ada tingkatan yang terjadi antar nasabah. Menurut Sugiyono (2012: 120), *simple random sampling* adalah cara pengambilan *sample* tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi terebut. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen.

## **D. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

### **1. Variabel Penelitian**

Dalam suatu penelitian dapat dipastikan akan ada variabel yang diteliti.

Hatch dan Farhady (dalam Sugiyono, 2012 : 60) mengartikan variabel sebagai “Atribut seseorang atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain”. Selain itu Kidder (dalam sugiyono, 2012: 61) menyatakan bahwa variabel adalah “suatu kualitas (*qualities*) dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulannya”. Dari berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian merupakan suatu “nilai” yang bervariasi yang dapat diukur.

Adapun variabel penelitian ini terdiri atas:

- a. Variabel bebas yang tidak tergantung pada variabel lain, yaitu kualitas pelayanan yang meliputi: *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness.*
- b. Variabel Terikat (Dependent Variable)

Variabel terikat adalah variabel yang tergantung pada variabel lain. Dalam penelitian ini variabel terkaitnya adalah kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada. Indikator kepuasan nasabah adalah kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan.

## 2. Definisi Operasional Variabel Penelitian

### a. Definisi variabel

#### 1) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya meningkatkan mutu atau keunggulan yang diharapkan oleh konsumen dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Terdapat enam dimensi untuk mengukur tingkat pelayanan, enam dimensi tersebut adalah *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness*.

*Compliance* adalah kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip syariah. Hal yang perlu dipertahatikan dalam dimensi ini adalah KSPPS dalam menjalankan prinsip dan hukum islam serta menerapkan ketentuan layanan produk secara islami. *Assurance* adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan (baik verbal dan tulisan) dan kemampuan mereka memberikan rasa aman dan percaya kepada pelanggan. Hal yang perlu dipertahatikan dalam dimensi ini adalah pengetahuan dan sikap pengurus, KSPPS dalam menyediakan saran dan konsultasi, jaminan rasa aman yang diberikan oleh KSPPS BMT Turi Sembada

*Reliability* adalah kemampuan untuk memiliki performa layanan yang dijanjikan, dapat diandalkan dan akurat. Hal yang perlu dipertahatikan dalam dimensi ini adalah pemberian layanan oleh pengurus kepada nasabah yang menyenangkan, pengurus yang dapat

dihandalkan dan akurat. *Tangible* adalah aspek yang terlihat secara fisik misal peralatan, alat komunikasi. Hal yang perlu dipertahatikan dalam dimensi ini adalah pengurus KSPPS BMT Turi Sembada, peralatan dan bahan komunikasi yang dimiliki oleh KSPPS BMT Turi Sembada, ruang KSPPS BMT Turi Sembada.

*Emphaty* adalah kemampuan karyawan untuk peduli dan memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan. Hal yang perlu dipertahatikan dalam dimensi ini adalah sikap pengurus dalam membantu nasabah, lokasi dan area parkir KSPPS BMT Turi Sembada.

*Responsiveness* adalah keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Hal yang perlu dipertahatikan dalam dimensi ini adalah respon pengurus KSPPS BMT Turi Sembada.

## 2) Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah respon nasabah atau kesesuaian harapan awal nasabah terhadap kinerja pengurus setelah pelayanan diberikan. Jika pelayanan yang diberikan baik, maka kepuasan nasabah juga akan baik. Hal yang menilai kepuasan nasabah dapat dilihat dari kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan. Apabila nasabah melakukan hal maka nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Dokumentasi**

Menurut Suharsimi Arikunto (2012: 201), pengumpulan data dengan metode dokumentasi adalah peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.

Metode dokumentasi dalam penelitian ini lebih digunakan untuk melengkapi data koperasi sebagai lembaga layanan nasabah.

### **2. Angket atau kuesioner**

Menurut Suharsimi Arikunto (2012: 194), kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.

Dalam penelitian ini angket digunakan untuk mengumpulkan data X dan Y

## **F. Instrumen Penelitian**

### **1. Angket atau Kuesioner**

Menurut Sugiyono (2012: 119), "instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati". Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuisisioner yang berisi butir-butir pernyataan dan pertanyaan yang akan diberi tanggapan atau jawaban oleh objek penelitian. Penetapan skor

instrumen angket atau kuisioner adalah menggunakan skala likert dengan skor jawaban sebagai berikut:

**Tabel 2. Skor Alternatif Jawaban**

Alternatif Jawaban	Skor untuk Pernyataan	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju/ Selalu	5	1
Setuju/ Sering	4	2
Netral	3	3
Tidak Setuju/ Jarang	2	4
Sangat Tidak Setuju/ Tidak Pernah	1	5

Penetapan isntrumen berupa angket, menggunakan skala likert menjadi 5 jawaban alternative untuk variabel *compliance, assurance, reliability, tangible, emphaty, responsiveness*. Untuk menentukan kategori tersebut, maka skor yang didapat dari perhitungan skala interval akan ditransformasikan menjadi skala nominal, dengan cara menghitung rata-rata terbesar tiap kategori.

**Tabel 3. Pengkategorian Jawaban Responden**

No	Interval	Kategori
1	$X > (M + 1,5 SD)$	Sangat Baik
2	$(M + 0,5 SD) < X \leq (M + 1,5 SD)$	Baik
3	$(M - 0,5 SD) < X \leq (M + 0,5 SD)$	Sedang
4	$(M - 1,5 SD) < X \leq (M - 0,5 SD)$	Kurang
5	$X \leq (M - 1,5 SD)$	Sangat Kurang

Sumber: Anas Sudjiono (2012: 329)

Dimana:

$M = \frac{1}{2} (\text{skor maks} + \text{skor min})$

$SD = \frac{1}{6}(\text{skor maks} - \text{skor min})$

Keterangan:

$X$  = rata-rata hitung

$SD$  = Standar deviasi ideal

$M$  = Rata-rata ideal

Untuk kisi-kisi angket mengenai masing-masing variabel bebas yang digunakan dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 4. Kisi-kisi *Compliance*:** kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip syariah.

No	Indikator	No. Butir	Jumlah
1.	Menjalankan prinsip dan hukum Islam	1,2,3,4,5	5
2.	Menerapkan ketentuan layanan produk secara Islami	6,7	2
Jumlah			7

**Tabel 5. Kisi-kisi *Assurance*:** Pengetahuan dan kesopanan karyawan (baik verbal dan tulisan) dan kemampuan mereka memberikan rasa aman dan percaya kepada pelanggan.

No	Indikator	No. Butir	Jumlah
1.	Pengetahuan dan Sikap Pengurus	1,2,3,4	4
2.	Menyediakan saran dan konsultasi	5,6	2
3.	Jaminan Rasa Aman	7,8,9	3
Jumlah			9

**Tabel 6. Kisi-kisi *Reliability*:** kemampuan untuk memiliki performa layanan yang dijanjikan, dapat diandalkan dan akurat.

No	Indikator	No. Butir	Jumlah
1.	Pemberian layanan yang menyenangkan	1,2,3,4,5,6	6
2.	Dapat diandalkan dan akurat	7,8,9	3
Jumlah			9

**Tabel 7. Kisi-kisi *Tangible*:** aspek yang terlihat secara fisik misal peralatan, personel, dan bahan-bahan komunikasi.

No	Indikator	No. Butir	Jumlah
1.	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada	1,2,3	3
2.	Peralatan dan bahan komunikasi	4,5,6	3
3.	Ruang KSPPS BMT Turi Sembada	7,8,9	3
Jumlah			9

**Tabel 8. Kisi-kisi *Emphaty*:** kemampuan karyawan untuk peduli dan memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan.

No	Indikator	No. Butir	Jumlah
1.	Membantu nasabah	1,2,3,4,5	5
2.	Lokasi dan area parkir	6,7,8,9,10	5
Jumlah			10

**Tabel 9. Kisi-kisi *Responsiveness*:** keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.

No	Indikator	No. Butir	Jumlah
1.	Respon Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada	1,2,3,4,5,6, 7,8,9,10	10
Jumlah			10

**Tabel 10. Kisi-kisi Kepuasan Nasabah**

No	Indikator	No. Butir	Jumlah
1.	Produk atau jasa	1,2,3,4	4
2.	Pelayanan pengurus KSPPS BMT Turi Sembada	5,6,7	3
3.	Fasilitas penunjang	8,9,10	3
Jumlah			10

## 2. Uji Coba Instrumen

### a. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrumen melakukan fungsi ukurnya. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Karl Pearson dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- $R_{xy}$  : koefisien korelasi X dan Y  
 N : banyaknya subyek  
 $\sum XY$  : skor hasil perkalian X dan Y  
 $\sum X$  : jumlah X  
 $\sum X^2$  : jumlah kuadrat X  
 $\sum Y$  : jumlah Y  
 $\sum Y^2$  : jumlah kuadrat Y  
 (Suharsimi Arikunto, 2013: 213)

“syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat validitas tinggi apabila  $r$  lebih besar atau sama dengan 0,3”. Jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrument tersebut dinyatakan tidak valid atau tidak sah. (Sugiyono, 2010:152).

Hasil dari uji validitas instrumen yang dilakukan kepada 30 responden. Setelah dilakukan perhitungan menggunakan SPSS 21, didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 11. Hasil Uji Validitas Instrumen**

Variabel	Valid	Gugur
<i>Compliance</i>	1,2,3,4,5,6,7	
<i>Assurance</i>	1,2,3,4,5,6,7,8,9	
<i>Reliability</i>	1,2,3,4,5,6,7,8,9	
<i>Tangible</i>	1,2,3,4,5,6,7,8,9	
<i>Emphaty</i>	1,2,3,4,5,6,7,9,10	8
<i>Responsiveness</i>	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	
Kepuasan Nasabah	1,2,3,4,6,7,8,9,10	5

Sumber: data primer yang diolah

Dari hasil uji validitas tersebut, terdapat 2 pernyataan yang gugur.

Variabel *emphaty* terdapat satu pernyataan yang gugur dan variabel kepuasan nasabah terdapat satu pernyataan yang gugur. Pernyataan yang gugur tidak digunakan lagi (dibuang).

### **b. Uji Reliabilitas**

Instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut mampu mengungkapkan data yang bisa dipercaya dan sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Instrumen tersebut cukup baik apabila mampu mengungkapkan data yang dapat dipercaya. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien Alpha Cronbach dengan taraf signifikansi 5% dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$	= reliabilitas instrumen
$k$	= jumlah butir pertanyaan
$\sum \sigma_b^2$	= jumlah varian butir
$\sigma_t^2$	= jumlah varian total (Suharsimi, 2013: 239)

Jika koefisien alpha lebih besar dari r tabel dengan taraf signifikansi 5%, maka kuisioner tersebut dinyatakan reliabel. Dan sebaliknya, jika koefisien alpha lebih kecil dari r tabel dengan taraf signifikansi 5%, maka kuisioner

tersebut dinyatakan tidak reliabel. Untuk mengetahui tinggi rendahnya maka digunakan pedoman menurut Suharsimi Arikunto (2010: 75):

- 1) Antara 0,800 sampai 1,000 = Sangat Tinggi
- 2) Antara 0,600 sampai 0,799 = Tinggi
- 3) Antara 0,400 sampai 0,599 = Cukup
- 4) Antara 0,200 sampai 0,399 = Rendah
- 5) Antara 0,000 sampai 0,199 = Sangat Rendah

Instrumen dikatakan reliabel jika  $r_{hitung}$  lebih besar atau sama dengan  $r_{tabel}$  dan sebaliknya jika  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$  instrument dikatakan tidak reliabel atau nilai  $r_{hitung}$  dikonsultasikan dengan tabel interpretasi  $r$  dengan ketentuan dikatakan reliabel jika  $r_{hitung} \geq 0,600$

Hasil dari uji reliabilitas yang telah dilakukan dengan 30 responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 12. Hasil Uji Realibilitas Instrumen**

VARIABEL	NILAI ALPHA CRONBACH'S	KETERANGAN
<i>Compliance</i>	0,867	Sangat Tinggi
<i>Assurance</i>	0,880	Sangat Tinggi
<i>Reliability</i>	0,920	Sangat Tinggi
<i>Tangible</i>	0,912	Sangat Tinggi
<i>Emphaty</i>	0,835	Sangat Tinggi
<i>Responsiveness</i>	0,943	Sangat Tinggi
Kepuasan Nasabah	0,901	Sangat Tinggi

Sumber: data primer yang diolah

## **G. Teknik Analisis Data**

### **1. Deskripsi Data**

Analisis diskripsi data yang dimaksudkan dalam penelitian ini meliputi perhitungan *mean* atau rerata (M), *median* (Me), dan *modus* (Mo). Selain

itu, data juga digambarkan dengan tabel distribusi frekuensi dan histogram.

*Mean* diperoleh melalui jumlah total dibagi jumlah individu. *Median* adalah

suatu nilai yang membatasi 50% dari frekuensi distribusi setelah bawah.

*Modus* adalah nilai variabel yang mempunyai frekuensi terbanyak dalam

distribusi.

Tabel distribusi frekuensi diperoleh dengan langkah sebagai berikut:

- Menentukan Kelas Interval dengan rumus:

$$K = 1 + 3,3 \log n$$

Keterangan:

K = jumlah kelas interval

n = jumlah data

Log = logaritma

- Menghitung rentang data dengan rumus:

$$\text{Rentang} = \text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}$$

- Menentukan panjang kelas dengan rumus:

$$\text{Panjang kelas} = \text{Rentang}/\text{jumlah kelas}$$

Histogram dibuat berdasarkan data frekuensi yang telah ditampilkan

dalam distribusi frekuensi.

## 2. Pengujian Persyaratan Analisis

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari setiap variabel berdistribusi normal atau tidak. Jika data tidak berdistribusi normal, maka analisis yang digunakan bukan statistik parametrik (Ali Muhson, 2005: 57).

Uji normalitas dilakukan dengan Uji Kolmogorov Smirnov.

Untuk mengetahui normalitas variabel dengan melihat nilai Asymp Sig, jika nilai Asymp Sig lebih dari atau sama dengan 0,05 maka data berdistribusi normal, jika Asymp Sig kurang dari 0,05 maka distribusi data tidak normal (Ali Muhsin, 2005: 58).

### **b. Uji Linearitas**

Uji linearitas merupakan analisis statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat bersifat linear atau tidak (Ali Muhsin, 2005: 59).

Rumus:

$$F_{reg} = \frac{RK_{re}}{RK_{res}}$$

Keterangan:

$F_{reg}$  = harga bilangan F untuk garis regresi

$RK_{reg}$  = rerata kuadrat garis regresi

$RK_{res}$  = rerata kuadrat residu

(Sutrisno Hadi, 1994: 14)

Selanjutnya  $F_{hitung}$  dikonsultasikan dengan  $F_{tabel}$  pada taraf signifikan 5%. Apabila  $F_{hitung}$  lebih besar atau sama dengan  $F_{tabel}$  maka terdapat hubungan linier antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika  $F_{hitung}$  lebih kecil  $F_{tabel}$  maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat tidak linier.

### **c. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas digunakan untuk memenuhi persyaratan analisis regresi ganda yaitu untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas terjadi multikolinieritas atau tidak. Adapun untuk mengetahui apakah ada multikolinearitas atau tidak dapat digunakan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan bantuan program SPSS versi 21 for windows. Kriterianya adalah jika nilai VIF kurang dari 4 maka tidak terjadi multikolinieritas, sedangkan jika nilai VIF lebih dari 4 maka terjadi multikolinieritas (Ali Muhson, 2012: 26)

### **d. Uji Homosedasitas**

Uji Homosedastisitas digunakan untuk mengetahui homogenitas varians eror untuk setiap kali nilai variabel bebasnya. Pengujian homosedastisitas akan diuji dengan menggunakan uji park. Dikatakan memenuhi syarat ini ketika nilai signifikansi yang dihasilkan lebih besar dari 0,05 ( $\text{sig} \geq 0,05$ ) (Ali Muhson, 2005: 61-64).

## **3. Uji Hipotesis**

Analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah regresi ganda. Analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis ke-1, ke-2, ke-3, ke-4, ke-5, ke-6 dan ke-7 yaitu pengaruh *compliance* terhadap kepuasan nasabah, pengaruh *assurance* terhadap kepuasan nasabah, pengaruh *reliability* terhadap kepuasan nasabah, pengaruh *tangible* terhadap kepuasan nasabah, pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan nasabah,

dan pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah, pengaruh *compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, responsiveness* secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah. Langkah-langkah regresi ganda adalah:

- a. Membuat persamaan garis regresi enam prediktor

Rumus:

$$Y = a_1X_1 + a_2X_2 + a_3X_3 + a_4X_4 + a_5X_5 + a_6X_6 + k$$

Keterangan:

$Y$	= Kriterium
$X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$	= Prediktor 1, Prediktor 2, Prediktor 3, Prediktor 4, Prediktor 5, Prediktor 6
$a_1, a_2, a_3, a_4, a_5, a_6$	= bilangan koefisien 1, bilangan koefisien 2, bilangan koefisien 3, bilangan koefisien 4, bilangan koefisien 5, bilangan koefisien 6
$k$	= bilangan konstan

(Sutrisno Hadi, 1994: 21)

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien variabel bebas ( $X_1$ ) sebesar  $a_1$ , artinya apabila variabel bebas ( $X_1$ ) meningkat 1 poin maka pertambahan nilai pada variabel terikat ( $Y$ ) sebesar  $a_1$  dengan asumsi variabel bebas ( $X_2$ ) tetap. Begitu pula pada nilai koefisien variabel bebas ( $X_2$ ) sebesar  $a_2$ , artinya apabila variabel bebas ( $X_2$ ) meningkat 1 poin maka pertambahan nilai pada variabel terikat ( $Y$ ) sebesar  $a_2$  dengan dengan asumsi variabel bebas ( $X_1$ ) tetap. Begitu pula selanjutnya.

- b. Mencari koefisien determinan antara kriterium Y dengan prediktor  $X_1$  sampai  $X_6$

Rumus:

$$r^2_{y(1,2,3,4,5,6)} = \frac{a_1 \sum x_1 y + a_2 \sum x_2 y + a_3 \sum x_3 y + a_4 \sum x_4 y + a_5 \sum x_5 y + a_6 \sum x_6 y}{\sum y^2}$$

Keterangan:

$r^2_{y(1,2,3,4,5,6)}$  = koefisien determinasi antara Y dengan  $X_1, X_2, X_3, X_4,$

$X_5, X_6$

$a_1$	= koefisien prediktor $X_1$
$a_2$	= koefisien prediktor $X_2$
$a_3$	= koefisien prediktor $X_3$
$a_4$	= koefisien prediktor $X_4$
$a_5$	= koefisien prediktor $X_5$
$a_6$	= koefisien prediktor $X_6$
$\sum x_1 y$	= jumlah produk antara $X_1$ dan Y
$\sum x_2 y$	= jumlah produk antara $X_2$ dan Y
$\sum x_3 y$	= jumlah produk antara $X_3$ dan Y
$\sum x_4 y$	= jumlah produk antara $X_4$ dan Y
$\sum x_5 y$	= jumlah produk antara $X_5$ dan Y
$\sum x_6 y$	= jumlah produk antara $X_6$ dan Y
$\sum y^2$	= jumlah kuadrat kriterium Y

(Sutrisno Hadi, 1994: 33)

Nilai koefisien determinasi menunjukkan besarnya perubahan

variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas yang diteliti.

- c. Menguji signifikansi regresi ganda dengan uji F

Rumus:

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

Keterangan:

$R_{reg}$  = harga F garis regresi

N = cacah kasus

M = cacah prediktor

R = koefisien korelasi antara kriterium dengan prediktor  
(Sutrisno Hadi, 1994: 29)

Selanjutnya  $F_{hitung}$  dikonsultasikan dengan  $F_{tabel}$  dengan derajat

kebebasan (dk) m lawan  $N-m-1$  pada taraf signifikansi 5%. Apabila  $F_{hitung}$  lebih besar atau sama dengan dari  $F_{tabel}$ , maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F_{tabel}$ , maka pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat tidak signifikan.

d. Mencari Sumbangan Relatif

1) Sumbangan Relatif (SR)

Sumbangan relatif adalah persentase perbandingan yang diberikan oleh suatu variabel bebas kepada variabel terikat dengan variabel-variabel bebas yang lain. Sumbangan relatif menunjukkan seberapa besar sumbangan secara relatif setiap prediktor terhadap kriterium untuk keperluan prediksi.

Rumus:

$$SR\% = \frac{a \Sigma xy}{JK_{reg}} \times 100\%$$

Keterangan:

SR% = sumbangan relatif dari suatu prediktor.

a = koefisien prediktor.

$\Sigma xy$  = jumlah produk antara X dan Y.

$JK_{reg}$  = jumlah kuadrat regresi.

(Sutrisno Hadi, 1994: 42)

Sumbangan Relatif sebesar 100% yang menunjukkan perbandingan yang diberikan oleh suatu variabel bebas kepada variabel terikat untuk keperluan prediksi.

## 2) Sumbangan Efektif

Sumbangan efektif adalah sumbangan prediktor yang dihitung dari keseluruhan efektifitas regresi yang disebut sumbangan efektif regresi. Sumbangan efektif digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan secara efektif setiap prediktor terhadap kriterium dengan tetap memperhitungkan variabel bebas lain yang tidak diteliti.

Rumus:

$$SE\% = SR\% \times R^2$$

Keterangan:

SE% = sumbangan efektif dari suatu prediktor

SR% = sumbangan relatif dari suatu prediktor

$R^2$  = koefisien determinasi (Sutrisno Hadi, 1994: 42)

Sumbangan Efektif menunjukkan besarnya sumbangan setiap prediktor terhadap kriterium dengan jumlah sebesar koefisien determinasi dengan tetap memperhitungkan variabel bebas lain yang tidak diteliti.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Statistik Deskriptif**

Penelitian ini mengambil 6 (enam) variabel bebas yang diduga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada. Variabel bebas tersebut adalah *compliance* (X1), *assurance* (X2), *reliability* (X3), *tangible* (X4), *emphaty* (X5) dan *responsiveness* (X6).

Penelitian ini mendeskripsikan dan menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka pada bagian ini akan disajikan deskripsi data masing-masing variabel berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan. Deskripsi data yang akan disajikan adalah *mean* (M), *median* (Me), *modus* (Mo) dan tabel distribusi frekuensi.

Deskripsi data dari masing-masing variabel secara rinci dapat dilihat dalam uraian berikut ini:

##### **1. *Compliance***

Data tentang *compliance* berdasarkan tanggapan responden yang diperoleh dari angket sebanyak 7 butir pernyataan dengan jumlah responden 93 nasabah KSPPS BMT Turi Sembada. Dari hasil analisis data diperoleh skor minimum= 19,00; skor maksimum= 35,00; rata-rata (*mean*)= 29,66; *median*= 30,00; *modus*= 35,00. Selanjutnya disusun distribusi frekuensi seperti tabel di bawah ini:

**Tabel 13. Distribusi Frekuensi *Compliance***

No	Kelas	Frekuensi	Persentase
1.	19-20	2	2,2%
2.	21-22	3	3,2%
3.	23-24	5	5,4%
4.	25-26	7	7,5%
5.	27-28	24	25,8%
6.	29-30	14	15,1%
7.	31-32	13	14 %
8.	33-35	25	26,9 %
Jumlah		93	100%

Sumber. Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukan bahwa frekuensi terbesar untuk skor *compliance* nasabah KSPPS BMT Turi Sembada paling banyak berada pada interval 33 - 35 sebanyak 25 responden (26,9%). Selanjutnya disusul skor pada interval 27 – 28 dengan jumlah responden 24 responden (25,8%).

Agar data dapat dimaknai, selanjutnya data *compliance* dikategorikan menjadi lima kategori yaitu sangat baik, baik, sedang, kurang, sangat kurang. Skor untuk menentukan kategori diperoleh dari nilai mean ideal dan standar deviasi ideal. Dari skor mean dan standar deviasi ideal tersebut dapat dilakukan klasifikasi mengenai kecenderungan *compliance* berdasarkan tanggapan responden.

**Tabel 14. Kategori Kecenderungan *Compliance***

No	Kelas	Frekuensi	Persentase	Kategori
1	$X > 35,783$	-	-	Sangat Baik
2	$31,701 < X \leq 35,783$	-	-	Baik
3	$27,619 < X \leq 31,701$	19	20,4%	Sedang
4	$23,537 < X \leq 27,619$	29	31,2%	Kurang

5	$X \leq 23,537$	45	48,4%	Sangat Kurang
Jumlah		93	100%	

Sumber. Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa *compliance* berdasarkan tanggapan responden termasuk dalam kategori sangat kurang dengan frekuensi sebanyak 45 responden atau 48,4%.

## 2. Assurance

Data tentang *assurance* berdasarkan tanggapan responden yang diperoleh dari angket sebanyak 9 butir pernyataan dengan jumlah responden 93 nasabah KSPPS BMT Turi Sembada. Dari hasil analisis data diperoleh skor minimum= 27,00; skor maksimum= 45,00; rata-rata (*mean*)= 38,18; *median*= 38,00; *modus*= 36,00. Selanjutnya disusun distribusi frekuensi seperti tabel di bawah ini:

**Tabel 15. Distribusi Frekuensi Assurance**

No	Kelas	Frekuensi	Persentase
1.	27-29	6	6,5%
2.	30-32	1	1,1%
3.	33-35	14	15,1%
4.	36-38	30	32,3%
5.	39-41	17	18,3%
6.	42-44	17	18,3%
7.	45-47	8	8,6%
Jumlah		93	100%

Sumber. Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa frekuensi terbesar untuk skor *assurance* nasabah KSPPS BMT Turi Sembada paling banyak berada pada interval 36 - 38 sebanyak 30 responden (32,3%). Selanjutnya disusul skor pada interval 39 – 41 dan 42 - 44 dengan jumlah responden 17 responden (18,3%).

Agar data dapat dimaknai, selanjutnya data *assurance* dikategorikan menjadi lima kategori yaitu sangat baik, baik, sedang, kurang, sangat kurang. Skor untuk menentukan kategori diperoleh dari nilai mean ideal dan standar deviasi ideal. Dari skor mean dan standar deviasi ideal tersebut dapat dilakukan klasifikasi mengenai kecenderungan *assurance* berdasarkan tanggapan responden.

**Tabel 16. Kategori Kecenderungan Assurance**

No	Kelas	Frekuensi	Persentase	Kategori
1	$X > 44,885$	18	19,4%	Sangat Baik
2	$40,415 < X \leq 44,885$	24	25,8%	Baik
3	$35,945 < X \leq 40,415$	33	35,3%	Sedang
4	$31,475 < X \leq 35,945$	12	12,9%	Kurang
5	$X \leq 31,475$	6	6,5%	Sangat Kurang
Jumlah		93	100%	

Sumber. Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa *assurance* berdasarkan tanggapan responden termasuk dalam kategori sedang dengan frekuensi sebanyak 33 responden atau 35,3%

### 3. *Reliability*

Data tentang *reliability* berdasarkan tanggapan responden yang diperoleh dari angket sebanyak 9 butir pernyataan dengan jumlah responden 93 nasabah KSPPS BMT Turi Sembada. Dari hasil analisis data diperoleh skor minimum= 27,00; skor maksimum= 45,00; rata-rata (*mean*)= 37,80; *median*= 37,00; *modus*= 36,00. Selanjutnya disusun distribusi frekuensi seperti tabel di bawah ini:

**Tabel 17. Distribusi Frekuensi *Reliability***

No	Kelas	Frekuensi	Persentase
1.	27-29	3	3,2%
2.	30-32	5	5,4%
3.	33-35	16	17,2%
4.	36-38	33	35,5%
5.	39-41	15	16,1%
6.	42-44	10	10,8%
7.	45-47	11	11,8%
Jumlah		93	100%

Sumber. Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukan bahwa frekuensi terbesar untuk skor *reliability* nasabah KSPPS BMT Turi Sembada paling banyak berada pada interval 36 - 38 sebanyak 33 responden (35,5%). Agar data dapat dimaknai, selanjutnya data *reliability* dikategorikan menjadi lima kategori yaitu sangat baik, baik, sedang, kurang, sangat kurang. Skor untuk menentukan kategori diperoleh dari nilai mean ideal dan standar deviasi ideal. Dari skor mean dan standar deviasi ideal tersebut dapat dilakukan

klasifikasi mengenai kecenderungan *reliability* berdasarkan tanggapan responden.

**Tabel 18. Kategori Kecenderungan Reliability**

No	Kelas	Frekuensi	Percentase	Kategori
1	$X > 44,0775$	16	17,2%	Sangat Baik
2	$39,8925 < X \leq 44,0775$	19	20,4%	Baik
3	$35,7075 < X \leq 39,8925$	42	45,2%	Sedang
4	$31,5225 < X \leq 35,7075$	13	14%	Kurang
5	$X \leq 31,5225$	3	3,2%	Sangat Kurang
Jumlah		93	100%	

Sumber. Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa *reliability* berdasarkan tanggapan responden termasuk dalam kategori sedang dengan frekuensi sebanyak 42 responden atau 45,2%

#### 4. *Tangible*

Data tentang *tangible* berdasarkan tanggapan responden yang diperoleh dari angket sebanyak 9 butir pernyataan dengan jumlah responden 93 nasabah KSPPS BMT Turi Sembada. Dari hasil analisis data diperoleh skor minimum= 26,00; skor maksimum= 45,00; rata-rata (*mean*)= 36,33; *median*= 36,00; *modus*= 38,00. Selanjutnya disusun distribusi frekuensi seperti tabel di bawah ini:

**Tabel 19. Distribusi Frekuensi *Tangible***

No	Kelas	Frekuensi	Persentase
1.	26-28	6	6,5%
2.	29-31	12	12,9%
3.	32-34	17	18,3%
4.	35-37	16	17,2%
5.	38-40	23	24,7%
6.	41-43	9	9,7%
7.	44-46	10	10,8%
Jumlah		93	100%

Sumber. Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukan bahwa frekuensi terbesar untuk skor *tangible* nasabah KSPPS BMT Turi Sembada paling banyak berada pada interval 38 - 40 sebanyak 23 responden (24,7%).

Agar data dapat dimaknai, selanjutnya data *tangible* dikategorikan menjadi lima kategori yaitu sangat baik, baik, sedang, kurang, sangat kurang. Skor untuk menentukan kategori diperoleh dari nilai mean ideal dan standar deviasi ideal. Dari skor mean dan standar deviasi ideal tersebut dapat dilakukan klasifikasi mengenai kecenderungan *tangible* berdasarkan tanggapan responden.

**Tabel 20. Kategori Kecenderungan *Tangible***

No	Kelas	Frekuensi	Persentase	Kategori
1	$X > 43,815$	12	12,9%	Sangat Baik
2	$38,825 < X \leq 43,815$	22	23,7%	Baik
3	$33,835 < X \leq 38,825$	24	25,8%	Sedang
4	$28,845 < X \leq 33,835$	28	30,1%	Kurang
5	$X \leq 28,845$	7	7,5%	Sangat Kurang
Jumlah		93	100%	

Sumber. Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa *tangible* berdasarkan tanggapan responden termasuk dalam kategori cukup dengan frekuensi sebanyak 28 responden atau 30,1%

### 5. *Emphaty*

Data tentang *emphaty* berdasarkan tanggapan responden yang diperoleh dari angket sebanyak 9 butir pernyataan dengan jumlah responden 93 nasabah KSPPS BMT Turi Sembada. Dari hasil analisis data diperoleh skor minimum= 26,00; skor maksimum= 45,00; rata-rata (*mean*)= 37,28; *median*= 37,00; *modus*= 35,00. Selanjutnya disusun distribusi frekuensi seperti tabel di bawah ini:

**Tabel 21. Distribusi Frekuensi *Emphaty***

No	Kelas	Frekuensi	Persentase
1.	26-28	3	3,2%
2.	29-31	6	6,5%
3.	32-34	12	12,9%
4.	35-37	28	30,1%
5.	38-40	26	28%
6.	41-43	12	12,9%
7.	44-46	6	6,5%
Jumlah		93	100%

Sumber. Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa frekuensi terbesar untuk skor *emphaty* nasabah KSPPS BMT Turi Sembada paling banyak berada pada interval 35 - 37 sebanyak 28 responden (30,1%).

Agar data dapat dimaknai, selanjutnya data *emphaty* dikategorikan menjadi lima kategori yaitu sangat baik, baik, sedang,

kurang, sangat kurang. Skor untuk menentukan kategori diperoleh dari nilai mean ideal dan standar deviasi ideal. Dari skor mean dan standar deviasi ideal tersebut dapat dilakukan klasifikasi mengenai kecenderungan *emphaty* berdasarkan tanggapan responden.

**Tabel 22. Kategori Kecenderungan *Emphaty***

No	Kelas	Frekuensi	Persentase	Kategori
1	$X > 43,3505$	11	11,8%	Sangat Baik
2	$39,317 < X \leq 43,3505$	24	25,8%	Baik
3	$35,243 < X \leq 39,317$	38	40,9%	Sedang
4	$31,2095 < X \leq 35,243$	17	18,3%	Kurang
5	$X \leq 31,2095$	3	3,2%	Sangat Kurang
Jumlah		93	100%	

Sumber. Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa *emphaty* berdasarkan tanggapan responden termasuk dalam kategori sedang dengan frekuensi sebanyak 38 responden atau 40,9%

## 6. *Responsiveness*

Data tentang *responsiveness* berdasarkan tanggapan responden yang diperoleh dari angket sebanyak 10 butir pernyataan dengan jumlah responden 93 nasabah KSPPS BMT Turi Sembada. Dari hasil analisis data diperoleh skor minimum= 31,00; skor maksimum= 50,00; rata-rata (*mean*)= 43,22; *median*= 44,00; *modus*= 50,00. Selanjutnya disusun distribusi frekuensi seperti tabel di bawah ini:

**Tabel 23. Distribusi Frekuensi *Responsiveness***

No	Kelas	Frekuensi	Persentase
1.	31-33	4	4,3%
2.	34-36	3	3,2%
3.	37-39	15	16,1%
4.	40-42	19	20,4%
5.	43-45	17	18,3%
6.	46-48	16	17,2%
7.	49-51	19	20,4%
Jumlah		93	100%

Sumber. Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa frekuensi terbesar untuk skor *responsiveness* nasabah KSPPS BMT Turi Sembada paling banyak berada pada interval 40 - 42 dan 49 - 51 masing-masing sebanyak 19 responden (20,4%).

Agar data dapat dimaknai, selanjutnya data *responsiveness* dikategorikan menjadi lima kategori yaitu sangat baik, baik, sedang, kurang, sangat kurang. Skor untuk menentukan kategori diperoleh dari nilai mean ideal dan standar deviasi ideal. Dari skor mean dan standar deviasi ideal tersebut dapat dilakukan klasifikasi mengenai kecenderungan *responsiveness* berdasarkan tanggapan responden.

**Tabel 24. Kategori Kecenderungan *Responsiveness***

No	Kelas	Frekuensi	Persentase	Kategori
1	$X > 50,6735$	52	55,9%	Sangat Baik
2	$45,7045 < X \leq 50,6735$	26	28%	Baik
3	$40,7355 < X \leq 45,7045$	10	10,8%	Sedang
4	$35,7665 < X \leq 40,7355$	5	5,4%	Kurang

5	$X \leq 35,7665$	-	-	Sangat Kurang
Jumlah		93	100%	

Sumber. Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa *responsiveness* berdasarkan tanggapan responden termasuk dalam kategori sangat baik dengan frekuensi sebanyak 52 responden atau 55,9%

## 7. Kepuasan Nasabah

Data tentang kepuasan nasabah berdasarkan tanggapan responden yang diperoleh dari angket sebanyak 9 butir pernyataan dengan jumlah responden 93 nasabah KSPPS BMT Turi Sembada. Dari hasil analisis data diperoleh skor minimum= 27,00; skor maksimum= 45,00; rata-rata (*mean*)= 36,45; *median*= 36,00; *modus*= 36,00. Selanjutnya disusun distribusi frekuensi seperti tabel di bawah ini:

**Tabel 25. Distribusi Frekuensi Kepuasan Nasabah**

No	Kelas	Frekuensi	Persentase
1.	27-29	7	7,5%
2.	30-32	8	8,6%
3.	33-35	21	22,6%
4.	36-38	31	33,3%
5.	39-41	13	14%
6.	42-44	9	9,7%
7.	45-47	4	4,3%
Jumlah		93	100%

Sumber. Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukan bahwa frekuensi terbesar untuk skor kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada paling banyak berada pada interval 36 - 38 sebanyak 31 responden (33,3%).

Agar data dapat dimaknai, selanjutnya data kepuasan dikategorikan menjadi lima kategori yaitu sangat baik, baik, sedang, kurang, sangat kurang. Skor untuk menentukan kategori diperoleh dari nilai mean ideal dan standar deviasi ideal. Dari skor mean dan standar deviasi ideal tersebut dapat dilakukan klasifikasi mengenai kecenderungan kepuasan berdasarkan tanggapan responden.

**Tabel 26. Kategori Kecenderungan Kepuasan**

No	Kelas	Frekuensi	Persentase	Kategori
1	$X > 42,9825$	8	8,6%	Sangat Baik
2	$38,6275 < X \leq 42,9825$	18	19,4%	Baik
3	$34,2725 < X \leq 38,6275$	40	43%	Sedang
4	$29,9175 < X \leq 34,2725$	20	21,5%	Kurang
5	$X \leq 29,9175$	7	7,5%	Sangat Kurang
Jumlah		93	100%	

Sumber. Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, menunjukan bahwa kepuasan nasabah berdasarkan tanggapan responden termasuk dalam kategori sedang dengan frekuensi sebanyak 40 responden atau 43%.

## B. Hasil Uji Prasyarat

### 1. Uji Normalitas

Hasil dari uji normalitas data yang telah didapatkan menunjukkan bahwa setiap variabel dalam penelitian ini berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Asymp Sig yang lebih dari 0,05. Hasil dari uji normalitas ditunjukkan dengan tabel sebagai berikut:

**Tabel 27. Hasil Uji Normalitas**

Variabel	Asymp Sig	Keterangan
Compliance	0,175	Berdistribusi Normal
Assurance	0,485	Berdistribusi Normal
Reliability	0,236	Berdistribusi Normal
Tangible	0,552	Berdistribusi Normal
Emphaty	0,707	Berdistribusi Normal
Responsiveness	0,412	Berdistribusi Normal
Kepuasan Nasabah	0,567	Berdistribusi Normal

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 24 menunjukkan nilai Asymp Sig dari tiap variabel yang telah diuji menggunakan SPSS 21. Hasil di atas menyimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki distribusi normal sehingga prasyarat uji normalitas telah terpenuhi. Dengan terpenuhinya prasyarat normalitas, maka analisis bisa dilakukan dengan statistik parametrik.

### 2. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat linear atau tidak. Hubungan antar variabel dikatakan linear apabila harga sig lebih dari atau sama dengan 5%. Perhitungan uji linearitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan

program SPSS versi 21 for Windows. Hasil rangkuman uji linearitas disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 28. Hasil Uji Linearitas**

Variabel	F Tabel	P (Sig)	Keterangan
X1 – Y	1,164	0,320	Linear
X2 – Y	0,728	0,740	Linear
X3 – Y	1,389	0,167	Linear
X4 – Y	1,646	0,071	Linear
X5 – Y	0,798	0,689	Linear
X6 – Y	1,267	0,238	Linear

Sumber: data primer yang diolah

**a. *Compliance* terhadap kepuasan nasabah**

Hasil uji linearitas untuk *compliance* terhadap kepuasan nasabah pada tabel 25 dapat diketahui harga sig lebih dari 5% yaitu sebesar 0,320. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara *compliance* (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) bersifat linear.

**b. *Assurance* terhadap kepuasan nasabah**

Hasil uji linearitas untuk *assurance* terhadap kepuasan nasabah pada tabel 25 dapat diketahui harga sig lebih dari 5% yaitu sebesar 0,740. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara *assurance* (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) bersifat linear.

**c. *Reliability* terhadap kepuasan nasabah**

Hasil uji linearitas untuk *reliability* terhadap kepuasan nasabah pada tabel 25 dapat diketahui harga sig lebih dari 5% yaitu sebesar

0,167. Hasil tersebut menunjukan bahwa hubungan antara *reliability* (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) bersifat linear.

**d. *Tangible* terhadap kepuasan nasabah**

Hasil uji linearitas untuk *tangible* terhadap kepuasan nasabah pada tabel 25 dapat diketahui harga sig lebih dari 5% yaitu sebesar 0,071. Hasil tersebut menunjukan bahwa hubungan antara *tangible* (X4) terhadap kepuasan nasabah (Y) bersifat linear.

**e. *Emphaty* terhadap kepuasan nasabah**

Hasil uji linearitas untuk *emphaty* terhadap kepuasan nasabah pada tabel 25 dapat diketahui harga sig lebih dari 5% yaitu sebesar 0,689. Hasil tersebut menunjukan bahwa hubungan antara *emphaty* (X5) terhadap kepuasan nasabah (Y) bersifat linear.

**f. *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah**

Hasil uji linearitas untuk *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah pada tabel 25 dapat diketahui harga sig lebih dari 5% yaitu sebesar 0,238. Hasil tersebut menunjukan bahwa hubungan antara *responsiveness* (X6) terhadap kepuasan nasabah (Y) bersifat linear.

### **3. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah antar variabel bebas memiliki hubungan yang sama tinggi atau tidak. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas adalah dengan melihat nilai *Variance*

*Inflation Factor* (VIF). Hasil dari uji multikolinearitas dengan program SPSS versi 21 for Windows ditunjukan dalam tabel berikut.

**Tabel 29. Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel		Tolerance	VIF	Kesimpulan
Bebas	Terikat			
X1	Y	0,480	2,083	Bebas multikolinearitas
X2	Y	0,351	2,853	Bebas multikolinearitas
X3	Y	0,525	1,904	Bebas multikolinearitas
X4	Y	0,462	2,162	Bebas multikolinearitas
X5	Y	0,413	2,422	Bebas multikolinearitas
X6	Y	0,441	2,268	Bebas multikolinearitas

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 26 menunjukan bahwa diperoleh nilai VIF kurang dari 4 maka tidak terjadi multikolinieritas, sedangkan jika nilai VIF lebih dari 4 maka terjadi multikolinieritas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada hubungan variabel dalam penelitian ini.

#### 4. Uji Homosedasitas

Uji Homosedastisitas digunakan untuk mengetahui homogenitas varians eror untuk setiap kali nilai variabel bebasnya. Pengujian homosedastisitas akan diuji dengan menggunakan uji park. Hasil dari uji homosedastisitas ditunjukan dalam tabel berikut.

**Tabel 30. Hasil Uji Homosedasitas**

Model	F	Sig
Regression	1,956	0,081

Variabel	Sig
<i>Compliance</i>	0,055
<i>Assurance</i>	0,871
<i>Reliability</i>	0,782
<i>Tangible</i>	0,138
<i>Emphaty</i>	0,587
<i>Responsiveness</i>	0,225

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 27 ditemukan nilai F sebesar 1,956 dengan signifikansi 0,081. Setiap variabel juga memiliki nilai sig lebih dari 0,05. Hal tersebut membuktikan nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka dapat disimpulkan analisis regresi tersebut memenuhi syarat homosedastisitas.

### C. Pengujian Hipotesis

Analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah menggunakan regresi ganda. Berikut merupakan rangkuman hasil pengujian hipotesis.

**Tabel 31. Rangkuman Hasil Regresi Berganda**

Model	Koef. Prediktor	t hitung	Sig	R	R <sup>2</sup>	F
Konstanta (k)	-0,880	-0,288	0,774			
<i>Compliance</i> (X1)	0,198	2,005	0,048			
<i>Assurance</i> (X2)	0,223	2,118	0,037			
<i>Reliability</i> (X3)	0,188	2,047	0,044			
<i>Tangible</i> (X4)	-0,001	-0,007	0,994			
<i>Emphaty</i> (X5)	0,215	2,016	0,047			

<i>Responsiveness</i> (X6)	0,182	2,159	0,034			
<i>Summary</i>				0,805	0,624	
<i>Regression</i> (ANOVA)			0,000			26,396

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 28 menunjukkan bahwa angka koefisien R adalah 0,805 sedangkan  $R^2$  sebesar 0,624. Nilai R menunjukkan nilai positif, hal ini berarti bahwa *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness* secara bersama-sama memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Nilai  $R^2$  sebesar 0,624 menunjukkan bahwa variansi dalam kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh *compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, responsiveness* sebesar 62,4% melalui model, sedangkan sisanya (37,6%) berasal dari variabel lain yang tidak diperhitungkan dalam model ini.

Untuk menguji kontribusi tersebut ditemukan nilai F pada tabel 28 sebesar 26,396 dengan signifikansi 0,000. Nilai signifikansi yang dihasilkan kurang dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa secara simultan *compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, responsiveness* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada. Dengan demikian dapat diartikan pula bahwa *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness* memiliki pengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan nasabah, sehingga hipotesis ke-7 diterima.

Dengan terbuktinya pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikat, maka perlu dilakukan uji secara parsial apakah masing-masing variabel bebas tersebut memiliki pengaruh yang signifikan atau tidak. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial tersebut perlu diuji koefisien garis regresi yang dimiliki oleh masing-masing variabel dengan uji t. Berdasarkan tabel 28 dapat ditarik persamaan garis regresinya sebagai berikut:

$$Y = -0,880 + 0,198X_1 + 0,233X_2 + 0,188X_3 - 0,001X_4 + 0,215X_5 + 0,182X_6 + e$$

Untuk menguji koefisien garis regresi di atas dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Koefisien  $a_1$  sebesar 0,198 dengan nilai t sebesar 2,005 dan signifikansinya 0,048. Dengan nilai signifikansi t kurang dari 0,05 membuktikan bahwa variabel *compliance* memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada jika variabel *assurance, reliability, tangible, emphaty, responsiveness* dikendalikan. Hal ini juga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan positif antara *compliance* dengan kepuasan nasabah sehingga hipotesis ke-1 diterima.

2. Koefisien  $a_2$  sebesar  $0,233X_2$  dengan nilai t sebesar 2,118 dan signifikansinya 0,037. Dengan nilai signifikansi t kurang dari 0,05 membuktikan bahwa variabel *assurance* memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada jika variabel *compliance, reliability, tangible, emphaty, responsiveness* dikendalikan. Hal ini juga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan positif antara *assurance* dengan kepuasan nasabah sehingga hipotesis ke-2 diterima.
3. Koefisien  $a_3$  sebesar  $0,188X_3$  dengan nilai t sebesar 2,047 dan signifikansinya 0,044. Dengan nilai signifikansi t kurang dari 0,05 membuktikan bahwa variabel *reliability* memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada jika variabel *compliance, assurance, tangible, emphaty, responsiveness* dikendalikan. Hal ini juga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan positif antara *realibility* dengan kepuasan nasabah sehingga hipotesis ke-3 diterima.
4. Koefisien  $a_4$  sebesar  $-0,001X_4$  dengan nilai t sebesar -0,007 dan signifikansinya 0,994. Dengan nilai signifikansi t lebih dari 0,05 membuktikan bahwa variabel *tangible* tidak memiliki

pengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada, sehingga hipotesis ke-4 ditolak

5. Koefisien  $a_5$  sebesar  $0,215X_5$  dengan nilai t sebesar 2,016 dan signifikansinya 0,047. Dengan nilai signifikansi t kurang dari 0,05 membuktikan bahwa variabel *emphaty* memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada jika variabel *compliance, assurance, reliability, tangible, responsiveness* dikendalikan. Hal ini juga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan positif antara *emphaty* dengan kepuasan nasabah sehingga hipotesis ke-5 diterima.
6. Koefisien  $a_6$  sebesar  $0,182X_6$  dengan nilai t sebesar 2,159 dan signifikansinya 0,034. Dengan nilai signifikansi t kurang dari 0,05 membuktikan bahwa variabel *responsiveness* memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada jika variabel *compliance, assurance, reliability, tangible, emphaty* dikendalikan. Hal ini juga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan positif antara *responsiveness* dengan kepuasan nasabah sehingga hipotesis ke-6 diterima.

Berdasarkan analisis regresi ganda dapat diketahui besarnya Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE) masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya SR dan SE dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 32. Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif**

Variabel Bebas	Kesimpulan	
	SE (%)	SR (%)
<i>Compliance</i>	10,85%	17,4%
<i>Assurance</i>	15,64%	25,1%
<i>Reliability</i>	10,88%	17,4%
<i>Tangible</i>	-0,06%	-0,1%
<i>Emphaty</i>	13,35%	21,4%
<i>Responsiveness</i>	11,75%	18,8%
Jumlah	62,41%	100%

Sumber: data primer yang diolah

Hasil di atas menunjukkan besarnya sumbangan efektif variabel *compliance* sebesar 10,85%, sumbangan efektif *assurance* sebesar 15,64%, sumbangan efektif *reliability* sebesar 10,88%, sumbangan efektif *tangible* sebesar -0,06%, sumbangan efektif *emphaty* sebesar 13,35%, sumbangan efektif *responsiveness* sebesar 11,75% terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada. Diketahui juga sumbangan relatif variabel *compliance* sebesar 17,4%, sumbangan relatif *assurance* sebesar 25,1%, sumbangan relatif *reliability* sebesar 17,4%, sumbangan relatif *tangible* sebesar -0,1%, sumbangan relatif *emphaty* sebesar 21,4%, sumbangan relatif

*responsiveness* sebesar 18,8% terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada.

## **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Pengaruh *Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Turi Sembada**

Berdasarkan hasil penelitian ini diungkapkan bahwa sebagian besar *compliance* termasuk dalam kategori sangat kurang dengan persentase 48,4%. Disusul pada kategori kurang dengan persentase 31,2% kemudian pada kategori sedang dengan persentase 20,4%. Jadi bisa dikatakan bahwa sebagian besar nasabah merasakan pelayanan (*compliance*) yang sangat kurang.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa hipotesis pertama diterima, yaitu *compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada. Hal ini ditunjukan dengan nilai koefisien garis yang positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Oleh karena itu apabila KSPPS BMT Turi Sembada ingin meningkatkan kepuasan nasabah maka KSPPS BMT Turi Sembada harus meningkatkan kualitas layanan dalam hal *compliance* dengan cara memberikan penjelasan secara jelas kepada nasabah sebelum melakukan transaksi mengenai prinsip dan ketentuan yang digunakan oleh KSPPS BMT Turi Sembada. Kualitas layanan (*compliance*) yang tinggi akan membuat kepuasan nasabah bertambah.

## **2. Pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Turi Sembada**

Berdasarkan hasil penelitian ini diungkapkan bahwa sebagian besar *assurance* termasuk dalam kategori sedang dengan persentase 35,3%. Disusul pada kategori baik dengan persentase 25,8% kemudian pada kategori sangat baik dengan persentase 19,4%. Lalu pada kategori kurang dengan persentase 12,9%. Terakhir pada kategori sangat kurang dengan persentase 6,5%. Jadi bisa dikatakan bahwa sebagian besar nasabah merasakan pelayanan (*assurance*) yang sedang.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa hipotesis kedua diterima, yaitu *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien garis yang positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Oleh karena itu apabila KSPPS BMT Turi Sembada ingin meningkatkan kepuasan nasabah maka KSPPS BMT Turi Sembada harus meningkatkan kualitas layanan dalam hal *assurance* dengan cara memberikan bukti kepada nasabah bahwa KSPPS BMT Turi Sembada terjamin dalam keamanannya. Kualitas layanan (*assurance*) yang tinggi akan membuat kepuasan nasabah bertambah.

### **3. Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Turi Sembada**

Berdasarkan hasil penelitian ini diungkapkan bahwa sebagian besar *reliability* termasuk dalam kategori sedang dengan persentase 45,2%. Disusul pada kategori baik dengan persentase 20,4% kemudian pada kategori sangat baik dengan persentase 17,2%. Lalu pada kategori kurang dengan persentase 14%. Terakhir pada kategori sangat kurang dengan persentase 3,2%. Jadi bisa dikatakan bahwa sebagian besar nasabah merasakan pelayanan (*reliability*) yang sedang.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa hipotesis ketiga diterima, yaitu *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien garis yang positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Oleh karena itu apabila KSPPS BMT Turi Sembada ingin meningkatkan *reliability* maka KSPPS BMT Turi Sembada harus meningkatkan *reliability* dengan cara pengurus KSPPS BMT Turi Sembada tetap menjaga performa layanan yang sudah ada. Kualitas layanan (*reliability*) yang tinggi akan membuat kepuasan nasabah bertambah.

### **4. Pengaruh *Tangible* terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Turi Sembada**

Berdasarkan hasil penelitian ini diungkapkan bahwa sebagian besar *tangible* termasuk dalam kategori kurang dengan persentase 30,1%. Disusul

pada kategori sedang dengan persentase 25,8% kemudian pada kategori baik dengan persentase 23,7%. Lalu kategori sangat baik dengan persentase 12,9%. Terakhir kategori sangat kurang dengan persentase 7,5%. Jadi bisa dikatakan bahwa sebagian besar nasabah merasakan pelayanan (*tangible*) yang kurang.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa hipotesis keempat ditolak, yaitu *tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada. Hal ini dengan alasan nasabah tidak begitu memahami variabel *tangible* sehingga jawaban nasabah kurang akurat. Hasil ini sesuai penelitian Kusnadi, Ikbal dan Saharudin dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Perum Pengadaian Cabang Masamba dalam jurnal Equilibrium Vol. 2 No. 1 Tahun 2012.

## **5. Pengaruh *Emphaty* terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Turi Sembada**

Berdasarkan hasil penelitian ini diungkapkan bahwa sebagian besar *emphaty* termasuk dalam kategori sedang dengan persentase 40,9%. Disusul pada kategori baik dengan persentase 25,8% kemudian pada kategori kurang dengan persentase 18,3%. Lalu kategori sangat baik dengan persentase 11,8%. Terakhir kategori sangat kurang dengan persentase 3,2%. Jadi bisa dikatakan bahwa sebagian besar nasabah merasakan pelayanan (*emphaty*) yang sedang.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa hipotesis kelima diterima, yaitu *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien garis yang positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Oleh karena itu apabila KSPPS BMT Turi Sembada ingin meningkatkan kepuasan nasabah maka KSPPS BMT Turi Sembada harus meningkatkan kualitas layanan dalam hal *emphaty* dengan cara tetap menjaga kemampuan pengurus dalam melayani nasabah. Kualitas layanan (*emphaty*) yang tinggi akan membuat kepuasan nasabah bertambah.

## **6. Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Turi Sembada**

Berdasarkan hasil penelitian ini diungkapkan bahwa sebagian besar *responsiveness* termasuk dalam kategori sangat baik dengan persentase 55,9%. Disusul pada kategori baik dengan persentase 28% kemudian pada kategori sedang dengan persentase 10,8%. Terakhir kategori kurang dengan persentase 5,4%. Jadi bisa dikatakan bahwa sebagian besar nasabah merasakan pelayanan (*responsiveness*) yang sangat baik.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa hipotesis keenam diterima, yaitu *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien garis yang positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Oleh karena itu apabila KSPPS BMT Turi Sembada ingin meningkatkan

kepuasan nasabah maka KSPPS BMT Turi Sembada harus meningkatkan kualitas layanan dalam hal *responsiveness* dengan cara tetap menjaga kemampuan pengurus dalam melayani nasabah dengan cepat dan tepat. Kualitas layanan (*responsiveness*) yang tinggi akan membuat kepuasan nasabah bertambah.

Secara simultan keenam variabel bebas memiliki pengaruh positif dan signifikan dan pengaruhnya lebih dari 50% yaitu sebesar 62,4%, namun masih ada variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Total nilai variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu 37,6%.

Berdasarkan analisis data juga diketahui sumbangannya efektif dan sumbangannya relatif masing-masing variabel bebas. Sumbangan efektif variabel *compliance* sebesar 10,85%, sumbangannya efektif *assurance* sebesar 15,64%, sumbangannya efektif *reliability* sebesar 10,88%, sumbangannya efektif *tangible* sebesar -0,06%, sumbangannya efektif *emphaty* sebesar 13,35%, sumbangannya efektif *responsiveness* sebesar 11,75% terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada. Diketahui juga sumbangannya relatif variabel *compliance* sebesar 17,4%, sumbangannya relatif *assurance* sebesar 25,1%, sumbangannya relatif *reliability* sebesar 17,4%, sumbangannya relatif *tangible* sebesar -0,1%, sumbangannya relatif *emphaty* sebesar 21,4%, sumbangannya relatif *responsiveness* sebesar 18,8% terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada.. Hal ini membuktikan bahwa *assurance* memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan nasabah

dibandingkan dengan variabel *compliance, reliability, tangible, empathy, responsiveness*.

#### **E. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai prosedur ilmiah, namun demikian masih terdapat keterbatasan yaitu kesulitan dalam mencari responden. Hal tersebut dikarenakan setiap responden memiliki kepentingan masing-masing dan beberapa lokasi responden sulit untuk dijangkau. Sehingga pengambilan data menjadi sedikit terganggu.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian ini dan hasil analisis yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat dikemukakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Tingkat dimensi kualitas layanan KSPPS BMT Turi Sembada sesuai dengan kategorisasi yang telah ditentukan, rata-rata termasuk dalam kategori sedang. *Compliance* dalam kategori sangat kurang dengan 45 responden atau 48,4%. *Assurance* dalam kategori sedang dengan 33 responden atau 35,3%. *Reliability* dalam kategori sedang dengan 42 responden atau 45,2%. *Tangible* dalam kategori kurang dengan 28 responden atau 30,1%. *Emphaty* dalam kategori sedang dengan 38 responden atau 40,9%. *Responsiveness* dalam kategori sangat baik dengan 52 responden atau 55,9%.
2. Tingkat kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada sesuai dengan kategorisasi yang telah ditentukan termasuk dalam kategori sedang sebanyak 40 responden atau 43%. Dengan rincian kategori kurang sebanyak 20 responden atau 21,5%. Kategori baik sebanyak 18 responden atau 19,4%. Kategori sangat baik sebanyak 8 responden atau 8,6%. Kategori sangat kurang sebanyak 7 responden atau 7,5%.

3. Pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah adalah:
- a. Terdapat pengaruh positif dan signifikan *compliance* terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada. Hal ini dibuktikan dengan hasil koefisien garis yang positif dari variabel *compliance* sebesar 0,198 dengan nilai t sebesar 2,005 dan signifikansi sebesar 0,048. Selain itu didapatkan sumbangan efektif *compliance* sebesar 10,85% terhadap kepuasan nasabah.
  - b. Terdapat pengaruh positif dan signifikan *assurance* terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada. Hal ini dibuktikan dengan hasil koefisien garis yang positif dari variabel *assurance* sebesar 0,223 dengan nilai t sebesar 2,118 dan signifikansi sebesar 0,037. Selain itu didapatkan sumbangan efektif *assurance* sebesar 15,64% terhadap kepuasan nasabah.
  - c. Terdapat pengaruh positif dan signifikan *reliability* terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada. Hal ini dibuktikan dengan hasil koefisien garis yang positif dari variabel *reliability* sebesar 0,188 dengan nilai t sebesar 2,047 dan signifikansi sebesar 0,044. Selain itu didapatkan sumbangan efektif *reliability* sebesar 10,88% terhadap kepuasan nasabah.
  - d. Tidak ada pengaruh *tangible* terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada. Hal ini dibuktikan dengan hasil koefisien garis yang negatif dari variabel *tangible* sebesar -0,001 dengan nilai t

sebesar -0,007 dan signifikansi sebesar 0,994. Selain itu didapatkan sumbangan efektif *tangible* sebesar -0,06% terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dengan alasan nasabah tidak begitu memahami variabel *tangible* sehingga jawaban nasabah kurang akurat. Hasil ini sesuai penelitian Kusnadi, Ikbal dan Saharudin dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Perum Pengadaian Cabang Masamba dalam jurnal Equilibrium Vol. 2 No. 1 Tahun 2012.

- e. Terdapat pengaruh positif dan signifikan *emphaty* terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada. Hal ini dibuktikan dengan hasil koefisien garis yang positif dari variabel *emphaty* sebesar 0,215 dengan nilai t sebesar 2,016 dan signifikansi sebesar 0,047. Selain itu didapatkan sumbangan efektif *emphaty* sebesar 13,35% terhadap kepuasan nasabah.
- f. Terdapat pengaruh positif dan signifikan *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada. Hal ini dibuktikan dengan hasil koefisien garis yang positif dari variabel *responsiveness* sebesar 0,182 dengan nilai t sebesar 2,159 dan signifikansi sebesar 0,034. Selain itu didapatkan sumbangan efektif *responsiveness* sebesar 11,75% terhadap kepuasan nasabah.
- g. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dari variabel *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *emphaty*,

*responsiveness* terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada. Hal ini dibuktikan dengan hasil koefisien R adalah 0,805 sedangkan  $R^2$  sebesar 0,624. Nilai R menunjukkan nilai positif, hal ini berarti bahwa *compliance, assurance, reliability, tangible, emphaty, responsiveness* secara bersama-sama memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada. Nilai  $R^2$  sebesar 0,624 menunjukkan bahwa variansi dalam kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh *compliance, assurance, reliability, tangible, emphaty, responsiveness* sebesar 62,4%. Selain itu diperoleh nilai F sebesar 26,396 dan signifikansinya 0,000 karena nilai signifikansi kurang dari 0,05 hal ini membuktikan bahwa *compliance, assurance, reliability, tangible, emphaty, responsiveness* secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah KSPPS BMT Turi Sembada.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Mengingat dimensi kualitas layanan *compliance* masih dalam kategori sangat kurang maka perlu ditingkatkan dengan cara memberikan penjelasan mengenai prinsip syariah dan ketentuan yang digunakan oleh KSPPS BMT Turi Sembada secara jelas kepada nasabah sebelum melakukan transaksi atau menjadi nasabah. Sehingga nasabah mengetahui dengan pasti hal tersebut.

2. Mengingat dimensi kualitas layanan *tangible* masih dalam kategori kurang maka perlu ditingkatkan dengan cara membuat program atau pembaharuan pada fasilitas yang ada. Sehingga nasabah tertarik untuk mengunjungi KSPPS BMT Turi Sembada dan mengetahui dengan pasti kondisi KSPPS BMT Turi Sembada.
3. Variabel pada penelitian ini hanya mampu menjelaskan 62,4% hal-hal yang mampu kepuasan nasabah sehingga, KSPPS BMT Turi Sembada perlu mengadakan penelitian lebih lanjut guna mengetahui faktor lain yang menjadi faktor pendorong meningkatnya kepuasan nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Baswir, Revisond. (2000). *Koperasi Indonesia*. Yogyakarta: BPFE.
- Cahyani, Indah Gita. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bmt Al-Hikmah Cabang Karangjati*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Yogyakarta: UIN Walisongo Semarang.
- Cahyani, Putri Dwi. (2016). “*Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta*”. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol 6(2).
- Hidayat, Farid. (2016). “*Alternative Sistem Pengawasan Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (Kspps) Dalam Mewujudkan Shariah Compliance*”. Mahkamah, Vol. 2, No. 1
- Kasmir. (2013). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, Philip dan G. Armstrong. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid pertama, Edisi kedelapan*. Jakarta: Erlangga, Jakarta.
- Kusnandi dan Ikbal. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Perum Pegadaian Cabang Masamba. *Jurnal Equilibrium* Vol. 2 (1)
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Muhson, Ali. (2005). *Aplikasi Komputer*. Diktat. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Othman, A., & Owen L. (2001). Adopting And Measuring Customer Service Quality (SQ) In Islamic Banks: A Case Study In Kuwait Finance House. *International Journal of Islamic Financial Service*. Vol. 3 (1)
- Passe, Longinus. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Peraturan Deputi Bidang Pengawasan Kementerian Koperasi dan UKM Nomor 07/Per/Dep.6/IV/2016 Tentang Pedoman Penilaian Kesehatan Koperasi Simpan Pinjam Syariah dan Unit Simpan Pinjam Syariah Koperasi.
- Peraturan Menteri Negara Koperasi dan UKM Nomor 17/Per/M.KUKM/IX/2015 Tentang Pengawasan Koperasi.

- Satriyanti, Evie Oktaviani. (2012). "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muabialat Di Surabaya". Journal Bussiness and Banking Vol.2
- Setyadharma, Andryan. (2010). *Uji Asumsi Klasik dengan SPSS 16.0*. Diktat. Universitas Negeri Semarang.
- Sudarsono, Heri. (2015). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: EKOSIANA.
- Sudijono, Anas. (2012). *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Press
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suhartono, Imam. (2009). "Kiprah Koperasi dalam Menghadapi Perdagangan Bebas". *Jurnal Ilmiah Among Makarti* Vol.2 No.4.
- Sumiyanto, Ahmad. (2008). *BMT Menuju Koperasi Modern*. Yogyakarta: ISES Publishing.
- Sutrisno Hadi. (1994). *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Soviyanti, E. & Wakhid. (2007). *Adapting Islamic Banks CARTER Model: An Empirical Study in Riau's Syariah Banks, Indonesia*. Journal of CARTER Model, Vol. 2, hlm. 81-90.
- Tjiptono, F & D. Anastasia. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang No 25 Tahun 1992 tentang Koperasi.
- Wijaya, Tonny. (2011). *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonosia.
- \_\_\_\_\_. 2013. <http://sedulurturi.blogspot.co.id/2012/05/kjs-bmt-turi-sembada-membangun-desa.html> (diakses pada tanggal 10 Desember 2017)

# **LAMPIRAN**

## **Lampiran 1. Angket Uji Coba Instrumen**

### **ANGKET PENELITITAN**

#### **PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIYAAN SYARIAH (KSPPS) BAITUL MAL WA TANWIL (BMT) TURI SEMBADA KABUPATEN SLEMAN**

##### **Identitas Responden:**

Nama : .....

Alamat : .....

Assalamu'alaikum wr, wb.

Dalam rangka memajukan KSPPS BMT Turi Sembada dan mengetahui tingkat layanan dan kepuasan nasabah, kami bermaksud mengadakan penelitian dengan judul seperti di atas.

Sehubungan dengan hal tersebut saya meminta bantuan dalam pengisian lembar angket ini sesuai dengan keadaan/perasaan diri Bapak/ Ibu/Saudara, angket ini hanya akan digunakan sebagai instrument (data) dalam penelitian ini.

Demikian yang dapat saya turutkan, atas perhatian, kerjasama, dan bantuan yang telah anda berikan saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr, wb.

##### **Petunjuk :**

1. Pilihlah salah satu jawaban yang paling cocok dengan keadaan/perasaan diri anda
2. Jawablah pertanyaan dengan memberikan tanda (V) pada pilihan yang tersedia.
3. KSPPS yang dimaksud dalam angket adalah KSPPS BMT Turi Sembada.

##### **Keterangan :**

Alternatif Jawaban :      SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

Hormat Saya

STS : Sangat Tidak Setuju

Peneliti

### A. Compliance

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah KSPPS BMT Turi Sembada tidak merima bunga tabungan					
2	Nasabah tidak melakukan pembayaran bunga saat melakukan setoran angsuran pinjaman					
3	KSPPS BMT Turi Sembada menggunakan prinsip bagi hasil					
4	Semua transaksi atau jenis pembiayaan KSPPS BMT Turi Sembada berdasarkan akad.					
5	Terdapat zakat, sedekah, infaq di KSPPS BMT Turi Sembada					
6	Pengurus menyapa nasabah dengan mengucapkan salam terlebih dahulu					
7	Pengurus menjelaskan produk yang disediakan KSPPS BMT Turi Sembada dengan jelas					

### B. Assurance

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada memiliki pengetahuan yang baik tentang produk-produk yang ditawarkan (simpanan sukarela, pinjaman, dll) oleh KSPPS BMT Turi Sembada					
2	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada selalu membina hubungan baik dengan nasabah					
3	Para pengurus KSPPS BMT Turi Sembada ramah dalam melayani nasabah					
4	Para pengurus KSPPS BMT Turi Sembada terlatih dengan baik ketika melayani nasabah					

5	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada menyediakan saran atau nasehat tentang keuangan, berupa konsultasi langsung, brosur dll.					
6	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada selalu menerima keluh kesah nasabah terkait kesulitan dalam bertransaksi.					
7	Image atau citra KSPPS BMT Turi Sembada di mata masyarakat dan nasabah cukup terpecaya					
8	KSPPS BMT Turi Sembada menjamin keamanan dana nasabah yang disimpan di KSPPS BMT Turi Sembada					
9	KSPPS BMT Turi Sembada menjaga keamanan data nasabah (tidak memberikan data nasabah kepada masyarakat luas tanpa ada kepentingan).					

### C. Reliability

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada memberikan pelayaan dengan tepat waktu (tidak menunda-nunda pelayanan).					
2	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada dapat menyelesaikan masalah dengan baik					
3	Nasabah KSPPS BMT Turi Sembada tidak memerlukan waktu lama selama melakukan transaksi					
4	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada dalam melayani tidak membedakan nasabah yang datang.					
5	KSPPS BMT Turi Sembada memiliki waktu operasional yang baik					
6	KSPPS BMT Turi Sembada selalu buka saat hari kerja					

7	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada memberikan pengarahan atas keunggulan produk yang ditawarkan oleh KSPPS BMT Turi Sembada					
8	Kinerja KSPPS BMT Turi Sembada dalam melayani nasabah tanpa melakukan kesalahan					
9	Nasabah merasa aman saat bertransaksi					

#### D. Tangible

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada berpenampilan menarik/ berpakaian rapi					
2	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada ramah dalam melayani nasabah					
3	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada dalam posisi siap melayani nasabah					
4	Pegurus KSPPS BMT Turi Sembada pada bagian <i>customer service</i> memiliki kelengkapan kantor modern (komputer, telephon, printer, dll)					
5	KSPPS BMT Turi Sembada memiliki transaksi <i>by phone/ via internet</i> yang handal					
6	Kesediaan brosur KSPPS BMT Turi Sembada yang menarik dan memuat informasi yang lengkap					
7	Ruangan KSPPS BMT Turi Sembada memiliki fasilitas fisik yang lengkap bagi nasabah (kursi, meja, TV, information, dll)					
8	KSPPS BMT Turi Sembada memiliki pemisah antar ruangan					

9	Ruangan KSPPS BMT Turi Sembada dilengkapi dengan fasilitas AC					
---	---	--	--	--	--	--

#### E. Emphaty

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	STS	TS
1	Pengurus memberikan perhatian dengan sungguh-sungguh terhadap nasabah yang mengeluh mengenai transaksi, produk KSPPS BMT Turi Sembada, dll.					
2	Perhatian pengurus terhadap nasabah yang mengeluh sangat baik					
3	KSPPS BMT Turi Sembada memahami keiginan nasabah dalam hal membantu perekonomian.					
4	Nasabah diberlakukan baik pada saat transaksi di KSPPS BMT Turi Sembada					
5	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada menyapa nasabah terlebih dahulu sebelum melakukan transaksi					
6	Lokasi KSPPS BMT Turi Sembada mudah dijangkau					
7	Lokasi KSPPS BMT Turi Sembada strategis					
8	Area parkir KSPPS BMT Turi Sembada luas					
9	Area parkir KSPPS BMT Turi Sembada nyaman					
10	Area parkir KSPPS BMT Turi Sembada aman					

#### F. Responsiveness

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada ramah dalam melayani nasabah					
2	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada komunikatif dalam melayani nasabah					

3	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada menanggapi masalah yang disampaikan nasabah dengan cepat					
4	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada menanggapi saran dan masukan dari nasabah					
5	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada dapat memberikan solusi yang tepat kepada nasabah					
6	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada senantiasa mempersiapkan administrasi maupun dana yang diperlukan nasabah					
7	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada membantu nasabah ketika kesulitan dalam melakukan transaksi					
8	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada menawarkan bantuan ketika nasabah membutuhkan					
9	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada menyediakan kotak saran					
10	Tersedianya saluran telephone, email untuk melayani keluhan konsumen secara online					

#### G. Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Produk atau jasa yang diperoleh nasabah sudah sesuai atau melebihi dengan harapan nasabah					
2	Nasabah merasa terbantu dalam perekonomian setelah menjadi nasabah, sehingga berminat untuk berkunjung kembali.					
3	Nasabah merasakan perubahan positif setelah menjadi nasabah di KSPPS BMT Turi Sembada					
4	Nasabah bersedia menyarankan kepada teman atau kerabat untuk mengunakan produk atau jasa yang ditawarkan KSPPS BMT Turi Sembada karena bermanfat memberikan manfaat bagi nasabah					

5	Layanan yang diberikan sudah sesuai atau melebihi yang diharapkan nasabah					
6	Nasabah bersedia menyarankan kepada teman atau kerabat untuk menjadi nasabah KSPPS BMT Turi Sembada karena pelayanan KSPPS BMT Turi Sembada memuaskan					
7	Nasabah merasakan layanan yang memuaskan, sehingga berminat untuk berkunjung kembali.					
8	Fasilitas yang tersedia sudah sesuai atau melebihi yang diharapkan nasabah					
9	Nasabah menggunakan fasilitas yang tersedia					
10	Nasabah bersedia menyarankan kepada teman atau kerabat untuk memakai produk atau jasa yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.					

Keterangan:

	Pernyataan ditolak
	Pernyataan diterima

Lampiran 2. Data Uji Coba Instrumen

No	X1							X2							X3							X4												
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
9	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	3	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
11	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
13	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	

<b>16</b>	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4		
<b>17</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3		
<b>18</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4		
<b>19</b>	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	
<b>20</b>	2	2	4	5	5	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4
<b>21</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	
<b>22</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
<b>23</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	
<b>24</b>	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	
<b>25</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
<b>26</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
<b>27</b>	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2
<b>28</b>	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
<b>29</b>	3	3	3	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
<b>30</b>	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4		

No	X5										X6										Y									
	1	2	3	5	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
2	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4		
9	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
10	4	4	4	4	4	4	5	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4		
11	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3		
12	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4		
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
14	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	
15	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4		

<b>16</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	
<b>17</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
<b>18</b>	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>19</b>	4	4	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
<b>20</b>	5	4	3	5	5	4	4	2	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	4	4	3	4	4	4	2	2
<b>21</b>	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5
<b>22</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>23</b>	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
<b>24</b>	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4
<b>25</b>	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
<b>26</b>	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
<b>27</b>	3	4	3	4	4	4	2	2	2	2	5	4	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	4	5	2	4	4	4	4	4
<b>28</b>	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
<b>29</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4
<b>30</b>	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4

### Lampiran 3. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen

#### 1. Hasil Uji Instrumen Variabel Compliance (X1)

##### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	7

##### **Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b1	26.9333	8.133	.680	.845
b2	26.9667	8.171	.594	.865
b3	26.7667	8.599	.827	.824
b4	26.6333	9.137	.747	.837
b5	26.6000	9.766	.552	.859
b6	26.5667	10.047	.560	.860
b7	26.7333	9.375	.665	.846

#### 2. Hasil Uji Instrumen Variabel Assurance (X2)

##### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	9

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b1	34.4333	10.323	.694	.860
b2	34.3667	10.999	.635	.866
b3	34.4333	10.668	.772	.855
b4	34.3667	10.930	.765	.857
b5	34.6667	10.851	.510	.880
b6	34.5333	10.809	.615	.867
b7	34.5333	11.637	.539	.874
b8	34.3667	10.723	.719	.859
b9	34.1667	11.592	.448	.881

3. Hasil Uji Instrumen Variabel Reliability (X3)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	9

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b1	34.4667	14.051	.546	.921
b2	34.6333	13.137	.784	.907
b3	34.4667	12.740	.815	.905

b4	34.5333	12.947	.688	.913
b5	34.6000	13.559	.641	.916
b6	34.6000	13.214	.867	.904
b7	34.6000	12.593	.809	.905
b8	34.8000	12.303	.607	.926
b9	34.5000	13.017	.863	.903

#### 4. Hasil Uji Instrumen Variabel Tangible (X4)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	9

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b1	32.2333	22.116	.635	.908
b2	32.1667	21.799	.686	.905
b3	32.2333	21.151	.747	.901
b4	32.3667	19.206	.808	.893
b5	32.8667	19.499	.656	.906
b6	32.5333	20.120	.755	.898
b7	32.8333	17.937	.817	.893
b8	32.5333	18.740	.817	.892
b9	33.0333	21.206	.488	.917

5. Hasil Uji Instrumen Variabel Emphaty (X5)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	10

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b1	36.2333	13.357	.707	.804
b2	36.3667	14.033	.584	.816
b3	36.3667	13.137	.735	.801
b4	36.2667	13.789	.702	.808
b5	36.2667	13.926	.661	.811
b6	36.2333	14.392	.439	.828
b7	36.5667	13.082	.408	.841
b8	37.5000	14.466	.232	.857
b9	37.0667	13.375	.554	.817
b10	36.8333	13.247	.599	.812

6. Hasil Uji Instrumen Variabel Responsiveness (X6)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	10

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b1	38.2000	27.131	.599	.944
b2	38.3000	25.941	.861	.935
b3	38.3667	25.895	.785	.937
b4	38.5000	23.500	.878	.931
b5	38.4000	23.834	.842	.933
b6	38.4000	25.214	.834	.935
b7	38.4667	24.051	.909	.930
b8	38.4000	24.041	.875	.932
b9	38.6000	24.731	.696	.941
b10	38.6667	24.782	.563	.951

7. Hasil Uji Instrumen Variabel Kepuasan (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	10

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b1	36.3000	14.700	.624	.898
b2	35.7667	16.392	.755	.888
b3	35.8667	16.533	.586	.896
b4	35.9667	15.757	.701	.888
b5	36.1333	17.706	.290	.912
b6	36.1000	14.990	.724	.887
b7	35.9000	17.059	.758	.892
b8	36.2000	15.131	.753	.885
b9	36.0333	15.482	.761	.885
b10	36.0333	14.654	.791	.882

Lampiran 4. Instrumen Penelitian

**ANGKET PENELITITAN**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIYAAN SYARIAH  
(KSPPS) BAITUL MAL WA TANWIL (BMT) TURI SEMBADA  
KABUPATEN SLEMAN**

**Identitas Responden:**

Nama : .....

Alamat : .....

Assalamu'alaikum wr, wb.

Dalam rangka memajukan KSPPS BMT Turi Sembada dan mengetahui tingkat layanan dan kepuasan nasabah, kami bermaksud mengadakan penelitian dengan judul seperti di atas.

Sehubungan dengan hal tersebut saya Dian Isnawati mahasiswa Pendidikan Ekonomi FE UNY meminta bantuan dalam pengisian lembar angket ini sesuai dengan keadaan/perasaan diri Bapak/ Ibu/Saudara, angket ini hanya akan digunakan sebagai instrument (data) dalam penelitian ini.

Demikian yang dapat saya sampaikan, atas perhatian, kerjasama, dan bantuan yang telah anda berikan saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr, wb.

**Petunjuk :**

1. Pilihlah salah satu jawaban yang paling cocok dengan keadaan/perasaan diri anda
2. Jawablah pertanyaan dengan memberikan tanda (V) pada pilihan yang tersedia.

**Keterangan :**

Alternatif Jawaban : SS : Sangat Setuju

S : Setuju

Hormat Saya

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Dian Isnawati

No HP: 085729771006

### A. Compliance

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah KSPPS BMT Turi Sembada tidak merima bunga tabungan					
2	Nasabah tidak melakukan pembayaran bunga saat melakukan setoran angsuran pinjaman					
3	KSPPS BMT Turi Sembada menggunakan prinsip bagi hasil					
4	Semua transaksi atau jenis pembiayaan KSPPS BMT Turi Sembada berdasarkan akad.					
5	Terdapat zakat, sedekah, infaq di KSPPS BMT Turi Sembada					
6	Pengurus menyapa nasabah dengan mengucapkan salam terlebih dahulu					
7	Pengurus menjelaskan produk yang disediakan KSPPS BMT Turi Sembada dengan jelas					

### B. Assurance

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada memiliki pengetahuan yang baik tentang produk-produk yang ditawarkan (simpanan sukarela, pinjaman, dll) oleh KSPPS BMT Turi Sembada					
2	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada selalu membina hubungan baik dengan nasabah					
3	Para pengurus KSPPS BMT Turi Sembada ramah dalam melayani nasabah					
4	Para pengurus KSPPS BMT Turi Sembada terlatih dengan baik ketika melayani nasabah					

5	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada menyediakan saran atau nasehat tentang keuangan, berupa konsultasi langsung, brosur dll.					
6	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada selalu menerima keluh kesah nasabah terkait kesulitan dalam bertransaksi.					
7	Image atau citra KSPPS BMT Turi Sembada di mata masyarakat dan nasabah cukup terpecaya					
8	KSPPS BMT Turi Sembada menjamin keamanan dana nasabah yang disimpan di KSPPS BMT Turi Sembada					
9	KSPPS BMT Turi Sembada menjaga keamanan data nasabah (tidak memberikan data nasabah kepada masyarakat luas tanpa ada kepentingan).					

### C. Reliability

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada memberikan pelayaan dengan tepat waktu (tidak menunda-nunda pelayanan).					
2	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada dapat menyelesaikan masalah dengan baik					
3	Nasabah KSPPS BMT Turi Sembada tidak memerlukan waktu lama selama melakukan transaksi					
4	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada dalam melayani tidak membedakan nasabah yang datang.					
5	KSPPS BMT Turi Sembada memiliki waktu operasional yang baik					
6	KSPPS BMT Turi Sembada selalu buka saat hari kerja					

7	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada memberikan pengarahan atas keunggulan produk yang ditawarkan oleh KSPPS BMT Turi Sembada					
8	Kinerja KSPPS BMT Turi Sembada dalam melayani nasabah tanpa melakukan kesalahan					
9	Nasabah merasa aman saat bertransaksi					

#### D. Tangible

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada berpenampilan menarik/ berpakaian rapi					
2	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada ramah dalam melayani nasabah					
3	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada dalam posisi siap melayani nasabah					
4	Pegurus KSPPS BMT Turi Sembada pada bagian <i>customer service</i> memiliki kelengkapan kantor modern (komputer, telephon, printer, dll)					
5	KSPPS BMT Turi Sembada memiliki transaksi <i>by phone/ via internet</i> yang handal					
6	Kesediaan brosur KSPPS BMT Turi Sembada yang menarik dan memuat informasi yang lengkap					
7	Ruangan KSPPS BMT Turi Sembada memiliki fasilitas fisik yang lengkap bagi nasabah (kursi, meja, TV, information, dll)					
8	KSPPS BMT Turi Sembada memiliki pemisah antar ruangan					

9	Ruangan KSPPS BMT Turi Sembada dilengkapi dengan fasilitas AC					
---	---	--	--	--	--	--

#### E. Empathy

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	STS	TS
1	Pengurus memberikan perhatian dengan sungguh-sungguh terhadap nasabah yang mengeluh mengenai transaksi, produk KSPPS BMT Turi Sembada, dll.					
2	Perhatian pengurus terhadap nasabah yang mengeluh sangat baik					
3	KSPPS BMT Turi Sembada memahami keiginan nasabah dalam hal membantu perekonomian.					
4	Nasabah diberlakukan baik pada saat transaksi di KSPPS BMT Turi Sembada					
5	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada menyapa nasabah terlebih dahulu sebelum melakukan transaksi					
6	Lokasi KSPPS BMT Turi Sembada mudah dijangkau					
7	Lokasi KSPPS BMT Turi Sembada strategis					
8	Area parkir KSPPS BMT Turi Sembada nyaman					
9	Area parkir KSPPS BMT Turi Sembada aman					

#### F. Responsiveness

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada ramah dalam melayani nasabah					
2	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada komunikatif dalam melayani nasabah					
3	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada menanggapi masalah yang disampaikan nasabah dengan cepat					

4	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada menanggapi saran dan masukan dari nasabah					
5	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada dapat memberikan solusi yang tepat kepada nasabah					
6	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada senantiasa mempersiapkan administrasi maupun dana yang diperlukan nasabah					
7	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada membantu nasabah ketika kesulitan dalam melakukan transaksi					
8	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada menawarkan bantuan ketika nasabah membutuhkan					
9	Pengurus KSPPS BMT Turi Sembada menyediakan kotak saran					
10	Tersedianya saluran telephone, email untuk melayani keluhan konsumen secara online					

#### G. Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Produk atau jasa yang diperoleh nasabah sudah sesuai atau melebihi dengan harapan nasabah					
2	Nasabah merasa terbantu dalam perekonomian setelah menjadi nasabah, sehingga berminat untuk berkunjung kembali.					
3	Nasabah merasakan perubahan positif setelah menjadi nasabah di KSPPS BMT Turi Sembada					
4	Nasabah bersedia menyarankan kepada teman atau kerabat untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan KSPPS BMT Turi Sembada karena bermanfaat memberikan manfaat bagi nasabah					
5	Nasabah bersedia menyarankan kepada teman atau kerabat untuk menjadi nasabah KSPPS BMT Turi Sembada karena					

	pelayanan KSPPS BMT Turi Sembada memuaskan					
6	Nasabah merasakan layanan yang memuaskan, sehingga berminat untuk berkunjung kembali.					
7	Fasilitas yang tersedia sudah sesuai atau melebihi yang diharapkan nasabah					
8	Nasabah menggunakan fasilitas yang tersedia					
9	Nasabah bersedia menyarankan kepada teman atau kerabat untuk memakai produk atau jasa yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.					

Lampiran 5. Tabulasi Data Penelitian

N0	X1							X2							X3							X4												
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3
2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
9	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	3		
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	
11	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4		
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3		
13	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3		
16	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
19	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	
20	2	2	4	5	5	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	

<b>24</b>	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	
<b>25</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
<b>26</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
<b>27</b>	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	
<b>28</b>	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
<b>29</b>	3	3	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
<b>30</b>	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
<b>31</b>	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	
<b>32</b>	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	
<b>33</b>	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
<b>34</b>	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	
<b>35</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	2	4	
<b>36</b>	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	
<b>37</b>	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
<b>38</b>	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	2	5	5	4	3	3	3	4	4	
<b>39</b>	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
<b>40</b>	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	
<b>41</b>	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	
<b>42</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5
<b>43</b>	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	
<b>44</b>	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>45</b>	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
<b>46</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
<b>47</b>	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	4	
<b>48</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
<b>49</b>	3	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	

<b>50</b>	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
<b>51</b>	2	4	5	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>52</b>	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3
<b>53</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
<b>54</b>	2	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	
<b>55</b>	2	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4		
<b>56</b>	2	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4		
<b>57</b>	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	2	2	4	
<b>58</b>	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	3	5	4	5	3	3	2	
<b>59</b>	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3		
<b>60</b>	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	2	3	2	
<b>61</b>	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
<b>62</b>	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	
<b>63</b>	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5		
<b>64</b>	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	
<b>65</b>	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	5	3	3	3	4	
<b>66</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	
<b>67</b>	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	
<b>68</b>	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	
<b>69</b>	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
<b>70</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	
<b>71</b>	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4		
<b>72</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	
<b>73</b>	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
<b>74</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	
<b>75</b>	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	

<b>76</b>	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	
<b>77</b>	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3
<b>78</b>	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3
<b>79</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	2	2	3	3
<b>80</b>	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
<b>81</b>	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
<b>82</b>	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	
<b>83</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
<b>84</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	
<b>85</b>	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
<b>86</b>	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	
<b>87</b>	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
<b>88</b>	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	
<b>89</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
<b>90</b>	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>91</b>	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	
<b>92</b>	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4		
<b>93</b>	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	

N0	X5									X6									Y									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
11	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
15	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	2	4	4	3	4	4	2	2	2
21	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
24	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4



<b>51</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3
<b>52</b>	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3
<b>53</b>	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
<b>54</b>	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
<b>55</b>	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
<b>56</b>	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
<b>57</b>	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	2	4	4
<b>58</b>	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
<b>59</b>	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
<b>60</b>	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
<b>61</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>62</b>	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2
<b>63</b>	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
<b>64</b>	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4
<b>65</b>	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
<b>66</b>	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
<b>67</b>	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
<b>68</b>	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	
<b>69</b>	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
<b>70</b>	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3
<b>71</b>	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	3	3	3
<b>72</b>	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	
<b>73</b>	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
<b>74</b>	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
<b>75</b>	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	
<b>76</b>	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	

<b>77</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	3
<b>78</b>	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	5	5	5
<b>79</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
<b>80</b>	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
<b>81</b>	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
<b>82</b>	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
<b>83</b>	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
<b>84</b>	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	
<b>85</b>	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5
<b>86</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	2	4	3	
<b>87</b>	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>88</b>	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
<b>89</b>	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	3
<b>90</b>	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3
<b>91</b>	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
<b>92</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4
<b>93</b>	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4

## Lampiran 6. Uji Prasyarat Analisis

### 1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Compliance	Assurance	Reliability	Tangible	Emphaty	Responsiveness	Kepuasan Nasabah
N		93	93	93	93	93	93	93
Normal	Mean	29.66	38.18	37.80	36.33	37.28	43.22	36.45
Parameters <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	4.082	4.470	4.185	4.990	4.074	4.969	4.355
Most Extreme	Absolute	.114	.087	.107	.082	.073	.092	.082
Differences	Positive	.095	.067	.107	.065	.059	.086	.082
	Negative	-.114	-.087	-.080	-.082	-.073	-.092	-.079
Kolmogorov-Smirnov Z		1.104	.837	1.034	.795	.702	.886	.786
Asymp. Sig. (2-tailed)		.175	.485	.236	.552	.707	.412	.567

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

### 2. Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah *		(Combined)	836.169	15	55.745	4.723	.000
Compliance	Between Groups	Linearity	643.805	1	643.805	54.544	.000
		Deviation from Linearity	192.364	14	13.740	1.164	.320

Within Groups	908.863	77	11.803		
Total	1745.032	92			

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah *	(Combined)	980.562	15	65.371	6.584	.000
	Between Groups	879.410	1	879.410	88.577	.000
	Linearity					
	Deviation from Linearity	101.152	14	7.225	.728	.740
	Within Groups	764.470	77	9.928		
Total		1745.032	92			

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah *	(Combined)	939.480	18	52.193	4.795	.000
	Between Groups	682.459	1	682.459	62.692	.000
	Linearity					
	Deviation from	257.022	17	15.119	1.389	.167
	Linearity					
Within Groups		805.552	74	10.886		
Total		1745.032	92			

**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah *	Between Groups	(Combined)	824.398	19	43.389	3.440
		Linearity	450.636	1	450.636	35.732
		Deviation from Linearity	373.762	18	20.765	1.646
	Tangible	Linearity				.071
		Within Groups	920.635	73	12.611	
	Total		1745.032	92		

**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah *	Between Groups	(Combined)	971.282	18	53.960	5.161
		Linearity	829.357	1	829.357	79.318
		Deviation from Linearity	141.925	17	8.349	.798
	Emphaty	Within Groups	773.750	74	10.456	.689
		Total	1745.032	92		

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah *	Between Groups	(Combined)	860.137	18	47.785	3.996	.000
		Linearity	602.555	1	602.555	50.389	.000
		Deviation from Linearity	257.582	17	15.152	1.267	.238
	Responsiveness	Within Groups	884.895	74	11.958		
		Total	1745.032	92			

### 3. Uji Multikoleniaritas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.880	3.060		-.288	.774	
	Compliance	.198	.099	.185	2.005	.048	.480
	Assurance	.223	.105	.229	2.118	.037	.351
	Reliability	.188	.092	.181	2.047	.044	.525
	Tangible	-.001	.082	-.001	-.007	.994	.462
	Emphaty	.215	.106	.201	2.016	.047	.413
	Responsiveness	.182	.084	.208	2.159	.034	.441

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

#### 4. Uji Homosedasitas

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.093	1.993		-1.050	.296
	Compliance	.125	.064	.284	1.943	.055
	Assurance	-.011	.069	-.028	-.162	.871
	Reliability	-.017	.060	-.039	-.277	.782
	Tangible	.080	.053	.223	1.496	.138
	Emphaty	.038	.069	.086	.546	.587
	Responsiveness	-.067	.055	-.186	-1.223	.225

a. Dependent Variable: ABS\_RES

## Lampiran 7. Analisis Data

### 1. Regresi Ganda

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.805 <sup>a</sup>	.648	.624	2.672

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

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1130.927	6	188.488	26.396	.000 <sup>b</sup>
	Residual	614.105	86	7.141		
	Total	1745.032	92			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

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

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
	Beta				
	(Constant)	-.880	3.060	-.288	.774
	Compliance	.198	.099	.185	.048
	Assurance	.223	.105	.229	.037
1	Reliability	.188	.092	.181	.044
	Tangible	-.001	.082	-.001	.994
	Emphaty	.215	.106	.201	.047
	Responsiveness	.182	.084	.208	.034

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## 2. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif

### 3. Correlations

		Compliance	Assurance	Reliability	Tangible	Emphaty	Responsiveness	Kepuasan Nasabah
Compliance	Pearson Correlation	1	.625**	.544**	.260*	.599**	.293**	.607**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.012	.000	.004	.000
	Sum of Squares and Cross-products	1532.989	1048.849	855.462	487.667	916.946	545.882	993.452
	Covariance	16.663	11.401	9.299	5.301	9.967	5.933	10.798
Assurance	N	93	93	93	93	93	93	93
	Pearson Correlation	.625**	1	.584**	.585**	.661**	.613**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	1048.849	1837.892	1005.473	1200.333	1107.247	1253.344	1271.323

	Covariance	11.401	19.977	10.929	13.047	12.035	13.623	13.819
	N	93	93	93	93	93	93	93
	Pearson Correlation	.544**	.584**	1	.463**	.620**	.414**	.625**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
Reliability	Sum of Squares and Cross-products	855.462	1005.473	1611.118	889.333	972.312	792.086	1048.581
	Covariance	9.299	10.929	17.512	9.667	10.569	8.610	11.398
	N	93	93	93	93	93	93	93
	Pearson Correlation	.260*	.585**	.463**	1	.507**	.681**	.508**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.000		.000	.000	.000
Tangible	Sum of Squares and Cross-products	487.667	1200.333	889.333	2290.667	947.333	1552.333	1016.000
	Covariance	5.301	13.047	9.667	24.899	10.297	16.873	11.043
	N	93	93	93	93	93	93	93
	Pearson Correlation	.599**	.661**	.620**	.507**	1	.552**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
Emphaty	Sum of Squares and Cross-products	916.946	1107.247	972.312	947.333	1526.731	1028.409	1125.258
	Covariance	9.967	12.035	10.569	10.297	16.595	11.178	12.231
	N	93	93	93	93	93	93	93
	Pearson Correlation	.293**	.613**	.414**	.681**	.552**	1	.588**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.000		.000
Responsiveness	Sum of Squares and Cross-products	545.882	1253.344	792.086	1552.333	1028.409	2271.699	1169.968
	Covariance	5.933	13.623	8.610	16.873	11.178	24.692	12.717
	N	93	93	93	93	93	93	93
	Pearson Correlation	.607**	.710**	.625**	.508**	.689**	.588**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
Kepuasan Nasabah	Sum of Squares and Cross-products	993.452	1271.323	1048.581	1016.000	1125.258	1169.968	1745.032
	Covariance	10.798	13.819	11.398	11.043	12.231	12.717	18.968
	N	93	93	93	93	93	93	93

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

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

variabel	A	$\sum XY^*$	Jkreg	R Square	SR	SE
X1	0.198	993.452	1130.927	0.624	17,4%	10,85%
X2	0.223	1271.323			25,1%	15,64%
X3	0.188	1048.581			17,4%	10,88%
X4	-0.001	1016.000			-0,1%	-0,06%
X5	0.215	1125.258			21,4%	13,35%
X6	0.182	1169.968			18,8%	11,75%