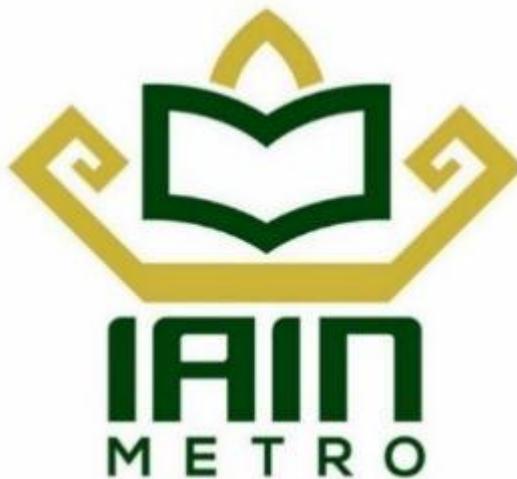


SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN ANGGOTA
ATAS LAYANAN BMT AT TA'AWUN IAIN METRO
TERHADAP PENINGKATAN TABUNGAN**



Oleh :

**Ahnaf Budi Kusuma
NPM. 1502040003**

**Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
TAHUN 2019 M / 1441 H**

**PENGARUH KEPUASAN ANGGOTA
ATAS LAYANAN BMT AT TA'AWUN IAIN METRO
TERHADAP PENINGKATAN TABUNGAN**

Diajukan Untuk Memenuhi Skripsi dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Oleh :

AHNAF BUDI KUSUMA
NPM. 1502040003

Pembimbing I : Drs. Dri Santoso, MH
Pembimbing II : Esty Apridasari, M.Si

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

TAHUN 2019 M / 1441 H

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Proposal : Pengaruh Kepuasan Anggota atas Layanan BMT Al
Ta'awun IAIN Metro terhadap Peningkatan Tabungan
Nama : Ahnaf Budi Kusuma
NPM : 1502040003
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setuju untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah
Jurusan Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, November 2019

Pembimbing I



Drs. Dri Santoso, MH

NIP. 197670316 199503 1 001

Pembimbing II



Esty Apridasari, M.Si

NIP. 1988042720 1 503 2005

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : Pengajuan Proposal untuk Dimunaqosyahkan
Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di -
Tempat

Assalamualaikum. Wr.Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka skripsi saudara:

Nama : Ahnaf Budi Kusuma
NPM : 1502040003
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : Pengaruh Kepuasan Anggota atas Layanan BMT

At Ta'awun IAIN Metro terhadap Peningkatan Tabungan

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqosyahkan.

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum. Wr.Wb

Metro, November 2019

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. Dri Santoso, MH

NIP. 197670316-199503 1 001


Esty Apridasari, M.Si

NIP. 1988042720 1 503 2005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 Alringmulyo Kota Metro Lampung 34111

Telex (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No: 0069 / In. 28.3 / D / PP. 00.9 / 01 / 2020

Skripsi dengan Judul: **PENGARUH KEPUASAN ANGGOTA ATAS LAYANAN BMT AT TA'AWUN IAIN METRO TERHADAP PENINGKATAN TABUNGAN**, disusun oleh: **AHNAF BUDI KUSUMA, NPM: 1502040003**, Jurusan: **Ekonomi Syariah**, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/ tanggal: **Kamis, 19 Desember 2019**.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Drs. Dri Santoso, M.H
Penguji I : Suci Hayati, M.S.I
Penguji II : Esty Apridasari, M.Si
Sekretaris : Fitri Kurniawati, M.E.Sy



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**PENGARUH KEPUASAN ANGGOTA ATAS LAYANAN
BMT AT TA'AWUN IAIN METRO
TERHADAP PENINGKATAN TABUNGAN**

ABSTRAK

Oleh

AHNAF BUDI KUSUMA

Kualitas pelayanan dalam lembaga keuangan adalah hal yang sangat penting dan perlu diperhatikan, tidak terkecuali dengan lembaga keuangan bukan bank (BMT). Kualitas pelayanan yang baik menimbulkan kepuasan kepada anggota, sedangkan kualitas pelayanan yang buruk menimbulkan ketidakpuasan kepada anggota. Kepuasan anggota atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT diharapkan dapat menimbulkan peningkatan tabungan anggota.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota, dan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan melalui variabel kepuasan anggota terhadap variabel peningkatan tabungan. Populasi dalam penelitian ini adalah 72 anggota penabung, dengan 42 anggota penabung sebagai sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan aplikasi SPSS versi 16 sebagai alat pengolah data penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap variabel kepuasan anggota, sedangkan variabel kualitas pelayanan melalui variabel kepuasan anggota tidak berpengaruh dan signifikan terhadap variabel peningkatan tabungan. Pengaruh langsung kualitas pelayanan ke kepuasan anggota sebesar 0,432 dan pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan ke kepuasan anggota ke peningkatan tabungan sebesar -0,1617; sehingga total pengaruh kualitas pelayanan ke peningkatan tabungan sebesar 0,1802.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota dan Peningkatan Tabungan

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahnaf Budi Kusuma

NPM : 1502040003

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : *Ekonomi dan Bisnis Islam*

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya, kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Desember 2019

Yang Menyatakan,


AHNAF BUDI KUSUMA
NPM. 1502040003

MOTTO

قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Artinya : “Katakanlah : Sesungguhnya sholatku, ibadahku, hidupku, dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam” (Qs. Al-An’am (6) : 162)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT dan sholawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orangtuaku Bapak Bunyamin dan Ibu Mihartini yang senantiasa memberikan dukungan penuh baik moril berupa doa dan motivasi maupun dukungan materil untuk terus melanjutkan pendidikan dan menggapai impian.
2. Saudara-saudaraku Putri Nur Widiyani dan Zaifa Nur Azizah yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam hidupku untuk menjadi seorang kakak yang menjadi panutan.
3. Seluruh teman-teman jurusan Ekonomi Syariah angkatan 2015, terkhusus kelas B yang telah sama-sama saling menguatkan untuk tetap berjuang menyelesaikan pendidikan di IAIN Metro.
4. Almamaterku, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Dalam Penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro.
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Darma Setyawan, MA selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah.
4. Bapak Drs. Dri Santoso, MH, selaku pembimbing I yang telah memberi bimbingan, masukan, dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Esty Apridasari, M.Si, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, mengarahkan dan memberikan masukan untuk skripsi ini.
6. Seluruh dosen serta segenap Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Namun peneliti menyadari, bahwa penyusunan skripsi ini belum mencapai kesempurnaan, karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak untuk kesempurnaannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri dan bagi para pembaca pada umumnya.

Metro, November 2019

Peneliti



Ahnaf Budi Kusuma
NPM. 1502040003

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
HALAMAN KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
F. Penelitian Relevan.....	10

BAB II LANDASAN TEORI

A. Peningkatan Tabungan	14
1. Tabungan.....	14
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tabungan	16
B. Kepuasan Anggota	17
1. Pengertian Kepuasan Anggota	17
2. Faktor-faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Anggota.....	18
C. Kualitas Pelayanan	19
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	20
3. Perbedaan Model SEVQUAL dan CARTER	25
D. Kerangka Berfikir.....	25
E. Hipotesis Penelitian.....	26
1. Hipotesis I	27
2. Hipotesis II.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	29
1. Sifat Data Penelitian.....	29
2. Objek Penelitian.....	29
3. Sumber Data Penelitian.....	29
B. Definisi Operasional Variabel.....	30
1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	30
2. Variabel Mediasi (<i>Intervening Variable</i>).....	31

3. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	32
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	33
1. Populasi.....	33
2. Sampel.....	34
3. Teknik Sampling	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
1. Kuesioner	36
2. Telaah Catatan Organisasi (<i>Document Record</i>).....	36
E. Instrumen Penelitian.....	37
1. Kualitas Pelayanan (X)	38
2. Kepuasan Anggota (M)	41
3. Peningkatan Tabungan (Y)	42
F. Uji Instrumen	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reliabilitas	44
G. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	44
H. Uji Hipotesis.....	47
1. Uji Statistik t (Uji Signifikan Parameter Individual)	47
2. Uji Sobel.....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	49
1. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	49
a. Sejarah BMT At Ta'awun IAIN Metro.....	49

b. Visi dan Misi BMT At Ta'awun IAIN Metro	50
c. Produk-produk BMT At Ta'awun IAIN Metro	50
d. Struktur Organisasi BMT At Ta'awun IAIN Metro	56
2. Deskripsi Data Hasil Penelitian	58
a. Gambaran Umum Responden	59
b. Uji Instrumen (Validitas dan Reliabilitas)	63
c. Analisis Jalur (Path Analysis)	69
B. Pembahasan.....	74
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota.....	74
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Anggota terhadap Peningkatan Tabungan	75
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	84
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah Anggota dan Jumlah Anggota Penabung	7
Tabel 3.1: Definisi Operasioanal Variabel Bebas	30
Tabel 3.2: Definisi Operasional Variabel Mediasi.....	32
Tabel 3.3: Definisi Operasional Variabel Terikat	33
Tabel 3.4 : Indikator Kualitas Pelayanan	38
Tabel 3.5 : Indikator Kepuasan Anggota	41
Tabel 3.6 : Indikator Peningkatan Tabungan	42
Tabel 4.1 : Nisbah Simpanan Deposito.....	54
Tabel 4.2 : Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.3 : Usia	60
Tabel 4.4 : Pekerjaan.....	61
Tabel 4.5 : Pendapatan Perbulan	61
Tabel 4.6 : Lamanya Menjadi Anggota.....	62
Tabel 4.7 : Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X).....	63
Tabel 4.8 : Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X).....	66

Tabel 4.9 : Uji Validitas Kepuasan Anggota (M)	66
Tabel 4.10 : Uji Reliabilitas Kepuasan Anggota (M)	67
Tabel 4.11 : Uji Validitas Peningkatan Tabungan (Y).....	68
Tabel 4.12 : Uji Reliabilitas Peningkatan Tabungan (Y).....	68
Tabel 4.13 : Hasil Uji Persamaan Pertama.....	69
Tabel 4.14 : Hasil Uji Persamaan Kedua	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir.....	26
Gambar 4.1 : Bagan Struktur Organisasi	58
Gambar 4.2 : Kerangka Hasil Analisis Jalur	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat SK Pembimbing Skripsi.....	85
Lampiran 2. Surat Pra - Survey.....	86
Lampiran 3. Surat Izin Research.....	87
Lampiran 4. Surat Tugas.....	88
Lampiran 5. Surat Bebas Pustaka.....	89
Lampiran 6. Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif	90
Lampiran 6. Outline Skripsi.....	91
Lampiran 7. Alat Pengumpul Data (APD).....	95
Lampiran 8. Informasi Umum Responden.....	100
Lampiran 9. Tabulasi Data Ordinal Penelitian Kualitas Pelayanan (X)	101
Lampiran 10. Tabulasi Data Ordinal Penelitian Kepuasan Anggota (M).....	103
Lampiran 11. Tabulasi Data Ordinal Penelitian Peningkatan Tabungan (Y) ..	104
Lampiran 12. Tabulasi Data Interval Penelitian Kualitas Pelayanan (X).....	105
Lampiran 13. Tabulasi Data Interval Penelitian Kepuasan Anggota (M).....	108
Lampiran 14. Tabulasi Data Interval Penelitian Peningkatan Tabungan (Y) ..	109

Lampiran 15. Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)	110
Lampiran 16. Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Anggota (M)	113
Lampiran 17. Uji Validitas dan Reliabilitas Peningkatan Tabungan (Y)	115
Lampiran 18. Hasil <i>Path Analysis</i> Persamaan Pertama	117
Lampiran 19. Hasil <i>Path Analysis</i> Persamaan Kedua	119
Lampiran 20. Distribusi Nilai r Tabel	121
Lampiran 21. Distribusi Nilai t Tabel	122
Lampiran 22. Blangko Bimbingan Proposal dan Penelitian	123

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan di Indonesia terdiri atas dua lembaga keuangan yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank. Dalam lembaga keuangan bukan bank terdapat *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT), *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT) terdiri dari dua kata yaitu *Baitul Maal* dan *Baitul Tamwil*. *Baitul Maal* adalah suatu lembaga atau badan yang bertugas untuk mengurus kekayaan negara terutama keuangan, yang berkenaan dengan soal pemasukan dan pengelolaan, maupun yang berhubungan dengan masalah pengeluaran lain. Sedangkan *Baitul Tamwil* berupa rumah penyimpanan harta milik pribadi yang dikelola oleh suatu lembaga.¹

Sejarah berdirinya Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) di Indonesia pada tahun 1990 mulai ada prakasa mengenai bank syariah, yang diawali dengan Lokakarya Bunga Bank dan Perbankan yang diselenggarakan pada tanggal 18-20 Agustus 1990 oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI). Hasil lokakarya tersebut dilanjutkan dan dibahas dalam Musyarawah Nasional I (MUNAS IV) MUI tanggal 22-25 Agustus 1990 di Hotel Sahid Jaya Jakarta. Hasil MUNAS membentuk Tim Perbankan MUI yang bertugas mensosialisasikan rencana pendirian bank syariah di Indonesia. Selanjutnya pada tanggal 1

¹ Sri Dewi Yusuf, "Peran Strategis Baitul Maal Wa-Tamwil (BMT) dalam Peningkatan Ekonomi Rakyat," *Al-Mizan*, Vol. 10 Nomor 1, Juni 2014, 71.

November 1991, tim berhasil mendirikan Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang mulai beroperasi sejak September 1992.²

Pada awalnya kehadiran BMI belum mendapat perhatian baik dari pemerintah maupun industri perbankan. Namun dalam perkembangannya, ketika BMI dapat tetap aksis ketika terjadi krisis ekonomi tahun 1997, telah mengilhami pemerintah untuk memberikan perhatian dan mengatur secara luas dalam Undang-undang, serta memacu segera berdirinya bank-bank syariah lain baik bentuk Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) maupun *Widows Syariah* untuk bank umum.³

Kehadiran BMI ini pada awalnya diharapkan mampu untuk membangun kembali sistem keuangan yang dapat menyentuh kalangan bawah (*grass root*). Akan tetapi pada prakteknya terhambat, karena BMI sebagai bank umum terikat dengan prosedur perbankan yang telah di bakukan oleh Undang-Undang. Sehingga akhirnya di bentuklah Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat bawah. Namun realitasnya, sistem bisnis BPRS terjebak pada pemusatan kekayaan hanya pada segelitir orang, yakni para pemilik modal. Sehingga komitmen untuk membantu derajat kehidupan masyarakat bawah mendapat kendala baik dari sisi hukum maupun teknis.

² Sri Dewi Yusuf, "Peran Strategis Baitul Maal Wa-Tamwil (BMT) dalam Peningkatan Ekonomi Rakyat", 72.

³ *Ibid.*

Dari segi hukum, prosedur peminjaman bank umum dan bank BPRS sama, begitu juga dari sisi teknis.⁴

Dari persoalan di atas, mendorong munculnya lembaga keuangan syariah alternatif. Yakni sebuah lembaga yang tidak saja berorientasi bisnis tetapi juga sosial. Lembaga ini tidak melakukan pemusatan kekayaan pada sebagian kecil pemilik modal (pendiri) dengan penghisapan pada mayoritas orang, tetapi lembaga yang kekayaannya terdistribusi secara merata dan adil. Lembaga ini terlahir dari kesadaran umat dan di takdirkan untuk menolong kaum mayoritas, yakni pengusaha kecil/mikro. Lembaga ini tidak terjebak pada permainan bisnis untuk keuntungan pribadi, tetapi membangun kebersamaan untuk mencapai kemakmuran bersama. Di samping itu, lembaga ini tidak terjebak pada pikiran pragmatis tetapi memiliki konsep idealis yang istiqomah. Lembaga tersebut adalah *Baitul Mal Wa Tamwil* (BMT).⁵

BMT merupakan sebuah organisasi Kelompok Swadaya Masyarakat (pra koperasi) atau berbadan hukum koperasi, dalam bentuk kelompok simpan pinjam atau serba usaha. Oleh karena berbadan hukum koperasi, maka BMT harus tunduk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian dan PP Nomor 9 Tahun 1995 tentang pelaksanaan usaha simpan pinjam oleh koperasi. Hal ini di pertegas oleh KEP.MEN Nomor 91 Tahun 2004 tentang Koperasi Jasa Keuangan Syariah. Undang-

⁴ Sri Dewi Yusuf, "Peran Strategis Baitul Maal Wa-Tamwil (BMT) dalam Peningkatan Ekonomi Rakyat", 73.

⁵ *Ibid.*

undang tersebut sebagai payung hukum berdirinya BMT (Lembaga Keuangan Mikro Syariah). Meskipun sebenarnya tidak terlalu sesuai karena simpan pinjam dalam koperasi khusus di peruntukan bagi anggota koperasi saja, sedangkan di dalam BMT, pembiayaan yang di berikan tidak hanya kepada anggota tetapi juga untuk diluar anggota atau tidak lagi anggota jika pembiayaannya telah selesai.⁶

Semakin banyaknya BMT yang berdiri di Indonesia mendorong persaingan antar BMT untuk memenangkan pangsa pasar atau anggota sebanyak mungkin. Salah satu usaha untuk menghadapi persaingan tersebut adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan guna memberikan kepuasan terhadap anggota.

Kualitas pelayanan adalah senjata ampuh dalam keunggulan perusahaan, terutama perusahaan jasa. Kualitas pelayanan menjadi pemicu keberhasilan perusahaan dalam segala lini. Kualitas pelayanan merupakan kewajiban bagi perusahaan, baik perusahaan manufaktur (terutama perusahaan jasa).⁷ Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan di bandingkan dengan harapannya.⁸

BMT sebagai lembaga keuangan yang memberikan jasa pelayanan, mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap

⁶ Sri Dewi Yusuf, "Peran Strategis Baitul Maal Wa-Tamwil (BMT) dalam Peningkatan Ekonomi Rakyat", 73.

⁷ Dwi Aryani dan Febriana Rosinta, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan," *Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17, No. 2, Mei-Agustus 2010, 123.

⁸ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Edisi 3, (Yogyakarta: Andi Offset, 2018), 147.

anggotanya. Kualitas pelayanan yang baik menimbulkan kepuasan terhadap anggota. Kepuasan anggota yang tinggi atas kualitas pelayanan yang di berikan menimbulkan peningkatan terhadap peningkatan tabungan anggota.

BMT At Ta'awun IAIN Metro merupakan salah satu dari sekian banyak BMT yang terdapat di Metro beralamat di Jl. Ki. Hajar Dewantara 15 A Kampus, Metro Timur, Kota Metro, mempunyai visi terwujudnya koperasi syariah yang unggul dan prima dalam pelayanan anggota. Dari visi di atas dapat di ketahui bahwasannya BMT At Ta'awun IAIN Metro ingin mewujudkan koperasi syariah yang unggul dan menjunjung tinggi kualitas pelayanan terhadap anggota.

Kualitas pelayanan BMT At Ta'awun IAIN Metro menurut Neorul Solid Prasentia selaku penabung bukan anggota, bahwasannya karyawan di BMT At Ta'awun IAIN Metro kurang ramah dan kurang senyum, serta fasilitas yang di bangun seadanya. Fasilitas di BMT At Ta'awun IAIN Metro belum mempunyai kursi untuk istirahat anggota dan bukan anggota. Neorul Solid Prasentia juga berpendapat bahwa BMT ketika Neorul Solid Prasentia PPL di BMT lain, BMT tersebut memberikan pelayanan yang baik seperti ramah, dan murah senyum. Berbeda dengan karyawan BMT At Ta'awun IAIN Metro.⁹

Neorul Solid Prasentia juga mempunyai buku tabungan, ketika perkuliahan dilaksanakan di kampus satu Neorul Solid Prasentia sering

⁹ Neorul Solid Prasentia, Penabung Bukan Anggota BMT At Ta'awun IAIN Metro, *Wawancara*, Metro, 02 September 2019.

menabung, dikarenakan kampus satu dan BMT At Ta'awun IAIN Metro berdekatan, dan berada dalam satu lokasi. Semenjak perkuliahan berpindah di kampus dua IAIN Metro, Neorul Solid Prasentia tidak lagi menabung di BMT At Ta'awun IAIN Metro, dikarenakan jarak antara kampus dua dan BMT At Ta'awun IAIN Metro yang jauh dan perkuliahan sekarang berpindah di kampus dua IAIN Metro.¹⁰

Seperti produk BMT pada umumnya, produk dalam BMT At Ta'awun IAIN Metro secara umum di bagi menjadi dua yaitu produk simpanan dan produk pembiayaan. Perbedaannya adalah untuk menikmati produk simpanan (tabungan) seseorang tidak harus menjadi anggota di BMT At Ta'awun IAIN Metro, dengan kata lain produk simpanan (tabungan) ini dapat dinikmati oleh anggota dan bukan anggota (khalayak umum). Untuk menjadi anggota BMT At Ta'awun IAIN Metro calon anggota membayar simpanan pokok Rp 500.000 yang di bayar sekali ketika pendaftaran menjadi anggota, dan simpanan wajib Rp 100.000 yang wajib di bayar sebulan sekali selama satu tahun. Ketika calon anggota sudah resmi menjadi anggota BMT At Ta'awun IAIN Metro, maka anggota akan mendapatkan buku tabungan.¹¹ Sedangkan bukan anggota (non anggota) yang mau menabung di BMT At Ta'awun IAIN Metro mendapatkan buku tabungan tanpa membayar simpanan pokok, dan simpanan wajib.

¹⁰ Neorul Solid Prasentia, Penabung Bukan Anggota BMT At Ta'awun IAIN Metro, Wawancara, Metro, 02 September 2019.

¹¹ Yuni Wijayanti, Accounting BMT At Ta'awun IAIN Metro, Wawancara, Metro, 28 Agustus 2019.

Adapun jumlah anggota, jumlah penabung, dan jumlah tabungan 3 tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1: Jumlah Anggota, dan Jumlah Anggota Penabung

BMT At Ta'awun IAIN Metro

Tahun	Jumlah Anggota	Jumlah Anggota Penabung
2017	131	72
2018	118	72
2019*	117	72

Sumber: BMT At Ta'awun IAIN Metro

* : Data per 31 Juli 2019.

Berdasarkan jumlah anggota, dan jumlah anggota penabung tiga tahun terakhir pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa BMT At Ta'awun IAIN Metro pada tahun 2017 jumlah anggota 131 dengan jumlah anggota yang menabung 72. Tahun 2018 jumlah anggota 118 dengan jumlah anggota yang menabung 72. Tahun 2019 jumlah anggota 117 dengan jumlah anggota yang menabung 72. Maka dari itu, hal ini perlu menjadi perhatian bagi seluruh karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan anggota dan peningkatan tabungan di BMT At Ta'awun IAIN Metro.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji dan membahasnya dalam bentuk tugas akhir skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEPUASAN ANGGOTA ATAS LAYANAN BMT AT TA'AWUN IAIN METRO TERHADAP PENINGKATAN TABUNGAN”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat di ketahui identifikasi masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Karyawan kurang ramah dan kurang senyum.
2. Belum terdapat kursi untuk istirahat anggota dan bukan anggota.
3. Ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.
4. Ketidaksesuaian antara undang-undang tentang perkoperasian dengan sistem tabungan yang dapat dinikmati oleh non anggota.
5. Terdapat penabung yang tidak lagi menabung di BMT At Ta'awun IAIN Metro.
6. Tidak terjadi peningkatan jumlah anggota penabung.

C. Batasan Masalah

Terkait dengan luasnya ruang lingkup permasalahan dan waktu serta keterbatasan dalam penelitian yang dilakukan, maka terdapat batasan masalah dalam penelitian ini. Maka peneliti hanya berfokus pada obyek penelitian dalam kualitas pelayanan, kepuasan anggota, dan peningkatan tabungan di BMT At Ta'awun IAIN Metro.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas, maka masalah yang dapat di rumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota BMT At Ta'awun IAIN Metro?

2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan melalui kepuasan anggota terhadap peningkatan tabungan?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dengan melihat rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang Pengaruh Kepuasan Anggota atas Layanan BMT At Ta'awun IAIN Metro terhadap peningkatan Tabungan. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota BMT At Ta'awun IAIN Metro.
- b. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan melalui kepuasan anggota terhadap peningkatan tabungan.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Menambah wawasan peneliti dalam menganalisis pengaruh kepuasan anggota atas kualitas pelayanan terhadap peningkatan tabungan Lembaga Keuangan Syariah (BMT) terhadap peningkatan tabungan.

b. Bagi Akademisi

Menambah wawasan keilmuan bagi pembaca dan khususnya tentang Lembaga Keuangan Syariah dalam memberikan kepuasan anggota atas kualitas pelayanan terhadap peningkatan tabungan di BMT At Ta'awun IAIN Metro. Di sisi lain penelitian ini dapat

menambah wawasan kepustakaan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

c. Bagi BMT

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak BMT At Ta'awun IAIN Metro mengenai kepuasan anggota atas kualitas pelayanan terhadap peningkatan tabungan di BMT At Ta'awun IAIN Metro.

F. Penelitian Relevan

Bagian ini memuat uraian secara sistematis mengenai hasil penelitian terdahulu tentang persoalan yang akan dikaji. Peneliti mengemukakan dan mengajukan dengan tegas bahwa masalah yang akan di bahas belum pernah diteliti sebelumnya.

Penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu mengenai Pengaruh Kepuasan Anggota atas Layanan BMT At Ta'awun IAIN Metro terhadap Peningkatan Tabungan.

Terkait dengan judul penelitian yang berjudul Pengaruh Kepuasan Anggota atas Layanan BMT At Ta'awun IAIN Metro terhadap Peningkatan Tabungan, maka dalam hal ini peneliti mengutip beberapa skripsi yang terkait dengan persoalan yang akan diteliti. Sehingga akan terlihat dari penelitian tersebut perbedaan permasalahannya serta tujuan yang ingin dicapai oleh masing-masing peneliti. Di bawah ini akan disajikan beberapa kutipan hasil penelitian yang telah lalu yang terkait diantaranya:

1. Zuanita Amalia Sulistiyani 13820054 (2017) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota dengan Dimensi CARTER (Studi pada KJKS BMT Al Fath Pesagen, Gunungwungkul, Pati). Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.¹²

Mengemukakan bahwa penelitian ini menekankan pada kepuasan anggota KJKS BMT Al Fath Pesagen, Gunungwungkul, Pati atas kualitas pelayanan KJKS BMT Al Fath Pesagen, Gunungwungkul, Pati dengan model CARTER. Hasil dari penelitian Zuanita Amalia Sulistiyani adalah bahwasannya kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan positif terhadap kepuasan anggota KJKS BMT Al Fath Pesagen, Gunungwungkul, Pati.

Relevansinya adalah sama-sama melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di BMT dengan model CARTER, dan perbedaannya adalah pada variabel peningkatan tabungan, serta lokasi dilaksanakannya penelitian. Pada penelitian peneliti terdapat variabel peningkatan tabungan, sedangkan penelitian Zuanita Amalia Sulistiyani tidak terdapat variabel peningkatan tabungan. Lokasi penelitian pada BMT At Ta'awun IAIN Metro, sedangkan lokasi penelitian Zuanita Amalia Sulistiyani pada KJKS BMT Al Fath Pesagen, Gunungwungkul, Pati.

¹² Zuanita Amalia Sulistiyani, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota dengan Dimensi CARTER," dalam <https://scholar.google.co.id/> diunduh pada 05 Desember 2018.

2. Fandy Suryandi 01 156 28 (2009) Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Peningkatan Tabungan Haji Bank Nagari (Studi Kasus Bank Nagari Cabang Utama Padang). Skripsi, Universitas Andalas.¹³

Mengemukakan bahwa penelitian ini menekankan pada pengaruh produk, kualitas pelayanan dan promosi terhadap peningkatan Tabungan Haji Bank Nagari. Hasil dari penelitian Fandy Suryandi adalah produk, kualitas pelayanan, dan promosi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap peningkatan tabungan haji bank Nagari.

Relevansinya adalah sama-sama terdapat variabel kualitas pelayanan, sedangkan perbedaannya terletak pada variabel, objek penelitian, dan lokasi dilaksanakannya penelitian. Penelitian peneliti tidak terdapat variabel produk, dan promosi, sedangkan penelitian Fandy Suryandi menggunakan variabel produk, dan promosi. Objek penelitian peneliti adalah anggota tabungan, sedangkan objek penelitian Fandy Suryandi adalah nasabah tabungan haji. Lokasi penelitian peneliti adalah BMT At Ta'awun IAIN Metro, sedangkan lokasi penelitian Fandy Suryandi adalah Bank Nagari Cabang Utama Padang.

¹³ Fandy Suryandi, "Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Peningkatan Tabungan Haji Bank Nagari," dalam *repo.unand.ac.id/* diunduh pada 24 Agustus 2019.

3. Vivi Setyawati 1313031088 (2017) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sutrawa Bandar Lampung. Skripsi, Universitas Lampung.¹⁴

Mengemukakan bahwa penelitian ini menekankan pada kepuasan anggota Koperasi Sutrawa Bandar Lampung atas kualitas pelayanan Koperasi Sutrawa Bandar Lampung dengan model SERVQUAL. Hasil dari penelitian Vivi Setyawati adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi Sutrawa Bandar Lampung.

Relevansinya adalah sama-sama melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota, sedangkan perbedaannya terletak pada variabel peningkatan tabungan, model, dan lokasi dilaksanakannya penelitian. Penelitian peneliti terdapat variabel peningkatan tabungan, sedangkan penelitian Vivi Setyawati tidak terdapat variabel peningkatan tabungan. Model yang digunakan peneliti dalam menganalisis kualitas pelayanan adalah model CARTER, sedangkan model yang digunakan oleh Vivi Setyawati untuk menganalisis kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL. Lokasi penelitian peneliti adalah BMT At Ta'awun IAIN Metro, sedangkan lokasi penelitian Vivi Setyawati adalah Koperasi Sutrawa Bandar Lampung.

¹⁴ Vivi Setyawati, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sutrawa Bandar Lampung," dalam <https://scholar.google.co.id/> diunduh pada 04 Januari 2019.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Peningkatan Tabungan

1. Tabungan

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.¹⁵ Prinsip perjanjian Islam yang sesuai dalam produk perbankan berupa tabungan, yaitu:

a. *Wadiah*

Simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau alat yang dapat dipersamakan dengan itu. Dalam fatwa Dewan Syariah Nasional ditetapkan ketentuan tabungan *wadiah* sebagai berikut:

- 1) Bersifat simpanan.
- 2) Simpanan bisa diambil kapan saja (*on call*) atau berdasarkan kesepakatan.

¹⁵ Ahmad Roziq dan Rinanda Fitri Diptyanti, "Variabel Penentu dalam Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jember," *Jeam*, Vol. XII, No. 1, 2013, 6.

- 3) Tidak ada imbalan yang disyaratkan, kecuali dalam bentuk pemberian yang bersifat sukarela dari pihak bank.¹⁶

b. Mudharabah

Tabungan *mudharabah* adalah dana yang disimpan akan dikelola oleh pihak bank dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan, dan keuntungan tersebut akan diberikan kepada nasabah berdasarkan kesepakatan bersama. Tabungan tersebut dapat diambil setiap saat oleh penabung sesuai dengan perjanjian yang disepakati, namun tidak diperkenankan mengalami saldo negatif.¹⁷

Adapun ketentuan dalam tabungan *mudharabah*:

- 1) Nasabah bertindak sebagai *shahibul Maal* dan bank sebagai *mudharib*.
- 2) Sebagai *mudharib* bank melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip *syariah*.
- 3) Modal harus dinyatakan dengan jumlah tunai dan bukan piutang.
- 4) Pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.
- 5) Bank sebagai *mudharib* menutup biaya operasional tabungan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya.

¹⁶ Any Widayatsari, "Akad Wadiah dan Mudharabah dalam Penghimpunan Dana Pihak Ketiga Bank Syariah," *Economic Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam*, Vol. 3, No. 1, 2013, 8.

¹⁷ Roikhan Moch Aziz, "Determinan Tabungan Mudharabah di Indonesia," *Signifikan*, Vol. 2, No. 2, Oktober 2013, 150.

- 6) Bank tidak diizinkan mengurangi nisbah keuntungan nasabah tanpa persetujuan yang bersangkutan.¹⁸

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tabungan

Menurut pandangan Way dalam jurnalnya Maltuf, bahwa tabungan dipengaruhi oleh tingkat kemampuan, kemauan, serta besarnya kesempatan yang ada pada setiap individu. Tingkat kemampuan untuk menabung tergantung pada faktor pendapatan, struktur populasi, dan kekayaan. Kemauan untuk menabung dipengaruhi oleh pembagian hasil yang diterapkan oleh suatu perbankan, dan faktor sosial. Dan kesempatan menabung dipengaruhi oleh ketersediaan lembaga intermediasi keuangan dan perbankan.¹⁹

Setiadi dalam jurnalnya Maltuf, mengungkapkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam menabung di bank adalah kebudayaan, sosial, kepribadian, dan kejiwaan. Faktor kejiwaan dalam hal ini adalah variabel motivasi, persepsi, belajar, dan kepercayaan. Motivasi merupakan pendorong yang utama bagi manusia dalam mengambil keputusan. Sedangkan persepsi adalah proses yang timbul akibat adanya aktivitas manusia yang terlihat oleh indera mata kita, yang akan mempengaruhi kita dalam mengambil keputusan.²⁰

¹⁸ Any Widayatsari, "Akad Wadiah dan Mudharabah dalam Penghimpunan Dana Pihak Ketiga Bank Syariah", 15.

¹⁹ Maltuf Fitri, "Peran Dana Pihak Ketiga dalam Kinerja Lembaga Pembiayaan Syariah dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya," *Economica*, Vol. VII, Edisi 1, Mei 2016, 89-90.

²⁰ *Ibid.*, 90.

Dian dan El-Bdor dalam jurnalnya Maltuf, mengkaji faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan jasa perbankan Islam adalah kualitas pelayanan terhadap nasabah, pelayanan pembiayaan atau tabungan, adanya fasilitas pelayanan dan media informasi. Dalam hal ini, Erol dan El-Bdor membagi faktor-faktor tersebut kedalam indikator-indikator letak lokasi bank, efisiensi dan kecepatan layanan, pengaruh teman saudara dalam penggunaan jasa bank, keramahan pegawai bank, bangunan bank, manajemen bank, jaminan kerahasiaan bank, jumlah cabang bank, dan penyedia layanan konsultasi.²¹

B. Kepuasan Anggota

1. Pengertian Kepuasan Anggota

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.²² Bisa diartikan kepuasan adalah upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.²³

²¹ Maltuf Fitri, "Peran Dana Pihak Ketiga dalam Kinerja Lembaga Pembiayaan Syariah dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya", 90.

²² Philip Kotler dan Kevin Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1*, Terj. Bob Sabran, Cet. ke-16 (Jakarta: Erlangga, 2016), 138-139.

²³ Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra, *Service Quality and Satisfaction Edisi Empat*, Cet. ke-25 (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), 204.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Pendapat lain mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.²⁴

2. Faktor-faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Anggota

Terdapat beberapa faktor yang menentukan tingkat kepuasan anggota:²⁵

a. Kualitas Produk

Pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas, yakni sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

b. Kualitas Pelayanan

Pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

²⁴ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Edisi. 3 (Yogyakarta: Andi Offset, 2018), 146.

²⁵ Dian Kristiana "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Lesehan 88 Madiun," dalam *e-journal.unipma.ac.id* diunduh pada 20 September 2019.

c. Faktor Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk yang berkualitas dan cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi pada pelanggannya.

e. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa, cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

C. Kualitas Pelayanan**1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan.²⁶

Kotler dalam jurnalnya Panjaitan, mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses,

²⁶ Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual QFD, dan Kano*, Edisi 2 (Jakarta Barat: Indeks, 2018), 9.

produk dan servis yang dihasilkan perusahaan. Menurut Tjiptono dalam jurnalnya Panjaitan, kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.²⁷

2. Dimensi Kualitas Pelayan

a. Kualitas Pelayanan Konvensional

Model untuk mengukur kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL. Adapun definisi operasional kelima dimensi SERVQUAL adalah sebagai berikut:²⁸

1) Berwujud (*Tangible*)

Berwujud (*tangible*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2) Keandalan (*Reliabilitas*)

Keandalan (*reliabilitas*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan

²⁷ Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yulianti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung," *Manajemen*, Vol. 11, No. 2, September 2016, 270.

²⁸ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* Edisi Tiga, Cet. ke-4 (Jakarta: Salemba Empat, 2017), 216-217.

secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4) Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, kemandirian, kompetensi, dan sopan santun.

5) Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal ini mengharuskan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan

pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

b. Kualitas Pelayanan Syariah

Othman dalam jurnalnya Suwardi, mengembangkan model atau metode pengukuran kualitas jasa berprinsip syariah yaitu model CARTER. Model CARTER dapat digunakan untuk mendefinisikan dan mengukur layanan kualitas sebagai alat penilaian kualitas dengan memasukan 6 dimensi kualitas layanan yaitu: *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *emphaty* dan *responsiveness*.²⁹

Definisi operasional keenam dimensi CARTER adalah sebagai berikut:³⁰

1) *Compliance*

Kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip syariah.

- a) Menjalankan prinsip dan hukum Islam.
- b) Tidak ada pembayaran bunga baik untuk tabungan maupun pinjaman.
- c) Menerapkan ketentuan layanan produk secara Islami.
- d) Kesempatan mendapatkan pinjaman bebas bunga.
- e) Menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi.

²⁹ Suwardi, "Analisis Kualitas Jasa pada Rumah Sakit Modifikasi Model Carter dengan Importance Performance Analysis Studi Kasus di Rumah Sakit Elisabeth Semarang," *Value Added*, Vol. 3, No. 1, September 2006-Februari 2007, 1.

³⁰ Putri Dwi Cahyani, "Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta," *Bisnis dan Manajemen*, Vol. 6, No. 2, Oktober 2016, 155-156.

2) *Assurance*

Pengetahuan dan kesopanan karyawan (baik verbal dan tulisan) dan kemampuan mereka memberikan rasa aman dan percaya kepada pelanggan.

- a) Karyawan yang sopan dan bersahabat.
- b) Menyediakan saran-saran/nasehat-nasehat keuangan.
- c) Interior kantor dan ruang tunggu nyaman.
- d) Bank syariah menyediakan akses informasi rekening.
- e) Tim manajemen berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas.

3) *Reliability*

Kemampuan untuk memiliki performa layanan yang dijanjikan, dapat diandalkan dan akurat.

- a) Pemberian layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat).
- b) Penyediaan produk dan layanan yang luas.
- c) Keamanan dalam bertransaksi yang terjamin.
- d) Waktu (jam) layanan yang optimal.
- e) Pengintegrasian penggunaan nilai tambah layanan (ketersediaan ATM).

4) *Tangible*

Aspek yang terlihat secara fisik misal peralatan, personel, dan bahan-bahan komunikasi.

- a) Tampilan kantor dan fasilitas fisik yang menarik.
- b) Transaksi yang cepat dan efisien.
- c) Jam operasi yang jelas.
- d) Menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas.
- e) Menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa.

5) *Empathy*

Kemampuan karyawan untuk peduli dan memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan.

- a) Lokasi yang mudah dijangkau.
- b) Nama, reputasi dan citra yang mudah dikenali.
- c) Bank memiliki aset dan modal yang besar.
- d) Penyediaan area parkir yang memadai.
- e) Kerahasiaan data nasabah yang terjamin.
- f) Manajemen yang meyakinkan.
- g) Penyediaan produk dan layanan yang menguntungkan.
- h) Penetapan tarif layanan yang rendah.

6) *Responsiveness*

Keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.

- a) Penyediaan ketentuan konsultasi keuangan.
- b) Karyawan bersedia membantu konsumen.
- c) Cara karyawan dalam melayani konsumen secara Islami.

- d) Menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan.
- e) Layanan yang cepat dan efisien.
- f) Mempunyai cabang yang tersedia dengan cukup.

3. Perbedaan Model SERVQUAL dan CARTER

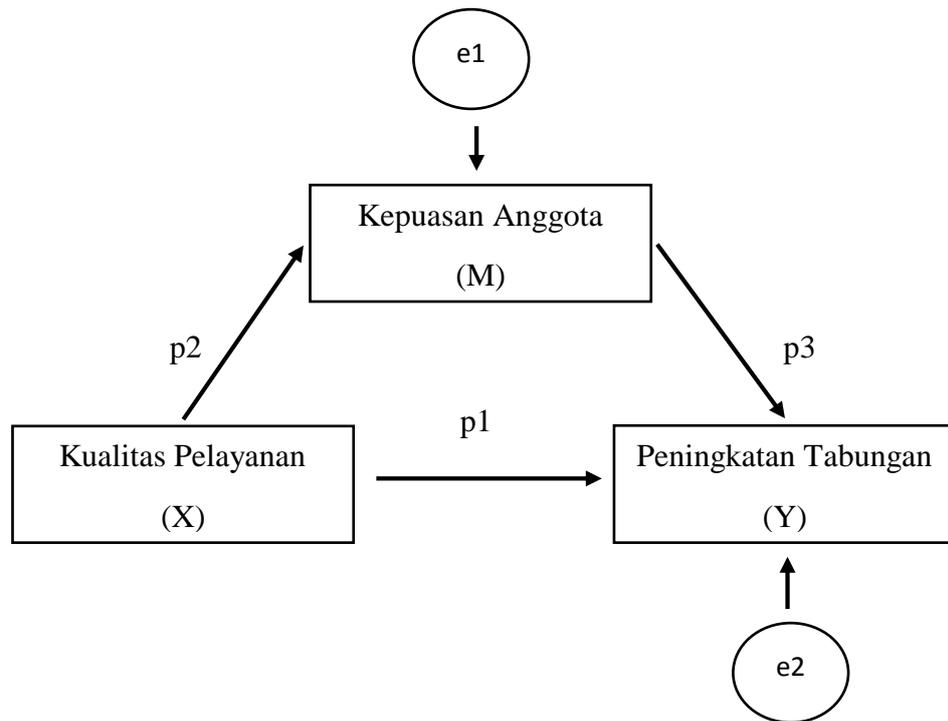
Perbedaan antara model SERVQUAL dan CARTER terletak pada satu dimensi yaitu *compliance*, yang berarti mengukur kemampuan perusahaan agar sesuai dengan hukum Islam dan prinsip-prinsip ekonomi Islam. Dimensi tersebut dijabarkan dalam lima unsur yaitu: Pertama, institusi sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip Islam, kedua, institusi tidak menarik atau memberikan bunga pada produk pembiayaan atau tabungan, ketiga, ketentuan produk dan layanan yang Islami, keempat, ketentuan bebas bunga pada produk pembiayaan, kelima, keuntungan bagi hasil produk-produk investasi.³¹

D. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang akan diidentifikasi sebagai masalah penting.³² Adapun kerangka berfikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

³¹ Septin Puji Astuti, Wiwik Wilasari, dan Datien Eriska Utami, "Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah," *Manajemen Bisnis*, Vol. 2, No. 1, April-Juli 2009, 50.

³² Deni Darmawan, "*Metode Penelitian Kuantitatif*", (Bandung: Pt Remaja Rosdakarya, 2016), 117.

Gambar 2.1: Kerangka Berfikir

Berdasarkan kerangka berfikir di atas bahwasannya kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan peningkatan tabungan (p1). Namun demikian, kualitas pelayanan juga mempunyai hubungan tidak langsung ke peningkatan tabungan yaitu dari kualitas pelayanan ke kepuasan anggota (p2) baru kemudian ke peningkatan tabungan (p3).

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan sementara atas masalah yang menjadi objek penelitian. Berdasarkan kerangka berfikir yang telah dipaparkan sebelumnya, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis I

Menurut para akademisi, kepuasan pelanggan merupakan konstruk yang berdiri sendiri dan dipengaruhi oleh kualitas layanan.³³ Semakin baik dan tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT, maka akan semakin tinggi kepuasan yang diterima oleh anggota.

Penelitian yang dilakukan oleh Zuanita Amalia Sulistiyani menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan positif terhadap kepuasan anggota.³⁴

Dari teori dan penelitian relevan di atas dapat diambil hipotesis pertama mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota yaitu:

H₀₁: Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di BMT At Ta'awun IAIN Metro.

H_{a1}: Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di BMT At Ta'awun IAIN Metro.

2. Hipotesis 2

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk.³⁵ Dari teori di atas dapat diketahui bahwasannya, kepuasan pelanggan

³³ Dwi Aryani dan Febriana Rosinta, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan", 114-115.

³⁴ Zuanita Amalia Sulistiyani, "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota dengan Dimensi Carter*," Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Sunan Kalijaga, 2017, 84.

³⁵ Dwi Aryani dan Febriana Rosinta, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan", 114-115.

dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan mempengaruhi produk. Daripada itu, pengaruh kualitas pelayanan juga mempunyai hubungan tidak langsung ke peningkatan tabungan, yaitu kualitas pelayanan melalui kepuasan anggota terhadap peningkatan tabungan.

Penelitian yang dilakukan oleh Fandy Suryandi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan tabungan.³⁶

Dari teori dan penelitian relevan di atas dapat diambil hipotesis kedua mengenai pengaruh kualitas pelayanan melalui kepuasan anggota terhadap peningkatan tabungan yaitu:

H₀₂: Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan melalui kepuasan anggota terhadap peningkatan tabungan di BMT At Ta'awun IAIN Metro.

H_{a2}: Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan melalui kepuasan anggota terhadap peningkatan tabungan anggota di BMT At Ta'awun IAIN Metro.

³⁶ Fandy Suryandi, "*Pengaruh Produk Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Peningkatan Tabungan Haji Bank Nagari*", Tugas Akhir Fakultas Ekonomi Reguler Mandiri, Universitas Andalas, 2009, 67.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

1. Sifat Data Penelitian

Ditinjau dari sifat data, penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, yakni penelitian yang berdasar pada prosedur sistematis dan fenomenologis dalam mengukur variabel penelitiannya.³⁷ Sesuai dengan bentuknya, data penelitian kuantitatif dapat di analisis dan diolah menggunakan perhitungan stastistika.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah anggota di BMT At Ta'awun IAIN Metro yang memenuh kriteria sebagai populasi dan sampel dalam penelitian kepuasan anggota atas layanan BMT At Ta'awun IAIN Metro terhadap kepuasan anggota.

3. Sumber Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dari narasumber/responden mengenai kepuasan anggota atas layanan BMT At Ta'awun IAIN Metro terhadap peningkatan tabungan. Sumber data sekunder dalam penelitian ini yaitu sumber data yang diperoleh melalui administrasi, buku, jurnal, dan

³⁷ Suraya Murcitaningrum, *Pengantar Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Yogyakarta: Prudent Media, 2013), 36.

website mengenai kepuasan anggota atas layanan BMT At Ta'awun IAIN Metro terhadap peningkatan tabungan.

B. Definisi Operasioanal Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu hal yang berbentuk apa yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya.³⁸ Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah satu variabel bebas, satu variabel mediasi dan satu variabel terikat.

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).³⁹

Adapun definisi operasional variabel bebas adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1: Definisi Operasioanal Variabel Bebas

Variabel	Definisi Konseptual	Definisi Operasional		
		Dimensi	Skor	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X)	Suatu cara kerja perusahaan yang berusaha	1. <i>Compliance</i> 2. <i>Assurance</i> 3. <i>Reliability</i> 4. <i>Tangible</i>	Sangat Tidak Setuju (1)	Likert

³⁸ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif.*, 108.

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cet. Kedua puluh Enam (Bandung: Alfabeta, 2017), 39.

	<p>mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan.⁴⁰</p>	<p>5. <i>Emphaty</i> 6. <i>Responsive ness</i></p>	<p>Tidak Setuju (2) Ragu - ragu (3) Setuju (4) Sangat Setuju (5)</p>	
--	---	--	--	--

2. Variabel Mediasi (*Intervening Variable*)

Variabel *intervening* adalah variabel yang mempengaruhi antara variabel independen dan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung, variabel ini bisa disebut juga variabel perantara (mediasi) dari hubungan variabel independen ke variabel dependen.

Adapun definisi operasional variabel mediasi adalah sebagai berikut:

⁴⁰ Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung," 270.

Tabel 3.2: Definisi Operasional Variabel Mediasi

Variabel	Definisi Konseptual	Definisi Operasional		
		Dimensi	Skor	Skala Pengukuran
Kepuasan Anggota (M)	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. ⁴¹	1. Kualitas Produk 2. Kualitas Pelayanan 3. Faktor Emosional 4. Harga 5. Biaya	Sangat Tidak Setuju (1) Tidak Setuju (2) Ragu - ragu (3) Setuju (4) Sangat Setuju (5)	Likert

3. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.⁴² Variabel terikat dalam penelitian ini adalah peningkatan tabungan.

⁴¹ Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra, *Service Quality and Satisfaction Edisi Empat*, 204.

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*, 39.

Adapun definisi operasional variabel terikat adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3: Definisi Operasional Variabel Terikat

Variabel	Definisi Konseptual	Definisi Operasional		
		Dimensi	Skor	Skala Pengukuran
Peningkatan Tabungan (Y)	Simpanan uang yang berasal dari pendapatan dan mengalami peningkatan dengan proses menabung.	1. Kemampuan 2. Kemauan 3. Kesempatan	Sangat Tidak Setuju (1) Tidak Setuju (2) Ragu - ragu (3) Setuju (4) Sangat Setuju (5)	Likert

C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi adalah sumber data dalam penelitian tertentu yang memiliki jumlah banyak dan luas.⁴³ Populasi dalam penelitian ini adalah 72 anggota penabung di BMT At Ta'awun IAIN Metro.

⁴³ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif.*, 139.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. bila posisi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representatif* (mewakili).⁴⁴

Jumlah populasi pada BMT At Ta'awun IAIN Metro adalah 72 anggota penabung, dengan jumlah responden 42 anggota penabung, dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Ket:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi 72 anggota penabung di BMT At Ta'awun IAIN
Metro

e = Taraf Kesalahan 10%

$$n = \frac{72}{1 + 72 (0,1)^2}$$

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*, 81.

$$= 117 : 1,72$$

$$= 41,86$$

$$n = 42.$$

3. Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan.⁴⁵ Teknik sampling secara garis besar dibagi menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*.

Penelitian ini menggunakan *probability sampling* yaitu dengan *simple random sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota penabung) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *simple random sampling* adalah teknik pengambilan keputusan yang sederhana karena pengambilan sampel dari populasi (anggota penabung) dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.⁴⁶

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner dan telaah catatan organisasi (*document record*):

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*, 81.

⁴⁶ *Ibid.*, 82.

1. Kuesioner

Kuesioner yaitu pengajuan pertanyaan kepada responden sebagai data tabel.⁴⁷ Dalam penelitian ini yang menjadi responden sebanyak 42 anggota penabung di BMT At Ta'awun IAIN Metro.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, yang mana responden hanya diberi kesempatan memilih jawaban yang tersedia. Pertanyaan tertutup akan mengurangi variabilitas tanggapan responden sehingga memudahkan analisisnya. Pilihan jawaban yang diberikan dapat berupa pilihan dikotomis sampai dengan pertanyaan pilihan ganda yang memungkinkan gradasi preferensi responden.⁴⁸

2. Telaah Catatan Organisasi (*Document Record*)

Sumber ini merupakan sumber data yang dapat digunakan untuk mendukung data dari observasi dan interview. Selain itu, telaah terhadap catatan organisasi dapat memberikan data tentang konteks historis *setting* organisasi yang diteliti. Sumber datanya dapat berupa catatan administrasi, surat menyurat, memo, agenda dan dokumen lain yang relevan.⁴⁹ Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen laporan dari BMT At Ta'awun IAIN Metro.

⁴⁷ Yuli Suwati, "Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Pt Tunas Hijau Samarinda," *Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 1, No. 1, 2013, 44.

⁴⁸ Isti Pujihastuti, "Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian," *Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*, Vol. 2, No. 1, Desember 2010, 45.

⁴⁹ Suraya Murcitaningrum, *Pengantar Metodologi Penelitian Ekonomi Islam.*, 32.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.⁵⁰

Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.⁵¹

Penelitian ini yang menjadi responden sebanyak 42 anggota penabung dengan pernyataan di BMT At Ta'awun IAIN Metro. Penggunaan skala *likert* untuk mengetahui pengaruh kepuasan anggota atas layanan BMT At Ta'awun IAIN Metro terhadap peningkatan tabungan.

Jawaban responden diukur menggunakan skala *likert* dan diberi skor sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

Tidak Setuju (TS) : 2

Ragu-ragu (RR) : 3

Setuju (S) : 4

Sangat Setuju (SS) : 5

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*, 82.

⁵¹ *Ibid.*

Dapat dilihat pada tabel berikut untuk mengetahui dan menjawab variabel bebas (*independent*), mediasi (*intervening*), dan terikat (*dependent*) digunakan indikator sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 3.4: Indikator Kualitas Pelayanan

Dimensi	Indikator	Jumlah
<i>Compliance</i> (Kepatuhan terhadap Syariah)	<ul style="list-style-type: none"> a. Menjalankan prinsip dan hukum Islam. b. Tidak ada pembayaran bunga baik untuk tabungan maupun pinjaman. c. Menerapkan ketentuan layanan produk secara Islami. d. Kesempatan mendapatkan pinjaman bebas bunga. e. Menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi. 	5
<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> a. Karyawan yang sopan dan bersahabat. b. Menyediakan saran-saran/nasehat-nasehat keuangan. c. Interior kantor dan ruang tunggu nyaman. 	4

	d. Tim manajemen berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas.	
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	<p>a. Pemberian layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat).</p> <p>b. Penyediaan produk dan layanan yang luas.</p> <p>c. Keamanan dalam bertransaksi yang terjamin.</p> <p>d. Waktu (jam) layanan yang optimal.</p>	4
<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	<p>a. Tampilan kantor dan fasilitas fisik yang menarik.</p> <p>b. Transaksi yang cepat dan efisien.</p> <p>c. Jam operasi yang jelas.</p> <p>d. Menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas.</p>	4
<i>Empathy</i> (Kepedulian)	<p>a. Lokasi yang mudah dijangkau.</p> <p>b. Nama, reputasi dan citra yang mudah dikenali.</p> <p>c. BMT memiliki aset dan modal yang besar.</p>	8

	<ul style="list-style-type: none"> d. Penyediaan area parkir yang memadai. e. Kerahasiaan data anggota yang terjamin. f. Manajemen yang meyakinkan. g. Penyediaan produk dan layanan yang menguntungkan. h. Penetapan tarif layanan yang rendah. 	
<p><i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyediaan ketentuan konsultasi keuangan. b. Karyawan bersedia membantu anggota. c. Cara karyawan dalam melayani anggota secara Islami. d. Menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan. e. Layanan yang cepat dan efisien. f. Mempunyai cabang yang tersedia dengan cukup. 	6

Dapat diketahui pada tabel 3.4 indikator kualitas pelayanan bahwasannya terdapat 6 dimensi dengan 31 indikator variabel kualitas pelayanan.

2. Kepuasan Anggota (M)

Tabel 3.5: Indikator Kepuasan Anggota

Dimensi	Indikator	Jumlah
Kualitas Produk	Anggota merasa puas setelah menggunakan produk yang digunakan berkualitas.	1
Kualitas Pelayanan	Anggota merasa puas dalam memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai yang diharapkan.	1
Faktor Emosional	Anggota merasa bangga menggunakan produk BMT.	1
Harga	Anggota merasa puas dengan harga produk	
Biaya	Anggota merasa puas karena tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan	1

Dapat diketahui pada tabel 3.5 indikator kepuasan anggota bahwasannya terdapat 5 dimensi dengan 5 indikator variabel kepuasan anggota.

3. Peningkatan Tabungan (Y)

Tabel 3.6: Indikator Peningkatan Tabungan

Dimensi	Indikator	Jumlah
Kemampuan	Anggota menyisihkan sebagian pendapatan untuk ditabung di BMT.	1
Kemauan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anggota menabung di BMT dikarenakan terdapat sistem bagi hasil . 2. Anggota menabung di BMT dikarenakan ajakan teman atau keluarga. 	2
Kesempatan	Jika terdapat kesempatan untuk menabung anggota menabung di BMT.	1

Dapat diketahui pada tabel 3.6 indikator peningkatan tabungan dapat diketahui bahwasannya terdapat 3 dimensi dengan 4 indikator variabel peningkatan tabungan.

Dari ketiga tabel indikator di atas dapat disimpulkan bahwasannya terdapat 14 dimensi dengan 40 indikator dari 3 variabel yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan), mediasi (kepuasan anggota), dan terikat (peningkatan tabungan).

F. Uji Instrumen

Sebelum melakukan pengolahan data, terlebih dahulu harus menguji kuesioner yang akan digunakan, apakah instrumen penelitian yang berupa kuesioner sudah valid dan reliabel atautkah belum.

1. Uji Validitas

Azwar dalam jurnalnya Zulkifli, menyatakan bahwa validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukur (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur secara tepat atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. artinya hasil ukur dari pengukuran tersebut merupakan besaran yang mencerminkan secara tepat fakta atau keadaan sesungguhnya dari apa yang diukur.⁵²

Untuk menguji validitas menggunakan kolom *corrected item total correlation*. Jika nilai item pernyataan pada kolom tersebut lebih besar dari 0,3 maka item pernyataan valid, dan jika lebih kecil dai 0,3 maka item pernyataan tersebut tidak valid.⁵³

⁵² Zulkifli Matondang, "Validitas dan Reliabilitas suatu Instrumen Penelitian," *Tabularasa Pps Unimed*, Vol. 6, No. 1, Juni 2009, 89.

⁵³ Imam Heryanto dan Totok Triwibowo, *Path Analysis Menggunakan Spss dan Excell Two in One All Version Panduan Pengolahan Data Penelitian untuk Skripsi/Tesis* (Bandung: Informatika Bandung, 2018), 102-103.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability* yang berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran memiliki keterpercayaan, keterandalan, kejegan, konsistensi, kestabilan yang dapat dipercaya. Hasil ukur dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama.⁵⁴

Untuk menguji reliabilitas kuesioner, gunakan kolom *cronbach's alpha*. Jika nilainya lebih besar dari 0,7 maka kuesioner reliabel, dan jika lebih kecil dari 0,7 maka kuesioner tidak reliabel.⁵⁵

G. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Path Analysis merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang *inheren* antar variabel yang disusun berdasarkan urutan *temporer* dengan menggunakan koefisien jalur sebagai besaran nilai dalam menentukan besarnya pengaruh variabel *independen exogeneous* terhadap variabel *dependen endogeneous*.⁵⁶

Menurut Imam Ghozali analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (*model casual*) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori.⁵⁷

⁵⁴ Siti Shelatul Aulia, "Apa yang dimaksud dengan Validitas dan Reliabilitas Bagaimana Cara Mengukurnya," dalam <https://timur.ilearning.me> dunduh pada 17 Maret 2019.

⁵⁵ Imam Heryanto dan Totok Triwibowo, *Path Analysis Menggunakan Spss dan Excell Two in One All Version Panduan Pengolahan Data Penelitian untuk Skripsi/Tesis.*, 103.

⁵⁶ Jonathan Sarwono, "Mengenal Path Analysis Sejarah, Pengertian dan Aplikasi," *Manajemen Bisnis*, Vol. 11, No. 2, November 2011, 287.

⁵⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM Spss 25 Edisi 9*, Cet. ke-29 (Semarang: Universitas Diponegoro, 2018), 245.

Tahapan dalam analisis jalur (*path analysis*) adalah sebagai berikut:

1. Tahap I

Tahap I adalah menentukan persamaan variabel. Persamaan variabel dalam penelitian ini dibagi menjadi dua persamaan yaitu:

a. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota (Persamaan Pertama)

$$M = a + p_2X + e_1$$

Dimana:

M = Kepuasan Anggota

a = Konstanta

p_2 = Koefisien Jalur Kualitas Pelayanan ke Kepuasan Anggota

X = Kualitas Pelayanan

e_1 = Menunjukkan *variance* variabel Kepuasan Anggota yang tidak dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan.

Rumus dalam mencari e_1 yaitu:

$$e_1 = \sqrt{(1 - R^2)}.$$

b. Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Anggota terhadap Peningkatan Tabungan (Persamaan Kedua)

$$Y = a + p_1X + p_3M + e_2$$

Dimana:

Y = Peningkatan Tabungan

a = Konstanta

p_1 = Koefisien Jalur Kualitas Pelayanan ke Peningkatan Tabungan

p_3 = Koefisien Jalur Kepuasan Anggota ke Peningkatan Tabungan

X = Kualitas Pelayanan

M = Kepuasan Anggota

e_2 = Menunjukkan *variance* Peningkatan Tabungan yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota.

Rumus dalam mencari e_2 yaitu:

$$e_2 = \sqrt{(1 - R^2)}.$$

2. Tahap II

Tahap II adalah menghitung pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung, dan total pengaruh. Rumus dalam menghitung pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung, dan total pengaruh adalah sebagai berikut:

$$\text{Pengaruh Langsung X ke Y} = p_1$$

$$\text{Pengaruh tak Langsung X ke M ke Y} = \underline{p_2 \times p_3}$$

$$\text{Total Pengaruh (Korelasi X ke Y)} = p_1 + (p_2 \times p_3).$$

3. Tahap III

Analisis Pengaruh Kepuasan Anggota atas Layanan BMT At Ta'awun IAIN Metro terhadap Peningkatan Tabungan menggunakan alat bantu SPSS versi 16.

H. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian.⁵⁸ Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t dan uji sobel dengan alat bantu SPSS versi 15.

a. Uji Statistik t (Uji Signifikan Parameter Individual)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.⁵⁹

Pengujian dilakukan menggunakan distribusi t dengan taraf signifikansi 5%. Kriteria pengambilan keputusan pada pengujian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai sig < 0,05, atau t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.
- 2) Jika nilai sig > 0,05, atau t hitung < t tabel maka tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

b. Uji Sobel

Pengujian hipotesis mediasi dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel dan dikenal dengan uji Sobel (Sobel test). Uji Sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung X ke Y lewat M. Adapun rumus uji Sobel adalah sebagai berikut:⁶⁰

⁵⁸ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif.*, 120.

⁵⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM Spss 25 Edisi 9.*, 98-99.

⁶⁰ *Ibid.*, 244.

$$Sp2p3 = \sqrt{p3^2Sp2^2 + p2^2Sp3^2 + Sp2^2Sp3^2}$$

Dimana:

p : Nilai Jalur

Sp : Standar Error

Setelah diketahui hasil $Sp2p3$, selanjutnya menghitung nilai t statistik pengaruh mediasi dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{p2p3}{Sp2p3}$$

Pengujian dilakukan dengan taraf signifikansi 5%. Kriteria pengambilan keputusan pada pengujian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Jika t hitung $>$ t tabel maka terdapat pengaruh kualitas pelayanan melalui kepuasan anggota terhadap peningkatan tabungan.
- 2) Jika t hitung $<$ t tabel maka tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan melalui kepuasan anggota terhadap peningkatan tabungan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

a. Sejarah BMT At Ta'awun IAIN Metro

Dilatar belakangi oleh fatwa MUI tentang haramnya bunga bank serta keinginan untuk mewujudkan kebersamaan, saling membantu, saling meringankan sesama umat Islam, terutama kemudahan untuk mendapatkan pembiayaan, menimbulkan suatu kesadaran dari beberapa dosen dan karyawan STAIN Jurai Siwo Metro akan adanya sebuah lembaga permodalan yang bisa mengayomi dan memenuhi kebutuhan anggota khususnya dan umat Islam umumnya.⁶¹

Beberapa pertemuan yang membahas pendirian lembaga keuangan tersebut dilaksanakan pada tahun 2007 dan dengan modal Rp. 45.956.000 disepakati berdirinya Koperasi At Ta'awun STAIN Jurai Siwo Metro. Mulai saat itu dimulailah operasional Unit Jasa Keuangan Syariah dan berkantor diruangan perpustakaan lantai 1 Kampus STAIN Jurai Siwo Metro Jl. Ki. Hajar Dewantara 15 A Kota Metro (sekarang IAIN Metro).⁶²

⁶¹ <http://taawunmetro.blogspot.com>, diunduh pada 15 November 2019.

⁶² *Ibid.*

Pada tahun 2008 setelah dirasa yakin akan mampu sambil terus belajar melakukan pembenahan, para pengurus mengajukan legalitas ataupun badan hukum kepada instansi terkait. Tepatnya pada tanggal 18 Desember 2008, diterbitkannya Badan Hukum Koperasi At Ta'awun Nomor : 02/K-2.04/BH/XII/2008.⁶³

b. Visi dan Misi BMT At Ta'awun IAIN Metro

1) Visi BMT At Ta'awun IAIN Metro

Visi BMT At Ta'awun IAIN Metro adalah terwujudnya Koperasi Syariah yang unggul dan prima dalam pelayanan anggota.⁶⁴

2) Misi BMT At Ta'awun IAIN Metro

Misi BMT At Ta'awun IAIN Metro adalah sebagai berikut:

- a) Pelaksanaan manajemen mutu dalam operasional BMT.
- b) Pembinaan usaha anggota dalam manajerial, keahlian, permodalan dan teknologi.
- c) Sosialisasi ekonomi syariah dalam kegiatan bisnis anggota.
- d) Membangun jaringan bisnis yang berkualitas.⁶⁵

c. Produk - produk BMT At Ta'awun IAIN Metro

Produk - produk BMT At Ta'awun IAIN Metro dibagi menjadi tiga yaitu produk pembiayaan, simpanan, dan jasa lainnya. Adapun penjelasan dari ketiga produk sebagai berikut:

⁶³ <http://taawunmetro.blogspot.com>, diunduh pada 15 November 2019.

⁶⁴ *Ibid.*

⁶⁵ *Ibid.*

1) Produk Pembiayaan

Produk pembiayaan BMT IAIN Metro adalah sebagai berikut:

a) Pembiayaan *Murabahah*

Murabahah adalah jual beli barang pada harga asal (pokok) dengan tambahan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh kedua belah pihak (penjual dan pembeli). Cara pembayarannya dapat dilakukan dengan jangka waktu yang disepakati bersama dengan jatuh tempo, ataupun dengan angsuran.⁶⁶

b) Pembiayaan *Mudharabah*

Mudharabah adalah akad kerja sama usaha atau perniagaan antara pihak pemilik dana (*sohibul mall*) sebagai pihak yang menyediakan modal dana sebesar 100 % dengan pihak pengelola modal (*mudhorib*), untuk diusahakan dengan porsi keuntungan akan dibagi bersama (*nisbah*) sesuai dengan kesepakatan di muka dari kedua belah pihak, sedangkan kerugian (jika ada) akan di tanggung pemilik modal kecuali karena kesalahan pengelola (*mudhorib*) misalnya penyelewengan, kecurangan dan penyalahgunaan dana.⁶⁷

⁶⁶ <http://taawunmetro.blogspot.com>, diunduh pada 15 November 2019.

⁶⁷ *Ibid.*

c) Pembiayaan *Musarakah*

Musarakah adalah bentuk akad kerjasama perniagaan antara beberapa pemilik modal untuk penyertaan modalnya dalam suatu usaha, dimana masing-masing pihak mempunyai hak untuk ikut serta dalam pelaksanaan menejemen usaha tersebut.⁶⁸

d) Piutang *Ijarah*

Piutang *ijarah* adalah kepemilikan hak atas manfaat dari penggunaan sebuah asset sebagai ganti dari pembayaran.⁶⁹

e) Pembiayaan *Qardhul Hasan*

Qardhul hasan adalah pembiayaan melalui pinjaman harta kepada orang tertentu tanpa mengharapkan imbalan. Dalam literature fiqh, *qordhul hasan* dikategorikan akad *tathowu'*, yakni akad saling membantu dan bukan transaksi komersial. Dalam rangka mewujudkan tanggung jawab sosial.⁷⁰

Dari jenis-jenis pembiayaan tersebut, untuk angsuran dan pengembaliannya bervariasi, dengan jangka waktu harian, mingguan, ½ bulanan, dan bulanan.

⁶⁸ <http://taawunmetro.blogspot.com>, diunduh pada 15 November 2019.

⁶⁹ *Ibid*

⁷⁰ *Ibid.*

2) Produk Simpanan

Produk simpanan BMT At Ta'awun IAIN Metro adalah sebagai berikut:

a) Simpanan *Mudharabah*

Simpanan *mudharabah* adalah simpanan dengan akad *mudharabah muthlaqoh* yang bisa ditambah dan diambil sewaktu-waktu sesuai dengan kehendak hati dengan nisbah bagi hasil 25% untuk anggota dan 75% untuk BMT At Ta'awun.⁷¹

b) Simpanan Berjangka (Deposito)

Simpanan berjangka adalah simpanan dengan akad *Mudharabah Mutlaqoh*, yaitu simpanan yang diperlakukan sebagai investasi dan dikelola secara produktif dan profesional untuk pengembangan usaha kecil dan menengah (UKM).⁷²

- (1) Anggota mendapat bagi hasil sesuai keuntungan BMT dan diberikan bersamaan dengan pokok pada saat jatuh tempo.
- (2) Simpanan tidak bisa diambil sebelum jatuh tempo.
- (3) Setoran minimal Rp 1.000.000.

⁷¹ <http://taawunmetro.blogspot.com>, diunduh pada 15 November 2019.

⁷² *Ibid.*

Pembagian nisbah simpanan deposito adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 : Nisbah Simpanan Deposito

Deposito	Nisbah
Deposito 3 Bulan	Nisbah 30:70
Deposito 6 Bulan	Nisbah 40:60
Deposito 12 Bulan	Nisbah 50:50
Deposito 24 Bulan	Nisbah 60:40

Sumber : BMT At Ta'awun IAIN Metro

c) Simpanan *Wadiah*

Simpanan *wadiah* adalah simpanan dengan akad titipan yang atas seijin anggota dapat digunakan untuk operasional BMT, dengan ketentuan anggota tidak mendapat bagi hasil atas penyimpanan dananya, tetapi berhak mendapat kompensasi yang nilainya ditentukan oleh BMT.⁷³

d) Simpanan Pendidikan

Simpanan pendidikan adalah simpanan khusus di peruntukan untuk siswa/siswi sekolah dasar sampai dengan sekolah menengah atas, yang hanya bisa diambil menjelang tahun ajaran baru, dengan nisbah bagi hasil 25% : 75% (25% untuk anggota 75% untuk BMT).⁷⁴

⁷³ <http://taawunmetro.blogspot.com>, diunduh pada 15 November 2019.

⁷⁴ *Ibid.*

e) Simpanan Idul Fitri

Simpanan idul fitri adalah simpanan khusus di peruntukan untuk Hari Raya Idul Fitri, bagi setiap anggota yang melakukan transaksi dalam periode tertentu yang ditetapkan oleh BMT dan memiliki saldo minimal Rp 1.000.000 akan mendapatkan satu paket bingkisan Hari Raya.⁷⁵

f) Simpanan *Qurban* dan *Aqiqah*

Simpanan *qurban* dan *aqiqah* adalah simpanan khusus di peruntukan dan dipersiapkan hari raya idul *qurban* dan *aqiqah*, simpanan ini hanya dapat diambil menjelang hari raya idul *qurban* dan acara *aqiqah*, dengan nisbah bagi hasil 30 : 70.⁷⁶

g) Simpanan *Walimah*

Simpanan *walimah* adalah simpanan khusus yang diperuntukan bagi pasangan untuk menyiapkan rencana pernikahan (*walimah*), simpanan ini hanya dapat diambil pada saat menjelang pernikahan dengan nisbah bagi hasil 30 : 70.

⁷⁵ <http://taawunmetro.blogspot.com>, diunduh pada 15 November 2019.

⁷⁶ *Ibid.*

h) Simpanan Haji dan Umrah

Simpanan haji dan umrah adalah simpanan yang diperuntukan persiapan menjelang keberangkatan ke tanah suci Mekah, baik haji dan umrah simpanan hanya bisa diambil menjelang keberangkatan dengan nisbah 30 : 70.⁷⁷

3) Produk Simpanan Jasa Lainnya

Produk jasa lainnya BMT At Ta'awun IAIN Metro adalah sebagai berikut:

- a) Transfer Online.
- b) Pembayaran Telkom/Speedy
- c) Pulsa/Token Listrik.
- d) Listrik Prabayar (PLN).⁷⁸

d. Struktur Organisasi BMT At Ta'awun IAIN Metro

Struktur organisasi BMT At Ta'awun IAIN Metro adalah sebagai berikut:

1) Pengurus

- | | |
|------------|----------------------------|
| Ketua | : Suhairi, S.Ag., MH |
| Sekretaris | : Muflihah Wijayanti, M.Si |
| Bendahara | : Dyah Sri Utami, SE |

2) Pengawas

- | | |
|-------|------------------|
| Ketua | : A. Jamil, M.Sy |
|-------|------------------|

⁷⁷ <http://taawunmetro.blogspot.com>, diunduh pada 15 November 2019.

⁷⁸ *Ibid.*

Anggota : Drs. M. Saleh, MA

Anggota : Akhmad Faiz, SE

3) Pengelola

Manager : Tidak Ada

Kasir : Neny Indriyani, SE.I

Nurbaiti Janati, S.E, Sy

Nurhasanah, S.Pd.I

Kiki Ratnasari, S.Pd

Customer Service : Anggun Puspitasari, SE.I

Admin/Accounting : Yuni Wijayanti, SE.I

Marketing : Rahmatullah, SH.I

Mulyani, SE.I

Andika Saputra, S.Pd.I

Shohibul Imam, S.Pd.I

Denny Irawan, S.Pd.I

Ansori Rois Habibi, S.HI

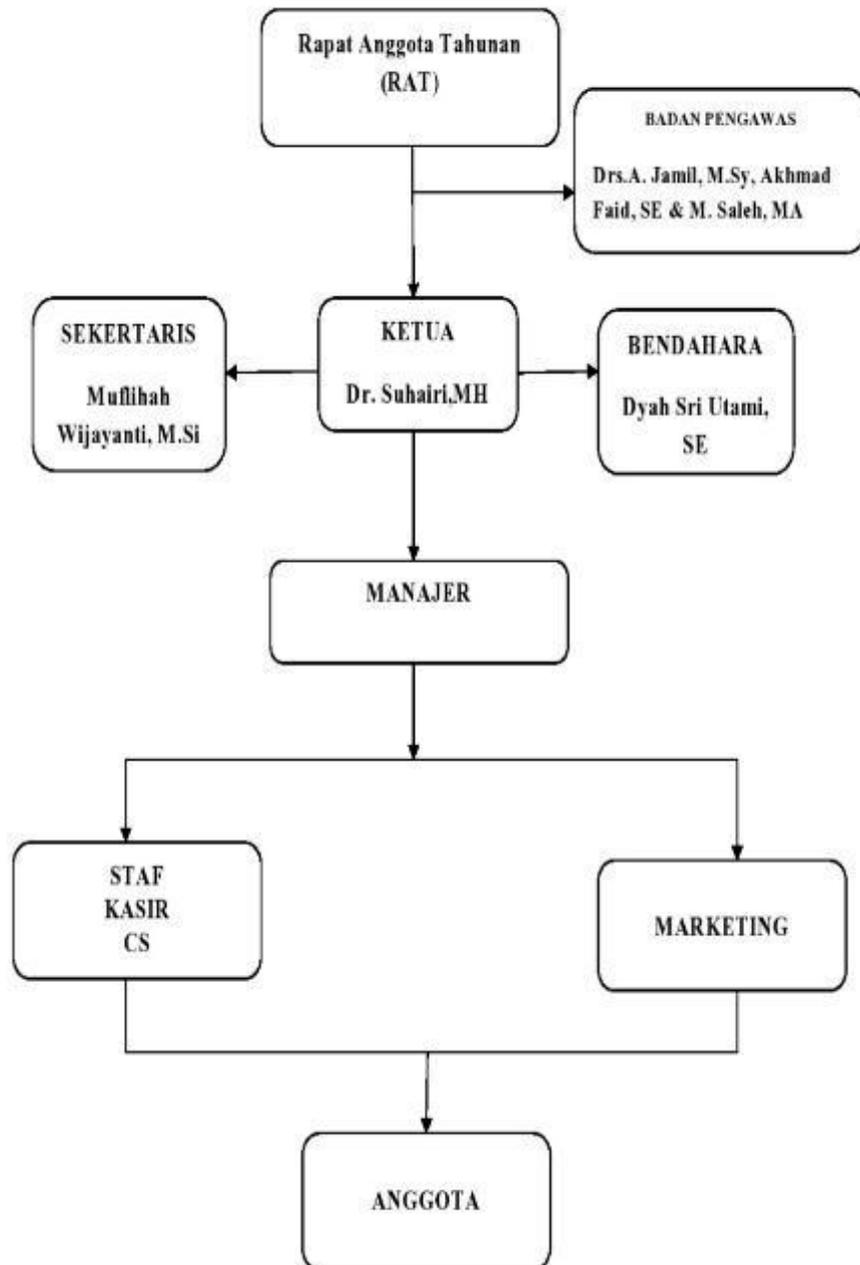
Suwanda, S.E.sy

Hendra Yuliansyah, S.Pd.I

Ria Aswantari, S.Pd

Rina Oktaviana.

Gambar 4.1 : Bagan Struktur Organisasi



Sumber: BMT At Ta'awun IAIN Metro

2. Deskripsi Data Hasil Penelitian

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berisi 5 item pertanyaan profil responden dan terdapat 14 dimensi dengan 40 indikator dari 3 variabel yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan),

intervening (kepuasan anggota), dan terikat (peningkatan tabungan). Kuesioner penelitian sebanyak 42 eksemplar yang dibagikan secara langsung kepada 42 responden dengan cara mendatangi responden secara langsung. Penyebaran kuesioner dilaksanakan dari tanggal 28 Oktober – 15 November 2019. Dengan keterbatasan waktu dan jumlah kuesioner sudah dianggap *reliable* (mewakili) untuk dianalisis.

a. Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden menggunakan 5 item profil pertanyaan yaitu: jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan, dan lamanya menjadi anggota. Responden dalam penelitian ini adalah anggota penabung yang mengajar di IAIN Metro. Adapun deskripsi dari kelima profil tersebut adalah sebagai berikut:

1) Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 : Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frequency	Percent (%)
1.	Laki – laki	17	40,5
2.	Perempuan	25	59,5
Total		42	100

Sumber: Data Diolah SPSS

Berdasarkan tabel 4.2 diatas bahwa jenis kelamin anggota penabung BMT At Ta'awun IAIN Metro sebanyak 17 responden laki - laki dengan persentasi sebesar 40,5%, dan sebanyak 25 responden perempuan dengan persentasi sebesar 59,5%. Hal ini

menunjukkan bahwa responden jenis kelamin perempuan lebih banyak daripada responden jenis kelamin laki - laki.

2) Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.3 : Usia

No	Usia	Frequency	Percent (%)
1.	36 – 45 Tahun	15	35,7
2.	>45 Tahun	27	64,3
Total		42	100

Sumber: Data Diolah SPSS

Berdasarkan tabel 4.3 diatas bahwasannya responden BMT At Ta'awun IAIN Metro yang berusia 36 - 45 tahun sebanyak 15 anggota penabung dengan persentaasi 35,7%, dan responden berusia >45 tahun sebanyak 27 anggota penabung dengan persentasi 64,3%, serta tidak terdapat responden dengan usia yang berumur <25 - 35 tahun. Hal ini menunjukkan bahwasannya mayoritas responden berada pada usia yang cukup untuk memberikan penilaian kepuasan anggota atas kualitas pelayanan terhadap peningkatan tabungan BMT At Ta'awun IAIN Metro

3) Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4 : Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frequency	Percent (%)
1.	Guru/Dosen	17	40,5
2.	PNS	25	59,5
Total		42	100

Sumber: Data Diolah SPSS

Berdasarkan tabel 4.4 diatas bahwasannya responden BMT At Ta'awun IAIN Metro yang bekerja sebagai guru/dosen sebanyak 17 anggota penabung dengan persentasi 40,5%, dan responden yang berkerja sebagai PNS sebanyak 25 anggota penabung dengan persentasi 59,5%, serta tidak terdapat responden yang bekerja sebagai petani dan wiraswasta. Hal ini menunjukkan bahwasannya responden mayoritas adalah guru/dosen dan PNS yang mana dosen dan PNS tersebut mengajar di IAIN Metro.

4) Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

Tabel 4.5 : Pendapatan Perbulan

No	Pendapartan Perbulan	Frequency	Percent (%)
1.	3.000.000 – 4.000.000	11	26,2
2.	>4.000.000	31	73,8
Total		42	100

Sumber: Data Diolah SPSS

Berdasarkan tabel 4.5 diatas responden BMT At Ta'awun IAIN Metro yang pendapatan perbulannya Rp 3.000.000 - 4.000.000 sebanyak 11 anggota penabung dengan persentasi 26,2%, dan responden dengan pendapatan per bulannya Rp >4.000.000 sebanyak 31 anggota penabung dengan persentasi 73,8%, serta tidak terdapat responden dengan pendapatan perbulan Rp <1.000.000 - 3.000.000. Hal ini menunjukkan bahwasannya pendapatan perbulan responden yang paling banyak adalah Rp >4.000.000.

5) Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Anggota

Tabel 4.6 : Lamanya Menjadi Anggota

No	Lamanya Menjadi Anggota	Frequency	Percent (%)
1.	6 - 10 Tahun	28	66,7
2.	>10 Tahun	14	33,3
Total		42	100

Sumber : Data Diolah SPSS

Berdasarkan tabel 4.6 diatas bahwasannya responden BMT At Ta'awun IAIN Metro yang menjadi anggota 6 - 10 tahun sebanyak 28 dengan persentasi 66,7%, dan >10 tahun sebanyak 14 anggota dengan persentasi 33,3%, serta tidak terdapat responden yang menjadi anggota <1 - 5 tahun. Hal ini

menunjukkan bahwa responden yang paling lama menjadi anggota adalah 6 - 10 tahun.

b. Uji Instrumen (Validitas dan Reliabilitas)

Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini adalah untuk menguji apakah instrumen penelitian yang berupa kuesioner sudah valid dan reliabel ataukah belum.

Cara menguji validitas menggunakan kolom *corrected item total correlation*. Jika nilai item pernyataan sejumlah (N=42) responden dengan signifikansi 5% (0,05) pada kolom tersebut lebih besar dari $r_{\text{tabel}} = 0,304$ maka item pernyataan valid, dan jika lebih kecil dari $r_{\text{tabel}} 0,304$ maka item pernyataan tersebut tidak valid. Sedangkan, untuk menguji reliabilitas kuesioner, gunakan kolom *cronbach's alpha*. Jika nilainya lebih besar dari 0,7 maka kuesioner reliabel, dan jika lebih kecil dari 0,7 maka kuesioner tidak reliabel.⁷⁹

Adapun uji validitas dan reliabilitas kualitas pelayanan, kepuasan anggota, dan peningkatan tabungan sebagai berikut:

1) Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)

Variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai 3 dimensi dengan 30 indikator (pernyataan). Adapun hasil perhitungan uji validitas dan reliabilitas variabel kualitas pelayanan sebagai berikut:

⁷⁹ Imam Heryanto dan Totok Triwibowo, *Path Analysis Menggunakan Spss dan Excell Two in One All Version Panduan Pengolahan Data Penelitian untuk Skripsi/Tesis* (Bandung: Informatika Bandung, 2018), 102-103.

Tabel 4.7 : Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

No	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	X.1	0,347	0,304	Valid
2.	X.2	0,401	0,304	Valid
3.	X.3	0,571	0,304	Valid
4.	X.4	0,426	0,304	Valid
5.	X.5	0,412	0,304	Valid
6.	X.6	0,632	0,304	Valid
7.	X.7	0,322	0,304	Valid
8.	X.8	0,634	0,304	Valid
9.	X.9	0,368	0,304	Valid
10.	X.10	0,470	0,304	Valid
11.	X.11	-0,030	0,304	Tidak Valid
12.	X.12	0,567	0,304	Valid
13.	X.13	0,563	0,304	Valid
14.	X.14	0,309	0,304	Valid
15.	X.15	0,551	0,304	Valid
16.	X.16	0,318	0,304	Valid
17.	X.17	-0,119	0,304	Tidak Valid
18.	X.18	0,637	0,304	Valid
19.	X.19	0,626	0,304	Valid

20.	X.20	0,674	0,304	Valid
21.	X.21	0,534	0,304	Valid
22.	X.22	0,506	0,304	Valid
23.	X.23	0,453	0,304	Valid
24.	X.24	0,458	0,304	Valid
25.	X.25	0,155	0,304	Tidak Valid
26.	X.26	0,409	0,304	Valid
27.	X.27	0,251	0,304	Tidak Valid
28.	X.28	0,710	0,304	Valid
29.	X.29	0,352	0,304	Valid
30.	X.30	0,581	0,304	Valid

Sumber : Data Diolah SPSS

Dari tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwasannya indikator X.1 artinya adalah variabel X dengan indikator nomor 1. Untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner variabel kualitas pelayanan (X) dapat dilihat pada kolom *corrected item - total correlation*. Pada kolom tersebut terdapat 26 indikator $>0,300$, dan 4 indikator $<0,300$. Hal ini menunjukkan bahwa 26 indikator valid karena nilai pada kolom *corrected item - total correlation* $>0,300$. Sedangkan 4 indikator tidak valid, karena nilai pada kolom *corrected item - total correlation* $<0,300$. Indikator tidak valid tersebut yaitu: X.11, X.17, X.25, dan X.27.

Tabel 4.8 : Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)

Variabel	Cronbranch's Alpha	Koefisien Cronbranch's Alpha	Ket
Kualitas Pelayanan	0,890	0,700	Reliabel

Sumber : Data Diolah SPSS

Dari tabel 4.8 diatas dapat diketahui pada kolom *cronbranch's alpha* terdapat nilai 0,890. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner variabel kualitas pelayanan (X) reliabel, karena nilai pada *cronbranch's alpha* 0,890 > nilai *koefisien cronbranch's alpha* 0,700.

2) Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Anggota (M)

Variabel kepuasan anggota (M) mempunyai 5 dimensi dengan 5 indikator (pernyataan). Adapun hasil perhitungan uji validitas dan reliabilitas variabel kepuasan anggota sebagai berikut:

Tabel : 4.9 Uji Validitas Kepuasan Anggota (M)

No	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	M.1	0,612	0,304	Valid
2.	M.2	0,754	0,304	Valid
3.	M.3	0,634	0,304	Valid
4.	M.4	0,733	0,304	Valid
5.	M.5	0,533	0,304	Valid

Sumber : Data Diolah SPSS

Dari tabel 4.9 diatas dapat diketahui bahwasannya indikator M.1 artinya adalah variabel M dengan indikator nomor 1. Untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner variabel kepuasan anggota (M) dapat dilihat pada kolom *corrected item - total correlation*. Pada kolom tersebut terdapat 5 indikator $>0,300$. Hal ini menunjukkan bahwa 5 indikator valid, karena semua nilai pada kolom *corrected item - total correlation* $>0,300$.

Tabel 4.10 : Uji Reliabilitas Kepuasan Anggota (M)

Variabel	Cronbranch's Alpha	Koefisien Cronbranch's Alpha	Ket
Kepuasan Anggota	0,844	0,700	Reliabel

Sumber : Data Diolah SPSS

Dari tabel 4.10 diatas dapat diketahui pada kolom *cronbranch's alpha* terdapat nilai 0,844. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner variabel kepuasan anggota (M) reliabel, karena nilai pada *cronbranch's alpha* 0,844 $>$ nilai *koefisien cronbranch's alpha* 0,700.

3) Peningkatan Tabungan (Y)

Variabel peningkatan tabungan (Y) mempunyai 3 dimensi dengan 4 indikator (pernyataan). Adapun hasil perhitungan uji validitas dan reliabilitas variabel peningkatan tabungan sebagai berikut:

Tabel 4.11 : Uji Validitas Peningkatan Tabungan (Y)

No	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Y.1	0,645	0,304	Valid
2.	Y.2	0,558	0,304	Valid
3.	Y.3	0,435	0,304	Valid
4.	Y.4	0,597	0,304	Valid

Sumber: Data Diolah SPSS

Dari tabel 4.11 diatas dapat diketahui bahwasannya indikator Y.1 artinya adalah variabel Y dengan indikator nomor 1. Untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner variabel peningkatan tabungan (Y) dapat dilihat pada kolom *corrected item - total correlation*. Pada kolom tersebut terdapat 4 indikator >0,300. Hal ini menunjukkan bahwa 4 indikator valid, karena semua nilai pada kolom *corrected item - total correlation* >0,300.

Tabel 4.12 : Uji Reliabilitas Peningkatan Tabungan (Y)

Variabel	Cronbranch's Alpha	Koefisien Cronbranch's Alpha	Ket
Peningkatan Tabungan	0,759	0,700	Reliabel

Sumber : Data Diolah SPSS

Dari tabel 4.12 diatas dapat diketahui pada kolom *cronbranch's alpha* terdapat nilai 0,844. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner variabel peningkatan tabungan (Y) reliabel, karena nilai pada *cronbranch's alpha* 0,759 > nilai *koefisiensi cronbranch's alpha* 0,700.

c. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Menurut Imam Ghozali analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (*model casual*) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori.⁸⁰

Analisis jalur (*path analysis*) dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 persamaan yaitu:

1) Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota (Persamaan Pertama)

Tabel 4.13 : Hasil Uji Persamaan Pertama

Variabel	R Square	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
X → M	0,772	0,263	0,023	0,879	11.654	0,000

Sumber : Data Diolah SPSS

⁸⁰ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM Spss 25 Edisi 9*, Cet. ke-29 (Semarang: Universitas Diponegoro, 2018), 245.

Hasil output SPSS, nilai *unstandardized coefficients beta* persamaan pertama tabel 2.8 adalah 0,263 yang merupakan nilai path atau jalur p2 (X ke M). Besarnya nilai $e_1 = \sqrt{(1 - 0,772)}$ = 0,477.

Pada tabel 4.13 diatas bahwa nilai pada kolom signifikansi (sig.) adalah 0,000 dimana $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota signifikan. Untuk menguji adanya pengaruh atau tidak kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota, digunakan uji t. Kriteria pengambilan keputusan pada pengujian ini adalah:

- a) Jika nilai sig < 0,05, atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.
- b) Jika nilai sig > 0,05, atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

Sebelum menganalisis uji t, terlebih dahulu perlu diketahui nilai t_{tabel} . Nilai t_{tabel} dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$t_{tabel} = t(a/2 ; n-k-1)$$

$$t_{tabel} = t(0,05/2 ; 42-1-1)$$

$$t_{tabel} = t(0,025 ; 40)$$

$$t_{tabel} = 2.021$$

Dari analisis diatas, dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} 11.654 > t_{tabel} 2.021, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0

ditolak dan H_{a1} diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di BMT At Ta'awun IAIN Metro.

2) Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Anggota terhadap Peningkatan Tabungan (Persamaan Kedua)

Tabel 4.14 : Hasil Uji Persamaan Kedua

Variabel	R Square	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
X → Y	0,080	0,102	0,076	0,432	1.340	0,188
M → Y	0,080	-0,146	0,255	-0,184	-0,572	0,571

Sumber : Data Diolah SPSS

Hasil output SPSS, nilai *unstandardized coefficients beta* persamaan kedua pada tabel 4.14 adalah nilai X yaitu 0,102 dan nilai Y adalah -0,146 yang mana 0,102 adalah nilai jalur path atau jalur p1 (X → Y), dan -0,146 adalah nilai jalur path atau jalur p3 (M → Y). Besarnya nilai $e2 = \sqrt{(1 - 0,080)} = 0,959$.

Hasil Output pada tabel 4.14 bahwa nilai pada kolom signifikansi (sig.) X → Y adalah 0,188 dan nilai signifikansi M → Y adalah 0,571. Dimana 0,188 dan 0,571 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa nilai keduanya tidak signifikan.

Pada persamaan kedua ini, untuk melihat ada atau tidak adanya pengaruh dan signifikansi kualitas pelayanan melalui kepuasan anggota terhadap peningkatan tabungan perlu

menggunakan uji sobel, tetapi sebelum itu perlu diketahui pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung, dan total pengaruh.

Besarnya pengaruh langsung (p1) adalah 0,432 (*standardized coefficients beta*). Besarnya pengaruh tidak langsung p2 X p3 adalah (0,879) X (-0,184) = -0,1617. Total pengaruh kualitas pelayanan ke peningkatan tabungan p1 + (p2 x p3) adalah 0,342 + (0,879) X (-0,184) = 0,1802.

Pengaruh tidak langsung dari perkalian p2 X p3 adalah -0,1617 signifikan atau tidak, diuji dengan uji sobel. Kriteria pengambilan keputusan pada pengujian ini adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh kualitas pelayanan melalui kepuasan anggota terhadap peningkatan tabungan.
- b) Jika nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan melalui kepuasan anggota terhadap peningkatan tabungan.

Hitung standar error dari *koefisien indirect effect* ($Sp2p3$):

$$Sp2p3 = \sqrt{p3^2 Sp2^2 + p2^2 Sp3^2 + Sp2^2 Sp3^2}$$

$$Sp2p3 = \sqrt{(-0,146)^2 (0,023)^2 + (0,263)^2 (0,255)^2 + (0,023)^2 (0,255)^2}$$

$$Sp2p3 = \sqrt{0,146^2 \times 0,023^2 + (0,263 \times 0,255)^2 + (0,023 \times 0,255)^2}$$

$$Sp2p3 = \sqrt{(0,146 \times 0,023)^2 + 0,067065^2 + 0,005865^2}$$

$$Sp2p3 = \sqrt{0,003358^2 + \left(\frac{13413}{200.000}\right)^2 + \left(\frac{1173}{200.000}\right)^2}$$

$$Sp2p3 = \sqrt{\left(\frac{1679}{500.000}\right)^2 + \frac{13413^2}{200.000^2} + \frac{1173^2}{200.000^2}}$$

$$Sp2p3 = \sqrt{\frac{1679^2}{500.000^2} + \frac{13413^2}{200.000^2} + \frac{1173^2}{200.000^2}}$$

$$Sp2p3 = \sqrt{\frac{1679^2}{500.000^2} + \frac{13413^2 + 1173^2}{200.000^2}}$$

$$Sp2p3 = -0,0674$$

Berdasarkan hasil $Sp2p3$ dapat menghitung nilai t_{hitung} statistik pengaruh mediasi dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{p2p3}{Sp2p3}$$

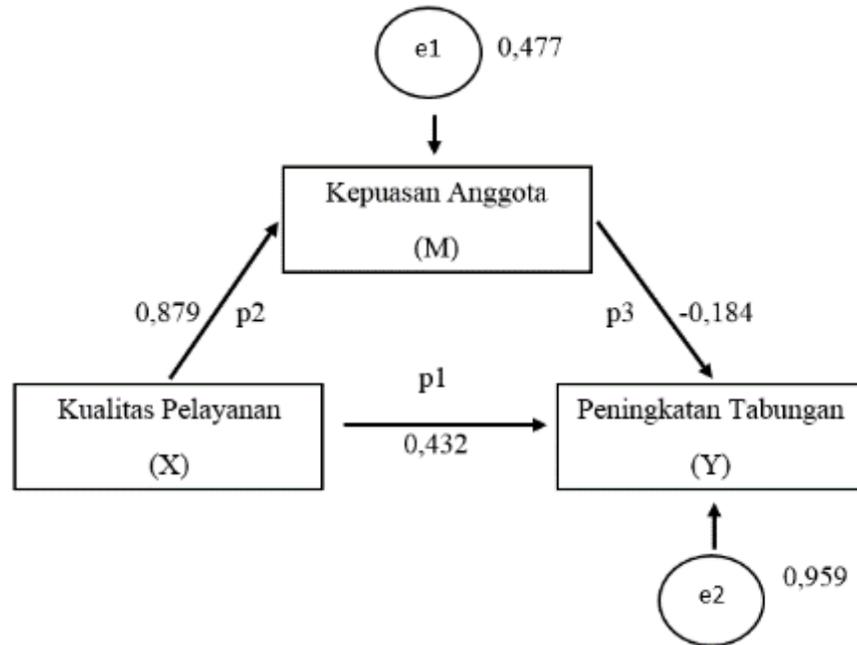
$$t = \frac{-0,0383}{-0,0674}$$

$$t = 0,5682$$

Berdasarkan analisis diatas dapat diketahui nilai $t_{hitung} = 0,5682$, dan t_{tabel} dengan signifikansi $0,05 = 1,96$. Hal ini menunjukkan bahwa $0,5682 t_{hitung} < 1,96 t_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan bahwa koefisiensi mediasi $-0,1617$ tidak signifikan yang berarti H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak. Jadi tidak terdapat pengaruh dan signifikan kualitas pelayanan melalui kepuasan anggota terhadap peningkatan tabungan di BMT At Ta'awun IAIN Metro.

Berikut adalah kerangka hasil analisis jalur (*path analysis*) mengenai pengaruh kepuasan anggota atas kualitas pelayanan terhadap peningkatan tabungan.

Gambar 4.2 : Kerangka Hasil Analisis Jalur



B. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis penelitian diatas, dapat diketahui bahwa dalam penelitian ini kuesioner yang telah disebarakan sudah diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas, dan dianalisis dengan analisis jalur (*path analysis*).

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada persamaan pertama adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} $11,654 >$ nilai t_{tabel} $2,021$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh

dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di BMT At Ta'awun IAIN Metro.

Hal ini sama dengan penelitian Zuanita Amalia Sulistiyani menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan positif terhadap variabel kepuasan anggota..⁸¹

Hal ini juga diperkuat oleh hasil sebaran kuesioner yang dibagikan responden. Responden mayoritas mengisi skala kuesioner dengan setuju atau sangat setuju. Hal ini membuktikan bahwa responden (anggota penabung) merasa puas dengan kualitas yang diberikan oleh BMT At Ta'awun IAIN Metro.

Walaupun begitu, BMT At Ta'awun IAIN Metro juga, perlu terus melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan, karena semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT At Ta'awun IAIN Metro kepada anggota semakin tinggi pula kepuasan anggota yang akan diterima.

2. Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Anggota terhadap Peningkatan Tabungan

Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi jalur $X \rightarrow Y$ adalah 0,188 dan nilai signifikansi jalur $M \rightarrow Y$ adalah 0,571 dimana $0,188$ dan $0,571 > 0,005$. Hasil uji hipotesis $0,5682$ nilai $t_{hitung} < 1,96$ nilai t_{tabel} . Maka dapat disimpulkan bahwa

⁸¹ Zuanita Amalia Sulistiyani, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota dengan Dimensi Carter," Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Sunan Kalijaga, 2017, 84.

koefisiensi mediasi -0,1617 tidak signifikan yang berarti H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak. Jadi tidak terdapat pengaruh dan signifikan kualitas pelayanan melalui kepuasan anggota terhadap peningkatan tabungan di BMT At Ta'awun IAIN Metro.

Hal ini juga diperkuat oleh hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden. Responden (anggota penabung) dalam mengisi kuesioner variabel peningkatan tabungan mayoritas memilih skala tidak setuju. Hal ini menunjukkan, walaupun kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, tetapi tidak dengan peningkatan tabungan.

Menurut salah satu anggota penabung, bapak Umar. Bahwasannya bapak Umar dulu pernah melakukan pinjaman dan dibuatkan kartu tabungan oleh pihak BMT, ketika bapak Umar sudah melunasi pinjamannya, bapak Umar tidak menabung. Bapak Umar berkata bahwasannya beliau mendapatkan pembayaran gaji lewat bank BRI dan langsung menabung di bank BRI tersebut, dan tidak menabung di BMT, karena merepotkan dari bank BRI ke BMT.⁸²

Menurut pendapat anggota penabung yang lain, ibu Hermanita. Ibu Hermanita mau menabung di BMT per hari, jika saja ada dari pihak BMT yang langsung menemui secara langsung atau jemput bola.⁸³

Selama pembagian kuesioner juga, terdapat beberapa anggota penabung

⁸² Umar, Anggota Penabung BMT At Ta'awun IAIN Metro, *Wawancara*, Metro, 31 November 2019.

⁸³ Hermanita, Anggota Penabung BMT At Ta'awun IAIN Metro, *Wawancara*, Metro, 30 November 2019.

yang sudah tidak lagi menabung di BMT At Ta'awun IAIN Metro, dikarenakan jarak tempuh dari kampus 2 ke BMT At Ta'awun IAIN Metro di kampus 1 IAIN Metro.

Dari pendapat diatas, dapat diketahui bahwasannya anggota penabung tidak melakukan peningkatan tabungan, dikarenakan lokasi BMT At Ta'awun IAIN Metro yang jauh dan membuat anggota penabung kehilangan minat menabung untuk menambah tabungan di BMT At Ta'awun IAIN Metro.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kepuasan anggota atas kualitas pelayanan BMT At Ta'awun IAIN Metro terhadap peningkatan tabungan. Peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di BMT At Ta'awun IAIN Metro. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa nilai signifikansi adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 11.654 > \text{nilai } t_{tabel} 2.021$.
2. Tidak terdapat pengaruh dan signifikan kualitas pelayanan melalui kepuasan anggota terhadap peningkatan tabungan di BMT At Ta'awun IAIN Metro. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa nilai signifikansi jalur $X \rightarrow Y$ adalah $0,188$ dan nilai signifikansi jalur $M \rightarrow Y$ adalah $0,571$ dimana $0,188$ dan $0,571 > 0,005$. Hasil uji hipotesis $0,5682$ nilai $t_{hitung} < 1,96$ nilai t_{tabel} . Maka koefisiensi mediasi $-0,1617$ tidak signifikan.

B. Saran

Saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kepuasan anggota atas kualitas pelayanan BMT At Ta'awun IAIN Metro adalah sebagai berikut:

1. Bagi BMT At Ta'awun IAIN Metro

Saran yang dapat peneliti berikan kepada BMT At Ta'awun IAIN Metro adalah sebagai berikut:

- A. Perlu diadakannya sistem jemput bola yang dilaksanakan oleh team marketing. Hal ini diperlukan, karena anggota penabung belum tentu bisa pergi ke BMT At Ta'awun IAIN Metro secara langsung untuk menabung, karena sibuk atau ada kegiatan lain. Adanya sistem jemput bola ini diharapkan dapat mempermudah anggota untuk menabung, yang mengakibatkan terjadinya peningkatan tabungan, dan kepuasan anggota atas layanan BMT At Ta'awun IAIN Metro.
- B. Karyawan hendaknya menerapkan tiga S yaitu senyum, salam, dan sapa. Hal ini diperlukan untuk membangun emosional yang baik antara anggota dengan karyawan.
- C. BMT At Ta'awun IAIN perlu memperbaiki, menjaga, dan meningkatkan pelayanan secara syariah, karena BMT At Ta'awun IAIN Metro merupakan lembaga keuangan non bank dan berazaskan syariah.

2. Bagi Peneliti Berikutnya

Saran yang dapat peneliti berikan kepada peneliti berikutnya adalah sebagai berikut:

1. Peneliti berikutnya hendaknya meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya penurunan jumlah anggota. Hal ini

disarankan, karena melihat jumlah anggota dari tiga tahun terakhir mengalami penurunan.

2. Bagi peneliti berikutnya, untuk mengukur kepuasan kualitas pelayanan, selain menggunakan dimensi CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangibles, dan sesponsiveness*), hendaknya ditambahkan dimensi lain seperti kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, dan kemampuan memahami pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, Siti Shelatul. “Apa yang dimaksud dengan Validitas dan Reliabilitas Bagaimana Cara Mengukurnya,” dalam <https://timur.ilearning.me> diunduh pada 17 Maret 2019.
- Aryani, Dwi, dan Febriana Rosinta, “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan.” *Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol. 17. No. 2/ Mei-Agustus 2010.
- Astuti, Septin Puji, Wiwik Wilasari, dan Datien Eriska Utami, “Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah,” *Manajemen Bisnis*, Vol. 2, No. 1/ April-Juli 2009,
- Aziz, Roikhan Moch. “Determinan Tabungan Mudharabah di Indonesia.” *Signifikan*, Vol. 2. No. 2/ Oktober 2013.
- Cahyani, Putri Dwi. “Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta.” *Bisnis dan Manajemen*. Vol. 6. No. 2/ Oktober 2016.
- Darmawan, Deni. “*Metode Penelitian Kuantitatif*.” Bandung: Pt Remaja Rosdakarya, 2016.
- Fatimah, Ronny Malavia Mardani, dan Budi Wahono. “Pengaruh Good Corporate Governance terhadap Nilai Perusahaan dengan Kinerja Keuangan sebagai Variabel Intervening.” *Riset Manajemen Prodi Manajemen*. Vol. 8. No. 15/ 15 Agustus 2019.
- Fitri, Maltuf. “Peran Dana Pihak Ketiga dalam Kinerja Lembaga Pembiayaan Syariah dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya.” *Economica*. Vol. VII/ Mei 2016.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM Spss 25 Edisi 9*, Cet. ke-29. Semarang: Universitas Diponegoro, 2018.
- Heryanto, Imam, dan Totok Triwibowo. *Path Analysis Menggunakan Spss dan Excell Two in One All Version Panduan Pengolahan Data Penelitian untuk Skripsi/Tesis*. Bandung: Informatika Bandung, 2018.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1*. Terj. Bob Sabran. Cet. Ke-16. Jakarta: Erlangga, 2016.
- Kristiana, Dian. “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Lesehan 88 Madiun.” dalam *e-journal.unipma.ac.id* diunduh pada 20 September 2019.

- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi Tiga*. Cet. ke-4. Jakarta: Salemba Empat, 2017.
- Matondang, Zulkifli. "Validitas dan Reliabilitas suatu Instrumen Penelitian." *Tabularasa Pps Unimed*. Vol. 6. No. 1/ Juni 2009.
- Murcitaningrum, Suraya. *Pengantar Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Prudent Media, 2013.
- Panjaitan, Januar Efendi, dan Ai Lili Yuliati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung." *Manajemen*. Vol. 11. No. 2/ September 2016.
- Pujihastuti, Isti. "Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian." *Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*. Vol. 2. No. 1/ Desember 2010.
- Roziq, Ahmad dan Rinanda Fitri Diptyanti. "Variabel Penentu dalam Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jember." *Jeam*. Vol. XII. No. 1/ 2013.
- Sarwono, Jonathan. "Mengenal Path Analysis Sejarah, Pengertian dan Aplikasi." *Manajemen Bisnis*. Vol. 11. No. 2/ November 2011.
- Setyawati, Vivi. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sutrawa Bandar Lampung," <https://scholar.google.co.id/> diunduh pada 04 Januari 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cet. Keduapuluh enam. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sulistiyani, Amalia Zuanita. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota dengan Dimensi CARTER," dalam <https://scholar.google.co.id/> diunduh pada 05 Desember 2018.
- Suryandi, Fandy, "Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Peningkatan Tabungan Haji Bank Nagari," dalam repo.unand.ac.id/ diunduh pada 24 Agustus 2019.
- Suwardi. "Analisis Kualitas Jasa pada Rumah Sakit Modifikasi Model Carter dengan Importance Performance Analysis Studi Kasus di Rumah Sakit Elisabeth Semarang." *Value Added*. Vol. 3. No. 1/ September 2006-Februari 2007.
- Suwati, Yuli. "Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Pt Tunas Hijau Samarinda." *Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol. 1. No. 1/ 2013.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset, 2018.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service Quality and Satisfaction Edisi Empat*. Cet. ke-26. Yogyakarta: Andi Offset, 2016.

- Yusuf, Sri Dewi. "Peran Strategis Baitul Maal Wa-Tamwil (BMT) dalam Peningkatan Ekonomi Rakyat." *Al-Mizan*. Vol. 10. Nomor 1/ Juni 2014.
- Widayatsari, Any. "Akad Wadiah dan Mudharabah dalam Penghimpunan Dana Pihak Ketiga Bank Syariah." *Economic Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam*. Vol. 3. No. 1/ 2013.
- Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual QFD, dan Kano*. Edisi 2. Jakarta Barat: Indeks, 2018.

LAMPIRAN

Nomor : B-1313/In.26 3/PP.00.9/05/2019
Lampiran :-
Perihal : **Pembimbing Skripsi**

27 Mei 2019

Kepada Yth:

1. Drs. Dri Santoso, MH
2. Esty Apridasari, M.Si
di – Metro

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : Ahnaf Budi Kusuma
NPM : 1502040003
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah (Esy)
Judul : Pengaruh Kepuasan Anggota Atas Layanan BMT At-Ta'awun IAIN Metro Terhadap Peningkatan Tabungan

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
 - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dekan,

Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum.
197309232000032002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
 Website: www.metrouniv.ac.id; email: iainmetro@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2114/In.28.3/D.1/PP.00.9/08/2019 Metro, 06 Agustus 2019
 Sifat : Biasa
 Lampiran :-
 Perihal : Izin Pra Survey

Kepada Yth,
 Pimpinan KSPPS BMT At Taawun STAIN Jurai Siwo Metro
 di- Tempat

Berkenaan dengan kegiatan akademik dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro :

Nama : Ahnaf Budi Kusuma
 NPM : 1502040003
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Jurusan/Prodi : Ekonomi Syari'ah
 Judul : Pengaruh Kepuasan Anggota Atas Layanan BMT At Taawun IAIN Metro Terhadap Peningkatan Tabungan.

Maka dengan ini dimohon kepada Bapak/Ibu agar berkenan memberikan izin kepada mahasiswa untuk melakukan pra survey dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi yang dimaksud.

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Dekan I,

 M. Saleh, MA
 0650111 199303 1 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 2515/In.28/D.1/TL.00/10/2019
 Lampiran : -
 Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
 Manager KSPPS BMT At Taawun
 STAIN Jurai Siwo Metro
 di-
 Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 2514/In.28/D.1/TL.01/10/2019, tanggal 11 Oktober 2019 atas nama saudara:

Nama : **AHNAF BUDI KUSUMA**
 NPM : 1502040003
 Semester : 9 (Sembilan)
 Jurusan : Ekonomi Syari'ah

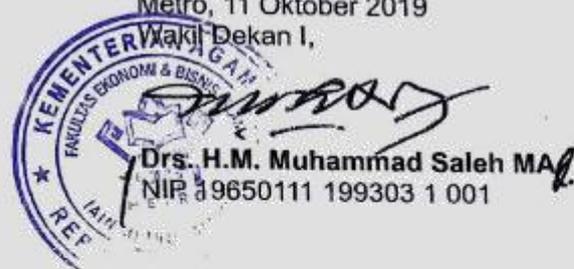
Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di KSPPS BMT At Taawun STAIN, urai Siwo Metro, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH KEPUASAN ANGGOTA ATAS LAYANAN BMT AT TAAWUN IAIN METRO TERHADAP PENINGKATAN TABUNGAN".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 11 Oktober 2019

Wakil Dekan I,





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

88

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 2514/ln.28/D.1/TL.01/10/2019

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,
 menugaskan kepada saudara:

Nama : **AHNAF BUDI KUSUMA**
 NPM : 1502040003
 Semester : 9 (Sembilan)
 Jurusan : Ekonomi Syari'ah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KSPPS BMT At Taawun STAIN Jurai Siwo Metro, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH KEPUASAN ANGGOTA ATAS LAYANAN BMT AT TAAWUN IAIN METRO TERHADAP PENINGKATAN TABUNGAN".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
 Pada Tanggal : 11 Oktober 2019



Mengetahui,
 Pejabat Setempat

Drs. MOCHTAREDI SUDIM MPd.
 N.P. 195808311981031 001



Dekan I,

Drs. H.M. Muhammad Saleh MA
 NID. 19650111 199303 1 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA⁸⁹
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-992/In.28/S/OT.01/11/2019

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : AHNAF BUDI KUSUMA
NPM : 1502040003
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syari'ah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2019 / 2020 dengan nomor anggota 1502040003.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 27 Nopember 2019
Kepala Perpustakaan

Drs. Mokhtarid, Sudin, M.Pd.
NIP. 195808311981031001 ↗





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
 Website www.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF
NOMOR: 1624/ln.28/D.1/PP.00.9/06/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa:

Nama :Ahnaf Budi Kusuma
 NPM :1502040003
 Jurusan :Ekonomi Syariah (ESy)
 Fakultas :Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah lulus Ujian Komprehensif dengan rincian sebagai berikut:

No	Materi Komprehensif	Nilai
1	Tafsir Ayat dan Hadits Ekonomi	80
2	Manajemen Keuangan Syariah	75
3	Fiqih Ibadah	80
4	Fiqih Muamalah	84
5	Ekonomi Mikro Makro Islam	82
6	Bank Lembaga Keuangan Syariah	80
7	BTQ Dan Hafalan	80
Nilai Akhir		80,14

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 25 Juni 2019
 Wakil Dekan Bidang Akademik,



[Handwritten Signature]
 Drs. H. M. Saleh, MA
 NIP. 19650111993031001

**PENGARUH KEPUASAN ANGGOTA
ATAS LAYANAN BMT AT TA'AWUN IAIN METRO
TERHADAP PENINGKATAN TABUNGAN**

OUTLINE SKRIPSI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Identifikasi Masalah
- C. Batasan Masalah
- D. Rumusan Masalah
- E. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- F. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Peningkatan Tabungan
 - 1. Tabungan

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tabungan
- B. Kepuasan Anggota
 1. Pengertian Kepuasan Anggota
 2. Faktor-faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Anggota
- C. Kualitas Pelayanan
 1. Pengertian Kualitas Pelayanan
 2. Dimensi Kualitas Pelayanan
 3. Perbedaan Model SFVQUAL dan CARTER
- D. Kerangka Berfikir
- E. Hipotesis Penelitian
 1. Hipotesis I
 2. Hipotesis II

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Rancangan Penelitian
 1. Sifat Data Penelitian
 2. Objek Penelitian
 3. Sumber Data Penelitian
- B. Definisi Operasional Variabel
 1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)
 2. Variabel Mediasi (*Intervening Variable*)
 3. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)
- C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling
 1. Populasi
 2. Sampel
 3. Teknik Sampling
- D. Teknik Pengumpulan Data
 1. Kuesioner
 2. Telaah Catatan Organisasi (*Document Record*)
- E. Instrumen Penelitian
 1. Kualitas Pelayanan (X)
 2. Kepuasan Anggota (M)
 3. Peningkatan Tabungan (Y)

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas
2. Analisis Jalur (*Path Analysis*)
3. Uji Hipotesis

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Lokasi Penelitian
 - a. Sejarah BMT At Ta'awun IAIN Metro
 - b. Visi dan Misi BMT At Ta'awun IAIN Metro
 - c. Produk-produk BMT At Ta'awun IAIN Metro
 - d. Struktur Organisasi BMT At Ta'awun IAIN Metro
2. Deskripsi Data Hasil Penelitian
 - a. Gambaran Umum Responden
 - b. Uji Validitas dan Reliabilitas
 - c. Analisis Jalur (*Path Analysis*)
3. Pengujian Hipotesis
 - a. Uji Statistik t
 - b. Uji Sobel

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Anggota terhadap Peningkatan Tabungan

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Metro, Oktober 2019

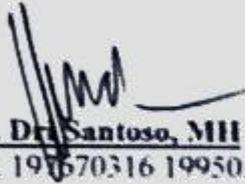
Peneliti



Abnaf Budi Kusuma
NPM. 1502040003

Mengetahui,

Pembimbing I,



Drs. Dri Santoso, MH
NIP. 195670316 199503 1 001

Pembimbing II



Esty Apridasari, M.Si
NIP. 1988042720 1 503 2005

**PENGARUH KEPUASAN ANGGOTA
ATAS LAYANAN BMT AT TA'AWUN IAIN METRO
TERHADAP PENINGKATAN TABUNGAN**

Bagian I: Informasi Umum

Bagian ini terdiri dari beberapa pertanyaan yang bersifat umum. Silahkan pilih jawaban yang tersedia dengan cara memberi tanda silang (X) pada jawaban yang dianggap paling tepat.

Nama:
Jenis Kelamin: a. Laki-laki b. Perempuan
Usia saat ini: a. <25 Tahun b. 25 – 35 Tahun c. 36 – 45 Tahun d. >45 Tahun
Pekerjaan a. Petani b. Wiraswasta c. Guru/Dosen d. PNS e. Lainnya
Pendapatan Per Bulan (Rp) a. <1.000.000 b. 1.000.000 – 2.000.000 c. 2.000.000 – 3.000.000 d. 3.000.000 – 4.000.000 e. >4.000.000
Lamanya menjadi Anggota BMT At-Ta'awun IAIN Metro a. <1 Tahun b. 1 – 5 Tahun c. 6 – 10 Tahun d. >10 Tahun

Bagian II: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota, dan Aktivitas Menabung

Bagian ini menyatakan kualitas pelayanan, kepuasan anggota, dan peningkatan tabungan anggota pada BMT At-Ta'awun IAIN Metro. Berilah tanda silang (X) pada kolom yang paling tepat sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu dengan skala pengukuran sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Ragu-ragu (RR)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

DAFTAR PERNYATAAN

A. Kualitas Pelayanan (X1)

NO	COMPLIANCE (KEPATUHAN)	STS	TS	RR	S	SS
1.	BMT At Ta'awun IAIN Metro menjalankan prinsip dan hukum Islam.					
2.	BMT At Ta'awun IAIN Metro tidak ada pembayaran bunga baik untuk tabungan maupun pinjaman.					
3.	BMT At Ta'awun IAIN Metro menerapkan ketentuan layanan produk secara Islami.					
4.	BMT At Ta'awun IAIN Metro menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi.					
NO	ASSURANCE (JAMINAN)	STS	TS	RR	S	SS
1.	Karyawan BMT At Ta'awun IAIN Metro sopan dan bersahabat.					
2.	Karyawan BMT At Ta'awun IAIN Metro menyediakan saran-saran atau nasehat keuangan.					
3.	Interior BMT At Ta'awun IAIN Metro dan ruang tunggu nyaman.					
5.	Tim manajemen berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas.					

NO	RELIABILITY (KEHANDALAN)	STS	TS	RR	S	SS
1.	BMT At Ta'awun IAIN Metro memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat).					
2.	BMT At Ta'awun IAIN Metro menyediakan produk dan layanan yang luas.					
3.	BMT At Ta'awun IAIN Metro memiliki keamanan dalam bertransaksi yang terjamin.					
4.	Waktu (jam) layanan yang optimal.					
NO	TANGIBLE (BUKTI FISIK)	STS	TS	RR	S	SS
1.	Tampilan fisik BMT At Ta'awun IAIN Metro yang menarik.					
2.	Transaksi yang cepat dan efisien.					
3.	Jam operasi yang jelas.					
4.	Menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas.					
5.	Menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa.					
NO	EMPATHY (EMPATI)	STS	TS	RR	S	SS
1.	Lokasi yang mudah dijangkau.					
2.	Nama, reputasi dan citra yang mudah dikenali.					
3.	BMT At Ta'awun IAIN Metro memiliki aset dan modal yang besar.					
4.	Penyediaan arena parkir yang memadai.					
5.	Kerahasiaan data anggota yang terjamin.					
6.	Manajemen yang meyakinkan.					
7.	Penyediaan produk dan layanan yang menguntungkan.					

8.	Penetapan tarif layanan yang rendah.					
NO	RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)	STS	TS	RR	S	SS
1.	Karyawan bersedia membantu anggota.					
2.	Cara karyawan dalam melayani anggota secara Islami.					
3.	Menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan.					
4.	Layanan yang cepat dan efisien.					
5.	Mempunyai cabang yang tersedia dan cukup.					

B. Kepuasan Anggota (M)

NO	KUALITAS PRODUK	STS	TS	RR	S	SS
1.	Anda merasa puas setelah menggunakan produk yang digunakan berkualitas.					
NO	KUALITAS PELAYANAN	STS	TS	RR	S	SS
1.	Anda merasa puas dalam memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai yang diharapkan.					
NO	FAKTOR EMOSIONAL	STS	TS	RR	S	SS
1.	Anda merasa bangga menggunakan produk BMT At Ta'awun IAIN Metro.					
NO	HARGA	STS	TS	RR	S	SS
1.	Anda merasa puas dengan harga produk-produk yang ditawarkan.					
NO	BIAYA	STS	TS	RR	S	SS
1.	Anda merasa puas karena tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan					

8.	Penetapan tarif layanan yang rendah.					
NO	RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)	STS	TS	RR	S	SS
1.	Karyawan bersedia membantu anggota.					
2.	Cara karyawan dalam melayani anggota secara <i>Islami</i> .					
3.	Menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan.					
4.	Layanan yang cepat dan efisien.					
5.	Mempunyai cabang yang tersedia dan cukup.					

B. Kepuasan Anggota (M)

NO	KUALITAS PRODUK	STS	TS	RR	S	SS
1.	Anda merasa puas setelah menggunakan produk yang digunakan berkualitas.					
NO	KUALITAS PELAYANAN	STS	TS	RR	S	SS
1.	Anda merasa puas dalam memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai yang diharapkan.					
NO	FAKTOR EMOSIONAL	STS	TS	RR	S	SS
1.	Anda merasa bangga menggunakan produk BMT At Ta'awun IAIN Metro.					
NO	HARGA	STS	TS	RR	S	SS
1.	Anda merasa puas dengan harga produk-produk yang ditawarkan.					
NO	BIAYA	STS	TS	RR	S	SS
1.	Anda merasa puas karena tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan					

Resp	Informasi Umum				
	JK	Usia	Pekerjaan	Pendapatan (Rp)	Lamanya Anggota
1	Perempuan	36 - 45 Tahun	PNS	4.000.000	10 Tahun
2	Perempuan	36 - 45 Tahun	Guru/Dosen	4.000.000	6 - 10 Tahun
3	Laki - laki	~45 Tahun	Guru/Dosen	4.000.000	6 - 10 Tahun
4	Perempuan	~45 Tahun	PNS	3.000.000 - 4.000.000	10 Tahun
5	Perempuan	36 - 45 Tahun	Guru/Dosen	4.000.000	6 - 10 Tahun
6	Laki - laki	~45 Tahun	PNS	4.000.000	10 Tahun
7	Laki - laki	~45 Tahun	Guru/Dosen	4.000.000	6 - 10 Tahun
8	Laki - laki	~45 Tahun	PNS	4.000.000	10 Tahun
9	Perempuan	~45 Tahun	PNS	4.000.000	6 - 10 Tahun
10	Perempuan	~45 Tahun	PNS	4.000.000	6 - 10 Tahun
11	Laki - laki	~45 Tahun	PNS	4.000.000	10 Tahun
12	Perempuan	36 - 45 Tahun	PNS	4.000.000	6 - 10 Tahun
13	Perempuan	~45 Tahun	Guru/Dosen	3.000.000 - 4.000.000	6 - 10 Tahun
14	Laki - laki	~45 Tahun	Guru/Dosen	3.000.000 - 4.000.000	6 - 10 Tahun
15	Laki - laki	36 - 45 Tahun	PNS	3.000.000 - 4.000.000	6 - 10 Tahun
16	Perempuan	36 - 45 Tahun	PNS	4.000.000	10 Tahun
17	Perempuan	~45 Tahun	Guru/Dosen	4.000.000	6 - 10 Tahun
18	Perempuan	36 - 45 Tahun	PNS	4.000.000	10 Tahun
19	Perempuan	36 - 45 Tahun	Guru/Dosen	4.000.000	6 - 10 Tahun
20	Laki - laki	~45 Tahun	Guru/Dosen	4.000.000	6 - 10 Tahun
21	Perempuan	~45 Tahun	PNS	3.000.000 - 4.000.000	10 Tahun
22	Perempuan	36 - 45 Tahun	Guru/Dosen	4.000.000	6 - 10 Tahun
23	Laki - laki	~45 Tahun	PNS	4.000.000	10 Tahun
24	Laki - laki	~45 Tahun	Guru/Dosen	4.000.000	6 - 10 Tahun
25	Laki - laki	~45 Tahun	PNS	4.000.000	10 Tahun
26	Perempuan	~45 Tahun	PNS	4.000.000	6 - 10 Tahun
27	Perempuan	~45 Tahun	PNS	4.000.000	6 - 10 Tahun
28	Laki - laki	~45 Tahun	PNS	4.000.000	10 Tahun
29	Perempuan	36 - 45 Tahun	PNS	4.000.000	6 - 10 Tahun
30	Perempuan	~45 Tahun	Guru/Dosen	3.000.000 - 4.000.000	6 - 10 Tahun
31	Laki - laki	~45 Tahun	Guru/Dosen	3.000.000 - 4.000.000	6 - 10 Tahun
32	Laki - laki	36 - 45 Tahun	PNS	3.000.000 - 4.000.000	6 - 10 Tahun
33	Perempuan	36 - 45 Tahun	PNS	4.000.000	10 Tahun
34	Perempuan	~45 Tahun	Guru/Dosen	4.000.000	6 - 10 Tahun
35	Perempuan	~45 Tahun	PNS	4.000.000	6 - 10 Tahun
36	Laki - laki	~45 Tahun	PNS	4.000.000	10 Tahun
37	Perempuan	36 - 45 Tahun	PNS	4.000.000	6 - 10 Tahun
38	Perempuan	~45 Tahun	Guru/Dosen	3.000.000 - 4.000.000	6 - 10 Tahun
39	Laki - laki	~45 Tahun	Guru/Dosen	3.000.000 - 4.000.000	6 - 10 Tahun
40	Laki - laki	36 - 45 Tahun	PNS	3.000.000 - 4.000.000	6 - 10 Tahun
41	Perempuan	36 - 45 Tahun	PNS	4.000.000	10 Tahun
42	Perempuan	~45 Tahun	Guru/Dosen	4.000.000	6 - 10 Tahun

Resp	Item Pernyataan (Kualitas Pelayanan X)														
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15
1	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4
2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	2	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
4	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4
5	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4
6	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	4	2	4	4
7	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4
8	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
9	5	5	5	2	5	2	2	2	5	2	5	5	2	4	5
10	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	4	5	5	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4
12	3	3	3	5	5	2	2	4	5	4	5	4	3	4	5
13	4	2	4	5	2	3	2	3	2	4	4	4	2	4	2
14	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4
15	3	3	3	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	4	2
16	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
17	4	2	4	3	5	2	1	4	4	2	5	4	1	3	5
18	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4
19	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	2	4	4
20	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
21	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4
22	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4
23	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	4	2	4	4
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4
25	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
26	5	5	5	2	5	2	2	2	5	2	5	5	2	4	5
27	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	4	5	5	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4
29	3	3	3	5	5	2	2	4	5	4	5	4	3	4	5
30	4	2	4	5	2	3	2	3	2	4	4	4	2	4	2
31	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4
32	3	3	3	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	4	2
33	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
34	4	2	4	3	5	2	1	4	4	2	5	4	1	3	5
35	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	4	5	5	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4
37	3	3	3	5	5	2	2	4	2	4	5	4	3	4	5
38	4	2	4	5	2	3	2	3	2	4	4	4	2	4	2
39	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4
40	3	3	3	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2
41	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
42	4	2	4	3	5	2	1	4	4	2	5	4	1	3	5
Jumlah	162	153	171	169	180	125	109	148	161	139	174	164	107	167	164
Rata-rata	3,86	3,64	4,07	4,02	4,29	2,98	2,60	3,52	3,83	3,31	4,14	3,90	2,55	3,98	3,90
Kriteria	B	B	B	B	B	CB	KB	B	B	CB	B	B	KB	B	B
Validitas	0,40	0,47	0,61	0,49	0,47	0,68	0,40	0,67	0,43	0,53	0,01	0,60	0,62	0,34	0,60

Lanjutan Item Pernyataan (Kualitas Pelayanan X)															X Total
X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30	
2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	114
2	2	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	107
4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	110
2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	115
3	2	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	107
2	2	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	2	4	2	97
2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116
4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	128
4	4	5	5	3	2	3	3	3	4	4	5	5	3	4	113
4	2	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	126
2	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	111
2	3	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	115
2	3	4	3	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	95
2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	108
3	4	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	4	2	85
3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119
2	3	5	4	3	2	5	4	5	5	5	2	4	3	3	104
3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	118
2	2	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	107
4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	110
2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	115
3	2	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	107
2	2	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	2	4	2	97
2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116
4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	128
4	4	5	5	3	2	3	3	3	4	4	5	5	3	4	113
4	2	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	126
2	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	111
2	3	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	115
2	3	4	3	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	95
2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	108
3	4	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	4	2	85
3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119
2	3	5	4	3	2	5	4	5	5	5	2	4	3	3	104
4	2	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	126
2	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	111
2	3	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	112
2	3	4	3	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	95
2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	108
3	4	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	4	2	83
3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119
2	3	5	4	3	2	5	4	5	5	5	2	4	3	3	104
111	131	182	168	142	128	171	150	160	161	164	167	163	165	146	4602
2,64	3,12	4,33	4,00	3,38	3,05	4,07	3,57	3,81	3,83	3,90	3,98	3,88	3,93	3,48	3,65
CB	CB	SB	B	CB	CB	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
0,38	-0,05	0,68	0,66	0,72	0,60	0,54	0,49	0,50	0,21	0,46	0,31	0,74	0,40	0,63	

Resp	Item Pernyataan (Kepuasan Anggota M)					M Total
	M1	M2	M3	M4	M5	
1	4	4	4	4	4	20
2	4	4	3	4	4	19
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	4	20
6	2	2	2	2	4	12
7	4	4	4	4	4	20
8	4	5	5	4	4	22
9	4	4	3	3	5	19
10	5	5	5	5	5	25
11	3	4	3	3	3	16
12	4	4	4	3	4	19
13	4	4	3	2	2	15
14	2	4	4	4	4	18
15	2	2	3	3	3	13
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	2	4	4	18
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	3	4	4	19
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	4	4	4	20
23	2	2	2	2	4	12
24	4	4	4	4	4	20
25	4	5	5	4	4	22
26	4	4	3	3	5	19
27	5	5	5	5	5	25
28	3	4	3	3	3	16
29	4	4	4	3	4	19
30	4	4	3	2	2	15
31	2	4	4	4	4	18
32	2	2	3	3	3	13
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	2	4	4	18
35	5	5	5	5	5	25
36	3	4	3	3	3	16
37	4	4	4	3	4	19
38	4	4	3	2	2	15
39	2	4	4	4	4	18
40	2	2	3	3	3	13
41	4	4	4	4	4	20
42	4	4	2	4	4	18
Jumlah	152	163	150	150	161	776
Rata-rata	3,62	3,88	3,57	3,57	3,83	3,70
Kriteria	B	B	B	B	B	B
Validitas	0,77	0,85	0,78	0,84	0,69	

Resp	Item Pernyataan (Peningkatan Tabungan Y)				Y Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	
1	2	4	4	4	14
2	4	4	4	4	16
3	4	4	4	3	15
4	4	4	3	4	15
5	3	2	3	4	12
6	2	2	2	2	8
7	4	4	4	4	16
8	4	4	4	4	16
9	2	5	5	2	14
10	5	2	2	5	14
11	5	4	4	4	17
12	4	3	4	4	15
13	4	4	4	3	15
14	4	4	4	3	15
15	3	2	5	2	12
16	5	5	2	5	17
17	3	3	2	4	12
18	4	4	4	5	17
19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	16
21	5	5	5	5	20
22	3	2	3	3	11
23	2	2	2	2	8
24	2	3	2	3	10
25	2	3	3	2	10
26	2	5	3	2	12
27	5	2	2	5	14
28	5	4	3	4	16
29	4	3	3	4	14
30	4	4	3	3	14
31	2	3	2	2	9
32	3	2	3	2	10
33	3	2	2	3	10
34	3	3	2	3	11
35	3	2	3	3	11
36	3	2	3	2	10
37	2	2	2	2	8
38	3	3	3	3	12
39	4	4	3	3	14
40	3	2	3	2	10
41	5	5	5	5	20
42	4	4	4	4	16
Jumlah	146	139	136	141	562
Rata-rata	3,48	3,31	3,24	3,36	3,35
Kriteria	B	B	B	B	CB
Validitas	0,82	0,77	0,67	0,79	

Resp	Successive Interval (Kualitas Pelayanan X)									
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10
1	2,390	2,862	2,477	2,478	3,825	2,883	2,430	3,251	2,740	3,023
2	2,390	2,862	2,477	2,478	2,397	1,000	2,430	3,251	2,740	1,896
3	2,390	2,862	2,477	2,478	2,397	2,049	4,092	3,251	2,740	1,896
4	3,769	3,940	3,940	2,478	2,397	2,883	2,430	3,251	2,740	3,023
5	2,390	2,862	2,477	2,478	2,397	1,000	3,377	1,939	2,740	1,896
6	2,390	2,862	2,477	2,478	2,397	1,000	4,092	1,939	2,740	1,000
7	2,390	2,862	2,477	2,478	2,397	2,883	3,377	3,251	2,740	3,023
8	3,769	3,940	3,940	3,762	3,825	4,040	4,092	3,251	4,250	3,023
9	3,769	3,940	3,940	1,000	3,825	1,000	2,430	1,000	4,250	1,000
10	2,390	1,995	3,940	3,762	2,397	2,883	3,377	3,251	2,740	3,023
11	1,000	1,995	2,477	3,762	3,825	2,049	2,430	3,251	2,740	3,023
12	1,000	1,995	1,000	3,762	3,825	1,000	2,430	3,251	4,250	3,023
13	2,390	1,000	2,477	3,762	1,000	2,049	2,430	1,939	1,000	3,023
14	1,000	2,862	2,477	2,478	2,397	2,049	2,430	1,939	2,740	3,023
15	1,000	1,995	1,000	1,000	2,397	1,000	2,430	1,000	2,740	1,000
16	2,390	3,940	2,477	2,478	3,825	2,883	4,092	3,251	1,651	1,896
17	2,390	1,000	2,477	1,651	3,825	1,000	1,000	3,251	2,740	1,000
18	2,390	2,862	2,477	2,478	3,825	2,883	5,265	3,251	2,740	3,023
19	2,390	2,862	2,477	2,478	2,397	1,000	2,430	3,251	2,740	1,896
20	2,390	2,862	2,477	2,478	2,397	2,049	4,092	3,251	2,740	1,896
21	3,769	3,940	3,940	2,478	2,397	2,883	2,430	3,251	2,740	3,023
22	2,390	2,862	2,477	2,478	2,397	1,000	3,377	1,939	2,740	1,896
23	2,390	2,862	2,477	2,478	2,397	1,000	4,092	1,939	2,740	1,000
24	2,390	2,862	2,477	2,478	2,397	2,883	3,377	3,251	2,740	3,023
25	3,769	3,940	3,940	3,762	3,825	4,040	4,092	3,251	4,250	3,023
26	3,769	3,940	3,940	1,000	3,825	1,000	2,430	1,000	4,250	1,000
27	2,390	1,995	3,940	3,762	2,397	2,883	3,377	3,251	2,740	3,023
28	1,000	1,995	2,477	3,762	3,825	2,049	2,430	3,251	2,740	3,023
29	1,000	1,995	1,000	3,762	3,825	1,000	2,430	3,251	4,250	3,023
30	2,390	1,000	2,477	3,762	1,000	2,049	2,430	1,939	1,000	3,023
31	1,000	2,862	2,477	2,478	2,397	2,049	2,430	1,939	2,740	3,023
32	1,000	1,995	1,000	1,000	2,397	1,000	2,430	1,000	2,740	1,000
33	2,390	3,940	2,477	2,478	3,825	2,883	4,092	3,251	1,651	1,896
34	2,390	1,000	2,477	1,651	3,825	1,000	1,000	3,251	2,740	1,000
35	2,390	1,995	3,940	3,762	2,397	2,883	3,377	3,251	2,740	3,023
36	1,000	1,995	2,477	3,762	3,825	2,049	2,430	3,251	2,740	3,023
37	1,000	1,995	1,000	3,762	3,825	1,000	2,430	3,251	1,000	3,023
38	2,390	1,000	2,477	3,762	1,000	2,049	2,430	1,939	1,000	3,023
39	1,000	2,862	2,477	2,478	2,397	2,049	2,430	1,939	2,740	3,023
40	1,000	1,995	1,000	1,000	2,397	1,000	2,430	1,000	1,000	1,000
41	2,390	3,940	2,477	2,478	3,825	2,883	4,092	3,251	1,651	1,896
42	2,390	1,000	2,477	1,651	3,825	1,000	1,000	3,251	2,740	1,000

Lanjutan 1 Successive Interval (Kualitas Pelayanan X)

X12	X13	X14	X15	X16	X18	X19	X20	X21	X22	X23
2,951	2,397	2,951	2,510	1,000	2,330	2,427	3,117	2,081	2,565	3,699
2,951	2,397	2,951	2,510	1,000	3,745	2,427	2,178	3,745	2,565	2,237
2,951	3,416	2,951	2,510	3,048	2,330	1,000	2,178	3,745	2,565	2,237
2,951	2,397	2,951	2,510	1,000	2,330	2,427	3,117	2,758	2,565	3,699
2,951	3,416	2,951	2,510	2,158	2,330	2,427	1,000	3,745	2,565	2,237
2,951	2,397	2,951	2,510	1,000	2,330	2,427	1,000	2,081	2,565	1,000
2,951	2,397	2,951	2,510	1,000	3,745	2,427	3,117	3,745	2,565	3,699
2,951	4,336	4,992	2,510	3,048	3,745	2,427	3,117	2,758	4,098	3,699
4,992	2,397	2,951	4,006	3,048	3,745	3,854	2,178	2,081	1,000	2,237
2,951	4,336	2,951	2,510	3,048	3,745	3,854	4,079	3,745	4,098	3,699
2,951	2,397	2,951	2,510	1,000	3,745	2,427	3,117	3,745	2,565	3,699
2,951	3,416	2,951	4,006	1,000	3,745	3,854	2,178	3,745	2,565	3,699
2,951	2,397	2,951	1,000	1,000	2,330	1,000	1,000	2,081	2,565	3,699
2,951	3,416	2,951	2,510	1,000	2,330	2,427	2,178	3,745	2,565	2,237
1,000	2,397	2,951	1,000	2,158	1,000	1,000	2,178	1,000	1,000	2,237
2,951	4,336	2,951	2,510	2,158	2,330	2,427	4,079	2,758	2,565	3,699
2,951	1,000	1,000	4,006	1,000	3,745	2,427	2,178	2,081	4,098	3,699
2,951	2,397	2,951	2,510	2,158	2,330	2,427	3,117	2,081	2,565	3,699
2,951	2,397	2,951	2,510	1,000	3,745	2,427	2,178	3,745	2,565	2,237
2,951	3,416	2,951	2,510	3,048	2,330	1,000	2,178	3,745	2,565	2,237
2,951	2,397	2,951	2,510	1,000	2,330	2,427	3,117	2,758	2,565	3,699
2,951	3,416	2,951	2,510	2,158	2,330	2,427	1,000	3,745	2,565	2,237
2,951	2,397	2,951	2,510	1,000	2,330	2,427	1,000	2,081	2,565	1,000
2,951	2,397	2,951	2,510	1,000	3,745	2,427	3,117	3,745	2,565	3,699
2,951	4,336	4,992	2,510	3,048	3,745	2,427	3,117	2,758	4,098	3,699
4,992	2,397	2,951	4,006	3,048	3,745	3,854	2,178	2,081	1,000	2,237
2,951	4,336	2,951	2,510	3,048	3,745	3,854	4,079	3,745	4,098	3,699
2,951	2,397	2,951	2,510	1,000	3,745	2,427	3,117	3,745	2,565	3,699
2,951	3,416	2,951	2,510	1,000	3,745	2,427	2,178	3,745	2,565	3,699
2,951	2,397	2,951	2,510	1,000	2,330	1,000	1,000	2,081	2,565	3,699
2,951	3,416	2,951	2,510	1,000	2,330	2,427	2,178	3,745	2,565	2,237
1,000	2,397	2,951	1,000	2,158	1,000	1,000	2,178	1,000	1,000	2,237
2,951	4,336	2,951	2,510	2,158	2,330	2,427	4,079	2,758	2,565	3,699
2,951	1,000	1,000	4,006	1,000	3,745	2,427	2,178	2,081	4,098	3,699
2,951	4,336	2,951	2,510	3,048	3,745	3,854	4,079	3,745	4,098	3,699
2,951	2,397	2,951	2,510	1,000	3,745	2,427	3,117	3,745	2,565	3,699
2,951	3,416	2,951	4,006	1,000	3,745	3,854	2,178	3,745	2,565	3,699
2,951	2,397	2,951	1,000	1,000	2,330	1,000	1,000	2,081	2,565	3,699
2,951	3,416	2,951	2,510	1,000	2,330	2,427	2,178	3,745	2,565	2,237
1,000	2,397	2,951	1,000	2,158	1,000	1,000	2,178	1,000	1,000	2,237
2,951	4,336	2,951	2,510	2,158	2,330	2,427	4,079	2,758	2,565	3,699
2,951	1,000	1,000	4,006	1,000	3,745	2,427	2,178	2,081	4,098	3,699
2,951	4,336	2,951	2,510	3,048	3,745	3,854	4,079	3,745	4,098	3,699
2,951	2,397	2,951	2,510	1,000	3,745	2,427	3,117	3,745	2,565	3,699
2,951	3,416	2,951	4,006	1,000	3,745	3,854	2,178	3,745	2,565	3,699
2,951	2,397	2,951	1,000	1,000	2,330	1,000	1,000	2,081	2,565	3,699
2,951	3,416	2,951	2,510	1,000	2,330	2,427	2,178	3,745	2,565	2,237
1,000	2,397	2,951	1,000	2,158	1,000	1,000	2,178	1,000	1,000	2,237
2,951	4,336	2,951	2,510	2,158	2,330	2,427	4,079	2,758	2,565	3,699
2,951	1,000	1,000	4,006	1,000	3,745	2,427	2,178	2,081	4,098	3,699

Lanjutan 2 Succesive Interval (X)					X Total
X24	X26	X28	X29	X30	
2,354	3,152	3,189	2,532	4,754	72,37
1,000	3,152	3,189	2,532	3,265	65,77
1,000	3,152	3,189	2,532	2,079	67,52
2,354	3,152	3,189	2,532	3,265	74,05
1,000	3,152	3,189	2,532	3,265	64,99
2,354	1,000	1,000	2,532	1,000	54,47
2,354	3,152	3,189	2,532	3,265	73,48
2,354	3,152	3,189	4,098	3,265	91,63
1,000	3,152	4,754	1,000	3,265	71,82
3,670	4,663	4,754	4,098	2,079	88,04
2,354	3,152	3,189	2,532	2,079	70,97
2,354	1,875	3,189	2,532	3,265	72,86
1,000	3,152	1,875	2,532	2,079	54,68
2,354	3,152	3,189	1,000	3,265	64,67
1,000	1,875	1,875	2,532	1,000	41,77
2,354	3,152	3,189	2,532	3,265	76,14
3,670	4,663	3,189	1,000	2,079	63,12
2,354	3,152	3,189	2,532	4,754	76,36
1,000	3,152	3,189	2,532	3,265	65,77
1,000	3,152	3,189	2,532	2,079	67,52
2,354	3,152	3,189	2,532	3,265	74,05
1,000	3,152	3,189	2,532	3,265	64,99
2,354	1,000	1,000	2,532	1,000	54,47
2,354	3,152	3,189	2,532	3,265	73,48
2,354	3,152	3,189	4,098	3,265	91,63
1,000	3,152	4,754	1,000	3,265	71,82
3,670	4,663	4,754	4,098	2,079	88,04
2,354	3,152	3,189	2,532	2,079	70,97
2,354	1,875	3,189	2,532	3,265	72,86
1,000	3,152	1,875	2,532	2,079	54,68
2,354	3,152	3,189	1,000	3,265	64,67
1,000	1,875	1,875	2,532	1,000	41,77
2,354	3,152	3,189	2,532	3,265	76,14
3,670	4,663	3,189	1,000	2,079	63,12
3,670	4,663	4,754	4,098	2,079	88,04
2,354	3,152	3,189	2,532	2,079	70,97
2,354	1,875	3,189	2,532	3,265	69,61
1,000	3,152	1,875	2,532	2,079	54,68
2,354	3,152	3,189	1,000	3,265	64,67
1,000	1,875	1,875	2,532	1,000	40,03
2,354	3,152	3,189	2,532	3,265	76,14
3,670	4,663	3,189	1,000	2,079	63,12

Resp	Successive Interval (Kepuasan Anggota M)					M Total
	M1	M2	M3	M4	M5	
1	2,711	2,671	3,099	3,118	3,048	14,65
2	2,711	2,671	2,045	3,118	3,048	13,59
3	2,711	2,671	3,099	3,118	3,048	14,65
4	2,711	2,671	3,099	3,118	3,048	14,65
5	2,711	2,671	3,099	3,118	3,048	14,65
6	1,000	1,000	1,000	1,000	3,048	7,05
7	2,711	2,671	3,099	3,118	3,048	14,65
8	2,711	4,342	4,342	3,118	3,048	17,56
9	2,711	2,671	2,045	1,976	4,580	13,98
10	4,336	4,342	4,342	4,580	4,580	22,18
11	1,674	2,671	2,045	1,976	1,822	10,19
12	2,711	2,671	3,099	1,976	3,048	13,50
13	2,711	2,671	2,045	1,000	1,000	9,43
14	1,000	2,671	3,099	3,118	3,048	12,94
15	1,000	1,000	2,045	1,976	1,822	7,84
16	2,711	2,671	3,099	3,118	3,048	14,65
17	2,711	2,671	1,000	3,118	3,048	12,55
18	2,711	2,671	3,099	3,118	3,048	14,65
19	2,711	2,671	2,045	3,118	3,048	13,59
20	2,711	2,671	3,099	3,118	3,048	14,65
21	2,711	2,671	3,099	3,118	3,048	14,65
22	2,711	2,671	3,099	3,118	3,048	14,65
23	1,000	1,000	1,000	1,000	3,048	7,05
24	2,711	2,671	3,099	3,118	3,048	14,65
25	2,711	4,342	4,342	3,118	3,048	17,56
26	2,711	2,671	2,045	1,976	4,580	13,98
27	4,336	4,342	4,342	4,580	4,580	22,18
28	1,674	2,671	2,045	1,976	1,822	10,19
29	2,711	2,671	3,099	1,976	3,048	13,50
30	2,711	2,671	2,045	1,000	1,000	9,43
31	1,000	2,671	3,099	3,118	3,048	12,94
32	1,000	1,000	2,045	1,976	1,822	7,84
33	2,711	2,671	3,099	3,118	3,048	14,65
34	2,711	2,671	1,000	3,118	3,048	12,55
35	4,336	4,342	4,342	4,580	4,580	22,18
36	1,674	2,671	2,045	1,976	1,822	10,19
37	2,711	2,671	3,099	1,976	3,048	13,50
38	2,711	2,671	2,045	1,000	1,000	9,43
39	1,000	2,671	3,099	3,118	3,048	12,94
40	1,000	1,000	2,045	1,976	1,822	7,84
41	2,711	2,671	3,099	3,118	3,048	14,65
42	2,711	2,671	1,000	3,118	3,048	12,55

Resp	Successive Interval (Peningkatan Tabungan Y)				Y Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	
1	1,000	2,664	2,948	2,761	9,37
2	2,776	2,664	2,948	2,761	11,15
3	2,776	2,664	2,948	1,966	10,35
4	2,776	2,664	2,057	2,761	10,26
5	1,954	1,000	2,057	2,761	7,77
6	1,000	1,000	1,000	1,000	4,00
7	2,776	2,664	2,948	2,761	11,15
8	2,776	2,664	2,948	2,761	11,15
9	1,000	3,810	4,021	1,000	9,83
10	3,860	1,000	1,000	3,823	9,68
11	3,860	2,664	2,948	2,761	12,23
12	2,776	1,896	2,948	2,761	10,38
13	2,776	2,664	2,948	1,966	10,35
14	2,776	2,664	2,948	1,966	10,35
15	1,954	1,000	4,021	1,000	7,97
16	3,860	3,810	1,000	3,823	12,49
17	1,954	1,896	1,000	2,761	7,61
18	2,776	2,664	2,948	3,823	12,21
19	2,776	2,664	2,948	2,761	11,15
20	2,776	2,664	2,948	2,761	11,15
21	3,860	3,810	4,021	3,823	15,51
22	1,954	1,000	2,057	1,966	6,98
23	1,000	1,000	1,000	1,000	4,00
24	1,000	1,896	1,000	1,966	5,86
25	1,000	1,896	2,057	1,000	5,95
26	1,000	3,810	2,057	1,000	7,87
27	3,860	1,000	1,000	3,823	9,68
28	3,860	2,664	2,057	2,761	11,34
29	2,776	1,896	2,057	2,761	9,49
30	2,776	2,664	2,057	1,966	9,46
31	1,000	1,896	1,000	1,000	4,90
32	1,954	1,000	2,057	1,000	6,01
33	1,954	1,000	1,000	1,966	5,92
34	1,954	1,896	1,000	1,966	6,82
35	1,954	1,000	2,057	1,966	6,98
36	1,954	1,000	2,057	1,000	6,01
37	1,000	1,000	1,000	1,000	4,00
38	1,954	1,896	2,057	1,966	7,87
39	2,776	2,664	2,057	1,966	9,46
40	1,954	1,000	2,057	1,000	6,01
41	3,860	3,810	4,021	3,823	15,51
42	2,776	2,664	2,948	2,761	11,15

&[PageTitle]

Your trial period for SPSS for Windows will expire in 14 days.

RELIABILITY

```

/VARIABLES=X.1 X.2 X.3 X.4 X.5 X.6 X.7 X.8 X.9 X.10 X.11 X.12 X.13 X.14 X.15 X.16 X.17 X.18 X.19 X.20 X.21 X.22 X.23 X.24 X.25 X.26 X.27 X.28 X.29 X.30
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

[DataSet1] D:\TUGAS\Folder Kuliah\Semester 8\Skripsi\Tugas\6. Tabulasi dan Analisis\2.1 Validitas dan Reliabilitas X.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	42	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	42	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	30

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X.1	3.86	.647	42
X.2	3.64	.983	42
X.3	4.07	.601	42
X.4	4.02	.950	42
X.5	4.29	.805	42

&[PageTitle]

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X.6	2.98	.950	42
X.7	2.60	.989	42
X.8	3.52	.707	42
X.9	3.83	.824	42
X.10	3.31	.841	42
X.11	4.14	.472	42
X.12	3.90	.576	42
X.13	2.55	.889	42
X.14	3.98	.348	42
X.15	3.90	.878	42
X.16	2.64	.821	42
X.17	3.12	.739	42
X.18	4.33	.816	42
X.19	4.00	.625	42
X.20	3.38	.936	42
X.21	3.05	1.035	42
X.22	4.07	.558	42
X.23	3.57	.590	42
X.24	3.81	.671	42
X.25	3.83	.660	42
X.26	3.90	.692	42
X.27	3.98	.643	42
X.28	3.88	.670	42
X.29	3.93	.558	42
X.30	3.48	.773	42

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X.1	105.71	118.502	.347	.888
X.2	105.93	114.409	.401	.888
X.3	105.50	116.061	.571	.884
X.4	105.55	114.254	.426	.887
X.5	105.29	116.014	.412	.887
X.6	106.60	110.296	.632	.882
X.7	106.98	115.975	.322	.890
X.8	106.05	113.754	.634	.883
X.9	105.74	116.588	.368	.888

&[PageTitle]

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X.10	106.26	114.637	.470	.886
X.11	105.43	123.909	-.030	.893
X.12	105.67	116.423	.567	.885
X.13	107.02	112.414	.563	.883
X.14	105.60	121.320	.309	.889
X.15	105.67	112.764	.551	.884
X.16	106.93	117.483	.318	.889
X.17	106.45	125.229	-.119	.897
X.18	105.24	112.137	.637	.882
X.19	105.57	115.031	.626	.883
X.20	106.19	109.719	.674	.880
X.21	106.52	111.085	.534	.884
X.22	105.50	117.378	.506	.886
X.23	106.00	117.659	.453	.886
X.24	105.76	116.722	.458	.886
X.25	105.74	121.125	.155	.891
X.26	105.67	117.203	.409	.887
X.27	105.60	119.857	.251	.890
X.28	105.69	113.243	.710	.881
X.29	105.64	119.211	.352	.888
X.30	106.10	113.649	.581	.883

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
109.57	123.812	11.127	30

&[PageTitle]

Your trial period for SPSS for Windows will expire in 14 days.

GET

FILE='D:\TUGAS\Folder Kuliah\Semester 8\Skrpsi\Tugas\6. Tabulasi dan Analisis\2.2 Validitas dan Reliabilitas M.sav'.

DATASET NAME DataSet0 WINDOW=FRONT.

RELIABILITY

/VARIABLES=M.1 M.2 M.3 M.4 M.5

/SCALE(ALL VARIABLES) ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

[DataSet1] D:\TUGAS\Folder Kuliah\Semester 8\Skrpsi\Tugas\6. Tabulasi dan Analisis\2.2 Validitas dan Reliabilitas M.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	42	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	42	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
M.1	3.62	.882	42
M.2	3.88	.772	42
M.3	3.57	.859	42

&[PageTitle]

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
M.4	3.57	.801	42
M.5	3.83	.730	42

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
M.1	14.86	6.564	.612	.824
M.2	14.60	6.539	.754	.785
M.3	14.90	6.576	.634	.817
M.4	14.90	6.479	.733	.789
M.5	14.64	7.455	.533	.841

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.48	10.109	3.179	5

&[PageTitle]

Your trial period for SPSS for Windows will expire in 14 days.

GET

FILE='D:\TUGAS\Folder Kuliah\Semester 8\Skripsi\Tugas\6. Tabulasi dan Analisis\2.3 Validitas dan Reliabilitas Y.sav'.

DATASET NAME DataSet0 WINDOW=FRONT.

RELIABILITY

/VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y.4

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

[DataSet1] D:\TUGAS\Folder Kuliah\Semester 8\Skripsi\Tugas\6. Tabulasi dan Analisis\2.3 Validitas dan Reliabilitas Y.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	42	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	42	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y.1	3.48	1.018	42
Y.2	3.31	1.047	42
Y.3	3.24	.958	42
Y.4	3.36	1.032	42

&[PageTitle]

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	9.90	5.454	.645	.653
Y.2	10.07	5.678	.558	.703
Y.3	10.14	6.516	.435	.764
Y.4	10.02	5.585	.597	.681

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
13.38	9.559	3.092	4

Your trial period for SPSS for Windows will expire in 14 days.

GET

FILE='D:\TUGAS\Folder Kuliah\Semester 8\Skrpsi\Tugas6. Tabulasi dan Analisis\3 PATH ANALYSIS.sav'.

DATASET NAME DataSet0 WINDOW=FRONT.

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT M

/METHOD=ENTER X.

Regression

[DataSet1] D:\TUGAS\Folder Kuliah\Semester 8\Skrpsi\Tugas\6. Tabulasi dan Analisis\3 PATH ANALYSIS.sav

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X _a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: M

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.879 ^a	.772	.767	1.76395

a. Predictors: (Constant), X

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	422.611	1	422.611	135.821	.000 ^a
	Residual	124.461	40	3.112		
	Total	547.071	41			

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: M

&[PageTitle]

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.036	1.553		-3.242	.002
	X	.263	.023	.879	11.654	.000

a. Dependent Variable: M

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Y
  /METHOD=ENTER X M.

```

Regression

[DataSet1] D:\TUGAS\Folder Kuliah\Semester 8\Skripsi\Tugas\6. Tabulasi dan Analisis\3 PATH ANALYSIS.sav

Variables Entered/Removed^a

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	M, X _a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.284 _a	.080	.033	2.84995

a. Predictors: (Constant), M, X

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	27.710	2	13.855	1.706	.195 _a
	Residual	316.766	39	8.122		
	Total	344.476	41			

a. Predictors: (Constant), M, X

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.449	2.820		1.223	.229
	X	.102	.076	.432	1.340	.188
	M	-.146	.255	-.184	-.572	.571

a. Dependent Variable: Y

Distribusi Nilai r_{tabel}
Signifikansi 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Distribusi Nilai t_{tabel}
Signifikansi 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,
 Fax (0725) 47296, Email : febi@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

BLANGKO BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ahnaf Budi Kusuma

Fakultas/Jurusan : FEBI/ESy

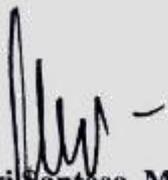
Npm : 1502040003

Semester/TA : IX/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		<p style="text-align: center;"><i>Alh. di undang, dan Ceau.</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></p>

Dosen Pembimbing I,

Mahasiswa Ybs,


Drs. Dri Santoso, MH
 NIP. 197670316 199503 1 001


Ahnaf Budi Kusuma
 NPM. 1502040003



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,
Fax (0725) 47296, Email : febi@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

BLANGKO BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ahnaf Budi Kusuma

Fakultas/Jurusan : FEBI/ESy

Npm : 1502040003

Semester/TA : IX/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	25/11 - 2019	Acc BAB 4 dan 5, Lanjut ke pembimbing I	

Dosen Pembimbing II,



Esty Apridasari, M.Si

NIP.1988042720 1 503 2005

Mahasiswa Ybs,



Ahnaf Budi Kusuma

NPM. 1502040003



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,
Fax (0725) 47296, Email : febi@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

BLANGKO BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ahnaf Budi Kusuma

Fakultas/Jurusan : FEBI/ESy

Npm : 1502040003

Semester/TA : IX/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	20/11 - 2019	<ul style="list-style-type: none"> - perbaiki penulisan tabel pada BAB 4, tabel dengan langsung copy paste dari hasil SPSS. - Uji hipotesis dan uji t, jika isinya sama, digabung saja / dituliskan salah satu sehingga tidak double. - Saran boleh ditambah kan lagi. - perbaiki nomor tabel, sesuaikan dg buku pedoman. 	

Dosen Pembimbing II,



Esty Apridasari, M.Si

NIP.1988042720 1 503 2005

Mahasiswa Ybs,



Ahnaf Budi Kusuma

NPM. 1502040003



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,
Fax (0725) 47296, Email : febi@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

BLANGKO BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ahnaf Budi Kusuma

Fakultas/Jurusan : FEBI/ESy

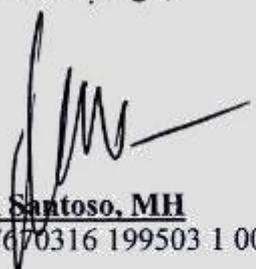
Npm : 1502040003

Semester/TA : IX/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
			

Dosen Pembimbing I,

Mahasiswa Ybs,


Drs. Dri Santoso, MH
 NIP. 19760316 199503 1 001


Ahnaf Budi Kusuma
 NPM. 1502040003



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,
 Fax (0725) 47296, Email : febi@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

BLANGKO BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ahnaf Budi Kusuma

Fakultas/Jurusan : FEBI/ESy

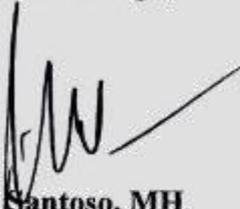
Npm : 1502040003

Semester/TA : IX/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	09 / 2019 / 10	A.U. Bab. 1, 11, 111	

Dosen Pembimbing I,

Mahasiswa Ybs,


Drs. Dri Santoso, MH
 NIP. 197670316 199503 1 001


Ahnaf Budi Kusuma
 NPM. 1502040003



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,
 Fax (0725) 47296, Email : febi@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

BLANGKO BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ahnaf Budi Kusuma

Fakultas/Jurusan : FEBI/ESy

Npm : 1502040003

Semester/TA : IX/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		<i>Au. dan Luce</i>	

Dosen Pembimbing I,

Mahasiswa Ybs,


Drs. Dri Santoso, MH
 NIP. 197670316 199503 1 001


Ahnaf Budi Kusuma
 NPM. 1502040003



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,
 Fax: (0725) 47296, Email : febi@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

BLANGKO BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ahnaf Budi Kusuma

Fakultas/Jurusan : FEBI/ESy

Npm : 1502040003

Semester/TA : IX/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin / 7-10-2019	Acc Outline	

Dosen Pembimbing II,



Esty Apridasari, M.Si

NIP.1988042720 1 503 2005

Mahasiswa Ybs,



Ahnaf Budi Kusuma

NPM. 1502040003



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,
 Fax (0725) 47296, Email : febi@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

BLANGKO BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ahnaf Budi Kusuma

Fakultas/Jurusan : FEBI/ESy

Npm : 1502040003

Semester/TA : IX/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	4/10 - 2019	Perbaiki outline sesuai catatan	

Dosen Pembimbing II,



Esty Apridasari, M.Si
 NIP.1988042720 1 503 2005

Mahasiswa Ybs,



Ahnaf Budi Kusuma
 NPM. 1502040003



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,
 Fax (0725) 47296, Email : febi@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

BLANGKO BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ahnaf Budi Kusuma

Fakultas/Jurusan : FEBI/ESy

Npm : 1502040003

Semester/TA : IX/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	4 / 2019 / 10	Acc BAB I, II, dan III	

Dosen Pembimbing II,



Esty Apridasari, M.Si
 NIP.1988042720 1 503 2005

Mahasiswa Ybs,



Ahnaf Budi Kusuma
 NPM. 1502040003



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507.
 Fax (0725) 47296, Email : febi@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

BLANGKO BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ahnaf Budi Kusuma

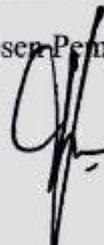
Fakultas/Jurusan : FEBI/ESy

Npm : 1502040003

Semester/TA : IX/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		Acc APD	

Dosen Pembimbing II,



Esty Apridasari, M.Si
 NIP.1988042720 1 503 2005

Mahasiswa Ybs,



Ahnaf Budi Kusuma
 NPM. 1502040003



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,
 Fax (0725) 47296, Email : febi@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

BLANGKO BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Ahnaf Budi Kusuma

Fakultas/Jurusan : FEBI/ESy

Npm : 1502040003

Semester/TA : IX/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		A.C. Oti (Dianak Uti)	

Dosen Pembimbing I,

Drs. Dri Santoso, MH
 NIP. 197670316 199503 1 001

Mahasiswa Ybs,

Ahnaf Budi Kusuma
 NPM. 1502040003



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,
Fax (0725) 47296, Email : febi@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

BLANGKO BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Ahnaf Budi Kusuma

Fakultas/Jurusan : FEBI/ESy

Npm : 1502040003

Semester/TA : IX/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu / 11-9-2019	Acc proposal Lanjut ke pembimbing I	

Dosen Pembimbing II,



Esty Apridasari, M.Si

NIP.1988042720 1 503 2005

Mahasiswa Ybs,



Ahnaf Budi Kusuma

NPM. 1502040003



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,
 Fax (0725) 47296, Email : febi@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

BLANGKO BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Ahnaf Budi Kusuma

Fakultas/Jurusan : FEBI/ESy

Npm : 1502040003

Semester/TA : IX/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin / 9-9-2019.	<ul style="list-style-type: none"> - Instrumen ditambahkan pada metodologi - kerangka berpikir : jelaskan keterkaitan variabel - Uji multikolinieritas tidak perlu dilakukan karena hanya ada 1 variabel bebas 	

Dosen Pembimbing II,



Esty Apridasari, M.Si
 NIP.1988042720 1 503 2005

Mahasiswa Ybs,



Ahnaf Budi Kusuma
 NPM. 1502040003



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,
Fax (0725) 47296, Email : febi@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

BLANGKO BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Ahnaf Budi Kusuma

Fakultas/Jurusan : FEBI/ESy

Npm : 1502040003

Semester/TA : IX/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu / 4-9-2019	<ul style="list-style-type: none"> - Spasi diperbaiki (2 spasi) - pada hipotesis penelitian munculkan ketertarikan antar variabel dan model nya. - uji asumsi klasik apakah harus dilakukan - uji F dihilangkan saja karena tidak mengisi secara bersamaan 	

Dosen Pembimbing II,



Esty Apridasari, M.Si

NIP.1988042720 1 503 2005

Mahasiswa Ybs,



Ahnaf Budi Kusuma

NPM. 1502040003



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507,
Fax (0725) 47296. Email : febi@metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

BLANGKO BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Ahnaf Budi Kusuma

Fakultas/Jurusan : FEBI/ESy

Npm : 1502040003

Semester/TA : IX/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin / 2 - 9 - 2019	<ul style="list-style-type: none"> - cek lagi identifikasi Masalah. - pada rumusan masalah gunakan kualitas pelayanan saja - lanjut BAB I dan II 	

Dosen Pembimbing II,



Esty Apridasari, M.Si
NIP.1988042720 1 503 2005

Mahasiswa Ybs,



Ahnaf Budi Kusuma
NPM. 1502040003

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi :

Nama	: Ahnaf Budi Kusuma	
Tempat, tanggal lahir	: Kesuma Jaya, 07 Januari 1997	
Jenis Kelamin	: Laki - laki	
Kewarganegaraan	: Indonesia	
Agama	: Islam	
Status	: Belum Menikah	
Tinggi/Berat	: 177/62kg	
Alamat	: Purworejo, RT 002 RW 002, Tegineneng, Lampung	
Telp/Hp	: 08877141664	
E-mail	: ahnafbudistain@gmail.com	

Pendidikan Formal :

2001 - 2003	: TK Xaverius Bumi Dipasena Agung
2003 - 2009	: SD Negeri 01 Bumi Dipasena Agung
2009 - 2012	: MTS Nurul Iman Rejo Agung
2012 - 2015	: MAN 1 Metro
2015 - Sekarang	: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro