

LAMPIRAN

Lampiran 1

Kepada Yth,

Bapak/Ibu

Mitra BMT BIF

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bernama Ninik Anita Ristanti mahasiswa Program Studi Ekonomi & Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul “Analisis Dampak *Service Performance* dan Kepuasan Sebagai *Moderating Variable* Terhadap Loyalitas Anggota: Studi Kasus Anggota Tabungan BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta” membutuhkan ketersediaan Bapak/Ibu selaku mitra untuk mengisi kuesioner berikut. Dalam penelitian ini anda memiliki peluang untuk memberikan masukan yang berharga bagi manajemen dengan menjawab kuesioner ini secara jujur sesuai yang Bapak/Ibu rasakan. Saya selaku peneliti mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan, partisipasi, dan kerjasama Bapak/Ibu.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat Saya,

Ninik Anita Ristanti

A. Identitas Responden

Nama : (boleh tidak diisi)

Umur : — tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Pekerjaan :

Pendidikan terakhir : SD SMP SMA/SMK

Diploma Sarjana

B. Kuesioner

Petunjuk:

Beri jawaban atas pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda “√” pada salah satu skor pendapat yang paling sesuai dengan Anda.

1. *SERVICE PERFORMANCE*

		ST S	TS	Biasa	S	SS
No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri berpenampilan rapi.					
2	Apabila karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri telah berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, maka mereka akan menepatinya.					
3	Saya selalu dilayani dengan baik dan sopan ketika saya sedang melakukan transaksi dengan BMT BIF Yogyakarta					
4	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT BIF tidak berbelit-belit					

2. KEPUASAN PELANGGAN/ANGGOTA

		STS	TS	Biasa	S	SS
No	Pernyataan	1	2	3	4	5
Persepsi Kinerja Jasa						
1	Saya selalu diperlakukan dengan sopan dan diberikan pelayanan yang cepat dan efisien.					
Beban Biaya						
2	BMT BIF memiliki produk-produk unggulan yang ditawarkan kepada anggota dan memberikan persentase bagi hasil yang tinggi					
3	Lebih kecil dibandingkan dengan bank konvensional.					
4	Saya menggunakan jasa BMT BIF karena produk yang ditawarkan sudah benar-benar terbebas dari riba.					
Citra Perusahaan						
5	BMT BIF dapat dipercaya untuk dijadikan mitra usaha.					
6	BMT BIF mempunyai citra yang bagus di mata masyarakat.					
Keputusan Menggunakan Jasa						
7	Saya menggunakan jasa BMT BIF karena paksaan.					
8	BMT BIF mampu menawarkan pada saya, produk dan jasa yang saya butuhkan.					

3. LOYALITAS ANGGOTA

		STS	TS	Biasa	S	SS
No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Guna Kemajuan usaha saya, maka saya akan selalu menggunakan jasa/produk yang ditawarkan oleh BMT BIF.					
2	Saya akan menggunakan produk/jasa yang ditawarkan oleh BMT BIF secara berkelanjutan.					
3	Saya tidak akan berpaling dari BMTBIF apabila banyak tawaran yang menggiurkan.					

4	Saya mengerti dengan benar perbedaan antara produk BMT dengan Bank Konvensional.					
5	Saya akan menyarankan orang lain agar menggunakan produk/jasa BMT BIF.					
6	Saya sering memberikan kritik dan saran demi kemajuan dan perkembangan BMT BIF.					

Lampiran 2

Identitas Responden

Identitas Responden			
Resp	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan
1	3	2	5
2	3	2	4
3	3	2	5
4	3	2	4
5	3	2	3
6	3	2	5
7	3	2	4
8	3	2	3
9	3	2	2
10	3	2	5
11	3	2	3
12	3	2	2
13	3	2	2
14	3	2	2
15	3	1	3
16	3	1	3
17	3	1	2
18	3	1	3
19	3	1	3
20	3	1	2
21	2	1	3
22	2	1	4
23	2	1	3
24	2	1	4
25	3	1	3

26	3	1	3
27	4	1	2
28	4	1	3
29	4	1	4
30	4	1	3
31	4	2	3
32	4	2	4
33	4	2	3
34	3	2	3
35	3	1	4
36	3	1	4
37	3	1	4
38	3	1	4
39	3	2	2
40	4	2	3
41	4	2	3
42	5	2	3
43	5	2	3
44	5	2	2
45	5	2	2
46	4	2	3
47	4	2	3
48	4	2	3
49	3	2	2
50	3	2	2
51	3	1	2
52	4	1	2
53	4	1	3
54	4	1	3
55	4	1	3
56	4	1	2
57	4	2	1
58	4	1	3
59	4	1	3
60	4	1	3
61	4	1	3
62	4	2	3
63	4	1	3
64	4	1	3
65	4	1	2
66	4	2	2

67	4	2	2
68	5	2	5
69	5	2	3
70	5	2	2
71	5	2	1
72	5	1	3
73	5	1	2
74	5	1	3
75	5	1	4
76	5	1	5
77	5	1	5
78	5	1	4
79	5	2	5
80	5	2	5
81	3	2	3
82	3	2	4
83	3	2	5
84	3	2	2
85	3	2	3
86	3	2	2
87	3	2	2
88	3	2	2
89	3	2	1
90	4	2	4
91	4	2	2
92	4	2	4
93	3	2	5
94	4	2	4
95	3	2	4
96	4	1	5
97	4	1	2
98	5	1	4
99	5	1	1
100	5	1	1

Lampiran 3

Hasil kuesioner

Resp	Butir Pernyataan																	
	Service Performance				Kepuasan Anggota								Loyalitas Anggota					
	s1	s2	s3	s4	s1	s2	s3	s4	s5	s6	s7	s8	s1	s2	s3	s4	s5	s6
1	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4
2	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	1	5	5	4	4	4	5	4
3	4	5	5	4	5	3	3	4	4	5	1	3	4	4	3	5	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	3	4	4	5	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	5	4	3	5	4	5	4	5	3	2	3	4	4	5	3	3	4
7	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	2	4	4	2	4	5	4	4
8	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	3	2	2	4	4	5
9	3	4	4	5	3	4	4	3	4	5	1	4	4	3	4	5	4	3
10	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	1	3	5	4	3	5	4	4
11	3	4	5	4	4	4	3	5	3	5	1	4	5	4	3	4	4	5
12	5	4	5	3	3	4	3	4	5	4	1	4	4	4	5	3	3	4
13	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	1	4	5	5	4	4	4	5
14	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5
15	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	1	4	4	4	4	2	3	2
17	4	4	4	5	5	3	4	5	3	3	1	3	4	4	4	2	3	2
18	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	1	3	3	5	5	3	4	4
19	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	1	3	3	5	5	3	4	4
20	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	4	4	5	4	1	1	1
21	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	1	3	5	1
22	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4
23	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	1	3	4	4	3	4	5	4
24	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	1	4	4	4	5	4	5	4
25	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	1	4	5	5	4	5	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	4
27	5	5	4	5	3	4	4	3	5	4	1	4	4	5	4	3	4	5
28	5	4	4	3	3	4	4	3	5	4	1	4	3	3	4	5	3	4
29	5	4	5	5	4	5	4	4	1	4	1	4	5	5	5	4	3	5
30	5	4	4	3	4	4	5	5	3	5	1	5	4	5	5	4	3	4
31	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	1	2	5	3	4	3	3	3
32	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	1	5	3	4	4	4	5	3
33	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	5	3	4	5	4
34	4	4	5	4	3	4	5	3	5	4	1	3	5	4	3	5	4	3
35	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	2	4	5	4	4	3	4	5

36	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	2	3	5	5	4	4	3	5
37	4	2	4	5	4	4	5	3	4	3	2	5	3	5	3	4	5	5
38	2	2	1	3	2	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4
40	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4
41	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	1	4	4	5	3	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4
43	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3
45	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	4	5	5	5	4	4	4
46	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	1	4	4	4	1	4	1	2
47	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3	4	4
48	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3	2	3
50	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	3	3	3	3	3	4
52	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	1	4	4	5	3	4	5	4
53	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	4	4	5	3	2	4	1
54	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	1	4	4	4	4	1	4	1
55	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	1	4	1
56	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4
58	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	4	4	4	4	2	4	1
59	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	4	4	4	4	3	4	1
60	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4
61	4	3	5	5	5	2	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	1	4	4	4	4	4	5	4
65	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4
66	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	3	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	5	4	4	4	3	4	4
69	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
70	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	1	4	4	4	1	4	1	1
71	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4
72	5	3	5	5	5	3	4	4	5	5	1	4	4	5	4	3	4	3
73	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	1	4	4	4	3	1	2	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4
75	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4
76	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	1	5	4	4	4	4	4	5

77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	5	4	5	4
78	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
79	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	3	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4
82	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4
83	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4
84	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3
86	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	2
87	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3
89	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	1	3	4	4	3	3	4	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
94	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	1	4	5	4	3	4	5	5
95	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	4	3
96	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	4	4
97	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4	3	3	3	2	4	4
98	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3
100	3	2	4	4	3	4	4	3	5	4	2	3	4	4	2	3	4	3

Lampiran 4

Hasil Kuesioner berdasarkan jawaban responden

Butir Pernyataan	Jawaban					Jumlah Total
	STS	TS	Biasa	S	SS	
	1	2	3	4	5	
sp1	0	1	15	51	33	100
sp2	0	4	14	57	25	100
sp3	1	1	11	54	33	100
sp4	0	1	17	54	28	100
Ka1	0	2	22	49	27	100
Ka2	1	1	40	50	8	100
Ka3	0	3	17	57	23	100
Ka4	0	0	28	46	26	100
Ka5	0	1	17	48	34	100
Ka6	0	0	16	52	32	100
Ka7	73	14	10	3	0	100
Ka8	0	2	26	60	12	100
La1	0	1	18	65	16	100
La2	0	3	15	64	18	100
La3	3	5	29	50	13	100
La4	7	5	32	48	8	100
La5	3	3	18	61	15	100
La6	8	4	23	54	11	100

Lampiran 5

1. Output Analisis Kuantitatif
 - a. Uji Validitas

Soal	r hitung	r tabel	Keterangan
Uji Validitas Service Performance			
1	0,620	0,195	VALID
2	0,578	0,195	VALID
3	0,647	0,195	VALID
4	0,627	0,195	VALID
Uji Validitas Kepuasan Anggota			
5	0,606	0,195	VALID

6	0,498	0,195	VALID
7	0,660	0,195	VALID
8	0,473	0,195	VALID
9	0,470	0,195	VALID
10	0,656	0,195	VALID
11	-0,352	0,195	TIDAK VALID
12	0,627	0,195	VALID
Uji Validitas Loyalitas Anggota			
13	0,571	0,195	VALID
14	0,544	0,195	VALID
15	0,466	0,195	VALID
16	0,341	0,195	VALID
17	0,524	0,195	VALID
18	0,357	0,195	VALID

b. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.806	18

c. Uji Regresi Berganda

1) Uji Regresi Berganda tanpa Moderasi

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.081	1.532		4.621	.000
	ServicePerformance	.217	.110	.247	1.969	.052
	KepuasanAnggota	.170	.076	.280	2.239	.027

a. Dependent Variable: LoyaitasAnggota
Sumber: Data primer diolah, 2015

2) Uji Regresi Berganda dengan Moderasi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-8.273	7.263		-1.139	.257
	serviceperformance	1.177	.457	1.339	2.574	.012
	kepuasan	.776	.290	1.280	2.674	.009
	moderasi	-.037	.017	-1.941	-2.161	.330

a. Dependent Variable: loyalitas

d. Uji Determinasi

1) Uji Determinasi tanpa Moderasi

Model Summary (b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.487 (a)	.237	.221	1.743

a. Predictors : (Constant), KepuasanAnggota, ServicePerformance
b. Dependent: LoyalitasAnggota

2) Uji Determinasi dengan Moderasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.522 ^a	.272	.250	1.711

a. Predictors: (Constant), moderasi, kepuasan, serviceperformance

- e. Uji Parsial (Uji t)
 1) Uji t tanpa Moderasi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.081	1.532		4.621	.000
	ServicePerformance	.217	.110	.247	1.969	.052
	KepuasanAnggota	.170	.076	.280	2.239	.027

a. Dependent Variable: LoyaitasAnggota
 Sumber: Data primer diolah, 2015

- 2) Uji t dengan Moderasi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-8.273	7.263		-1.139	.257
	serviceperformance	1.177	.457	1.339	2.574	.012
	Kepuasan	.776	.290	1.280	2.674	.009
	Moderasi	-.037	.017	-1.941	-2.161	.030

a. Dependent Variable: loyalitas

f. Uji Simultan (Uji F)

1) Uji F tanpa Moderasi

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	91.606	2	45.803	15.069	.000 ^b
	Residual	294.834	97	3.040		
	Total	386.440	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas
 b. Predictors: (Constant), kepuasan, serviceperformance
 Sumber: Data diolah, 2015

2) Uji F dengan Moderasi

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	105.281	3	35.094	11.982	.000 ^b
	Residual	281.159	96	2.929		
	Total	386.440	99			

a. Dependent Variable: loyalitas

b. Predictors: (Constant), moderasi, kepuasan, serviceperformance

Lampiran 6

Tabel Distribusi t pada α 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

Lampiran 7

CURICULUM VITAE

Nama : Ninik Anita Ristanti
Tempat, Tanggal Lahir : Kalimantan Barat, 19 Januari 1993
Agama : Islam
Alamat : Kedung, Guosari Pajangan Bantul
Email : ninikanita22@gmail.com
Contact Person : 087832295785
Orang Tua
Ayah : Zaini
Pekerjaan : Serabutan
Ibu : Marsinah
Pekerjaan : Serabutan
Alamat : Kedung, Guosari Pajangan Bantul

Riwayat Pendidikan

1. TK ABA Bantul (1998-1999)
2. SD Muhammadiyah Notoprajan (1999-2005)
3. SMP Muhammadiyah 3 Yogyakarta (2005-2008)
4. MA. Muallimaat Muhammadiyah Yogyakarta (2008-2011)
5. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Program Studi Ekonomi & Perbankan Islam (2011-2015)