

## BAB IV

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Sejarah BPRS Madina Mandiri Sejahtera

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Madina Mandiri Sejahtera didirikan pada tahun 2007, dari inisiatif para pemegang saham BMT Al Ikhlas Yogyakarta yang ingin mendirikan BPRS untuk lebih menguatkan pemberdayaan sektor riil dan dunia usaha mikro melalui lembaga keuangan yang gesit, kredibel dan segmen yang lebih luas.

Diawali keinginan para pengurus BMT Al Ikhlas yaitu Ahmad Sumiyanto, SE, MSi (ketua pengelola BMT Al-Ikhlas), Edi Susilo (sekertaris BMT Al Ikhlas) dan Muhammad Nurdin Susanto, SE (Bendahara BMT Al-Ikhlas) serta mengundang pengusaha mantan anggota DPR RI yaitu Habib Aboe Bakar Al Habsi, dan Prof. Dr. H Amir Muallim, M.si Selaku Pasca Sarjana MSI ( Magister Studi Islam) UII ( Universitas Islam Indonesia) untuk mengembangkan sayap dengan memiliki lembaga keungan yang lebih besar sepakat mendirikan BPR Syariah dengan nama “BPRS Al Ikhlas”.

Berdasarkan latarbelakang tersebut dana yang terkumpul untuk mendirikan BPRS Madina Mandiri Sejahtera dari pemegang saham

sebesar Rp. 750 000.000,00 dan kemudian diserahkan ke Bank Indonesia (BI) untuk permohonan pembukaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera. Dalam proses yang sangat panjang Bank Indonesia tidak mengizinkan menggunakan nama Al Ikhlas, karena sudah ada lembaga keuangan yang menggunakan nama Al Ikhlas yaitu BMT Al-Ikhlas. Setelah dilakukan musyawarah panjang, maka disepakati menggunakan nama "PT BPRS MADINA MANDIRI SEJAHTERA". Sedangkan untuk pemasaran atau publikasi menggunakan nama "BANK MADINA SYARIAH".

Dengan diturunkannya izin No. 8/2411/DPbs tanggal 27 November 2006 dan izin operasional dari keputusan Gubernur Bank Indonesia pada tanggal 8 November 2007 dengan No. 9/57/KEP.GBI/2007, maka sejak bulan November 2007 BPRS Madina Mandiri Sejahtera resmi beroperasi.

## 2. Profil BPRS Madina Mandiri Sejahtera

Profil BPRS Madina Mandiri Sejahtera diperoleh dari website resmi BPRS Madina Mandiri Sejahtera [www.bankmadinasyariah.com](http://www.bankmadinasyariah.com).

Nama : BPRS Madina Mandiri Sejahtera (Bank Madina Syariah)  
Alamat : Jl. ParangtritisKM. 3,5 No.184, Sewon, Bantul,  
Yogyakarta 55187.  
Telepon : 0274 - 372788  
Faximili : 0274 - 413636  
Situs Web : [www.bankmadinasyariah.com](http://www.bankmadinasyariah.com)  
Email : [bank.madina.syariah@gmail.com](mailto:bank.madina.syariah@gmail.com)

Aset:

No.	Tahun	Besar Aset
1	2007	Rp. 1,621,887,818.86
2	2008	Rp. 4,407,747,246.08
3	2009	Rp. 8,341,815,778.18
4	2010	Rp. 12,202,443,000.00
5	2011	Rp. 17,243,814,601.72

Sumber: BPRS Madina Mandiri Syariah

### 3. Visi dan Misi

#### a. Visi

“Menjadi BPR Syariah Terdepan Dalam Membangun Ekonomi Umat”

#### b. Misi

- 1) Memberikan layanan produk perbankan syariah berdasarkan prudential banking.
- 2) Berperan aktif dalam pengembangan sektor usaha kecil dan menengah.
- 3) Menyebarluaskan pelaksanaan prinsip-prinsip ekonomi syariah.

### 4. Produk Produk BPRS Madina Mandiri Sejahtera

#### a. Penghimpun Dana

##### 1) Tabungan

- a) Tabungan iB Qurban

Tabungan untuk persiapan pembelian hewan Qurban (IdulAdha). Dapat disetor sewaktu-waktu selama jam pelayanan kas, dengan setoran minimal Rp. 25.000. Nasabah dapat merencanakan ibadah Qurban dengan cara menabung setiap bulan dengan nominal tertentu dan diambil secepat-cepatnya 1 pekan sebelum Hari Raya IdulAdha. Bagi hasil kompetitif dan tidak ada biaya administrasi bulanan.

b) Tabungan iB Hari Raya

Tabungan untuk persiapan Hari Raya Idul Fitri, dapat disetor sewaktu-waktu selama jam pelayanan kas, dengan setoran minimal Rp. 25.000. Nasabah dapat merencanakan keuangan untuk berlebaran atau membagi THR bagi keluarga maupun karyawan dengan cara menabung setiap bulan atau ketika memiliki dana lebih. Bagi hasil dilakukan secara kompetitif dan tidak ada biaya administrasi bulanan.

c) Tabungan iB Pendidikan

Tabungan yang diberikan khusus untuk persiapan pendidikan, dapat disetor sewaktu-waktu selama jam pelayanan kas, dengan setoran awal Rp. 25.000. Nasabah dapat merencanakan dana pendidikan bagi putra putrinya.

d) Tabungan Khusus Untuk Persiapan Walimah

Merupakan tabungan khusus untuk persiapan walimah. Nasabah dapat menabung untuk merencanakan dana

pernikahan jauh-jauh hari dengan bagi hasil kompetitif serta tidak ada biaya administrasi bulanan.

e) Tabungan Ku iB Wadiah

Tabungan khusus untuk pelajar dan mahasiswa dengan setoran awal Rp. 10.000, setoran selanjutnya Rp. 1000 dan bebas biaya administrasi. Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan kapan saja selama jam pelayanan kas. Nasabah dapat menyetor & menarik tabungannya sewaktu-waktu dan tidak ada biaya administrasi bulanan, administrasi buka rekening maupun administrasi tutup rekening.

2) Deposito

a) Deposito Berjangka

Investasi berjangka waktu tertentu yaitu 12 bulan, 6 bulan dan 3 bulan dengan setoran minimal Rp. 1000.000 serta bagi hasil yang kompetitif.

b) Deposito Madina Sejahtera

Investasi berjangka waktu tertentu yaitu 24 bulan dengan setoran minimal sebesar Rp. 15000.000 serta mempunyai keunggulan bonus asuransi kesehatan hingga satu keluarga.

b. Penyaluran Dana

1) Pembiayaan Investasi

Adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan investasi usaha Anda sehingga mendukung rencana

ekspansi yang telah Anda susun. Pembiayaan ini berdasarkan prinsip syariah dengan akad murabahah. Dapat digunakan untuk pembelian tempat usaha, peralatan investasi (mesin, kendaraan, alat berat, dll), dan pembangunan. Jangka waktu pembiayaan hingga 3 tahun dengan plafond hingga Rp 400 juta. Untuk Nasabah perorangan akan dilindungi oleh asuransi jiwa sehingga pembiayaan akan dilunasi oleh perusahaan asuransi apabila Anda meninggal dunia.

## 2) Pembiayaan Konsumtif

Adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan kebutuhan konsumtif nasabah sehingga mendukung aktivitas nasabah sehari-hari. Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah dengan akad murabahah, ijarah maupun multi jasa. Pembiayaan ini digunakan untuk pembelian barang konsumsi, kendaraan, sewa rumah, biaya pendidikan, biaya pernikahan, dsb. Sistem pengembalian pembiayaan dengan cara angsuran rutin setiap bulan hingga 36 bulan.

## 3) Pembiayaan Modal Kerja

Yaitu produk pembiayaan untuk membantu kebutuhan modal kerja untuk mendukung kelancaran operasional dan rencana pengembangan usaha. Pembiayaan ini berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad musyarakah, mudharabah, atau murabahah sesuai dengan spesifikasi kebutuhan modal kerja. Pembiayaan ini

dapat digunakan untuk meningkatkan atau memenuhi tambahan omset penjualan dan membiayai kebutuhan bahan baku atau biaya-biaya overhead. Jangka waktu pembiayaan disesuaikan dengan spesifikasi modal kerja. Plafond hingga Rp.400 juta serta pilihan pengembalian pokok dapat dengan sistem tempo atau angsuran. Pelunasan sebelum jatuh tempo tidak dikenakan denda.

## B. Analisa Hasil Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

#### a. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel 4.1  
*Jenis Kelamin Responden*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
Valid	Laki-Laki	53	58.2	58.2	58.2
	Perempuan	38	41.8	41.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

*Sumber:* Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah Laki-laki , yaitu sebanyak 53 orang, sedangkan sisanya adalah responden wanita sebanyak 38 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari

nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera yang diambil sebagai responden adalah pria.

b. Usia Responden

Adapun data mengenai usia nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel 4.2  
*Usia Responden*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
Valid	21-30 tahun	35	38.5	38.5	38.5
	31-40 tahun	36	39.8	39.6	78.0
	41-50 tahun	18	19.8	19.8	97.8
	> 50 tahun	2	2.2	2.2	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

*Sumber:* Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas memperlihatkan bahwa nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera yang diambil sebagai responden sebagian besar berusia 21 – 40 tahun. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berusia 31-40 tahun sebanyak 36 orang, sedangkan yang berusia 21 - 30 tahun sebanyak 35 orang, yang berusia 41 – 50 sebanyak 18 orang dan yang lebih dari 50 tahun sebanyak 2 orang.

c. Pendidikan Terakhir Responden

Adapun data mengenai pendidikan terakhir nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel 4.3  
*Pendidikan Responden*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
Valid	SD	2	2.2	2.2	2.2
	SMP	5	5.5	5.5	7.7
	SMA	34	37.4	37.4	45.1
	Diploma	22	24.2	24.2	69.2
	Sarjana	28	30.8	30.8	100
	Total	91	100.0	100.0	

*Sumber:* Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan keterangan pada tabel memperlihatkan bahwa nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahter Yogyakarta yang diambil sebagai responden sebagian besar berpendidikan SMA. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA sebanyak 34 orang, yang berpendidikan Sarjana sebanyak 28 orang, yang berpendidikan Diploma sebanyak 22 orang, yang berpendidikan SMP sebanyak 5 orang, sedangkan sisanya yang berpendidikan SD sebanyak 2 orang.

d. Pekerjaan Yang Sekarang Ditekuni Resonden

Adapun data mengenai pekerjaan yang ditekuni nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel 4.4  
*Pekerjaan Responden*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
Valid	Pegawai Negeri	7	7.7	7.7	7.7
	Pegawai Swasta	38	41.8	41.8	49.5
	Wiraswasta	39	42.9	42.9	92.3
	Lain-lain	7	7.7	7.7	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan keterangan pada tabel dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta yang diambil sebagai responden adalah wiraswasta yaitu sebanyak 39 orang, pegawai swasta sebanyak 38 orang, pegawai negeri sebanyak 7 orang, sedangkan lain-lain sebanyak 7 orang.

e. Lama Menjadi Nasabah BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta

Adapun data mengenai usia nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel 4.5  
*Lama Waktu Menjadi Nasabah*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
Valid	<1 Tahun	11	12.1	12.1	12.1
	1-2 Tahun	24	26.4	26.4	38.5
	2-3 Tahun	27	29.7	29.7	68.1
	3-4 Tahun	20	22.0	22.0	90.1
	> 4 Tahun	9	9.9	9.9	100
	Total	91	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa sebagian besar responden dari lama waktu menjadi nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta 2-3 tahun sebanyak 27 orang, 1-2 tahun sebanyak 24 orang, 3-4 tahun sebanyak 20 orang, kurang dari 1 tahun sebanyak 11 orang dan lebih dari 4 tahun sebanyak 9 orang.

f. Agama Responden

Adapun data mengenai agama nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel 4.6  
Agama Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
Valid	Islam	89	97.8	97.8	97.8
	Katolik	1	1.1	1.1	98.9
	Kong Hu Cu	1	1.1	1.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan keterangan pada tabel dapat dijelaskan bahwa mayoritas agama yang menjadi responden pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta mayoritas beragama Islam yaitu sebanyak 89 orang. Sedangkan sisanya masing-masing 1 orang dari Katolik dan Kong Hu Cu.

2. Deskripsi Data Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari teistis (*Rabbaniyah*), etis (akhlaqiyah), realistik (al-waqi'iyah) dan humanistik (al-insaniyyah)

sebagai variabel bebas (Independen) dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (Dependen). Data variabel-variabel tersebut di peroleh dari hasil angket yang telah di sebar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada berikut ini:

a. Teistis (*Rabbaniyah*)

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan tentang Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dalam memasarkan produknya jujur dan terpercaya:

Gambar 4.1  
*Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dalam memasarkan produknya jujur dan terpercaya*

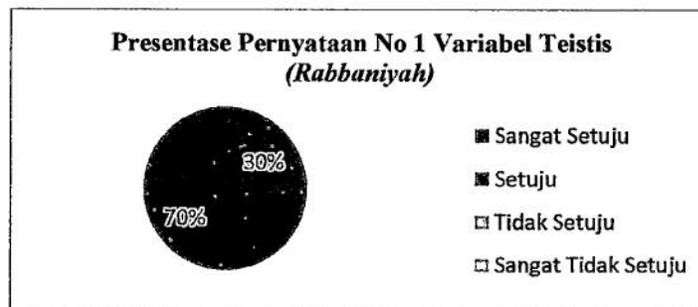


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 70 persen setuju dan 30 persen sangat setuju dengan Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dalam memasarkan produknya jujur dan terpercaya. Sedangkan tidak ada responden tidak setuju maupun sangat tidak setuju dengan pernyataan nomer 1.

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan tentang Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dalam memasarkan produknya tidak ada unsur paksaan:

Gambar 4.2  
*Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dalam memasarkan produknya tidak ada unsur paksaan*

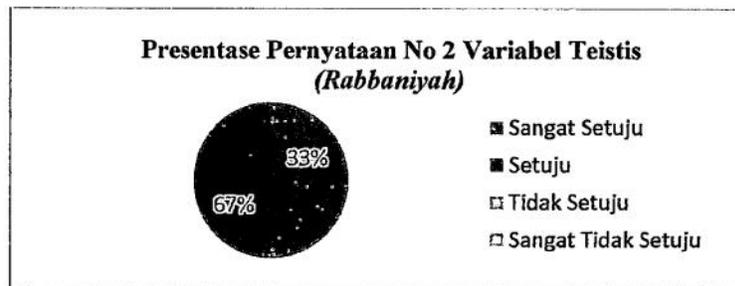


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 67 persen setuju dan 33 persen sangat setuju dengan Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dalam memasarkan produknya tidak ada unsur paksaan. Sedangkan tidak ada responden tidak setuju maupun sangat tidak setuju dengan pernyataan nomer 2.

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan tentang Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dalam memasarkan produknya memberikan penjelasan yang mudah dimengerti:

Gambar 4.3  
*Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dalam memasarkan produknya memberikan penjelasan yang mudah dimengerti*

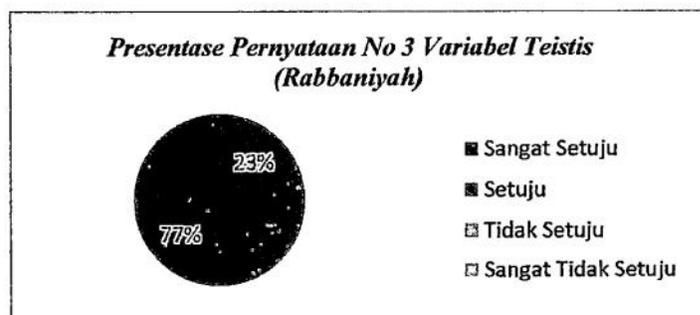


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 77 persen setuju dan 23 persen sangat setuju dengan Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dalam memasarkan produknya memberikan penjelasan yang mudah dimengerti. Sedangkan tidak ada responden tidak setuju maupun sangat tidak setuju dengan pernyataan nomer 3.

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan tentang Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta sabar dan ikhlas dalam memasarkan produknya:

Gambar 4.4

*Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta sabar dan ikhlas dalam memasarkan produknya*



Diagram pie menunjukkan bahwa responden 74 persen setuju dan 26 persen sangat setuju dengan Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta sabar dan ikhlas dalam memasarkan produknya. Sedangkan tidak ada responden tidak setuju maupun sangat tidak setuju dengan pernyataan nomer 4.

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan tentang Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta menjunjung teguh nilai-nilai islami, sehingga larangan riba tidak dijalankan dalam operasional demi mentaati perintah Al-Quran:

Gambar 4.5  
*Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta menjunjung teguh nilai-nilai islami, sehingga larangan riba tidak dijalankan dalam operasional demi mentaati perintah Al-Quran*

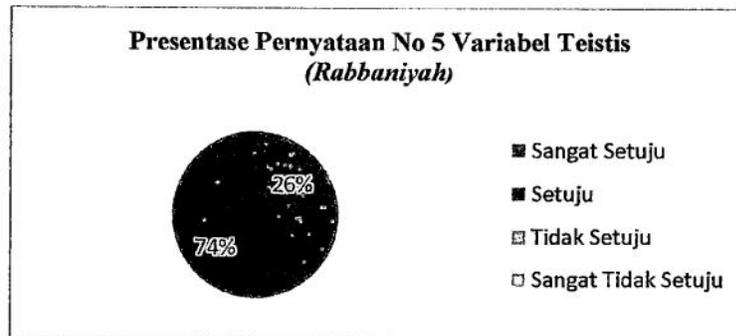


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 58 persen setuju dan 42 persen sangat setuju dengan Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta menjunjung teguh nilai-nilai islami, sehingga larangan riba tidak dijalankan dalam operasional demi mentaati perintah Al-Quran. Sedangkan tidak ada responden tidak setuju maupun sangat tidak setuju dengan pernyataan nomer 5.

b. Etis (*akhlaqiyah*)

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan keenam dalam variabel Etis tentang Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta sopan, ramah dan berperilaku baik dalam bersikap:

Gambar 4.6  
*Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta sopan, ramah dan berperilaku baik dalam bersikap*

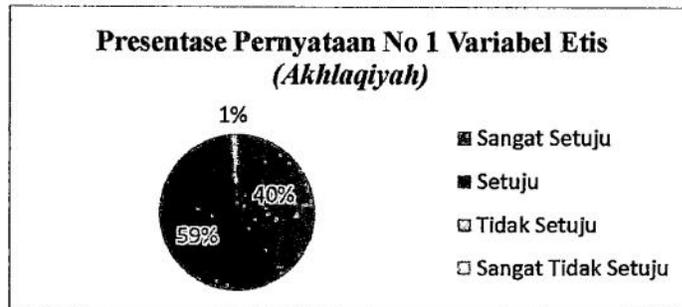


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 74 persen setuju dan 26 persen sangat setuju dengan Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta sopan, ramah dan berperilaku baik dalam bersikap. Sedangkan hanya 1 persen yang menjawab tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju.

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan ketujuh dalam variabel Etis tentang Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta bersikap rendah hati dalam proses penawaran:

Gambar 4.7  
*Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta bersikap rendah hati dalam proses penawaran*

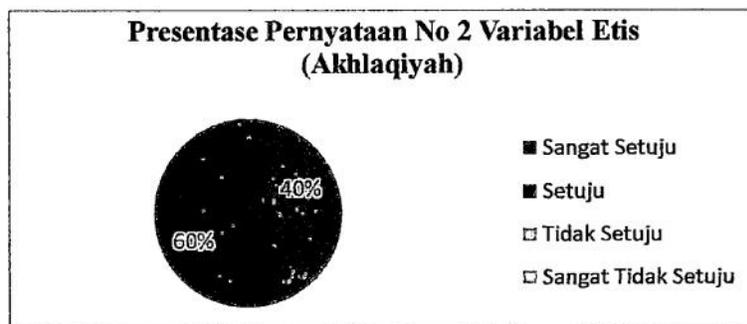


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 60 persen setuju dan 40 persen sangat setuju dengan Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta bersikap rendah hati dalam proses penawaran. Sedangkan tidak ada responden tidak setuju maupun sangat tidak setuju dengan pernyataan 2 pada variabel Etis.

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan kedelapan dalam variabel Etis tentang Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dalam memasarkan produknya tidak menjelek-jelekan produk lain:

Gambar 4.8  
*Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dalam memasarkan produknya tidak menjelek-jelekan produk lain*

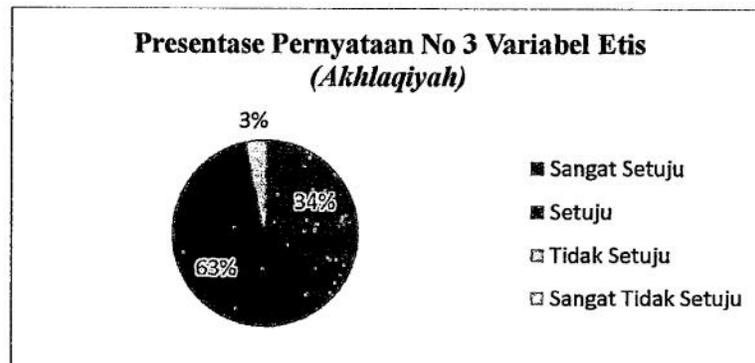


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 63 persen setuju dan 34 persen sangat setuju dengan Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dalam memasarkan produknya tidak menjelek-jelekan produk lain. Sedangkan hanya 3 persen yang menjawab tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju.

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan kesembilan dalam variabel Etis tentang Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dalam memasarkan produknya tidak membesar-besarkan produk yang ditawarkan:

Gambar 4.9  
*Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dalam memasarkan produknya tidak membesar-besarkan produk yang ditawarkan*

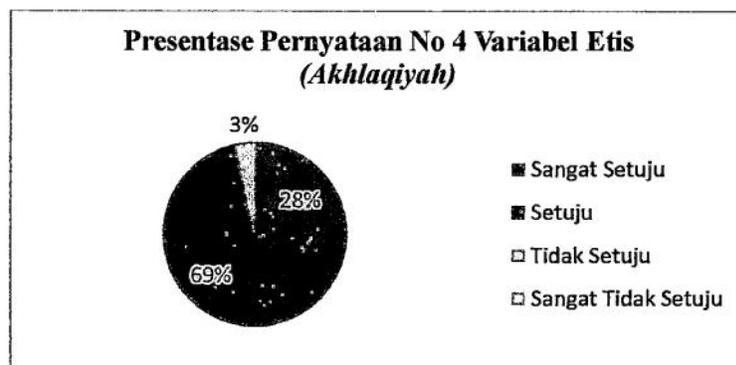


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 69 persen setuju dan 28 persen sangat setuju dengan Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta sopan, ramah dan berperilaku baik dalam bersikap. Sedangkan hanya 3 persen yang menjawab tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan ke 4.

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan kesepuluh dalam variabel Etis tentang Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dalam memasarkan produknya tidak melakukan suap:

Gambar 4.10  
*Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dalam memasarkan produknya tidak melakukan suap*

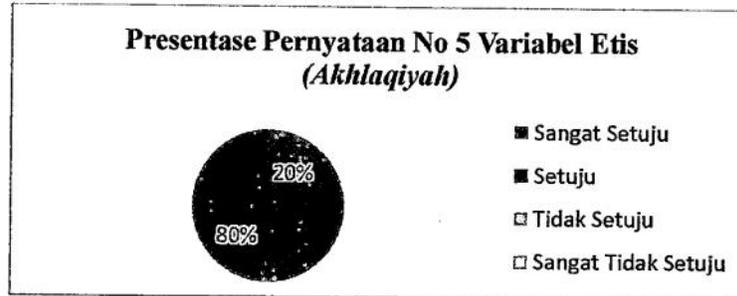


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 80 persen setuju dan 20 persen sangat setuju dengan Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta bersikap rendah hati dalam proses penawaran. Sedangkan tidak ada responden tidak setuju maupun sangat tidak setuju dengan pernyataan 5 pada variabel Etis.

c. Realistis (*al-waqi'iyah*)

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan kesebelas dalam variabel Realistis tentang Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta berpenampilan bersih, rapi dan bersahaja:

Gambar 4.11  
*Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta berpenampilan bersih, rapi dan bersahaja*

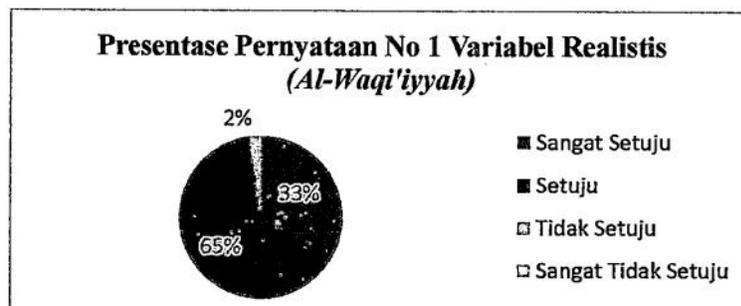


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 65 persen setuju dan 33 persen sangat setuju dengan Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta berpenampilan bersih, rapi dan bersahaja. Sedangkan hanya 2 persen yang menjawab tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan ke 1 variabel realistik.

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan ke 2 dalam variabel Realistik tentang Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta mudah beradaptasi dan tidak kaku dalam memasarkan produknya:

Gambar 4.12  
*Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta mudah beradaptasi dan tidak kaku dalam memasarkan produknya*

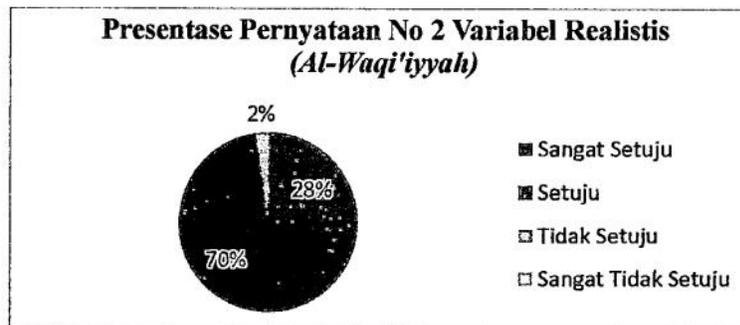


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 70 persen setuju dan 28 persen sangat setuju dengan Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta mudah beradaptasi dan tidak kaku dalam memasarkan produknya. Sedangkan hanya 2 persen yang menjawab tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan ke 2.

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan ke 3 dalam variabel Realistis tentang Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta profesional dan menguasai dengan betul produk yang ditawarkan:

Gambar 4.13  
*Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta profesional dan menguasai dengan betul produk yang ditawarkan*

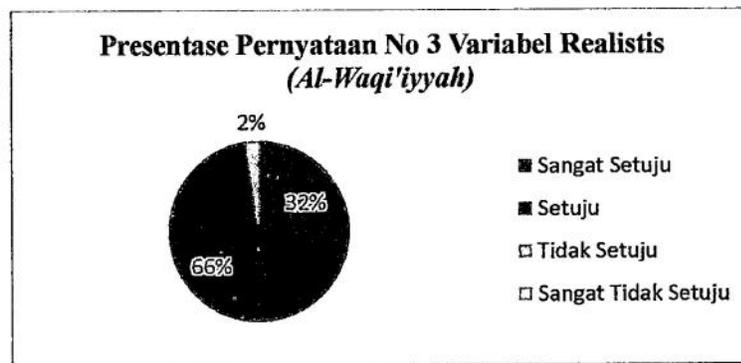


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 66 persen setuju dan 32 persen sangat setuju dengan Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta profesional dan menguasai dengan betul produk yang ditawarkan. Sedangkan hanya 2 persen yang menjawab tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan ke 3.

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan ke 4 dalam variabel Realistis tentang Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta mendengarkan keluhan anda terkait masalah pembiayaan:

Gambar 4.14  
*Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta mendengarkan keluhan anda terkait masalah pembiayaan*

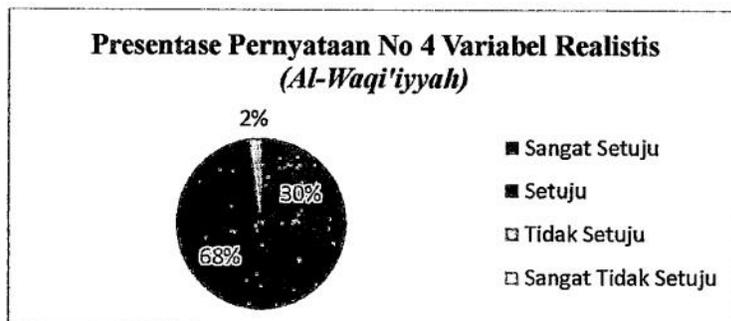


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 68 persen setuju dan 30 persen sangat setuju dengan Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta mendengarkan keluhan anda terkait masalah pembiayaan. Sedangkan hanya 2 persen yang menjawab tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan ke 4.

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan ke 5 dalam variabel Realistis tentang Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta menjalin silaturahmi walau dalam keadaan tidak bertugas:

Gambar 4.15  
*Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta menjalin silaturahmi walau dalam keadaan tidak bertugas*

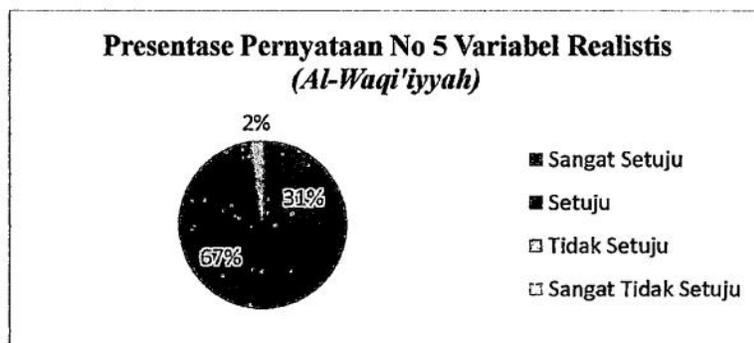


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 67 persen setuju dan 31 persen sangat setuju dengan Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta menjalin silaturahmi walau dalam keadaan tidak bertugas.. Sedangkan hanya 2 persen yang menjawab tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan ke 5 variabel realistik.

d. Humanistis (*al-insaniyyah*)

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan ke 1 dalam variabel Humanistis tentang Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta (dalam pelayanannya tidak membedakan nasabah yang kaya dengan yang miskin):

Gambar 4.16

*Presentasi pernyataan tentang Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta (dalam pelayanannya tidak membedakan nasabah yang kaya dengan yang miskin)*

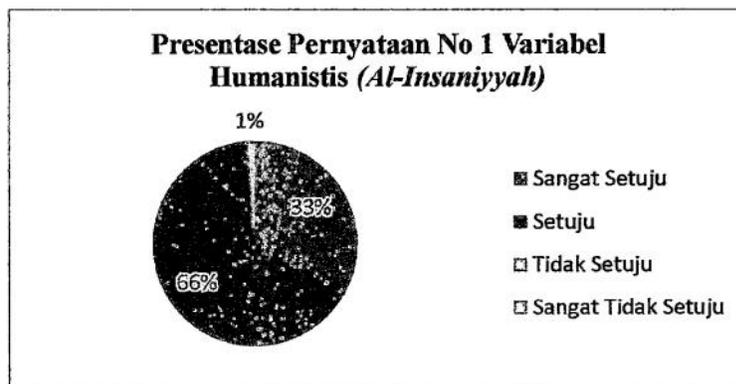


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 66 persen setuju dan 33 persen sangat setuju dengan Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta (dalam pelayanannya tidak membedakan nasabah yang kaya dengan yang miskin. Sedangkan hanya 1 persen yang

menjawab tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan ke 1 pada variabel humanistis.

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan ke 2 dalam variabel Humanistis tentang Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta sedia membantu nasabah (memberi kelonggaran terhadap nasabah yang jatuh tempo):

Gambar 4.17  
*Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta sedia membantu nasabah (memberi kelonggaran terhadap nasabah yang jatuh tempo)*

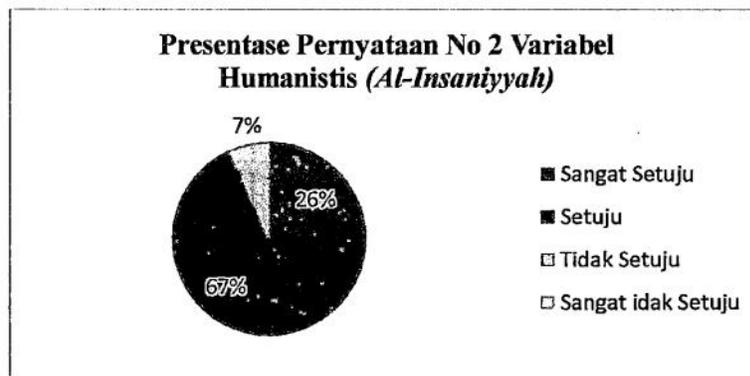


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 67 persen setuju dan 26 persen sangat setuju dengan Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta sedia membantu nasabah (memberi kelonggaran terhadap nasabah yang jatuh tempo). Sedangkan hanya 7 persen yang menjawab tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan ke 2 variabel humanistis.

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan ke 3 dalam variabel Humanistis tentang Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta selalu mempererat silaturahmi:

Gambar 4.18  
*Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera  
 Yogyakarta selalu berpererat silaturahmi*

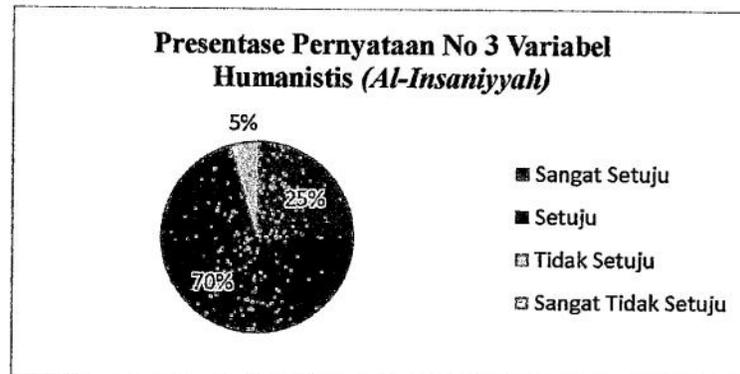


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 70 persen setuju dan 25 persen sangat setuju dengan Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta selalu berpererat silaturahmi. Sedangkan hanya 5 persen yang menjawab tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan ke 3 variabel humanistis.

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan ke 4 dalam variabel Humanistis tentang Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta tidak membeda-bedakan antara muslim dan non muslim :

Gambar 4.19  
*Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera  
 Yogyakarta tidak membeda-bedakan antara muslim dan non muslim*

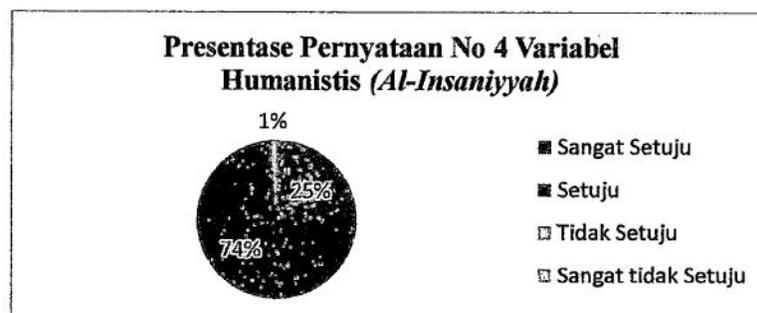


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 74 persen setuju dan 25 persen sangat setuju dengan Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta tidak membedakan antara muslim dan non muslim. Sedangkan hanya 1 persen yang menjawab tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan ke 4.

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan ke 5 dalam variabel Humanistik tentang Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta memberi kemudahan dalam proses pembiayaan :

Gambar 4.20  
*Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta memberi kemudahan dalam proses pembiayaan*

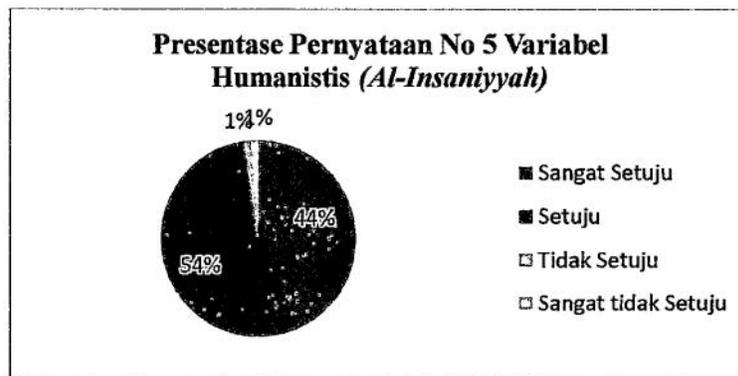


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 54 persen setuju dan 44 persen sangat setuju dengan Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta memberi kemudahan dalam proses pembiayaan. Sedangkan hanya 1 persen yang menjawab tidak setuju dan 1 persen yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan ke 5 variabel humanistik.

e. Kepuasan Nasabah Pembiayaan

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan ke 21 dalam variabel kepuasan tentang Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta menyediakan produk yang di butuhkan nasabah:

Gambar 4.21  
*Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta menyediakan produk yang di butuhkan nasabah*

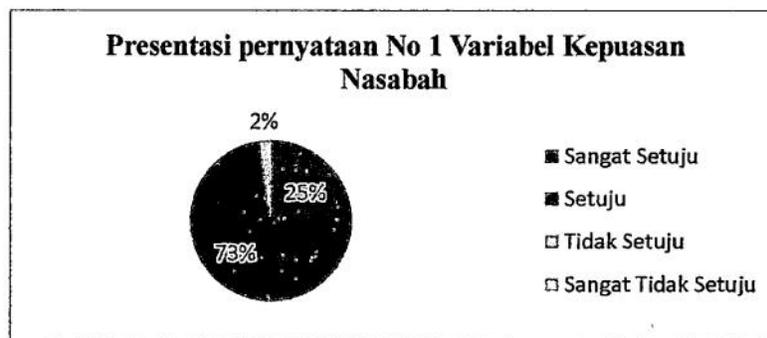


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 73 persen setuju dan 25 persen sangat setuju dengan Petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta menyediakan produk yang di butuhkan nasabah. Sedangkan hanya 2 persen yang menjawab setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan ke 1 pada variabel kepuasan nasabah.

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan ke 2 dalam variabel kepuasan tentang anda yang tidak terpengaruh jasa yang ditawarkan pihak lain:

Gambar 4.22  
*Presentasi pernyataan anda yang tidak terpengaruh jasa yang ditawarkan pihak lain*

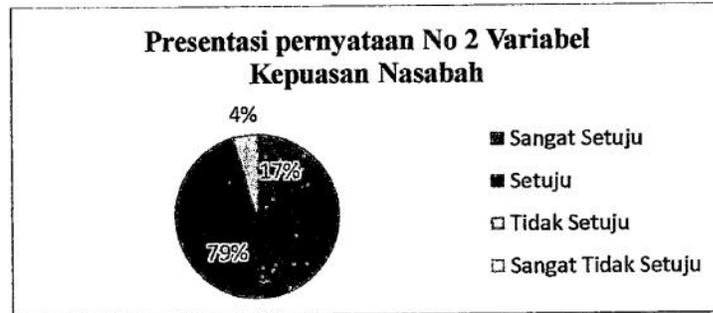


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 79 persen setuju dan 17 persen sangat setuju dengan tentang anda yang tidak terpengaruh jasa yang ditawarkan pihak lain. Sedangkan hanya 4 persen yang menjawab tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan 2.

Berikut ini gambar mengenai jawaban responden atas pernyataan ke 3 dalam variabel kepuasan tentang anda merekomendasikan teman anda atau orang lain untuk mengajukan pembiayaan di BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta:

Gambar 4.23  
*Presentasi pernyataan anda merekomendasikan teman anda atau orang lain untuk mengajukan pembiayaan di BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta*

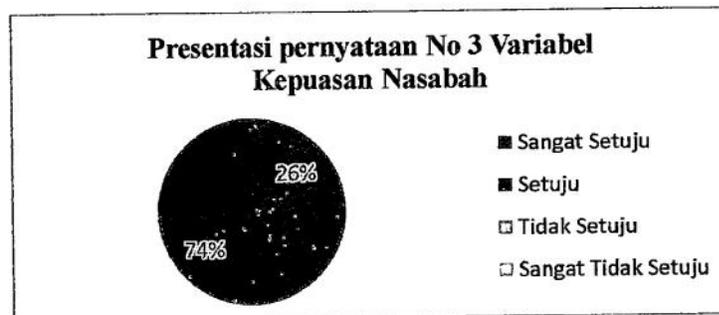


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 74 persen setuju dan 26 persen sangat setuju dengan anda merekomendasikan teman anda atau orang lain untuk mengajukan pembiayaan di BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta. Sedangkan tidak ada responden tidak setuju maupun sangat tidak setuju dengan pernyataan 3 pada variabel kepuasan.

Berikut ini disajikan gambar mengenai jawaban responden atas pernyataan ke 4 dalam variabel kepuasan tentang anda selalu menambah jumlah tabungan atau memperpanjang deposito anda:

Gambar 4.24

*Presentasi pernyataan tentang anda selalu menambah jumlah tabungan atau memperpanjang deposito anda*

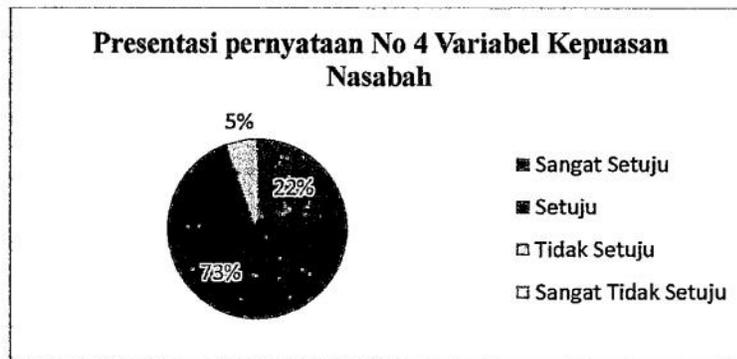


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 73 persen setuju dan 22 persen sangat setuju dengan anda selalu menambah jumlah tabungan atau memperpanjang deposito anda . Sedangkan hanya 5 persen yang menjawab tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan 4.

Berikut ini disajikan gambar mengenai jawaban responden atas pernyataan ke 5 dalam variabel kepuasan tentang anda melakukan pembiayaan baru setelah pembiayaan yang lama selesai:

Gambar 4.25  
*Presentasi pernyataan anda melakukan pembiayaan baru setelah pembiayaan yang lama selesai*

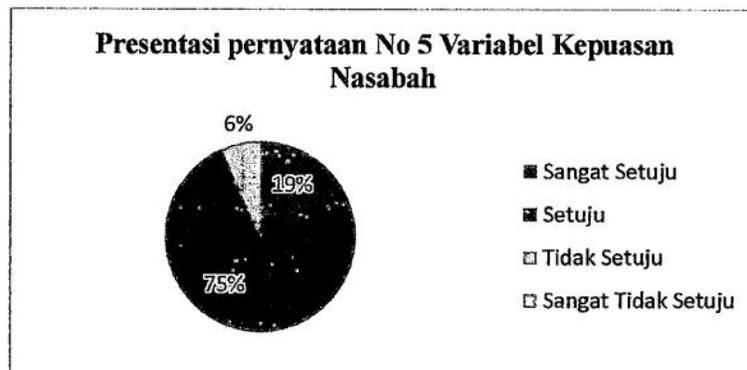


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 75 persen setuju dan 19 persen sangat setuju dengan anda melakukan pembiayaan baru setelah pembiayaan yang lama selesai. Sedangkan hanya 6 persen yang menjawab tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan 5.

Berikut ini disajikan gambar mengenai jawaban responden atas pernyataan ke 6 dalam variabel kepuasan tentang anda puas dengan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dalam menyediakan waktu yang nyaman sesuai kebutuhan nasabah:

Gambar 4.26  
*Presentasi pernyataan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dalam menyediakan waktu yang nyaman sesuai kebutuhan nasabah*

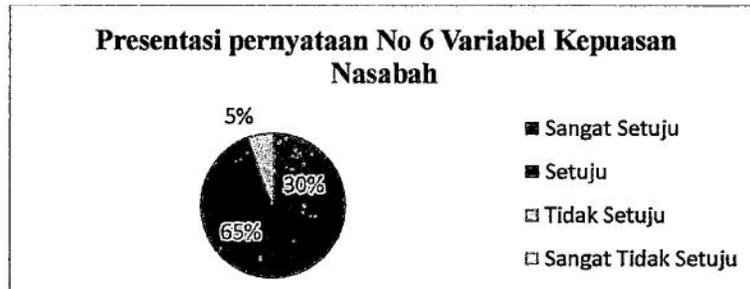


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 65 persen setuju dan 30 persen sangat setuju tentang anda puas dengan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dalam menyediakan waktu yang nyaman sesuai kebutuhan nasabah. Sedangkan hanya 5 persen yang menjawab tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan 6.

Berikut ini disajikan gambar mengenai jawaban responden atas pernyataan ke 7 dalam variabel kepuasan tentang anda merasa aman dengan transaksi yang mereka lakukan:

Gambar 4.27  
*Presentasi pernyataan anda merasa aman dengan transaksi yang mereka lakukan*

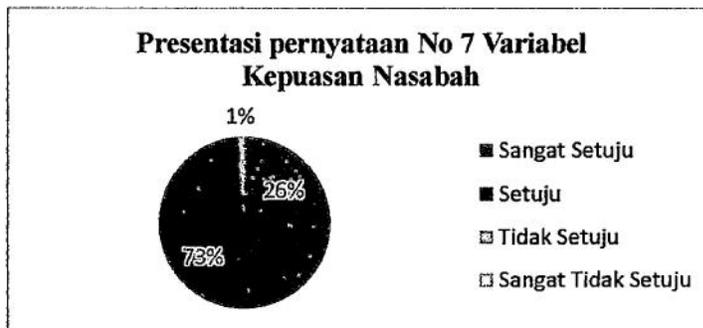


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 73 persen setuju dan 26 persen sangat setuju anda merasa aman dengan transaksi yang mereka lakukan. Sedangkan hanya 1 persen yang menjawab tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan 7.

Berikut ini disajikan gambar mengenai jawaban responden atas pernyataan ke 8 dalam variabel kepuasan tentang anda nyaman saat petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta datang untuk menagih setoran pembiayaan:

Gambar 4.28  
*Presentasi pernyataan anda nyaman saat petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta datang untuk menagih setoran pembiayaan*

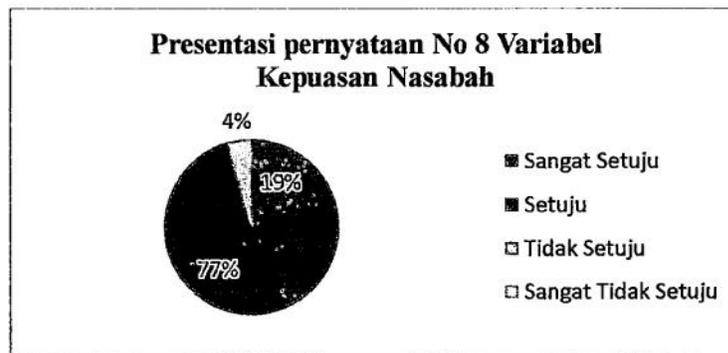


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 77 persen setuju dan 19 persen sangat setuju dengan anda nyaman saat petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta datang untuk menagih setoran pembiayaan. Sedangkan hanya 4 persen yang menjawab tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan 8.

Berikut ini disajikan gambar mengenai jawaban responden atas pernyataan ke 9 dalam variabel kepuasan tentang anda puas dengan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta yang selalu tanggap dan cepat merespon keluhan:

Gambar 4.29  
*Presentasi pernyataan tentang anda puas dengan petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta yang selalu tanggap dan cepat merespon keluhan*

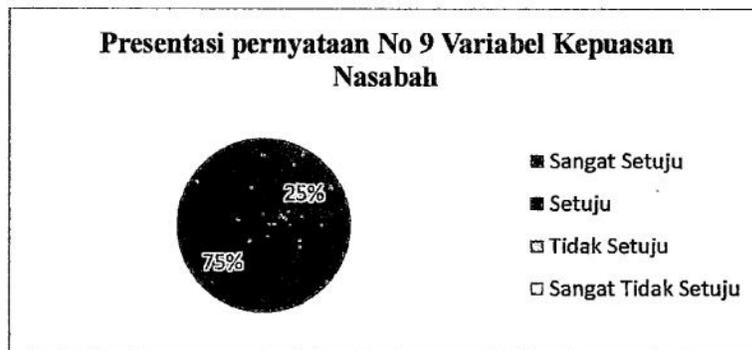


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 75 persen setuju dan 25 persen sangat setuju dengan anda nyaman saat petugas BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta datang untuk menagih setoran pembiayaan. Sedangkan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju pada pernyataan 9.

Berikut ini disajikan gambar mengenai jawaban responden atas pernyataan ke 10 dalam variabel kepuasan tentang anda puas dengan kemampuan bank beroperasi dibawah prinsip-prinsip perbankan syariah:

Gambar 4.30  
*Presentasi Pernyataan anda puas dengan kemampuan bank beroperasi dibawah prinsip-prinsip perbankan syariah*

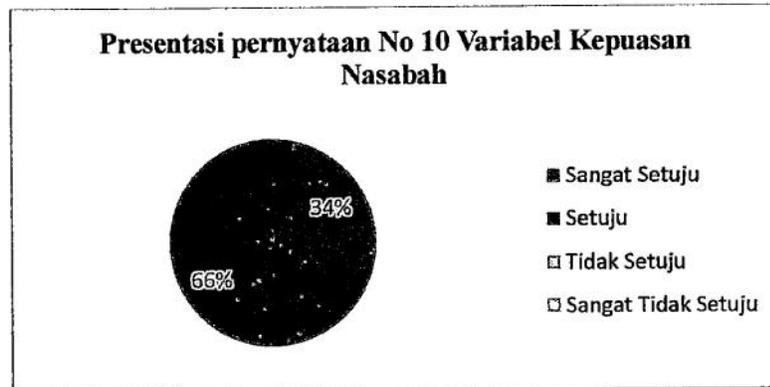


Diagram pie menunjukkan bahwa responden 66 persen setuju dan 34 persen sangat setuju dengan anda puas dengan kemampuan bank beroperasi dibawah prinsip-prinsip perbankan syariah. Sedangkan tidak ada yang menjawab tidak setuju maupun sangat tidak setuju pada pernyataan 10.

### 3. Uji Validitas Dan Realibilitas Instrument

Untuk menguji validitas dan realibilitas instrumen, penulis menggunakan analisis dengan SPSS. Berikut hasil dari pengujian validitas:

Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel. Untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-k$  dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya  $df$  dapat dihitung  $91-2$  atau  $df = 89$  dengan  $\alpha$  0,05 didapat  $r$  tabel 0,2060. Jika  $r$  hitung (untuk tiap-tiap butir pernyataan dapat dilihat pada kolom *corrected item* pernyataan total

correlation) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.7  
Hasil Uji Validitas Responden

Variabel	Item Pernyataan	Corrected Item pernyataan Total Correlation	r tabel	Keterangan
Teistis (Rabbaniyah) X <sub>1</sub>	Pernyataan 1	0,677	0,2060	Valid
	Pernyataan 2	0,634	0,2060	Valid
	Pernyataan 3	0,543	0,2060	Valid
	Pernyataan 4	0,696	0,2060	Valid
	Pernyataan 5	0,642	0,2060	Valid
Etis (akhlaqiyah) X <sub>2</sub>	Pernyataan 6	0,617	0,2060	Valid
	Pernyataan 7	0,660	0,2060	Valid
	Pernyataan 8	0,710	0,2060	Valid
	Pernyataan 9	0,648	0,2060	Valid
	Pernyataan 10	0,605	0,2060	Valid
Realistis (al-waqi'iyah) X <sub>3</sub>	Pernyataan 11	0,637	0,2060	Valid
	Pernyataan 12	0,643	0,2060	Valid
	Pernyataan 13	0,672	0,2060	Valid
	Pernyataan 14	0,685	0,2060	Valid
	Pernyataan 15	0,712	0,2060	Valid
Humanistis (al-insaniyyah) X <sub>4</sub>	Pernyataan 16	0,621	0,2060	Valid
	Pernyataan 17	0,645	0,2060	Valid
	Pernyataan 18	0,617	0,2060	Valid
	Pernyataan 19	0,606	0,2060	Valid
	Pernyataan 20	0,656	0,2060	Valid
Kepuasan Y	Pernyataan 21	0,641	0,2060	Valid
	Pernyataan 22	0,465	0,2060	Valid
	Pernyataan 23	0,320	0,2060	Valid
	Pernyataan 24	0,413	0,2060	Valid
	Pernyataan 25	0,385	0,2060	Valid
	Pernyataan 26	0,501	0,2060	Valid
	Pernyataan 27	0,406	0,2060	Valid
	Pernyataan 28	0,461	0,2060	Valid
	Pernyataan 29	0,486	0,2060	Valid
	Pernyataan 30	0,583	0,2060	Valid

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Dari tabel-tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing item pernyataan memiliki  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel ( 0,2060 ) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.8  
*Hasil uji realibilitas responden*

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Alpha	Keterangan
X <sub>1</sub>	5 item pernyataan	0,637	Reliabel
X <sub>2</sub>	5 item pernyataan	0,656	Reliabel
X <sub>3</sub>	5 item pernyataan	0,692	Reliabel
x <sub>4</sub>	5 item pernyataan	0,618	Reliabel
Y	10 item pernyataan	0,600	Reliabel

*Sumber:* Data primer yang diolah 2015

Dari keterangan tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki Cronbach Alpha  $>$  0,60. dengan demikian variabel (teistis (*Rabbaniyah*), etis (akhlaqiyah), realistik (al-waqi'iyah) dan humanistik (alinsaniyyah) dan kepuasan nasabah) dapat dikatakan reliabel.

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas data dipergunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang dipergunakan adalah plot grafik dimana asumsi normalitas terpenuhi jika titik-titik pada grafik mendekati sumbu diagonalnya. Berikut adalah tabel sebaran data Teistis (*Rabbaniyyah*), Etis (*Akhlaqiyyah*), Realistik (*Al-waqi'yyah*), Humanistik (*Al-Insaniyyah*) dan Kepuasan.

Tabel 4.9  
Tabel Output Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Sminorv Test**

			<b>Standardized Residual</b>
N			91
Normal Parameters	a,b	Mean	.0000000
		Std. Deviation	.97752522
Most Extreme Differences		Absolute	.137
		Positive	.137
		Negative	-.048
Kolmogrov-Sminorv Z			1.303
Asymp. Sig. (2-talied)			.067

a. Test ditribution is normal

Sumber: Data primer yang diolah 2015

b. Calculated from data

Dari tabel Kolmogrov-Smirnov data dikatakan berdistribusi normal apabila  $\text{sig} > 0,05$  dan dikatakan tidak berdistribusi normal jika  $\text{sig} < 0,05$ . Maka diketahui nilai signifikansi variabel Teistis (Rabbaniyyah), Etis (Akhlaqiyyah), Realistis (Al-waqi'yyah), Humanistis (Al-Insaniyyah) dan Kepuasan di kolmogrov-smirnov sebesar  $0,067 > 0,05$  menunjukkan bahwa data Teistis (Rabbaniyyah), Etis (Akhlaqiyyah), Realistis (Al-waqi'yyah), Humanistis (Al-Insaniyyah) berdistribusi normal. Nilai signifikansi variable Kepuasan sebesar  $0,067 > 0,05$  menunjukkan bahwa data Kepuasan Nasabah berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dengan melihat nilai Tolerance dan VIF, semakin kecil nilai Tolerance dan semakin besar VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinieritas dan jika Tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.10  
Tabel Output Uji Multikolinieritas

Model	Unstandarlized Coefficients		Standarrdized Coefficients	t	Sig.	Colinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.105	.276		4.002	.000		
X1	.167	.070	.221	2.398	.019	.797	1.255
X2	.054	.064	.079	.831	.408	.748	1.337
X3	.179	0.58	.279	3.074	.003	.867	1.154
X4	.239	.065	.341	3.709	.000	.800	1.249

a. Dependent Variabel: Y

Sumber: Data primer yang diolah 2015

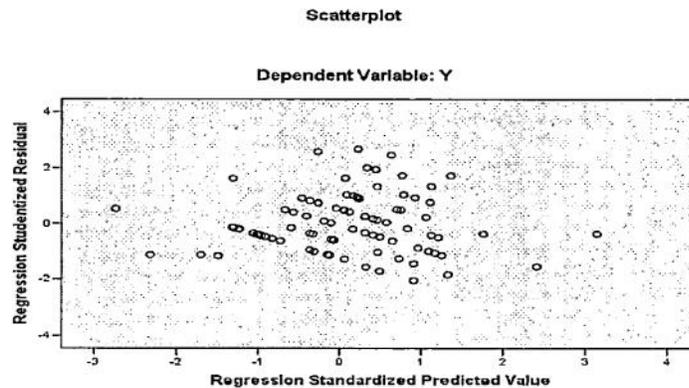
Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dengan melihat nilai Tolerance dan VIF, semakin kecil nilai Tolerance dan semakin besar VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinieritas dan jika Tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Pada tabel diatas menunjukkan nilai VIF X<sub>1</sub> (variable Teistis) sebesar  $1,255 < 10$  maka dapat dikatakan data diatas tidak ada multikolinieritas. Nilai VIF X<sub>2</sub> (variabel Etis) sebesar  $1,337 < 10$  maka dapat dikatakan data diatas tidak ada multikolinieritas. Nilai VIF X<sub>3</sub> (variabel realistik) sebesar  $1,154 < 10$  maka dapat dikatakan data diatas tidak ada multikolinieritas. Sedangkan VIF terakhir (variabel Humanistik) sebesar  $1,249 < 10$  maka dapat dikatakan data diatas tidak ada multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians. Adapun hasil uji statistik Heterokedasitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.31  
Gambar Output Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan grafik scatterplot menunjukkan bahwa terdapat pola yang jelas serta titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

d. Koefisien Determinasi

Tabel 4.11  
Uji Pengaruh Secara Simultan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.646 <sup>a</sup>	.418	.391	.17356	2.023

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

b. Dependent Variabel : Y

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil olah data pada tabel di atas nilai *Adjusted R Square* adalah 0,391, hal ini dapat diartikan bahwa variabel kepuasan nasabah pembiayaan (Y) dapat dijelaskan oleh keempat variabel independennya yaitu Teistis ( $X_1$ ), Etis ( $X_2$ ), Realistis ( $X_3$ ), Humanistis ( $X_4$ ) dengan nilai koefisien determinasi sebesar 41,8 persen sedangkan 58,2 persen dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari keempat variabel tersebut.

## 5. Uji Hipotesa

### a. Uji Simultan

Tabel 4.12  
*Uji Anova*

ANOVA					
Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1.858	4	.465	15.422	.000 <sup>a</sup>
Residual	2.591	86	.030		
Total	4.449	90			

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

b. Dependent Variabel : Y

*Sumber:* Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan tabel diatas hasil uji Anova atau *F test* didapat F hitung sebesar 15,422 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan nilai probabilitas jauh lebih kecil dari alpha 0,05 sehingga dapat dikatakan variabel bebas atau independen seperti Teistis ( $X_1$ ), Etis ( $X_2$ ), Realistis ( $X_3$ ), Humanistis ( $X_4$ ) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat atau dependen yaitu Kepuasan Nasabah Pembiayaan.

## b. Uji Parsial

Tabel 4.13

Model	Unstandarlized Coefficients		Standarrdized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.105	.276		4.002	.000
X1	.167	.070	.221	2.398	.019
X2	.054	.064	.079	.831	.408
X3	.179	.058	.279	3.074	.003
X4	.239	.065	.341	3.709	.000

a. Dependen Variabel : Y

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Dari tabel 5.5 diatas, dapat diketahui hasil analisis regresi diperoleh koefisien untuk variabel teistis (*Rabbaniyah*) sebesar 0,167 ; untuk variabel etis (akhlaqiyah) sebesar 0,054 ; untuk variabel realistik (al-waqi'iyah) sebesar 0,179; untuk variabel humanistik (alinsaniyyah) sebesar 0,239 dengan konstanta sebesar 1.105 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 1.105 + 0,167 X_1 + 0,054 X_2 + 0,179 X_3 + 0,239 X_4$$

1) Teistis (*Rabbaniyyah*)

Berdasarkan analisis data di atas dapat diartikan bahwa nilai koefisien beta ( $\beta$ ) = 0,167 dan menunjukkan t hitung sebesar 2,398 dan nilai Sig. t = 0,019 < Level of Significant = 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Teistis (*Rabbaniyyah*) dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan. Maka dapat disimpulkan bahwa H1 dapat diterima karena variabel Etis ( $X_1$ ) dapat memberikan pengaruh

yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan (Y).

2) Etis (*Akhlaqiyah*)

Hasil uji empiris pengaruh antara Etis (*Akhlaqiyah*) terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai t hitung 0,831 dan p value (Sig) sebesar 0.408 yang di atas alpha 5 persen. Artinya bahwa etis (*akhlaqiyyah*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta. Hasil penelitian dapat menolak hipotesis yang menyatakan “terdapat pengaruh yang signifikan antara etis (*akhlaqiyyah*) dengan kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta”.

Nilai beta dalam Unstandardized Coefficients variabel etis (*akhlaqiyyah*) menunjukkan angka sebesar 0,054, yang artinya adalah besaran koefisien teistis (*Rabbaniyah*) terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 5,4 persen.

3) Realistis (*Al-Waqi'iyah*)

Hasil uji empiris pengaruh antara realistis (*al-waqi'iyah*) terhadap kepuasan nasabah pembiayaan menunjukkan nilai t hitung 3,074 dan p value (Sig) sebesar 0.003 yang di bawah alpha 5 persen. Artinya bahwa realistis (*al-waqi'iyah*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta. Hasil penelitian tidak dapat menolak hipotesis yang menyatakan “terdapat pengaruh yang signifikan antara realistis (*al-*

*waqi'iyah*) dengan kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* variabel realistik (*al-waqi'iyah*) menunjukkan angka sebesar 0,179 yang artinya adalah besaran koefisien realistik (*al-waqi'iyah*) terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 17,9 persen.

#### 4) Humanistis (*Al-Insaniyyah*)

Hasil uji empiris pengaruh antara humanistis (*al-insaniyyah*) terhadap kepuasan nasabah pembiayaan menunjukkan nilai t hitung 3,709 dan p value (Sig) sebesar 0.000 yang di bawah alpha 5 persen. Artinya bahwa humanistis (*al-insaniyyah*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta. Hasil penelitian tidak dapat menolak hipotesis yang menyatakan “terdapat pengaruh yang signifikan antara humanistis (*al-insaniyyah*) dengan kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* variabel humanistis (*al-insaniyyah*) menunjukkan angka sebesar 0,239 yang artinya adalah besaran koefisien realistik (*al-waqi'iyah*) terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 23,9 persen.

### C. Pembahasan

Pengaruh masing-masing variabel independen teistis (*Rabbaniyah*), etis (*akhlaqiyah*), realistik (*al-waqi'iyah*) dan humanistik (*al-insaniyyah*) dan variabel dependen (kepuasan nasabah) dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Teistis (*Rabbaniyah*)

Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti bahwa teistis (*Rabbaniyah*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta ( $P$  value  $< 0.05$ ). Hal ini sejalan dengan pengujian hipotesa satu yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara teistis (*Rabbaniyah*) dengan kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dengan ditunjukkan  $P$  value 0.019 yang lebih besar dari signifikansi 5 persen, sehingga pada akhirnya teistis (*Rabbaniyah*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 91 responden nasabah yang tercatat di BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta adanya bukti untuk menerima  $H_1$  bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara teistis (*Rabbaniyah*) dengan kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

Dalam syariah marketing bahwa pemasaran bukan hanya sebatas menjual (*selling*). Sedangkan dalam kebanyakan penjual adalah orang yang omong besar dan manis. Hal inilah yang harus dihindari oleh

pemasar yang mempunyai karakter syariah marketing teistis (*Rabbaniyah*) dimana sifatnya yang religius, jujur dalam berbicara, dan menjunjung teguh nilai islam. Karena, sifat tesitis (*Rabbaniyah*) ini selalu mengingat dua perspektif waktu dalam pemasarannya. Pertama, perspektif waktu sekarang saat masih hidup dan perspektif waktu setelah kita mati.

Karakter teistis (*rabbaniyah*) ini ada dan sudah diterapkan pada marketing BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta. Terbukti dengan penelitian yang telah dilakukan dan diuji secara parsial menunjukkan bahwa karakter teistis dari marketing BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta berpengaruh signifikan dengan tidak ada yang menjawab tidak setuju maupun sangat tidak setuju pada semua pernyataan variabel teistis yang artinya, nasabah puas akan hal tersebut.

## 2. Etis (*Akhlaqiyah*)

Hasil penelitian uji pengaruh variabel etis (*akhlaqiyah*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta karena (P value > 0.05). Hal ini tidak sejalan dengan pengujian hipotesa dua yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara etis (*akhlaqiyah*) dengan kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dengan ditunjukkan P value 0.408 yang lebih besar dari signifikansi 5 persen, sehingga pada akhirnya etis (*akhlaqiyah*) mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap

kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 91 responden nasabah yang tercatat di BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta. Terdapat bukti untuk menerima  $H_0$  bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara etis (*akhlaqiyah*) dengan kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dan menolak  $H_2$  bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara etis (*akhlaqiyah*) dengan kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

Besaran koefisien teistis (*Rabbaniyah*) terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 5,4 persen. Hal tersebut terjadi karena adanya kesalahpahaman nasabah akan sejumlah pernyataan dalam kuisisioner pada variabel etis (*akhlaqiyyah*). Pada pernyataan no 1 pada variabel etis yang terdapat 1 persen nasabah yang menjawab tidak setuju. Pada dasarnya semua marketing baik dalam moral dan etika, akan tetapi karena kegiatannya yang selalu menagih setoran. Jadi, setiap orang yang ditagih sudah menganggap hal tersebut tidak ramah dan sopan.

Sedangkan dalam pernyataan ketiga dalam variabel etis (*akhlaqiyyah*) juga mendapat presentase pernyataan 3 persen yang tidak setuju. Semua marketing dalam BPRS Madina Mandiri Sejahtera tidak pernah menjelek-jelekan bank lain. Akan tetapi membandingkan dengan produk lain yang kalah unggul dari produknya.

Pada pernyataan lain yang mendapat presentase 3 persen tidak setuju juga terdapat pada pernyataan keempat. Petugas hanya melakukan tugasnya sebagai pemasar. Bahwa seorang marketing selalu memasarkan produknya dengan kelebihan atau keunggulan dari produk yang ditawarkan. Hal tersebutlah yang selalu disebutkan dan disucapkan dan ditawarkan saat melakukan pemasaran. Inilah yang membuat nasabah salah dan menganggap hal tersebut suatu yang membesar-besarkan produk yang ditawarkan.

### 3. Realistis (*Al-Waqi'iyah*)

Hasil penelitian uji pengaruh variabel realistis (*al-waqi'iyah*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta (P value < 0.05). Hal ini sejalan dengan pengujian hipotesa ketiga yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara realistis (*al-waqi'iyah*) dengan kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dengan ditunjukkan P value 0.003 yang lebih besar dari signifikansi 5 persen, sehingga pada akhirnya realistis (*al-waqi'iyah*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 91 responden nasabah yang tercatat di BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta adanya bukti untuk menerima  $H_3$  bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara realistis (*al-waqi'iyah*) dengan

kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

Signifikan antara realistik (*al-waqi'iyah*) dengan kepuasan nasabah pembiayaan menunjukkan bahwa marketing BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta sudah bersikap fleksibel, sebagaimana keluasan dan keluwesan syariah islamiyah yang melandasinya. Hal ini juga terbukti dengan hanya ada 2 persen nasabah yang tidak setuju pada masing-masing pernyataan variabel realistik (*al-waqi'iyah*) dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju.

Marketing BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta sudah mengaplikasikan karakter realistik (*al-waqi'iyah*) dengan baik di setiap tuagasnya. Diamana, mereka yang profesional dengan penampilan yang bersih, rapih dan bersahaja serta apapun model gaya berpakaian yang dikenakan. Meraka selalu mengedepankan nilai-nilai religius dan kejujuran dalam segala aktivitas pemasarannya. Hal ini pula yang membuat nasabah puas dengan dibuktikan juga besaran koefisien realistik (*al-waqi'iyah*) 17,9 persen terhadap kepuasan nasabah.

#### 4. Humanistik (*Al-Insaniyyah*)

Hasil penelitian uji pengaruh variabel humanistik (*al-insaniyyah*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta (P value < 0.05). Hal ini sejalan dengan pengujian hipotesa keempat yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara humanistik

*(al-insaniyyah)* dengan kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dengan ditunjukkan P value 0.000 yang lebih besar dari signifikansi 5 persen, sehingga pada akhirnya humanistis *(al-insaniyyah)* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 91 responden nasabah yang tercatat di BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta adanya bukti untuk menerima  $H_4$  bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara humanistis *(al-insaniyyah)* dengan kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

Fungsi bank konvensional maupun syariah dalam menjalankan kegiatannya sama yaitu, sebagai lembaga keuangan. Humanistis *(al-insaniyyah)* merupakan keistimewaan syariah marketing yang lain dengan sifatnya yang berkemanusiaan dan universal. Karakter humanistis ini adalah hubungan antar manusia (*habluminannas*). Oleh karena itu, humanistis juga penting dalam memperoleh kepuasan nasabah.

Karakter humanistis *(al-insaniyyah)* ini juga telah di terapkan dan dijalankan para marketing BPRS Madina Mandiri Sejahtera. Kalimat pernyataan tersebut terbukti dengan marketing BPRS Madina Mandiri Sejahtera tidak membedakan ras, agama maupun status sosial dimana dalam 91 nasabah yang diteliti juga terdapat dua nasabah yang beragama non-muslim yaitu Katolik dan Kong Hu Cu. Kemudian

marketing pun tidak membedakan pendidikan nasabah dalam memperoleh pembiayaan dimana terdapat nasabah yang berpedidikan Sekolah Dasar sampai Sarjana.

Faktor lain yang membuat humanistik signifikan terhadap kepuasan yaitu adanya kegiatan silaturahmi pun terjalin dimanapun dan dalam kondisi apapun. Keadaan tersebut juga didukung karena ungah-ungguh masyarakat Jawa yaitu menjunjung gotong royong dan bertegur sapa. Oleh karena itu, variabel humanistik lah yang paling tinggi besaran koefisien terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera diantara variabel lain yaitu sebesar 23,9 persen.

#### 5. Pengaruh Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen

Sedangkan hasil pengujian pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama dapat dijelaskan oleh nilai P Value sebesar 0.000 dimana lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05. ini artinya variabel teistik (*Rabbaniyah*), etis (*akhlaqiyah*), realistik (*alwaqi'iyah*) dan humanistik (*al-insaniyyah*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta. Dan ini sekaligus menjawab bahwa hipotesa lima ( $H_5$ ) yang berbunyi secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara karakteristik syariah marketing dengan kepuasan nasabah BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

Dari hasil kualitatif juga dapat disimpulkan bahwa penerapan syariah marketing pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta

telah di terapkan sejak mulai berdirinya BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta. Sistem operasionalnya juga telah memenuhi standar syariah dan tidak bertentangan dengan syariat islam maupun fatwa DSN. Syariah marketing memang harus dilaksanakan karena dengan keempat karakter seorang syariah marketing yang berpedoman pada pemasaran Nabi Muhammad SAW tidak ada yang merasa dirugikan, pada akhirnya pula nasabah akan merasa puas dan berasumsi baik terhadap BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta. Karena dengan kepuasan dan asumsi yang baik nasabah akan terus bertransaksi di BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

Dengan memperhatikan marketing syariah maka akan mengetahui strategi marketing yang berpotensi atau mempunyai kekuatan dalam meningkatkan penjualan suatu produk. Suatu manajemen yang baik akan selalu berusaha meningkatkan penjualan dan kualitas barang, yang akhirnya bermuara pada perkembangan usaha yang semakin meningkat dan loyalitas para pelanggan terhadap produk tersebut.