

LAMPIRAN

Assalamu'alaikum wr.wb

Ditengah kesibukan Bapak/ Ibu/ Saudara selaku nasabah Bmt Bif Bugisan Yogyakarta, kami memohon kesediaanya untuk mengisi angket yang tersedia yang digunakan untuk kepentingan penelitian atau penyusunan skripsi atas nama Rosidah, mahasiswi Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan judul Skripsi **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN (Studi Kasus Pada BMT Bina Ihsanul Fikri Cabang Bugisan)**.

Demikian permohonan kami sampaikan, kurang lebihnya kami mohon maaf. Atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara dalam mengisi angket, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Hormat Saya

Rosidah

EKSYA 2012 UMY

20120730182

DAFTAR PERTANYAAN

Pertanyaan I

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan melingkari jawaban yang sesuai dengan keadaan Anda sebenarnya!

Nama :

1. Apakah jenis kelamin Anda?
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Berapa umur Anda sekarang?
 - a. 18-20 Tahun
 - b. 21-35 Tahun
 - c. 36-45 Tahun
 - d. 46-50 Tahun
 - e. > 50 Tahun
3. Apakah pendidikan terakhir Anda?
 - a. SD/MI
 - b. SMP/MTs
 - c. SMA/MA/SMK
 - d. Diploma
 - e. Sarjana
 - f. Lain-lain
4. Apakah pekerjaan Anda?
 - a. Pegawai Negeri/Swasta
 - b. Wiraswasta
 - c. Lain - lain
5. Sudah berapa lama Anda menjadi anggota BMT BIF Bugisan?
 - a. 1 - 3 tahun
 - b. 3 – 5 tahun
 - c. > 5 tahun

	kemampuan berkomunikasi yang baik dalam menghadapi komplain nasabah					
6.	karyawan BMT BIF Bugisan selalu siaga melayani nasabah yang memerlukan bantuan					
7.	Penampilan karyawan BMT BIF Bugisan terlihat cerdas membuat nasabah percaya menipkan dana					
8.	BMT BIF Bugisan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan					
9.	Seluruh karyawan BMT BIF Bugisan memberikan pelayanan tanpa membedakan kondisi ekonomi nasabah					
10.	Karyawan BMT BIF Bugisan memperhatikan nasabah dengan sungguh-sungguh					

B. Citra Perusahaan

No	Pertanyaan	Pendapat				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	BMT BIF Bugisan merupakan perusahaan perbankan syariah yang terpercaya					
2.	BMT BIF Bugisan memiliki produk					

	tabungan yang bervariasi dan sesuai kebutuhan					
3.	BMT BIF Bugisan merupakan BMT dengan pelayanan terbaik					
4.	Penampilan Karyawan BMT BIF Bugisan terlihat profesional di bidangnya					
5.	BMT BIF Bugisan merupakan kantor cabang terbaik					
6.	BMT BIF Bugisan mempunyai reputasi yang baik dimata anggota					
7.	BMT BIF Bugisan memiliki ciri khas tersendiri sehingga dapat dibedakan dengan BMT lainnya					
8.	Nama BMT BIF Bugisan lebih mudah diingat dibanding dengan nama BMT yang lain.					
9.	Logo BMT BIF Bugisan lebih mudah dikenali					
10.	BMT BIF Bugisan memiliki dasar hukum yang resmi.					

C. Loyalitas Nasabah

No	Pertanyaan	Pendapat				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	BMT BIF Bugisan selalu menjadi pilihan pertama saya dalam menggunakan produk jasa					
2.	Saya berkeinginan untuk terus menggunakan jasa BMT BIF Bugisan					
3.	Saya merasa tepat menyimpan dana pada BMT BIF Bugisan					
4.	Saya tidak akan berpindah ke BMT lain walaupun BMT tersebut memberikan keuntungan yang lebih tinggi					
5.	Saya tidak akan berpindah ke BMT lain walaupun BMT tersebut membebani biaya administrasi yang rendah					
6.	Saya tidak akan selalu menjadi nasabah yang setia di BMT BIF Bugisan					
7.	Saya pernah bercerita kepada orang lain tentang keunggulan BMT BIF Bugisan					
8.	Saya menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan jasa/produk BMT BIF					

	Bugisan					
9.	Saya selalu mengatakan hal baik tentang BMT BIF Bugisan					
10.	Saya akan menggunakan produk tabungan lain pada BMT BIF Bugisan					

LAMPIRAN SPSS

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Gender

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	12	24.0	24.0	24.0
Valid Perempuan	38	76.0	76.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18-20 Tahun	9	18.0	18.0	18.0
Valid 21-35 Tahun	21	42.0	42.0	60.0
Valid 36-45 Tahun	8	16.0	16.0	76.0
Valid 46-50 Tahun	1	2.0	2.0	78.0
Valid > 50 Tahun	11	22.0	22.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD/MI	8	16.0	16.0
	SMP/MTS	3	6.0	22.0
	SMA/MA/S	27	54.0	76.0
	MK			
	Diploma	1	2.0	78.0
	Sarjana	9	18.0	96.0
	Lain-Lain	2	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

Pekerjaan

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Negeri/Swasta	8	16.0	16.0
	Wiraswasta	34	68.0	84.0
	Lain-Lain	8	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

Lama Menjadi Nasabah

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-3 Tahun	35	70.0	70.0
	3-5 Tahun	3	6.0	76.0
	> 5 Tahun	12	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

Transaksi Perbulan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 Kali	17	34.0	34.0	34.0
1-2 Kali	23	46.0	46.0	80.0
2-3 Kali	9	18.0	18.0	98.0
> 3 Kali	1	2.0	2.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

UJI LINEAR BERGANDA

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827 ^a	.684	.671	3.084

a. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, KualitasPelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	968.495	2	484.247	50.902	.000 ^b
	Residual	447.125	47	9.513		
	Total	1415.620	49			

a. Dependent Variable: LoyalitasNasabah

b. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, KualitasPelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.621	2.883		1.949	.057
	KualitasPelayanan	.444	.078	.526	5.729	.000
	Citra Perusahaan	.383	.079	.444	4.831	.000

a. Dependent Variable: LoyalitasNasabah

X Pearson 1 Correlation	.417**	.642**	.624**	.740**	.641**	.774**	.549**	1	.686**	.573**	.815**
8 Sig. (2- tailed)	,003	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X Pearson 1 Correlation	.472**	.538**	.672**	.721**	.687**	.685**	.667**	.686**	1	.666**	.832**
9 Sig. (2- tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X Pearson 1 Correlation	.641**	.716**	.750**	.620**	.509**	.535**	.667**	.573**	.666**	1	.816**
10 Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X Pearson 1 Correlation	.727**	.821**	.873**	.823**	.816**	.804**	.833**	.815**	.832**	.816**	1
11 Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,944	10

X 2	Pearson Correlation	.747**	.710**	.540**	.545**	.689**	.687**	.675**	1	.674**	.782**	.866**
8	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X 2	Pearson Correlation	.581**	.646**	.609**	.524**	.659**	.556**	.636**	.674**	1	.803**	.819**
9	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X 2	Pearson Correlation	.740**	.788**	.597**	.525**	.726**	.644**	.669**	.782**	.803**	1	.895**
10	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X 2	Pearson Correlation	.854**	.821**	.726**	.708**	.838**	.823**	.832**	.866**	.819**	.895**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.946	10

Y.10	Pearson Correlation	.683**	.554**	.671**	.517**	.618**	.590**	.631**	.652**	.622**	1	.830**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y	Pearson Correlation	.860**	.761**	.748**	.748**	.823**	.768**	.834**	.769**	.737**	.830**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,932	10

HASIL KUISIONER

KUALITAS PELAYANAN										TOTAL	CITRA PERUSAHAAN										TOTAL	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	35	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	36	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	44
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	45
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	44	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	37	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	36
2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	25	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	25
4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	37	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	37
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	35
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	26
5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	46	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	24
3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	35	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	35
3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	25	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	25
4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	35	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	38
3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	24	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	23
3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	28	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	26	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38
4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	34	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	34
4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	40	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	34
5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	44	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43
4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	37	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	35
3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	33	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	35
3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	24	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	23
2	2	3	4	5	5	3	5	4	2	35	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	36
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	22	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	32
4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	34	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	33
3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	37	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	37
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	33	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	36
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	34
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	34	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	33
4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	35	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	28

4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	36	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43
2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	17	3	3	4	3	3	4	3	3	3	32
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31	4	3	3	4	3	3	4	3	3	33
4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	34	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	3	3	3	4	4	4	4	4	4	37
4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	44	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	36	3	3	4	4	3	4	4	3	4	35
4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	37	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	33	4	4	4	3	3	3	3	4	4	35
3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	33	3	3	3	3	3	3	3	2	2	27

LOYALITAS NASABAH										TOTAL
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	34
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	35
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	45
3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36
2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	26
4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	36
3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	32
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	37
3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	26
4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	36
3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	34
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37

4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	25
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32
3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	32
5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	45
4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	37
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	24
3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	34
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29
3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	33
4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	34
3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	35
3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	33
3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	26
3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	36
4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	37
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	28
3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	32
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	42
4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	44
3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	34

NO	JK	U	PDKN	PKJ	LM/A	TRS/B
1	2	1	3	5	2	2
2	2	2	3	5	2	2
3	1	2	3	6	2	3
4	2	3	1	5	2	2
5	2	2	3	3	3	1
6	1	2	5	5	2	3
7	2	1	3	5	4	2
8	2	2	3	5	2	1
9	1	3	3	3	4	2
10	2	2	1	5	2	2
11	2	5	5	3	2	2
12	1	1	3	5	4	2
13	2	4	2	6	2	1
14	1	2	3	5	4	2
15	2	2	5	3	2	2
16	2	1	1	5	2	1
17	1	2	3	3	2	2
18	2	3	5	5	4	2
19	1	5	1	5	2	3
20	2	2	3	5	2	1
21	2	2	4	3	3	2
22	1	1	1	5	2	2
23	2	2	3	3	2	2
24	1	3	5	5	4	1
25	2	2	3	3	2	2
26	1	3	1	5	4	2
27	2	1	3	6	2	1
28	1	2	5	5	2	1
29	2	3	2	5	2	3
30	1	5	1	5	2	4
31	2	5	3	6	4	1
32	2	1	6	5	2	2
33	2	2	5	5	4	2
34	2	3	1	5	2	3
35	2	5	3	5	2	1
36	2	5	3	6	3	2
37	2	3	3	5	2	3
38	2	2	5	5	2	1
39	2	1	3	5	2	1
40	2	2	3	6	2	3
41	2	5	3	5	4	1
42	2	5	6	5	2	3
43	2	5	3	5	2	1
44	2	5	5	5	2	1
45	2	2	3	6	2	1

46	2	2	3	5	4	3
47	2	1	2	5	2	2
48	2	2	3	5	4	1
49	2	5	3	5	2	2
50	2	2	3	6	2	2



Gambar Depan Kantor BMT Bif Cabang Bugisan



Gambar Ruangan BMT BIF Bugisan 1



Gambar Ruangn BMT BIF Bugisan 2



Gambar Wawancara Dengan Karyawan BMT BIF Bugisan