

**ANALISIS KELAYAKAN PEMBERIAN HADIAH
SIMPANAN IDUL FITRI TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI BMT AN NAJAH WIRADESA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)
Dalam Ilmu Perbankan Syariah



Oleh :

ARIN PUSPARINI
NIM. 2012111081

**PRODI D3 PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) PEKALONGAN
2015**

ASAL BUKU INI :	Penulis
PENERBIT/ PARGA :	
TGL. PENERIMAAN :	31 - 01, 2017
NO. KLASIFIKASI :	TA D-2 PBS 17-049 PUS - a
INDUK :	1712.049

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arin Pusparini
Nim : 2012111081
Prodi : D3 Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul “ANALISIS KELAYAKAN PEMBERIAN HADIAH SIMPANAN IDUL FITRI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT AN NAJAH WIRADESA” adalah benar-benar karya penulis sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Apabila di kemudian hari terbukti tugas akhir ini ternyata hasil plagiasi, penulis bersedia memperoleh sanksi akademik.

Pekalongan, Juni 2015

Yang menyatakan



ARIN PUSPARINI

NIM. 2012111081

Triana Sofiani, SH, MM

Jl Kh mansyur gg 8 no 5 Bendan
Pekalongan

Hj. Rinda Asyttuti, M.Si

Gang Sengon 5 No. 94 Medono
Pekalongan

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 3 (tiga) eksemplar
Hal : Naskah Tugas Akhir
Sdri. Arin Pusparini

Pekalongan, April 2015

Kepada Yth. Ketua STAIN
c/q Ketua Jurusan Syariah
di –
PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah tugas akhir saudara :

Nama : **ARIN PUSPARINI**

NIM : **2012111081**

JUDUL : **ANALISIS KELAYAKAN PEMBERIAN HADIAH
SIMPANAN IDUL FITRI (SI FITRI) TERHADAP KEPUASAN
NASABAHDI BMT AN NAJAH WIRADESA**

Dengan permohonan agar tugas akhir saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian harap menjadi perhatian dan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Triana Sofiani, SH, MM
NIP.19680608 200003 2 001

Pembimbing II



Hj. Rinda Asyttuti, M. Si
NIP.19771206 200501 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) PEKALONGAN**

Alamat : Jl. Kusuma Bangsa No.9 Pekalongan. Tlp.(0285) 412575-412572.Fax 423418
E-mail : stain_pkl@telkom.net -stain_pkl@hotmail.com

PENGESAHAN


Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan
mengesahkan tugas akhir saudara :

Nama : **ARIN PUSPARINI**
NIM : **2012111081**
Judul : **ANALISIS KELAYAKAN PEMBERIAN HADIAH SIMPANAN
IDUL FITRI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT AN
NAJAH WIRADESA**

Yang telah diujikan pada hari kamis, tanggal 02 Juli 2015 dan dinyatakan
berhasil serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana
Ahli Madya (A.Md) dalam Ilmu Perbankan Syariah.

Dewan Penguji,

Penguji I


H. Tamamudin, SE, M.M
NIP. 19791030 200604 1 018

Penguji II


Dewi Puspitasari, M.Pd
NIP. 19790221 200712 2 001

Pekalongan, 02 Juli 2015

Ketua




Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag
NIP. 19710115 199803 1 005

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada peneliti, dengan penuh kerendahan hati karya kecilku ini kupersembahkan kepada:

- ❖ Yang tercinta dan tersayang ayahanda tercinta, bapak wasmun dan ibunda tercinta, Ibu kartiyah yang selalu mendo'akan, memberi dukungan, motivasi, dan cinta kasih yang tanpa batas kepada penulis.
- ❖ Yang tersayang ismayanti & ahmad rozin, yang selalu memberiku dukungan dan do'anya.
- ❖ Yang tersayang Muhammad Ali Fahmi yang selalu memberi bantuan dan motivasi serta do'a.
- ❖ Sahabat-sahabatku KOLAK terima kasih atas bantuan, dukungan dan do'anya.
- ❖ Rekan-rekan kerja MDS Pekalongan khususnya shoes ladies yang telah memberiku semangat, terima kasih atas do'anya.
- ❖ Semua mahasiswi prodi D3 Perbankan Syariah STAIN Pekalongan.

MOTTO

*“Jangan meminta bukti bahwa do’amu akan dijawab allah
tapi buktikanlah kesungguhan dari do’amu”*

*“Jadikanlah kegagalan serta kekecewaan masa lalu menjadi
senjata sukses dimasa depan”*

*“Kesuksesan berjalan sesuai dengan rumus yang ampuh
yaitu 3B (Belajar, Berusaha serta Berdo’a)”*

ABSTRAK

Arin Pusparini. 2015. Analisis Kelayakan Pemberian Hadiah Simpanan Idul Fitri Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT An Najah Wiradesa. Tugas Akhir Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan. Pembimbing: H. Tamamudin, SE, M.M dan Dewi Puspitasari, M. Pd

Keberhasilan sebuah perbankan sangat ditentukan oleh kepuasan nasabah. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan nasabah. Hadiah tabungan simpanan idul fitri sebenarnya bukan masalah yang amat sulit akan tetapi apabila kurang diperhatikan akan mengurangi tingkat kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sangat berpengaruh pada kelancaran sesuatu usaha tertentu. Tanpa nasabah atau pelanggan, suatu lembaga keuangan tidak bisa berjalan dengan lancar. Karena pada hakikatnya nasabahlah yang menjadi pemeran utama dalam lembaga keuangan khususnya di bank syariah dan BMT.

Permasalahan yang akan diungkap dalam penelitian ini adalah bagaimana kriteria hadiah simpanan idul fitri di BMT An Najah wiradesa dan bagaimana pengaruh kepuasan nasabah terhadap hadiah simpanan idul fitri di BMT An Najah Wiradesa?. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah bagaimana kriteria hadiah sifitri dan mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan nasabah terhadap hadiah simpanan idul fitri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data berupa angka. Penelitian ini dilakukan dengan metode survei dengan cara menyebarkan kuesioner kepada nasabah sebagai responden yang dijadikan sampel. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 nasabah secara acak.

Hasil penelitian ditentukan dengan dua variabel dimana variabel hadiah simpanan idul fitri (x) sebagai variabel independen dan kepuasan nasabah (y) sebagai variabel dependen. Berdasarkan analisis data menggunakan alat bantu program SPSS 21 diperoleh koefisiensi determinasi (R^2) sebesar 0,569. Arti dari koefisiensi ini adalah bahwa sumbangan relatif yang diberikan oleh variabel X terhadap Y adalah sebesar 56,9%

Kata Kunci : Hadiah Simpanan Idul Fitri , Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan, taufik dan hidayahNya kepada kita semua, shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan dan idola kita Nabi Besar Sayyidina Muhammad SAW yang senantiasa menjadi suri tauladan bagi seluruh umat manusia yang berupa akhlak mulia.

Tugas Akhir ini menyuguhkan tentang Analisis Kelayakan Pemberian Hadiah Simpanan Idul Fitri (SIFITRI) terhadap Kepuasan Nasabah di BMT AN NAJAH Wiradesa. Dengan demikian penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi seberapa besar kepuasan nasabah terhadap hadiah simpanan idul fitri diBMT AN NAJAH Wiradesa.

Pada kesempatan ini perkenankan penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berjasa dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini sehingga dapat selesai, yaitu :

1. Bapak DR. Ade Dedi Rohayana, M.Ag, selaku Ketua STAIN Pekalongan, yang selalu menjadi panutan bagi penulis.
2. Bapak Drs.A.Tubagus Surur, M.Ag, selaku Ketua Jurusan Syari'ah STAIN Pekalongan, yang senantiasa berusaha meningkatkan mutu alumni STAIN terutama jurusan Syari'ah.
3. Bapak A. Rosyid , selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah STAIN Pekalongan, yang senantiasa berusaha meningkatkan mutu alumni STAIN Pekalongan.
4. Ibu Triana Sofiani, SE,MM , selaku dosen pembimbing tugas akhir I, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Ibu Hj Rinda Asytuti, selaku dosen pembimbing tugas akhir II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Segenap Dosen Program Studi Perbankan Syariah STAIN Pekalongan beserta staf.

7. Bpk Ir. Ahmad Musa selaku general manager KJKS BMT AN NAJAH Wiradesa.
8. Ibu Mai Darai selaku staf SDM yang telah memberikan data yang dibutuhkan dalam Tugas Akhir ini.
9. Karyawan BMT An Najah yang bersedia memberi bantuan dalam pembuatan tugas akhir ini.
10. Kedua orang tua, serta segenap keluarga yang turut memberikan dorongan baik moril maupun spiritual.
11. Semua pihak termasuk sahabat-sahabat saya yang telah memberikan dukungan dan memberi warna dalam hidup saya.

Semoga amal kebaikan beliau-beliau yang telah membantu penulis dalam menyusun tugas akhir ini diterima oleh Allah SWT dan mendapat imbalan yang setimpal. Amin.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih sangat sederhana dan masih banyak kekurangan baik substansi materi, gaya bahasa, cara penulisannya dan sebagainya. Oleh karena itu penulis sangat mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun demi kebaikan bersama. Akhirnya do'a yang dapat penulis panjatkan, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya.

Pekalongan, Juni 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
NOTA PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	3
D. Penegasan Istilah.....	4
E. Telaah Pustaka	5
F. Kerangka Teori	7
G. Metode Penelitian	9
H. Sistematika Penulisan	17
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kriteria Kelayakan Hadiah Simpanan	18
B. Kepuasan Nasabah	23
BAB III PROFIL BMT AN NAJAH WIRADESA	
A. Profil KJKS BMT AN NAJAH Wiradesa	
1. Sejarah berdirinya BMT SM AN NAJAH Wiradesa.....	29
2. Dasar Hukum berdirinya KJKS BMT AN NAJAH Wiradesa.....	32
3. Visi, Misi, Maksud dan Tujuan KJKS BMT SM AN NAJAH Wiradesa.....	32
B. Struktur Organisasi KJKS BMT AN NAJAH Wiradesa	34
C. Produk Penghimpun Dana (<i>Funding</i>) KJKS BMT AN NAJAH Wiradesa	40
D. Produk Penyaluran Dana (<i>Lending</i>) KJKS BMT AN NAJAH Wiradesa	44

BAB VI ANALISIS HASIL PENELITIAN

A. Analisis Kepuasan Nasabah

1. Deskripsi Data

- a. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin 47
- b. Profil Responden berdasarkan Umur 48
- c. Profil Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan 48
- d. Profil Responden berdasarkan Pekerjaan 49
- e. Profil Responden berdasarkan Penghasilan 50
- f. Profil Responden berdasarkan Lama Bertransaksi 51

2. Analisis Data Penelitian

a. Uji Instrumen

- 1) Uji Validitas 52
- 2) Uji Reliabilitas 53

b. Uji Asumsi Klasik

- 1) Uji Normalitas 54
- 2) Uji Heteroskedastisitas 56
- 3) Uji Autokorelasi 57

c. Analisis Regresi Linier Sederhana 59

d. Pengujian Hipotesis 60

e. Koefisien Determinasi 61

B. Pembahasan Hasil Penelitian 61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 63

B. Saran 64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Responden berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2	Responden berdasarkan Umur	48
Tabel 4.3	Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	49
Tabel 4.4	Responden berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.5	Responden berdasarkan Penghasilan	50
Tabel 4.6	Responden berdasarkan Lama Bertransaksi.....	51
Tabel 4.7	Uji Validitas X	52
Tabel 4.8	Uji Validitas Y	53
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.10	Uji Autokorelasi	58
Tabel 4.11	Analisis Regresi Linear Sederhana	59

DAFTAR GAMBAR

Grafik 4.1	P-P Plot Normalitas.....	55
Grafik 4.2	Plot Heteroskedastisitas.....	57

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Disaat Bank Syariah muncul, persaingan semakin ketat, baik secara nasional maupun internasional. Begitu juga dengan BMT dalam kondisi semacam ini, para bankir berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan menawarkan berbagai jenis produknya. Dampaknya, nasabah memiliki banyak pilihan, kekuatan tawar menawar nasabah semakin besar, ini semua menjadi bagian penting dalam mendorong setiap bank menempatkan orientasinya pada kepuasan nasabah sebagai tujuan utamanya.¹

Kepuasan nasabah semakin diyakini sebagai kunci sukses pemasaran jasa bank. Oleh karena itu, upaya kalangan perbankan untuk memperoleh kepercayaan nasabah diwarnai oleh fenomena persaingan yang semakin ketat dalam era kedaulatan ini. Seiring dengan semakin ketatnya persaingan dalam sektor perbankan menimbulkan pertanyaan tentang cara-cara yang bisa memberikan kepuasan yang sempurna bagi setiap nasabah.²

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara sesuatu yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Jika sesuatu yang dirasakan di bawah harapan maka nasabah merasa tidak puas, sedangkan jika sesuatu

¹Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor:Ghalia Indonesia, 2010) hlm. 83

²Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta:Graha Ilmu,2013),

yang dirasakan sesuai dengan harapan maka niscaya nasabah merasa puas. Jika sesuatu yang dirasakan melampaui harapan maka nasabah akan merasa sangat puas. Membangun kepuasan nasabah adalah merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Dalam meraih kepuasan nasabah, BMT harus menyediakan layanan yang benar-benar yang dibutuhkan oleh nasabah seperti halnya menyediakan hadiah-hadiah menarik untuk simpanan idul fitri yang menggunakan akad wadiah.

Masalah hadiah simpanan idul fitri sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, karena pada hakikatnya hadiah untuk simpanan idul fitri tidak ditentukan spesifikasinya di awal perjanjian dan merupakan kebijakan dari pihak bank itu sendiri. Akan tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka akan menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif, apabila nasabah kurang puas maka akan menimbulkan nasabah tidak membuka rekening simpanan idul fitri pada tahun selanjutnya.

Dengan adanya kondisi seperti ini, penulis merasa tertarik untuk mengkaji lebih dalam bagaimana kepuasan nasabah terhadap pemberian hadiah simpanan wadiah terutama simpanan idul fitri (SI FITRI) ke dalam bentuk judul TA dengan judul **“ANALISIS KELAYAKAN PEMBERIAN HADIAH SI FITRI (SIMPANAN IDUL FITRI) TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT AN NAJAH WIRADESA PEKALONGAN”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan penulis adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kepuasan nasabah terhadap kelayakan pemberian hadiah SI FITRI (simpanan idul fitri) di BMT AN-NAJAH Wiradesa?
2. Seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen?

C. Tujuan dan Kegunaan

Tujuan penelitian:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepuasan nasabah terhadap kelayakan pemberian hadiah SI FITRI (simpanan idul fitri) di BMT AN-NAJAH Wiradesa.
2. Untuk mengetahui besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Kegunaan penelitian:

a. Secara Teoritis

1. Sebagai tambahan ilmu pengetahuan mengenai kelayakan pemberian hadiah SI FITRI (simpanan idul fitri) terhadap kepuasan nasabah di BMT AN-NAJAH Wiradesa.

2. Sebagai tambahan referensi literatur serta informasi bagi mahasiswa STAIN Pekalongan dan semua pihak yang membutuhkan pada umumnya.

b. Secara praktis:

1. Bagi penulis, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Perbankan Syariah pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan.
2. Sebagai dasar aturan bagi BMT AN-NAJAH agar senantiasa memberikan kepuasan nasabah melalui hadiah simpanan idul fitri.

D. Penegasan Istilah

Agar tidak terjadi kekeliruan terhadap pemahaman, terlebih dahulu penulis mengemukakan istilah-istilah yang ada dalam judul Tugas Akhir (TA) sebagaimana tersebut diatas :

1. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dsb) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab musabab, duduk perkaranya, dsb).³
2. Kelayakan adalah perihal yang dapat (patut,pantas) dikerjakan.⁴
3. Hadiah adalah pemberian dari seseorang kepada orang lain tanpa adanya penggantian dengan maksud memuliakan.⁵
4. SI FITRI adalah simpanan dengan karakteristik:

³Anton M Moeliono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta:Balai Pustaka,1988), hlm 32

⁴Dendy Sugono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama,2008) , hlm 797

⁵Sulaiman Rasjid, *Fiqh Islam* (Jakarta:At-Tahairriyah,1976), hlm 311

- Besaran setoran dan waktu setoran dapat disesuaikan sesuai keinginan.
 - Pengambilannya hanya dapat dilakukan saja menjelang Hari Raya Idul Fitri.⁶
5. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.⁷
 6. Nasabah adalah orang yang berhubungan dengan atau menjadi langganan bank (dalam hal keuangan).⁸

E. Telaah Pustaka

Terkait dengan penelitian yang dilakukan adalah tentang analisis kelayakan pemberian hadiah SI FITRI (simpanan idul fitri) terhadap kepuasan nasabah di BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan maka penulis melakukan telaah pustaka melalui penelitian-penelitian yang sebelumnya telah dilakukan.

Penelitian dengan judul “Analisis kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada BPR BKK Sambirejo Kabupaten Sragen” oleh Puguh sasongko dengan menunjukkan hasil bahwa nilai indeks kepuasan konsumen sebesar -5576 dan bernilai negatif atau $SQ < 0$ yang berarti nasabah dalam kategori tidak puas. Hasil pengukuran ini menggunakan analisis Mean Importance-

⁶Brosur BMT AN NAJAH

⁷Fandy Tjipto, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 1995), hlm 24

⁸*Op.cit*, Anton M Moeliono, hlm 609

Performance.⁹ Perbedaan penelitian yang penulis teliti dengan penelitian sebelumnya adalah membahas kualitas pelayanan yang digunakan sebagai alat untuk menganalisis kepuasan nasabah. Sedangkan penulis membahas kelayakan pemberian hadiah SI FITRI yang digunakan sebagai alat untuk mengukur kepuasan nasabah.

Penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Bank Mandiri (persero) tbk di bagian Retail dan Consumer Risk Group” oleh Andi Lesmana dengan hasil menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh para petugas bank masih belum memenuhi tingkat kepuasan nasabah secara menyeluruh. Kesenjangan yang terterjadi antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja berdasarkan urutan kesenjangan yang paling tinggi pada kualitas pelayanan jasa oleh petugas *security* adalah pada dimensi *Ireliability*, petugas *customer service* adalah *tangibles* dan petugas *collection* adalah dimensi *reliability*.¹⁰ Perbedaan penelitian yang penulis teliti dengan penelitian sebelumnya adalah membahas pelayanan yang digunakan sebagai alat untuk mengukur kepuasan nasabah. Sedangkan penulis membahas kelayakan pemberian hadiah SI FITRI yang digunakan sebagai alat untuk mengukur kepuasan nasabah.

⁹Puguh sasongko, “Analisis kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada BPR BKK Sambirejo Kabupaten Sragen” dikutip dari <http://eprints.uns.ac.id/3071/> , diakses tanggal 17-02-2015, 15:07

¹⁰Andi Lesmana, “Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Bank Mandiri (persero) tbk di bagian Retail dan Consumer Risk Group” www.gunadarma.ac.id/library/Perbankan/Artikel_91204009.pdf, diakses tanggal 07-08-2015, 11:00

Di STAIN Pekalongan, penulis telah melakukan survei literatur antara lain penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Produk SMESS BMT Istiqlal Pekalongan” oleh Muhammad Roiq dengan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah BMT Istiqlal Pekalongan memiliki strategi yaitu pelayanan jemput bola, bagi hasil yang diberikan cukup kompetitif, tidak dipungut biaya tiap bulan, memberikan fee kepada nasabah yang menjadi koordinator simpanan, dan memberikan hadiah-hadiah menarik.¹¹ Perbedaan penelitian yang penulis teliti dengan penelitian sebelumnya adalah membahas produk SMESS BMT Istiqlal yang digunakan sebagai alat untuk mengukur kepuasan nasabah. Sedangkan penulis membahas kelayakan pemberian hadiah SI FITRI yang digunakan sebagai alat untuk mengukur kepuasan nasabah.

F. Kerangka Teori

Kepuasan nasabah menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan maka niscaya konsumen merasa puas, dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat

¹¹ Muhammad Roiq, “Kepuasan Nasabah Terhadap Produk SMESS BMT Istiqlal Pekalongan”, (Pekalongan:Perpustakaan STAIN Pekalongan,2010)

puas. Untuk menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh nasabah yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan nasabah. Dengan demikian, kepuasan nasabah tidak berarti memberikan kepada nasabah apa yang diperkirakan perbankan disukai oleh nasabah. Namun perbankan harus memberikan apa yang sebenarnya mereka inginkan, kapan diperlukan dan dengan cara apa mereka memperolehnya.¹²

Kepuasan nasabah merupakan respons nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat situasi sesaat. Sisi positif dari harapan (*expectation*) seseorang menunjukkan rasa percaya pada sesuatu (produk jasa) yang secara ekonomis dapat memberikan keberhasilan, kompeten dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan seseorang dapat mendorong umbumnya dorongan untuk memenuhi kesenjangan antara keinginan yang ideal dengan yang aktual diterima, yang secara subjektif berhubungan dengan penilaian, perasaan atau tidak puas.¹³

Pelanggan jasa membandingkan apa yang mereka harapkan untuk diterima dengan apa yang benar-benar mereka terima selama tahap pasca-pembelian dalam proses pembelian jasa. Mereka memutuskan apakah

¹² Yudianto Tri Atmojo, "MengukurKepuasanPelanggan", dikutip dari <http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan/>, diakses tanggal 04-05-2015, 09:25

¹³ Ali hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor:Ghalia Indonesia,2010) hlm 85-86

mereka puas atau tidak dengan penyerahan jasa dan hasilnya, dan mereka juga membuat penilaian tentang kualitas jasa.

Skala SERVQUAL mencakup lima dimensi sebagai kriteria menilai kualitas jasa dan kepuasan pelanggan jasa, antara lain :

1. Keandalan (*reliability*) : Apakah perusahaan dapat diandalkan dalam menyediakan jasa seperti yang dijanjikan dari waktu ke waktu?
2. Keberwujudan (*tangible*) : Seperti apa terlihat fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan bahan komunikasi penyedia jasa tersebut?
3. Daya tanggap (*responsiveness*) : Apakah karyawan perusahaan tersebut senang membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat?
4. Jaminan (*assurance*) : Apakah karyawan jasa memiliki pengetahuan yang cukup, sopan, kompeten dan dapat dipercaya?
5. Empati (*empathy*) : Apakah perusahaan jasa tersebut memberikan perhatian yang besar dan khusus?¹⁴

G. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penulisan TA ini adalah

1. Jenis penelitian dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yaitu suatu bentuk pengumpulan berbagai data dan informasi yang ditemukan di lapangan. Penelitian studi kasus dan lapangan (*case study and field study research*) adalah penelitian tentang status subyek penelitian

¹⁴ Cristopher H Lovelock, dkk, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: PT Indeks, 2005), hlm 96-99

yang berkenaan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan personalitas. Subyeknya bisa juga individu , kelompok, institusi atau lembaga atau masyarakat.¹⁵

Dalam hal ini, subyek untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan nasabah terhadap hadiah SI FITRI yaitu nasabah SI FITRI. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah dibalik angka-angka tersebut.¹⁶

2. Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi 2:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data utama yang diperoleh dari subyek dengan sumber informasi yang dicari.¹⁷

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari kuesioner atau angket yang dibagikan kepada responden yang telah ditentukan yaitu nasabah SI FITRI di BMT AN-NAJAH Wiradesa. Nasabah yang akan menjadi sumber data utama sebanyak 50 nasabah simpanan idul fitri.

¹⁵ Masyhuri & M. Zainuddin, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif* (Bandung:PT Refika Aditama,2008), hlm 41

¹⁶ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta:Rajawali Pers, 2011), hlm 20

¹⁷ Anwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar,1998), hlm 91

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data literatur yang memberikan penjelasan terkait dengan permasalahan.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data, penulis menggunakan metode atau teknik sebagai berikut :

a. Angket

Angket adalah jawaban tertulis dari informasi atas daftar kuesioner dari peneliti.¹⁸ Angket ini diberikan secara langsung melalui tatap muka dan via telepon dengan daftar koesioner yang sama. Angket ini akan disebarakan sebanyak 50 nasabah simpanan Idul Fitri secara acak sebagai responden yang kemudian diisi untuk diolah menggunakan SPSS untuk mengetahui hasil kepuasan nasabah.

b. Studi pustaka

Studi pustaka adalah penelitian atau penyelidikan yang di lakukan dengan mengumpulkan data dan informasi dengan bantuan bermacam-macam material yang terdapat di ruangan perpustakaan, seperti, buku-buku, majalah, dokumen, catatan dan lain-lain.¹⁹

4. Metode Analisa Data

Analisis data merupakan proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain

¹⁸Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta BPFE-UII, 2001), hlm 55

¹⁹Mardalis, *Metode Penelitian cet.4*,(Jakarta : Bumi Aksara, 1999), hlm 28

yang telah dihimpun oleh peneliti untuk menambah pemahaman peneliti sendiri dan untuk memungkinkan peneliti melaporkan apa yang telah ditemukan pada pihak lain. Analisa data yang digunakan adalah deduktif, secara staistik. Terutama menghasilkan data numerik yang biasanya dianalisis secara statistik.²⁰

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.²¹

Kriteria penilaian uji validitas:

- Apabila r hitung $>$ r tabel (pada taraf sigmifikansi 0,05) maka dapat dikatakan item kuesioner teersebut valid.
- Apabila r hitung $<$ r tabel (pada traf signifikansi 0,05) maka dapat dikatakan item kuesioner teersebut tidak valid.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu pengukur, menunjukkan stabilitas dan konsistensi dari suatu instrumen yang

24 ²⁰Masyhuri & M. Zainuddin, *Metode Penelitian*, (Bandung:PT Refika Aditama,2011), hlm

²¹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 Cet ke-5* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005), hlm 52

mengukur suatu konsep.²² Untuk mengujireliabilitas dari kuesioner digunakan teknik *Cronbach Alpha* yang berguna untuk mengetahui apakah alat ukur yang dipakai *reliable* (handal).

Kriteria pengujiannya:

- Jika $\alpha > 0,6$ maka data reliabel
- Jika $\alpha < 0,6$ maka data tidak reliabel

b. Uji Asumsi Klasik

Dalam analisis linier berganda perlu mengindari penyimpangan asumsi klasik supaya tidak timbul masalah dalam menggunakan analisis tersebut. Untuk tujuan tersebut maka harus dilakukan pengujian terhadap empat asumsi klasik berikut ini:

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel bebas dan variabel terikat mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah apabila distribusi normal atau mendekati normal. Untuk mengetahui normal tidaknya data yang digunakan dalam penelitian ini digunakan grafik *normal probability plot*.

2) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya ($t-1$). Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.

Deteksi autokorelasi bila:

- a) Angka Durbin Watson dibawah $-2 =$ ada autokorelasi positif.
- b) Angka Durbin Watson antara -2 sampai $+2 =$ tidak ada autokorelasi.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pengujian ada tidaknya gejala heteroskedastisitas memakai metode grafik dengan melihat ada tidaknya pola tertentu dari variabel terikat, dimana jika tidak terdapat pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan begitu juga sebaliknya.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk menunjukkan pengaruh antara satu variabel dependendengan

dua atau lebih variabel independen yang dinyatakan dengan persamaan: $Y = a + bX$

Dimana: a = Konstanta

b = Koefisien regresi

Y = Variabel dependen (Kepuasan Nasabah)

X = Variabel independen (Hadiah Tabungan Sifitri)

d. Pengujian Hipotesis (uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara *individual* dalam menerangkan variasi variabel terkait. Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh efektifitas lingkungan pengendalian terhadap kualitas pembiayaan. Langkah-langkah pengujiannya adalah diawali dengan formulasi hipotesis, yakni diawali penentuan hipotesis nihil (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a), kemudian menentukan tingkat signifikansi dengan tabel, dilanjutkan dengan mencari t hitung dan akan menghasilkan keputusan:

- H_0 :diterima jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, H_a ditolak
- H_a :diterima jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, H_0 ditolak.

e. Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi-variabel terikat (dependen). Nilai koefisien determinasi adalah

diantara 0 sampai 1. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Dalam mengelola data yang diperoleh baik data primer maupun data sekunder digunakan metode :

a. Klasifikasi data

Klasifikasi data dilakukan untuk mengelola data primer berupa angket yang telah diisi oleh responden. Klasifikasi ini dilakukan untuk memilah data mengenai kepuasan nasabah terhadap kriteria simpanan idul fitri di BMT AN NAJAH Wiradesa.

b. Analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk narasi.

Proses mendiskripsikan data yang diperoleh dalam bentuk narasi. Hal ini dilakukan agar hasil penelitian lebih deskriptif dan mudah dipahami.

5. Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan dari seluruh individu dengan kualitas dan ciri-ciri yang telah ditentukan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah simpanan idul fitri di BMT AN Najah Wiradesa.

Sedangkan sampel adalah nasabah simpanan idul fitri yang terpilih. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 50 nasabah simpanan

idul fitri di BMT AN NAJAH Wiradesa. Teknik yang digunakan dalam menentukan sampel adalah *simple random sampling* atau pengambilan sampel secara acak sederhana dari populasi.

H. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulisan dalam pembuatan Tugas Akhir, maka penulis membagi menjadi 5 pokok pembahasan yang terangkum pada sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I. Pendahuluan, mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan tugas akhir, penegasan istilah, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian, sistematika penulisan.

BAB II. Landasan teori, pada bab ini dijelaskan teori-teori yang mendukung penulisan tugas akhir yang meliputi kriteria kelayakan hadiah simpanan dan kepuasan nasabah.

BAB III. Gambaran umum, berisi tentang BMT AN-NAJAH Wiradesa meliputi profil, dasar hukum, visi dan misi, produk penghimpun dana serta produk penyaluran dana.

BAB IV. Memaparkan analisis terhadap data-data yang telah dikumpulkan. Mengetahui analisis kelayakan pemberian hadiah SI FITRI (simpanan idul fitri) terhadap kepuasan nasabah di BMT AN-NAJAH Wiradesa.

BAB V. Penutup, berisi tentang kesimpulan dan saran kepada BMT AN-NAJAH Wiradesa.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang diuraikan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

Dari hasil perhitungan statistik data yang ada diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Berdasarkan pada hasil analisis regresi yang telah dilakukan pada penelitian ini, didapat persamaan regresi $Y = 12,008 + 0,372 X$. Artinya jika hadiah SI FITRI bertambah (lebih baik) 1% maka kepuasan nasabah menggunakan simpanan idul fitri mengalami peningkatan sebesar 0,372 atau 37,2%. Koefisien bernilai positif antara hadiah SI FITRI dengan kepuasan nasabah menggunakan simpanan idul fitri, semakin meningkat (lebih baik) hadiah tabungan si fitri maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah menabung simpanan idul fitri. Maka dapat disimpulkan bahwa keduanya saling berpengaruh.

Berdasarkan pernyataan hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima, bahwa hadiah simpanan idul fitri mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa simpanan Idul Fitri di BMT An Najah Wiradesa dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,372. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil analisis uji $t_{hitung} 12,008 >$ nilai $t_{tabel} 2,011$ dan tingkat signifikansi $0,015 <$ probabilitas signifikansi $\alpha = 0,05$.

2. Berdasarkan analisis data menggunakan alat bantu program SPSS 21 diperoleh koefisiensi determinasi (R^2) sebesar 0,569. Arti dari koefisiensi ini adalah bahwa sumbangan relatif yang diberikan oleh variabel independen (X) dalam variabel dependen (Y) adalah sebesar 56,9% sedangkan sisanya 43,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan terkait penelitian ini antara lain:

1. BMT An Najah Wiradesa perlu melakukan upaya-upaya meningkatkan kriteria dalam pemberian hadiah simpanan idul fitri dan mengetahui keinginan nasabah agar kepuasan nasabah terhadap BMT An Najah terus meningkat. Hal tersebut agar nasabah terus meningkatkan jumlah tabungan.
2. BMT An Najah Wiraadesa perlu menerima saran-saran nasabah mengenai hadiah simpanan idul fitri. Hal tersebut agar nasabah mendapatkan manfaat ekonomis dari produk SI FITRI pada khususnya dan produk-produk lainnya lebih baik dari bank atau lembaga keuangan lainnya, sehingga nasabah akan terus meningkatkan jumlah tabungannya dan tidak akan pindah di bank atau lembaga keuangan lainnya.
3. Variabel dalam penelitian ini hanya menggunakan variabel hadiah simpanan idul fitri yang dijadikan alat untuk mengukur kepuasan nasabah dengan butir-butir pertanyaan yang terbatas. Untuk penelitian yang akan

datang diharapkan menggunakan variabel-variabel lainnya untuk mengetahui kepuasan nasabah dengan butir-butir pertanyaan yang lebih lengkap.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Anwar. 1998 *Metode Penelitian*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Cetakan ke-5 .Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor:Ghalia Indonesia.
- Herue, Naune. 2007. *Fiqh Muamalah*. Jakarta:Griya Media Pratama.
- ImamWahjono, Sentot. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Jogiyanto. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta:Indeks.
- Mardalis. 1999. *Metode Penelitian cet.4*. Jakarta : Bumi aksara.
- Martono, Nanang. 2011. *Metode Peneitian Kuantitatif*. Jakarta:Rajawali Pers
- Masyhuri. 2008. *Metodelogi Penelitian Pndekatan Praktis dan Aplikatif*. Bandung:PT Refika Aditama.
- Marzuki. 2001. *Metodologi Riset*. Yogyakarta BPFE-UUI.
- Muhammad. 2004. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta:EKONISIA.
- M Moeliono, Anton. 1988. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta:Balai Pustaka.
- Rasjid, Sulaiman. 1976. *Fiqh Islam*. Jakarta:At-Tahairriyah.
- Sugono, Dendy. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tjipto, Fandy . 1955. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta:Andi Yogyakarta.
- Umam, Khaerul. 2013. *ManajemenPerbankanSyariah*. Bandung:CV PUSAKA SETIA.

Umar, Husain. 2007. *Research Methods In Finance and Banking*. Jakarta:PT Gamedia Pustaka Utara.

Wright, Lovelock. 2005. *ManajemenPemasaranJasa*. Jakarta:Indeks.

Yazid. 2001. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta:Ekonisia Refika Aditama.

B. Dokumentasi

Brosur Produk-produk KJKS BMT An-NajahWiradesa.

Dokumentasi KJKS BMT An-NajahWiradesa.

Modul Manajemen Operasional BMT An-NajahWiradesa.

C. Karya ilmiah

Roiq, Muhammad. 2010. "Kepuasan Nasabah Terhadap Produk SMESS BMT Istiqlal Pekalongan". Pekalongan:Perpustakaan STAIN Pekalongan.

D. Internet

<http://digilib.uin-suka.ac.id/1969/>, diakses tanggal 07-08-2015, 10:15

<http://eprints.uns.ac.id/3071/>, diakses tanggal 17-02-2015, 15:07

<http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/viewFile/632/617>, diakses tanggal 17-02-2015, 15:07

<http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan/>, diakses tanggal 04-05-2014, 09:25

www.gunadarma.ac.id/librar./Perbankan/Artikel_91204009.pdf, diakses tanggal 7-08-2015, 11:00

LAMPIRAN-LAMPIRAN

UJI VALIDITAS

Correlations X

[DataSet1]

Correlations		TotalX
X1	Pearson Correlation	,569**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
X2	Pearson Correlation	,735**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
X3	Pearson Correlation	,580**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
X4	Pearson Correlation	,730**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
X5	Pearson Correlation	,779**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
TotalX	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

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

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

Correlations Y

[DataSet1]

Correlations		Jml
	Pearson Correlation	,787**
Y1	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
	Pearson Correlation	,784**
Y2	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
	Pearson Correlation	,671**
Y3	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
	Pearson Correlation	,784**
Y4	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
	Pearson Correlation	,613**
Y5	Sig. (2-tailed)	,000
	N	50
	Pearson Correlation	1
jml	Sig. (2-tailed)	
	N	50

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

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

UJI RELIABILITAS

Reliability X

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,712	,711	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	16,320	4,508	,410	,188	,692
X2	16,160	3,484	,519	,344	,643
X3	16,460	4,172	,343	,192	,711
X4	16,340	3,576	,524	,347	,640
X5	16,240	3,288	,580	,429	,613

Reliability Y

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

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

Reliability Statistics

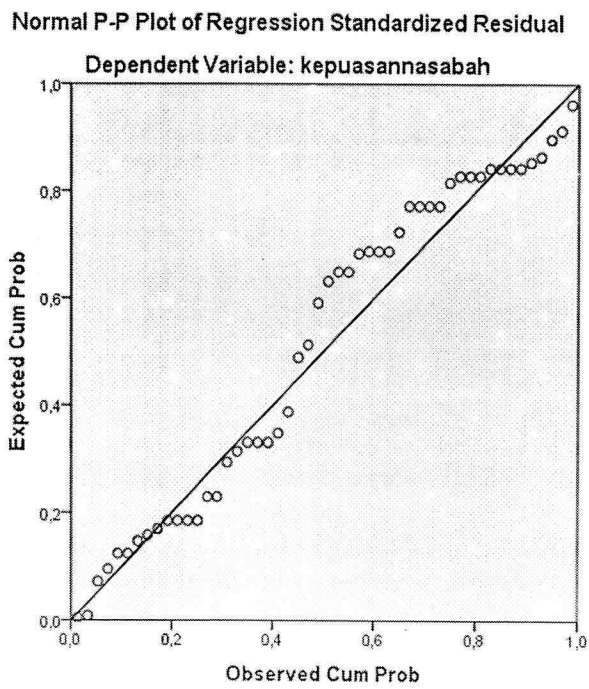
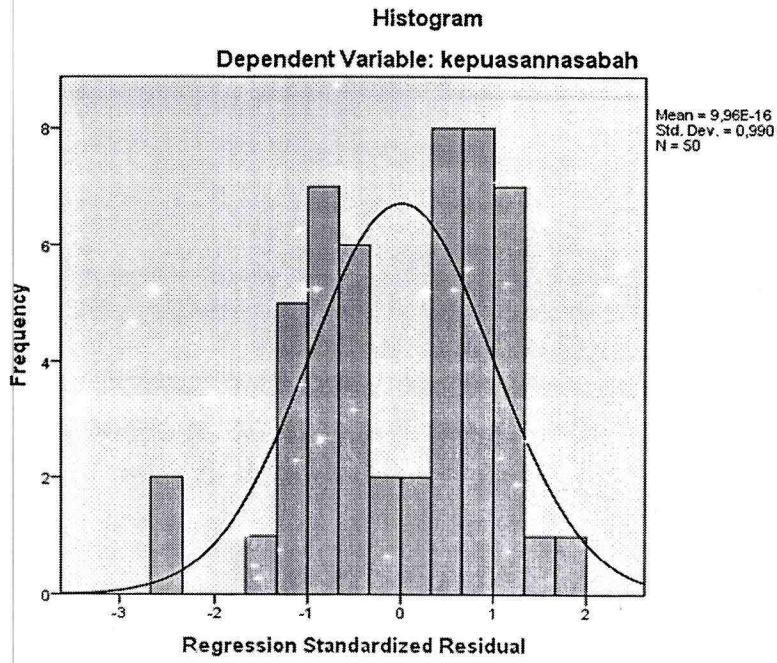
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,777	,778	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	15,600	4,204	,636	,476	,706
Y2	15,540	4,417	,654	,447	,705
Y3	15,580	4,657	,473	,294	,761
Y4	15,840	4,056	,612	,411	,714
Y5	15,760	4,880	,399	,216	,784

UJI NORMALITAS

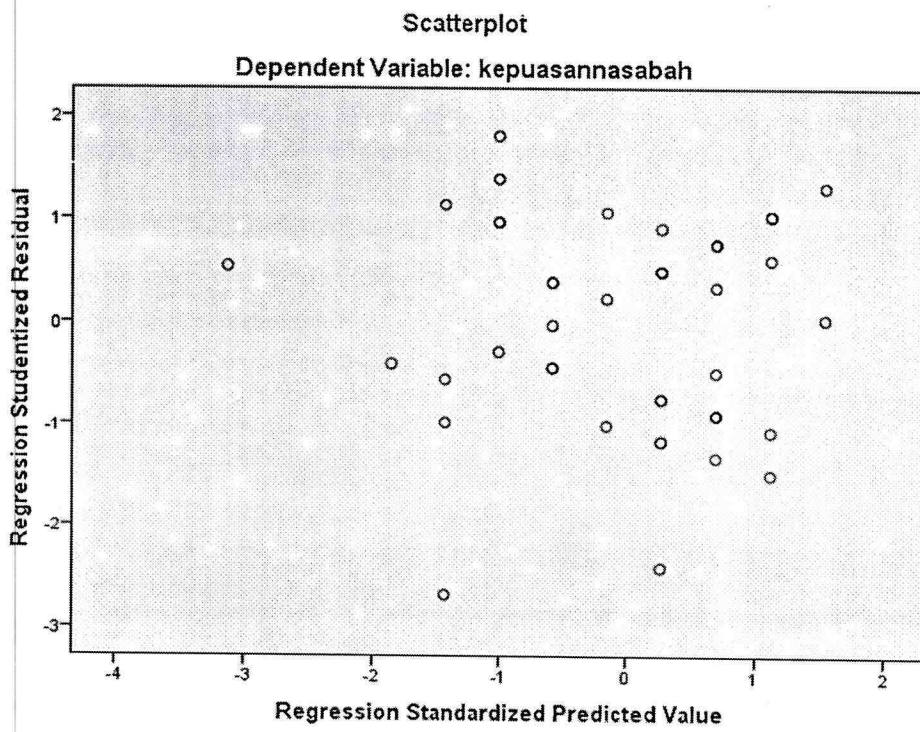
Charts



UJI HETEROSKEDASTISITAS

Charts

[DataSet1]



UJI AUTOKORELASI

Regression

[DataSet1]

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	hadiahsimpananidulfitri ^b		Enter

- a. Dependent Variable: kepuasannasabah
 b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,341 ^a	,569	,098	2,4352	2,320

- a. Predictors: (Constant), hadiahsimpananidulfitri
 b. Dependent Variable: kepuasannasabah

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	37,519	1	37,519	6,327	,015 ^b
	Residual	284,661	48	5,930		
	Total	322,180	49			

- a. Dependent Variable: kepuasannasabah
 b. Predictors: (Constant), hadiahsimpananidulfitri

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,008	3,030		3,963	,000
	Hadiahsimpananidulfitri	,372	,148	,341	2,515	,015

- a. Dependent Variable: kepuasannasabah

ANALISIS REGRESI

[DataSet1]

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	hadiahsimpananidulfitri ^b		Enter

a. Dependent Variable: kepuasannasabah

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,341 ^a	,569	,098	2,4352

a. Predictors: (Constant), hadiahsimpananidulfitri

b. Dependent Variable: kepuasannasabah

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	37,519	1	37,519	6,327	,015 ^b
	Residual	284,661	48	5,930		
	Total	322,180	49			

a. Dependent Variable: kepuasannasabah

b. Predictors: (Constant), hadiahsimpananidulfitri

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,008	3,030		3,963	,000
	Hadiahsimpananidulfitri	,372	,148	,341	2,515	,015

a. Dependent Variable: kepuasannasabah

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 Tabel Durbin Watson

Level of Significance $\alpha = 0,05$

n	k'=1		k'= 2		k'= 3		k'= 4		k'= 5	
	d _L	d _U	d _L	d _U	d _L	d _U	d _L	d _U	d _L	d _U
15	1.077	1.361	0.946	1.543	0.814	1.750	0.685	1.977	0.562	2.21
16	1.106	1.371	0.982	1.539	0.857	1.728	0.734	1.935	0.615	2.15
17	1.133	1.381	1.015	1.536	0.897	1.710	0.779	1.900	0.664	2.10
18	1.158	1.391	1.046	1.535	0.933	1.696	0.820	1.872	0.710	2.06
19	1.180	1.401	1.074	1.536	0.967	1.685	0.859	1.848	0.752	2.02
20	1.201	1.411	1.100	1.537	1.998	1.676	0.894	1.828	0.792	1.99
21	1.221	1.420	1.125	1.538	1.026	1.669	0.927	1.812	0.829	1.96
22	1.239	1.429	1.147	1.541	1.053	1.664	0.958	1.797	0.863	1.94
23	1.257	1.437	1.168	1.543	1.078	1.660	0.986	1.785	0.895	1.92
24	1.273	1.446	1.188	1.546	1.101	1.656	1.013	1.775	0.925	1.90
25	1.288	1.454	1.206	1.550	1.123	1.654	1.038	1.767	0.953	1.89
26	1.320	1.461	1.224	1.553	1.143	1.652	1.062	1.759	0.979	1.88
27	1.316	1.469	1.240	1.556	1.162	1.651	1.084	1.753	1.004	1.86
28	1.328	1.476	1.255	1.560	1.181	1.650	1.104	1.747	1.028	1.85
29	1.341	1.483	1.270	1.563	1.198	1.650	1.124	1.743	1.050	1.84
30	1.352	1.489	1.284	1.567	1.214	1.650	1.143	1.739	1.071	1.83
31	1.363	1.496	1.297	1.570	1.229	1.650	1.160	1.735	1.090	1.83
32	1.373	1.502	1.309	1.574	1.244	1.650	1.177	1.732	1.109	1.82
33	1.383	1.508	1.321	1.577	1.258	1.651	1.193	1.730	1.127	1.81
34	1.393	1.514	1.333	1.580	1.271	1.652	1.208	1.728	1.144	1.81
35	1.402	1.519	1.343	1.584	1.283	1.653	1.222	1.726	1.160	1.80
36	1.411	1.525	1.354	1.587	1.295	1.654	1.236	1.724	1.175	1.80
37	1.419	1.530	1.364	1.590	1.307	1.655	1.249	1.723	1.190	1.80
38	1.427	1.535	1.373	1.594	1.318	1.656	1.261	1.722	1.204	1.79
39	1.435	1.540	1.382	1.597	1.328	1.658	1.273	1.722	1.218	1.79
40	1.442	1.544	1.391	1.600	1.338	1.659	1.285	1.721	1.230	1.79
45	1.475	1.566	1.430	1.615	1.383	1.666	1.336	1.720	1.287	1.78
50	1.503	1.585	1.462	1.628	1.421	1.674	1.378	1.721	1.335	1.77
55	1.528	1.601	1.490	1.641	1.452	1.681	1.414	1.724	1.374	1.77
60	1.549	1.616	1.514	1.652	1.480	1.689	1.444	1.727	1.408	1.77
65	1.567	1.629	1.536	1.662	1.503	1.696	1.471	1.731	1.438	1.77
70	1.583	1.641	1.554	1.672	1.525	1.703	1.494	1.735	1.464	1.77
75	1.598	1.652	1.571	1.680	1.543	1.709	1.515	1.739	1.487	1.77
80	1.611	1.662	1.586	1.688	1.560	1.715	1.534	1.743	1.507	1.77
85	1.624	1.671	1.600	1.696	1.575	1.721	1.550	1.747	1.525	1.77
90	1.635	1.679	1.612	1.703	1.589	1.726	1.566	1.751	1.542	1.78
95	1.645	1.687	1.623	1.709	1.602	1.732	1.579	1.755	1.557	1.78
100	1.654	1.694	1.634	1.715	1.613	1.736	1.592	1.758	1.571	1.78

k = Number of independent variables

Distribusi Nilai t_{tabel}

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715
38	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712
39	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704
41	1.303	1.683	2.020	2.421	2.701

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$
61	1.296	1.671	2.000	2.390	2.659
62	1.296	1.671	1.999	2.389	2.659
63	1.296	1.670	1.999	2.389	2.658
64	1.296	1.670	1.999	2.388	2.657
65	1.296	1.670	1.998	2.388	2.657
66	1.295	1.670	1.998	2.387	2.656
67	1.295	1.670	1.998	2.387	2.655
68	1.295	1.670	1.997	2.386	2.655
69	1.295	1.669	1.997	2.386	2.654
70	1.295	1.669	1.997	2.385	2.653
71	1.295	1.669	1.996	2.385	2.653
72	1.295	1.669	1.996	2.384	2.652
73	1.295	1.669	1.996	2.384	2.651
74	1.295	1.668	1.995	2.383	2.651
75	1.295	1.668	1.995	2.383	2.650
76	1.294	1.668	1.995	2.382	2.649
77	1.294	1.668	1.994	2.382	2.649
78	1.294	1.668	1.994	2.381	2.648
79	1.294	1.668	1.994	2.381	2.647
80	1.294	1.667	1.993	2.380	2.647
81	1.294	1.667	1.993	2.380	2.646
82	1.294	1.667	1.993	2.379	2.645
83	1.294	1.667	1.992	2.379	2.645
84	1.294	1.667	1.992	2.378	2.644
85	1.294	1.666	1.992	2.378	2.643
86	1.293	1.666	1.991	2.377	2.643
87	1.293	1.666	1.991	2.377	2.642
88	1.293	1.666	1.991	2.376	2.641
89	1.293	1.666	1.990	2.376	2.641
90	1.293	1.666	1.990	2.375	2.640
91	1.293	1.665	1.990	2.374	2.639
92	1.293	1.665	1.989	2.374	2.639
93	1.293	1.665	1.989	2.373	2.638
94	1.293	1.665	1.989	2.373	2.637
95	1.293	1.665	1.988	2.372	2.637
96	1.292	1.664	1.988	2.372	2.636
97	1.292	1.664	1.988	2.371	2.635
98	1.292	1.664	1.987	2.371	2.635
99	1.292	1.664	1.987	2.370	2.634
100	1.292	1.664	1.987	2.370	2.633
101	1.292	1.663	1.986	2.369	2.633

42	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698	102	1.292	1.663	1.986	2.369	2.632
43	1.302	1.681	2.017	2.416	2.695	103	1.292	1.663	1.986	2.368	2.631
44	1.301	1.680	2.015	2.414	2.692	104	1.292	1.663	1.985	2.368	2.631
45	1.301	1.679	2.014	2.412	2.690	105	1.292	1.663	1.985	2.367	2.630
46	1.300	1.679	2.013	2.410	2.687	106	1.291	1.663	1.985	2.367	2.629
47	1.300	1.678	2.012	2.408	2.685	107	1.291	1.662	1.984	2.366	2.629
48	1.299	1.677	2.011	2.407	2.682	108	1.291	1.662	1.984	2.366	2.628
49	1.299	1.677	2.010	2.405	2.680	109	1.291	1.662	1.984	2.365	2.627
50	1.299	1.676	2.009	2.403	2.678	110	1.291	1.662	1.983	2.365	2.627
51	1.298	1.675	2.008	2.402	2.676	111	1.291	1.662	1.983	2.364	2.626
52	1.298	1.675	2.007	2.400	2.674	112	1.291	1.661	1.983	2.364	2.625
53	1.298	1.674	2.006	2.399	2.672	113	1.291	1.661	1.982	2.363	2.625
54	1.297	1.674	2.005	2.397	2.670	114	1.291	1.661	1.982	2.363	2.624
55	1.297	1.673	2.004	2.396	2.668	115	1.291	1.661	1.982	2.362	2.623
56	1.297	1.673	2.003	2.395	2.667	116	1.290	1.661	1.981	2.362	2.623
57	1.297	1.672	2.002	2.394	2.665	117	1.290	1.661	1.981	2.361	2.622
58	1.296	1.672	2.002	2.392	2.663	118	1.290	1.660	1.981	2.361	2.621
59	1.296	1.671	2.001	2.391	2.662	119	1.290	1.660	1.980	2.360	2.621
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	120	1.290	1.660	1.980	2.360	2.620

Dari "Table of Percentage Points of the t-Distribution." Biometrika, Vol. 32. (1941), p. 300. Reproduced by permission of the Biometrika Trustees.

DATA TABULASI JAWABAN RESPONDEN

no	hadiah simpanan idul fitri					JML	kepuasan nasabah					JML	
	X1	X2	X3	X4	X5		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5		
1	4	4	4	4	5	22	4	4	4	4	3	3	18
2	4	4	4	4	5	22	5	5	4	4	4	4	22
3	5	4	4	4	5	23	4	4	4	4	3	3	18
4	4	5	5	5	5	24	4	4	5	4	4	4	21
5	4	5	4	4	5	23	5	4	5	4	4	4	22
6	4	4	4	5	5	23	5	5	5	4	4	4	23
7	4	4	4	4	5	22	5	4	4	4	4	5	22
8	4	4	4	3	3	18	4	4	5	4	4	4	21
9	4	5	5	5	4	23	4	4	5	4	5	5	23
10	4	5	5	4	4	22	5	4	4	4	4	4	21
11	5	4	4	4	5	23	4	4	5	4	5	5	23
12	4	3	4	4	3	18	4	4	4	5	4	4	21
13	4	5	5	5	4	23	3	3	3	4	3	4	17
14	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	4	20
15	3	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	4	17
16	4	3	4	4	3	18	5	4	4	4	5	3	21
17	4	4	4	3	4	18	5	4	4	5	4	4	23
18	3	3	4	4	3	17	3	4	3	4	4	3	17
19	3	3	3	3	4	17	3	3	3	4	3	3	16
20	4	4	4	4	5	22	4	3	4	3	3	3	17
21	5	5	4	4	4	23	5	5	4	5	4	4	23
22	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	4	3	18
23	4	5	4	4	4	21	3	4	4	4	3	4	18

24	4	5	4	4	5	4	22	3	4	4	3	4	4	18
25	4	5	4	4	4	5	22	4	4	5	4	4	22	
26	4	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	5	19	
27	4	4	5	4	4	4	21	4	4	4	5	4	21	
28	4	4	3	3	3	3	17	2	2	2	3	3	12	
29	4	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	4	21	
30	4	4	5	4	4	4	21	4	4	4	5	4	21	
31	4	5	4	4	4	4	21	3	4	4	3	3	17	
32	4	5	4	4	4	4	21	4	4	4	3	3	18	
33	4	5	4	4	4	5	22	4	4	4	3	4	19	
34	3	2	3	3	3	2	13	4	4	4	3	3	18	
35	4	5	4	4	4	5	22	3	3	4	4	4	18	
36	4	3	3	3	4	3	17	4	4	5	3	5	21	
37	4	5	4	4	3	4	20	4	4	5	4	3	20	
38	4	5	4	4	3	4	20	4	4	3	3	3	17	
39	4	3	5	5	4	3	19	4	4	5	4	3	20	
40	4	5	3	3	4	5	21	3	3	3	2	3	14	
41	4	5	4	4	4	5	22	5	4	4	5	4	22	
42	5	4	3	3	4	4	20	4	4	4	4	5	22	
43	4	4	3	3	4	4	19	4	4	3	3	4	18	
44	4	4	3	3	4	3	18	4	4	5	4	5	22	
45	4	5	3	3	4	3	19	3	4	3	4	4	18	
46	5	4	3	3	4	5	21	5	4	5	4	4	22	
47	5	4	5	5	4	3	21	4	3	3	3	4	17	
48	5	5	4	4	5	5	24	5	5	5	5	4	24	
49	4	4	3	3	3	4	18	4	4	4	3	3	18	
50	4	5	4	4	4	5	22	4	4	4	3	3	18	

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Penelitian tentang :

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP HADIAH SIMPANAN
IDUL FITRI (SI FITRI) DI BMT AN NAJAH WIRADESA**

Kepada Yth,

Anggota Simpanan Idul Fitri (Si Fitri)

Di Pekalongan

Dengan Hormat,

Bersama ini saya :

Nama : Arin Pusparini

NIM : 2012111081

Sedang mengadakan Penelitian dengan judul Tugas Akhir **“ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP HADIAH SIMPANAN IDUL FITRI(SI FITRI) DI BMT AN NAJAH WIRADESA”**.

Untuk keperluan tersebut, saya mohon bantuan bapak/ibu/saudara/i untuk dapat menjawab pertanyaan dengan memberikan tanda *check list* (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/I pilih dan menuliskan jawaban pada tempat yang telah disediakan.

Semoga partisipasi yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan serta dapat membantu upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Atas kerjasama dan partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terimakasih.

DAFTAR PERTANYAAN PENALITIAN

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP HADIAH SIMPANAN IDUL FITRI (SI FITRI)

Data Responden:

Umur : Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Pendidikan Terakhir : SD/SLTP/SLTA/.....

Penghasilan Per Bulan :

- a. Kurang dari Rp. 1.500.000
- b. Rp 1.500.000 - < Rp 2.000.000
- c. Rp 2.000.000 - < Rp 2.500.000
- d. Rp 2.500.000 – Rp 3.000.000
- e. Lebih dari Rp 3.000.000

Jenis Pekerjaan :

- a. Pegawai Negeri Sipil (PNS)
- b. Wiraswasta / Pedagang
- c. TNI / POLRI
- d. Karyawan Swasta

Lama menjadi anggota di BMT AN NAJAH WIRADESA :

- a. < 1 tahun
- b. 1 tahun
- c. 2 tahun
- d. > 3 tahun

Petunjuk Pengisian Angket

Untuk pengisian angket dibawah ini, berilah tanda *check list* (√) sesuai dengan pendapat saudara.

Keterangan:

SS = Sangat setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

A. Simpanan Idul Fitri

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Nasabah memperoleh manfaat ekonomi dengan adanya hadiah simpanan idul fitri dan akan membuka simpanan pada tahun selanjutnya					
2.	Nasabah merasa nyaman mengenai pelayanan serta perlengkapan yang memadai terkait dengan simpanan idul fitri.					
3.	Dengan layanan jemput bola, nasabah diberikan kemudahan dan cepat dalam bertransaksi simpanan idul fitri.					
4.	Pihak BMT cepat tanggap dalam menghadapi keluhan-keluhan nasabah simpanan idul fitri yang berkaitan dengan hadiah simpanan idul fitri					
5.	Pihak BMT bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan nasabah simpanan idul fitri terkait dengan hadiah simpanan.					

B. Kepuasan Nasabah

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Hadiah simpanan yang nasabah terima berkualitas dan berguna dalam jangka waktu yang panjang.					
2.	Pihak BMT memberikan sarana untuk menampung inspirasi nasabah mengenai hadiah Simpanan Idul Fitri (SIFITRI).					
3.	Hadiah simpanan diberikan dengan cepat dan tepat setelah pembagian simpanan idul fitri.					
4.	Hadiah Simpanan Idul Fitri (SIFITRI) diantar secara langsung oleh pihak BMT dan dicek secara langsung saat penyerahan kepada nasabah.					
5.	Hadiah Simpanan Idul Fitri (SIFITRI) yang diberikan sesuai dengan kepentingan dan keinginan nasabah.					



KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH

BMT AN-NAJAH

BH: 518/12310.b/BH/PAD/IV/2007

Jl. S.Parman No.206/7 Wiradesa Phone:0285-4417055 email: kjksbmtannajah@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor :028/KJKS AN/Eks/VII/2015

Yang bertanda tangan di bawah ini General Manager KJKS BMT AN Najah, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Arin Pusparini
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
NIM : 2012111081
Nama Institusi : STAIN Pekalongan

Telah melaksanakan Penelitian tentang “Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Hadiah Simpanan Idul Fitri” di KJKS BMT An Najah yang dilaksanakan mulai September 2014 – Mei 2015.

Demikian surat Keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekalongan, 01 Juli 2015

Ir.Ahmad Musa Sanadi
General Manager

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : **ARIN PUSPARINI**
2. Tempat, Tanggal Lahir : Pekalongan, 07 November 1993
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Ds. Wonosari Rt/Rw:02/01 kec. Siwalan kab.
Pekalongan

6. Identitas Orang Tua

1. Nama Ayah : **WASMUN**
2. Nama Ibu : **KARTIYAH**
3. Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
4. Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
5. Agama : Islam
7. Alamat : Ds. Wonosari Rt/Rw:02/01 kec. Siwalan kab.
Pekalongan

8. Riwayat Pendidikan

1. SD N 01 Wonosari, Lulus tahun 2005
2. SMP 01 Sragi, Lulus tahun 2008
3. SMA N 01 Wiradesa, Lulus tahun 2011
4. STAIN Pekalongan Jurusan Syariah Prodi D3 Perbankan Syariah Angkatan

Demikian riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan
seperlunya.

Pekalongan, Juni 2015

Yang membuat,



ARIN PUSPARINI

2012111081