

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK, NISBAH BAGI HASIL DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA**

**(Studi Produk Pada Tabungan Qurban KospinMU Surya Mentari
Karanganyar Pekalongan Tahun 2015)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E. Sy)



ASAL BUKU INI	:	Penulis
PENERBIT/HARGA	:	-
TGL. PENERIMAAN	:	13-9-2017
NO. KLASIFIKASI	:	SK EKOS 17.154 YUD-P
NO. INDUK	:	1713154 00

Oleh :

ITA NOORMA YUDYANA

NIM 2013212031

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)**

PEKALONGAN

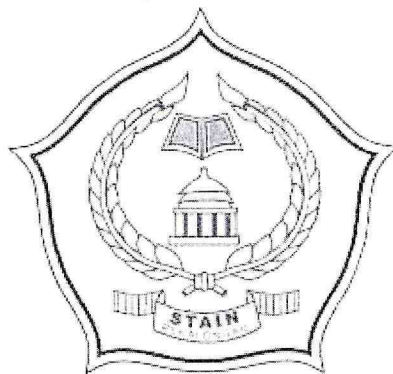
2016

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK, NISBAH BAGI HASIL DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA**

**(Studi Produk Pada Tabungan Qurban KospinMU Surya Mentari
Karanganyar Pekalongan Tahun 2015)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E. Sy)



Oleh :

ITA NOORMA YUDYANA

NIM 2013212031

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
PEKALONGAN**

2016

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **ITA NOORMA YUDYANA**

NIM : **2013212031**

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, NISBAH BAGI HASIL DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA (Studi Produk Pada Tabungan Qurban KospinMU Surya Mentari Karanganyar Pekalongan Tahun 2015)**

menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan. Apabila Skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 25 November 2016



ITA NOORMA YUDYANA

NIM. 2013212031

NOTA PEMBIMBING

Aenurrofik, MA

Jl.Kusuma Bangsa Gang 2 No.21 Kandang Panjang Pekalongan

Lampiran : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Ita Noorma Yudyana

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya,
maka bersama ini saya kirimkan naskah Skripsi Saudara/i :

Nama : **ITA NOORMA YUDYANA**

NIM : **2013212031**

Prodi : Ekonomi Syariah

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk,
Nisbah Bagi Hasil dan Promosi Terhadap
Kepuasan Anggota (Studi Produk Pada tabungan
Qurban KospinMU Surya Mentari Karanganyar
Pekalongan Tahun 2015)

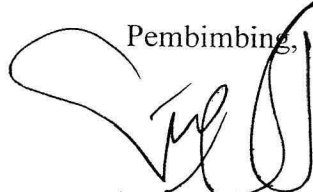
Dengan ini mohon agar Skripsi Saudara/i tersebut dapat segera
dimunaqasahkan.

Demikian nota pemimbing ini dibuat utuk digunakan
sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima
kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekalongan, ~~25~~ November 2016

Pembimbing,



Aenurrofik, MA

NIP.1982 0120201101 1001



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 Skripsi saudari:

Nama : **ITA NOORMA YUDYANA**

NIM : **2013212031**

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
NISBAH BAGI HASIL DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA (STUDI PRODUK PADA TABUNGAN
QURBAN KOSPINMU SURYA MENTARI KARANGANYAR
PEKALONGAN TAHUN 2015)**

Yang telah diujikan pada hari Jum'at, 2 Desember 2016 dan dinyatakan
LULUS serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Strata Satu (SE,Sy) dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

DewanPenguji,

Penguji I

Rinda Asytuti, M.SI

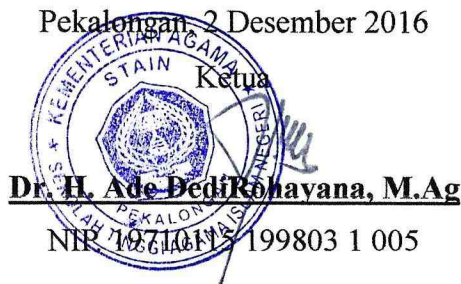
NIP. 1977 12062000501 2002

Penguji II

M. Nasrullah, M.SI

NIP. 198011282006041003

Pekalongan, 2 Desember 2016



Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag

NIP. 19871011199803 1 005

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini :

Karya sederhana ini kupersembahkan kepada :

- Ayahanda Sumarno dan Ibu Nur Khasanah tercinta yang telah menyayangiku, membimbing dan mengarahkanku serta mendoakanku.
- Adik-adikku tersayang M. Surfi Arsyad dan Noorma Faradila yang selalu menemaniku dan menghiburku.
- Sahabat-sahabatku Ina, Cici, Citra, Pipit dan Semua teman-temanku di Prodi Ekonomi Syariah angkatan 2012 yang telah banyak memberikan kenangan selama dibangku kuliah.

MOTTO

“Berangkat dengan penuh keyakinan, berjalan dengan penuh keikhlasan. Istiqomah dalam menghadapi cobaan. YAKIN, IKHLAS, ISTIQOMAH”.

*Aturan emas dalam pelayanan adalah “Posisikan diri Anda pada posisi pelanggan.”
(OS Marden)*

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah kamu berharap.”

(QS.Al- Insyirah:6-8)

*“Kepuasan terletak pada usaha, bukan pada hasil.
Berusaha dengan keras adalah kemenangan hakiki”*

(Mahatman Gandhi)

ABSTRAK

Yudyana, Ita Noorma. 2016. **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Nisbah Bagi Hasil, dan Promosi Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Pada Tabungan Qurban KospinMU Surya Mentari Karanganyar Pekalongan)**. Skripsi Jurusan Syariah Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan. Pembimbing Aenurofik, MA

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Nisbah bagi hasil, Promosi, dan Kepuasan Anggota.

Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) di Indonesia seperti Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) dan Koperasi Syariah semakin tahun jumlahnya semakin meningkat. Dengan semakin banyaknya LKMS di Indonesia membuat persaingan semakin ketat. Menuntut lembaga keuangan mikro syariah dalam memperhatikan keinginan dan kebutuhan nasabahnya dengan memberikan pelayanan dan produk yang memuaskan serta Nisbah bagi hasil yang menguntungkan. Selain itu membuat promosi yang menarik anggota maka target pencapaian Lembaga Keuangan Mikro Syariah akan dapat diraih.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan, Kualitas produk, Nisbah Bagi Hasil dan promosi terhadap kepuasan Anggota (Studi Pada Tabungan Qurban KospinMU Surya Mentari Karanganyar Pekalongan).

Sampel penelitian ini adalah 61 anggota KospinMU Surya Mentari. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Non Probability Sampling* dengan jenis teknik *accidental sampling*, metode Kuantitatif data primer. Dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk mengukur setiap instrumen pertanyaan, serta membandingkan uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas Menggunakan uji Regresi linier berganda dan uji t serta uji F dengan tingkat signifikan 5%.

Secara parsial, Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan anggota. Kualitas Produk (X_2) berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan anggota. Nisbah bagi hasil (X_3) berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan anggota dan Promosi (X_4) berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan anggota. Secara simultan, kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), nisbah bagi hasil (X_3) dan Promosi (X_4) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Besar *Adjust R square* dalam penelitian ini adalah 0,747, hal ini berarti 74,7% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh empat variabel independen seperti kualitas pelayanan, kualitas produk, Nisbah bagi hasil dan promosi. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikun Wr. Wb

Alhamdulillah puji syukur Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualits Produk, Nisbah Bagi Hasil dan Promosi Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Produk Pada Tabungan Qurban KospinMU Surya Mentari Karanganyar Pekalongan). Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi jenjang Strata 1 (S1) Program Studi Ekonomi Syariah pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan.

Dalam menyusun skripsi ini penulis tidak akan berhasil dan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan tulus hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag selaku ketua STAIN Pekalongan.
2. Bapak Drs. A. Tubagus Surur, M.Ag selaku Ketua Jurusan Syariah STAIN Pekalongan.
3. Ibu Dr. Hj. Susminingsih, M.Ag selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah STAIN Pekalongan.
4. Bapak Aenurofik, MA selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Segenap Dosen Program Studi Ekonomi Syariah STAIN Pekalongan beserta para staf.

6. KospinMU Surya Mentari Karanganyar Pekalongan yang telah memberikan ijin peneliti dalam melakukan penelitiannya.
7. Ucapan terima kasih yang tiada akhir wajib penulis sampaikan kepada kedua orang tua yang telah mendo'akan dan memberi semangat dalam proses pembuatan skripsi ini. .
8. Adik-adikku tercinta yang menjadi spirit dalam penulisan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku yang telah memberikan supportnya.
10. Teman-teman Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah STAIN Pekalongan angkatan 2012, dan semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tida dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis hanya dapat berdoa semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan memberikan kemurahan bagi semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pekalongan, 25 November 2016

Penulis



ITA NOORMA YUDYANA

NIM. 2013212031

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	i
A.Latar Belakang Masalah	1
B.Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KERANGKA TEORI	13
A.Landasan Teori	13
1. Kepuasan Anggota	13
a.Pengertian Kepuasan Anggota	13
b.Manfaat Kepuasan Anggota	14
c.Program Kepuasan Anggota	15
d.Jenis Kepuasan Anggota	16
e. Teknik Kepuasan Anggota	17
f. Tipe Konsumen	17

2. Kualits Pelayanan.....	19
a.Pengertian Kulitias Pelayanan.....	19
b.Etika Pelayanan.....	21
c.Macam-macam Pelayanan.....	21
d.Dimensi Kualitas Pelayanan	22
e.Harapan Anggota terhadap kinerja pelayanan.....	24
3. Kualitas Produk.....	26
a.Pengertian Produk	26
b.Manfaat Produk	27
c. Dimensi Kualitas Produk.....	28
d. Tingkat Produk	29
e. Produk Tabungan Qurban.....	30
4. Nisbah Bagi Hasil	32
a.Pengertian Bagi Hasil.....	32
b.Dasar Hukum Bagi Hasil	33
c.Mekanisme Bagi Hasil	34
d.Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Bagi Hasil.....	36
e.Nisbah Bagi Hasil.....	38
f.Pengertian Nisbah Bagi Hasil.....	39
5. Promosi	40
a.Pengertian Promosi.....	40
b.Tujuan Promosi	41
c.Indikator-indikator Promosi	41
B. Tinjauan Pustaka.....	48
C. Kerangka Berpikir.....	65
D. Hipotesis	66
BAB III METODE PENELITIAN	68
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	68
B. <i>Setting</i> Penelitian	68
C. Variabel Penelitian.....	69

D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	69
E. Definisi Operasional Variabel.....	71
F. Teknik Pengumpulan Data.....	75
E. Metode Analisis Data.....	76
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	82
A. Deskripsi Data	82
B. Analisis Data.....	85
C. Pembahasan.....	100
BAB V PENUTUP.....	106
A. Simpulan	106
B. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perencanaan Tabungan Qurban.....	31
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	57
Tabel 3.1 Variabel Operasional	72
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	83
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	83
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir	84
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	85
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan	86
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	86
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Nisbah Bagi Hasil	86
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	87
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	87
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	87
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas (One Sample Kolmogrov).....	87
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolonieritas	91
Tabel 4.16 Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji Glejser)	93
Tabel 4.17 Hasil Regresi Linier Berganda	93
Tabel 4.18 Hasil Uji t (Parsial)	96
Tabel 4.19 Hasil Uji F (Simultan)	98
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Teori	66
Grafik 4.11 Uji Normalitas (Histogram)	89
Grafik 4.12 Uji Normalitas (Normal P-Plot).....	89
Gambar 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Data Mentah

Lampiran 3 Instrumen Penelitian

Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 5 Tabel F

Lampiran 6 Tabel t dan Tabel r

Lampiran 7 Biodata Penulis



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Qurban merupakan salah satu perintah Allah kepada umat Islam, Perintah Qurban pertama kali ditujukan kepada Nabi Ibrahim AS, ketika itu beliau diperintahkan oleh Allah SWT melalui mimpi untuk menyembelih putra beliau yaitu Nabi Ismail AS. Qurban merupakan sebuah simbol Pembuktian ketaatan seseorang terhadap Allah SWT, seperti apa yang telah dilakukan oleh Nabi Ibrahim AS ketika mengikhhlaskan putranya, Nabi Ismail AS untuk disembelih atas perintah Allah SWT. Namun kemudian Allah SWT menggantikannya dengan seekor domba. Selain itu dalam pelaksanaan Qurban juga terkandung nilai kepedulian sosial terhadap sesama manusia.

Tidak semua orang memiliki kemampuan untuk melaksanakan Qurban, mungkin hanya mereka yang memiliki rizqi lebih yang diberikan oleh Allah SWT. Selain itu harga hewan qurban disinyalir mengalami kenaikan setidaknya 10 persen per tahun. Dengan harga hewan Qurban yang terus meningkat setiap tahunnya, tentu memerlukan persiapan terencana agar dapat menunaikan Ibadah Qurban tanpa harus terburu-buru menyiapkan dana saat menjelang Idul Adha. Namun demikian kita tidak begitu saja membiarkan diri kita tidak ikut bagian dalam melaksanakan perintah tersebut. Banyak cara untuk bisa melaksanakan Qurban meskipun hanya memiliki rizqi yang tidak berlebih, salah satu caranya dengan kebiasaan menyisihkan sebagian penghasilan untuk disimpan atau ditabung.

Menabung merupakan salah satu solusi yang dapat dilakukan masyarakat untuk persiapan ibadah Qurban, dengan menabung dapat membantu mengumpulkan sejumlah uang yang dapat digunakan untuk berqurban. Dengan menyimpannya di bank atau lembaga keuangan non bank dalam bentuk tabungan itu bisa lebih aman dan uang mereka tidak akan habis untuk hal-hal yangb kurang penting.

KospinMu Surya Mentarin Karanganyar adalah suatu koperasi jasa keuangan syariah (KJKS) yang mempunyai produk simpanan Qurban dan Aqiqah yang mana produk ini menghimpun dana dari masyarakat untuk memenuhi kebutuhan Ibadah Qurban. Di Kospin Mu Surya Mentari produk tabungan Qurban dan Aqiqah menggunakan akad *mudharabah*¹. *Mudharabah* merupakan perjanjian atas suatu jenis perkongsian, dimana pihak pertama (*shahibul mall*) menyediakan dana dan pihak kedua (*mudharib*) bertanggung jawab atas pengelolaan tersebut. Tabungan mudharabah merupakan simpanan pihak ketiga yang diperuntukan bagi perorangan dan lembaga berbadan hukum yang penarikannya dapat dilakukan setiap waktu sesuai dengan sistem bagi hasil.² Dengan adanya tabungan Qurban ini memudahkan bagi masyarakat dalam mendapatkan dana untuk berqurban karena sebelumnya sudah mempunyai tabungan atau simpanan yang dipersiapkan untuk berqurban.

¹ Hasil wawancara dengan Manajer Kospin Mu Surya Mentari Karanganyar Mukti Widodo, SH pada hari senin 26 september 2016

² Ahmad Roziq,dkk, *Variabel penentu dalam Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jember*, (Jember : Universitas Jember, 2013). Jurnal Ekonomi Akuntansi dan manajemen.

Simpanan Qurban adalah simpanan anggota dan calon anggota berbentuk tabungan, dengan tujuan untuk mempersiapkan ibadah Qurban. Tabungan bisa diambil menjelang Idul Adha secara bersamaan dan diambil dalam bentuk barang atau dapat di uangkan.

Studi kasus yang penulis ambil adalah KospinMu Surya Mentari Karanganyar dengan kantornya di Jl.Raya Karanganyar No.141, Kec. karanganyar Kab. Pekalongan 51182. KospinMu Surya Mentari Karanganyar Pekalongan, diresmikan pada tanggal 26 agustus 2002 dengan Badan Hukum No. 518/180/BH/VIII/2002.³ KospinMU Surya Mentari Karanganyar adalah satu-satunya Koperasi Jasa Keuangan Syariah yang ada di Karanganyar. Dengan lokasi yang strategis di Jl.Raya karanganyar No 141, KospinMu Surya Mentari mampu bersaing dengan koperasi-koperasi lain. Produk-produk yang ada pada KospinMU Surya Mentari Karanganyar juga terdiri dari berbagai macam, diantaranya produk simpanan yang terdiri : Tabungan Sifitri (simpanan idul fitri), Simpel (simpanan pelesir), Tabungan Qurban dan Aqiqah, Tabungan Fantastik, Tabungan Investa Mandiri Berencana dan beberapa produk simpanan lainnya. Jumlah anggota tabungan Qurban di KospinMu Surya Mentari setiap tahunnya selalu mengalami pertumbuhan.⁴ Pertumbuhan anggota tabungan Qurban tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

³ hasil wawancara dengan manajer Kospin MU Surya Mentari Karanganyar Mukti Widodo, SH pada hari senin 26 september 2016

⁴ hasil wawancara dengan manajer Kospin MU Surya Mentari Karanganyar Mukti Widodo, SH pada hari senin 26 september 2016

Tabel 1.1
Data Tabungan Qurban Kospin MU Surya Mentari Karanganyar

Tahun	Jumlah Anggota Tabungan Qurban
2012	90 Anggota
2013	93 Anggota
2014	137 Anggota
2015	153 Anggota

Sumber : data diperoleh dari hasil wawancara dengan manajer Kospin Mu Surya Mentari Karanganyar Pekalongan.

Data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan manajer KospinMU Surya Mentari Karanganyar menunjukkan bahwa tahun 2012 sampai tahun 2015 dari tahun ke tahun mengalami kenaikan. KospinMu Surya Mentari juga mengadakan kegiatan promosi baik itu melalui brosur, penyediaan spanduk bagi lembaga pendidikan atau pada pengadaan beberapa *event*. sehingga masyarakat akan lebih mengenal KospinMU Surya Mentari Karanganyar dan diharapkan untuk tertarik menanamkan danya maupun menggunakan produk yang disediakan oleh KospinMU Surya Mentari Karanganyar.

Upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam mengelola usahanya secara professional guna dapat saling bersaing dengan perusahaan lainnya adalah dengan melakukan dan meningkatkan keunggulan bersaing dengan perusahaan pesaing lainnya. Salah satu cara yang dilakukan dalam mencapai keunggulan bersaing adalah dengan pemberian pelayanan maka akan dapat mempengaruhi kepuasan anggota. Kepuasan anggota menurut Kotler dan

Keller, dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/ jasa yang diterima dan yang diharapkan.⁵

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan. Salah satu strategi yang dapat digunakan oleh suatu perusahaan dalam memenuhi kepuasan anggota adalah dengan kualitas pelayanan (*survice*) yang terbaik bagi anggota. Kualitas pelayanan akan menimbulkan persepsi anggota terhadap kualitas yang diberikan kepadanya. Peningkatan kualitas jasa yang baik dapat menimbulkan satu kesan positif dibenak anggota. Pelayanan mempengaruhi penjualan, kepuasan konsumen (anggota) dan kesetiaan para konsumen sehingga semua itu akhirnya mempengaruhi laba perusahaan.⁶

Kualitas pelayanan menurut Lovelock dan Tjiptono merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaanjasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen.⁷ Jadi, penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif terhadap pelayanan yang diterimanya pada waktu tertentu.

Produk yang berkualitas juga berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen (anggota). Semakin berkualitas produk yang diberikan oleh perusahaa maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin

⁵ Ririn tri ratnasari dan Mastuti, *Manajemen pemasaran jasa*,(Bogor : Ghalia Indonesia,2011), hlm.117

⁶ Carl McDnaniel jr dan Roger Gate, *Riset Pemasaran Kontemporer*, (Jakarta: Penerbit Salemba Empat,2001),hlm.193

⁷ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta : Andi Press,2001), hlm.51.

tinggi, sebab dengan produk yang sesuai dengan manfaat dan dapat memenuhi harapan anggota maka akan dapat meningkatkan nilai tambah dari produk yang ditawarkan. Menurut Kotler kualitas produk adalah ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat⁸. Untuk mencapai kualitas produk yang diinginkan maka diperlukan suatu standarisasi kualitas. Cara ini dimaksudkan untuk menjaga agar produk yang dihasilkan memenuhi standar yang telah ditetapkan sehingga konsumen tidak akan kehilangan kepercayaan terhadap produk yang bersangkutan. Pemasar yang tidak memperhatikan kualitas produk yang ditawarkan akan menanggung tidak puasnya konsumen sehingga penjualan produknya pun akan cenderung menurun. Jika pemasar memperhatikan kualitas, maka konsumen tidak akan berpikir panjang untuk melakukan pembelian terhadap produk.

Sistem bagi hasil yang menjadi daya tarik tersendiri bagi anggota sekaligus yang membedakan antara Bank Syariah dan Konvensional. Karena bagi hasil adalah *profit sharing* atau pembagian hasil antara penabung (shahibul mal) dengan Bank (mudharib)⁹. Menurut Al Qhardawi Bagi hasil merupakan diman kedua belah pihak akan berbagi keuntungan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dimana bagi hasil mensyaratkan kerjasama pemilik modal dengan usaha/ kerja untuk masyarakat. Sebagai konsekuensi dari kerjasama adalah memikul resiko, untung maupun rugi. Sehingga perlu

⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta : Erlangga,2007),hlm.78

⁹ Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi hasil dan Profit Margin pada Bank Syariah* (Yogyakarta: UII Press,2004),hlm.1

adanya suatu perjanjian yang ditetapkan dalam akad yaitu nisbah. Nisbah bagi hasil merupakan proporsi pembagian hasil.¹⁰

Selanjutnya perbankan dan juga perusahaan lain yang bergerak dibidang jasa perlu memperhatikan tentang Promosi. Bauran promosi yang dilakukan perusahaan akan menciptakan suatu penilaian tersendiri pada pikiran konsumen sehingga penilaian konsumen terhadap promosi produk secara langsung maupun tidak langsung akan menciptakan image terhadap suatu produk. Philip Kotler juga menjelaskan bahwa aktivitas promosi merupakan usaha pemasaran yang memberikan berbagai upaya intensif jangka pendek untuk mendorong keinginan mencoba atau membeli suatu produk atau jasa¹¹. Seluruh kegiatan promosi bertujuan untuk mempengaruhi perilaku pembelian, tetapi tujuan promosi yang utama adalah memberi tahukan, membujuk dan mengingatkan kembali konsumen terhadap sebuah produk atau jasa.

Dengan demikian layanan yang baik dalam perbankan akan menimbulkan kepuasan bagi anggotanya, begitu pula dengan kualitas produk yang ditawarkan bagi para anggotanya yang dapat menimbulkan manfaat bagi setiap transaksinya, dan nisbah bagi hasil yang menjadi daya tarik tersendiri bagi anggota, dan merupakan faktor terpenting dalam menentukan bagi hasil di Bank Syariah, serta promosi yang dapat menambah pengetahuan anggota tentang produk jasa perbankan yang sedang ditawarkan dapat juga mempengaruhi kepuasan anggota.

¹⁰ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul maal wa Tamwil*, (Yogyakarta: UII Press 2004), hlm.120.

¹¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid 2* (Jakarta : Erlangga, 2005), hlm.242

Penelitian terkait dengan kepuasan nasabah telah banyak dilakukan, salah satunya melalui penelitian yang dilakukan Heri Setiawan, dkk tentang pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening, dengan hasil penelitian variable kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah pada Koperasi Rejo Agung Sukses Semarang¹². Penelitian Radhitya Kemara Yusandhi dan Neni Dyah Ayu Palupi menjelaskan variabel bagi hasil dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian dari penelitian Vivi Dwi Astitiningsih tentang Pengaruh Bauran Promosi terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Pembiayaan rakyat Syari'ah Mandiri sejahtera. Dengan hasil penelitian bahwa bauran promosi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹³

¹²Heri Setiawan, dkk, *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*, jurnal manajemen vol.2 no.2

¹³Vivi Dwi Astitiningsih "Pengaruh Bauran Promosi terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Pembiayaan rakyat Syari'ah Mandiri sejahtera". Skripsi (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2015)

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian tentang “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, NISBAH BAGI HASIL, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAAN ANGGOTA (Studi Produk Pada Tabungan Qurban KospinMU Surya Mentari Karanganyar Pekalongan Tahun 2015)**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah masalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KospinMu Surya Mentari Karanganyar Pekalongan ?
2. Apakah Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota KospinMU Surya Mentari Karanganyar Pekalongan ?
3. Apakah Nisbah bagi hasil berpengaruh terhadap Kepuasan anggota KospinMU Surya Mentari Karanganyar ?
4. Apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan anggota KospinMU Surya Mentari Karanganyar Pekalongan ?
5. Apakah Kualitas pelayanan, Kualitas Produk, Nisbah bagi hasil, dan Promosi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KospinMU Surya Mentari Karanganyar Pekalongan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KospinMU Surya Mentari Karanganyar Pekalongan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota KospinMU Surya Mentari Karanganyar Pekalongan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Nisbah Bagi hasil terhadap kepuasan anggota KospinMU Surya Mentari Karanganyar Pekalongan.
4. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap kepuasan anggota KospinMU Surya Mentari Karanganyar Pekalongan.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, Nisbah Bagi hasil, dan promosi, secara simultan terhadap kepuasan anggota KospinMU Surya Mentari Karanganyar Pekalongan.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan, acuan maupun sebagai literature bagi semua pihak yang membutuhkan guna pengembangan lebih lanjut.

2. Bagi Lembaga Terkait

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi KospinMU Surya Mentari Karanganyar Pekalongan terhadap upaya-upaya yang telah

dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada anggotanya dan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan strategi untuk mencapai kepuasan anggota KospinMU Surya Mentari Karanganyar Pekalongan.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan ilmu pengetahuan dalam mengkaji permasalahan secara mendalam dilapangan sesuai bidang keilmuan yang dipelajari.

4. Bagi pembaca umum

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan pengetahuan dalam memahami beberapa indikator variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan bagi para anggota.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan ini skripsi ini, penulis mengadakan pembagian secara sistematis. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kesimpangsiuran pembahasannya. Adapun sistematika penulisan skripsi ini sebagai berikut.

Bab pertama, pada bab ini meliputi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

Bab kedua, pada bab ini berisi tentang teori-teori yang menjadi dasar bagi penelitian dalam menganalisis dan melakukan pembahasan terhadap masalah yang dihadapi oleh pengusaha dan teori yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah Kalitas Pelayanan, Kualitas Produk, Produk Tabungan Qurban, Nisbah Bagi Hasil, Promosi, dan Kepuasan Anggota

selain teori bab ini juga menguraikan, tinjauan pustaka, kerangka berpikir serta hipotesis.

Bab ketiga, pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini meliputi: jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, variabel penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, instrumen dan teknik pengumpulan data penelitian, teknik pengolahan dan analisis data.

Bab keempat, pada bab ini berisi deskripsi data, kemudian akan dianalisis data-data yang diperoleh dari pengusaha berdasarkan landasan teori yang telah penulis sajikan yaitu tentang bagaimana mengetahui Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Nisbah Bagi Hasil, dan Promosi. selain itu bab ini juga berisi pembahasan hasil penelitian.

Bab kelima, pada bab ini berisi kesimpulan dan saran yaitu penulis berusaha mencoba menarik kesimpulan sebagai penyelesaian dari permasalahan yang dihadapi oleh pengusaha dan dari kesimpulan yang diperoleh, keterbatasan penulis, dan penulis berusaha memberikan saran-saran yang mungkin dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis data dan uji hipotesis pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Uji t (Parsial/ Individu)
 - a. Nilai t hitung variabel kualitas pelayanan sebesar $2,515 > t$ tabel $2,00324$ dengan signifikansi pada perhitungan SPSS ($0,015$) juga lebih kecil dari nilai probabilitas $0,05$, maka variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KospinMU Surya Mentari.
 - b. Nilai t hitung variabel kualitas produk sebesar $4,951 > t$ tabel $2,00324$ dengan signifikansi pada perhitungan SPSS ($0,000$) juga lebih kecil dari nilai probabilitas $0,05$, maka variabel kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KospinMU Surya Mentari.
 - c. Nilai t hitung variabel nisbah bagi hasil sebesar $2,506 < t$ tabel $2,00324$ dengan signifikansi pada perhitungan SPSS ($0,015$) juga lebih kecil dari nilai probabilitas $0,05$, maka variabel promosi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KospinMU Surya Mentari.
 - d. Nilai t hitung variabel promosi sebesar $3,617 > t$ tabel $2,00324$ dengan signifikansi pada perhitungan SPSS ($0,001$) juga lebih kecil dari nilai probabilitas $0,05$, maka variabel promosi memiliki

pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KospinMU Surya Mentari.

2. Uji F (secara simultan)

Dari uji ANOVA didapat F hitung sebesar 45,374 > F tabel 2,54 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05, maka variabel kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), nisbah bagi hasil (X_3) dan promosi (X_4) secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota (Y) pada KospinMU Surya Mentari.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. KospinMU Surya Mentari perlu melakukan upaya-upaya memberikan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang dijanjikan benar-benar dilaksanakan agar anggota merasa puas kepada KospinMU Surya Mentari.
2. Bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti dengan topik sejenis disarankan untuk menambah variabel-variabel lain yang dapat meningkatkan kepuasan anggota KospinMU Surya Mentari, misalnya fasilitas, harga dan lokasi, dll.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdullah, Thamrin, 2013, Francis Tantri, *Manajemen pemasaran*, Jakarta : PT. Raja Grafindo persada.
- Al Arif, M. Nur Rianto, 2010, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Alma, Buchari, 2013, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.*, Bandung : CV. ALFABETA.
- Assuri, Sofjan, 2012, *Strategic Marketing*, Jakarta : Rajawali Pers.
- Azwar, Saifudin Azwar 1998, *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ghozali, Imam, 2011, *Aplikasi Multivariate Dengan Program Ibm Spss 19*, Bandung : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali, 2010, *Marketing Bank Syariah*, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Hasan, Iqbal, 2009, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik Cet. IV*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hurriyati, Ratih, 2010, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* . (Bandung : CV. Alfabeta
- Jr, Carl McDaniell dan Roger Gate, 2001, *Riset Pemasaran Kontemporer*, (Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Karim, Adiwirman, 2004, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Kasiran, Mohammad, 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, Malang: UIN Maliki Press.
- Kotler, Philip, 2002, *manajemen pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran Jilid 2*, Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat, 2014, *Manajemen Pemasaran Jasa edisi 3*, Jakarta: Salemba Empat.
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan, 2003, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Muhammad, 2004, *Teknik Perhitungan Bagi hasil dan Profit Margin pada Bank Syariah*, Yogyakarta: UII Press.
- Ratnasari, Ririn tri dan Mastuti, 2011, *Manajemen pemasaran jasa*, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Ridwan, Muhammad, 2004, *Manajemen Baitul maal wa Tamwil*, Yogyakarta: UII Press.

Rochaety,Ety, dkk, 2009, *Metodologi Penelitian Bisnis Dengan Aplikasi SPSS*, Jakarta: MitraWacana Media.

Sangadji,Etta Mamang dan Sopiah, 2010, *Metode Penelitian: Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset.

Sugiyono,2005, *Metode Penelitian Pendidikan*,Bandung : Alfabeta.

Sugiyono,2011, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Tjiptono,Fandi,2001, *Strategi Pemasaran* ,Yogyakarta : Andi Press.

Tjiptono,Fandy ,2011, *Pemasaran Jasa.*,Yogyakarta : Banyumedia Publishing.

Tjiptono,Fandy,2014, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan penelitian*,Yogyakarta : Andi Offset

Wahjono,Sentot Imam , 2010, *Manajemen Pemasaran Bank*,Yogyakarta : Graha Ilmu.

Wijaya,Toni,2011, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: PT. Indeks.

Zulkarnain.2012, *Ilmu Menjual Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Jurnal

Ahmad Roziq,dkk, *Variabel penentu dalam Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jember*, (Jember : Universitas Jember, 2013), Jurnal Ekonomi Akuntansi dan manajemen.

Heri Setiawan,dkk, *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*, jurnal manajemen vol.2 no.2

Rizal Ahmad, “Pengaruh Periklanan, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT BPR Laksana Abadi Sunggal”, Jurnal Ilmiah Abdi IlmuFakultas Ekonomi UMPAB Medan Vol 4 no.1

Rauhanah Daulay, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi hasil terhadap Keputusan Menabung Nasabah pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan*, Jurnal tanpa tahun.

Rinda Asyuti,dkk “*pengaruh kepercayaan, kepuasan terhadap loyalitas dengan kepemimpinan pengurus sebagai variabel moderating (studi kasus BMT Bhtera, BMT di Pekalongan dan Kospin Jasa Syariah Cabang Pekalongan)*” jurnal penelitian vol 10 no.2 (Pekalongan : STAIN Pekalongan)

Rizal Ahmad, “*Pengaruh Periklanan, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT BPR Laksana Abadi Sunggal*”, Jurnal Ilmiah Abdi IlmuFakultas Ekonomi UMPAB Medan Vol 4 no.1

Skripsi

Fairus Rosyida “*Pengaruh Kualitas terhadap kepuasan nasabah (Studi kasus di BMT Istiqlal Pekalongan)*”. Skripsi (Pekalongan : STAIN Pekalongan,2010)

Radhitya Kemara Yusandhi “*Pengaruh Imbalan Bagi Hasil dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banyuwangi*. Skripsi (Jawa timur :Universitas Jember.

Reni Apriyanti “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Iklan terhadap kepuasan nasabah*” (Studi kasus pada nasabah yang menabung di PT BNI Syariah Cabang Yogyakarta)”. Skripsi (Yogyakarta : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga).

Rizqi Rizqiana, *Pengaruh Bagi Hasil terhadap jumlah Deposito Syariah Mudharabah yang ada pada Bank Syariah Mandiri*, (Jakarta : Universitas Syarif Hidayatullah,2010). Skripsi tidak diterbitkan

Setyani Sri Haryanti dan Dwi Hastuti “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan bauran pemasaran terhadap Loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel Intervening (Studi pada KSU SYARIAH AN NUR Tawang Sari Sukoharjo)*”. Skripsi tidak diterbitkan

Naila Bidayati Saada, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Komitmen dan Promosi Terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus Pada Anggota Pembiayaan di BMT Batik Mataram)*". Skripsi (Yogyakarta : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga)

Neni Dyah Ayu Palupi "*Pengaruh Bagi Hasil, Tangibles, dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Unit Syariah (UPS) Madiun*". Skripsi (Stain Ponogoro)

Nur Widi Hastuti "*Pengaruh Bagi Hasil, Iklan, Pelayanan, Akad, Kepercayaan dan Citra terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Mudharabah (Studi Kasus di BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta)*". Skripsi (Yogyakarta : Universitas Islam Sunan Kalijaga)

L
A
M
P
I
R
A
N

KUESIONER
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, NISBAH BAGI
HASIL DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
(Studi Produk Pada Tabungan Qurban KospinMU Surya Mentari Karanganyar
Pekalongan 2015)

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/Saudari

Dalam rangka penyusunan penelitian ilmiah (skripsi), peneliti berusaha mengumpulkan data tentang pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, nisbah bagi hasil dan promosi terhadap tingkat kepuasan anggota. Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner berikut dengan sejujur-jujurnya. Data isian Bapak/Ibu/Saudara/Saudari akan dijaga kerahasiaannya. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Ita Noorma Yudyana
(Mahasiswa Ekonomi Syariah STAIN Pekalongan)

A. IDENTITAS RESPONDEN

- 1. Nama :
- 2. Usia :
- 3. Jenis kelamin : Laki-laki/Perempuan
- 4. Pendidikan terakhir : SD/SMP/SMA/DIII/S1/S2/S3
- 5. Jenis pekerjaan : PNS/Wiraswasta/Pedagang/TNI/POLRI/Karyawan Swasta/lain-lain

B. PERTANYAAN PENELITIAN

Beri jawaban atas pertanyaan berikut ini sesuai dengan pendapat Anda, dengan cara memberi tanda cecklist (√) pada kolom yang tersedia.

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

A. Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Gedung yang dimiliki KospinMu Surya Mentari cukup bagus.					
2	Karyawan KospinMU Surya Mentari memberikan pelayanan yang mengutamakan kecepatan dan ketepatan waktu.					
3	Karyawan Kospin MU Surya Mentari memberikan rasa aman dalam bertransaksi.					
4	Karyawan KospinMU Surya Mentari bersedia membantu anggota yang mengalami kesulitan secara baik.					
5	Karyawan KospinMU Surya Mentari memberikan perhatian individual kepada para anggota.					

B. Kualitas Produk

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Bentuk buku tabungan Qurban praktis, mudah dibawa dan disimpan					
2	Besar setoran tabungan Qurban terjangkau bagi anda					
3	Pembukaan rekening tabungan cukup mudah					
4	Penyetoran tabungan Qurban cukup mudah					
5	Bagi hasil produk tabungan Qurban KospinMU Surya Mentari yang menjadikan anda memilih menjadi anggota tabungan Qurban					

C. Nisbah Bagi Hasil

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Nisbah bagi hasil ditentukan dalam bentuk prosentase.					
2	Bagi hasil yang diberikan KospinMu jelas.					
3	Nisbah bagi hasil yang diberikan lebih kompetitif					
4	Dengan sistem bagi hasil keadilan pemberian keuntungan lebih terjamin					
5	Nisbah bagi hasil ditentukan atas dasar kesepakatan.					

D. Promosi

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Iklan sesuai dengan produk tabungan Qurban yang ditawarkan					
2	Karyawan KospinMU Surya Mentari dalam bertatap muka dengan nasabah memberikan					

	info produk tabungan Qurban dengan jelas , detail, dan bahasa yang mudah dipahami.					
3	Promosi penjualan langsung kepada nasabah memberikan daya tarik bagi Anda.					
4	Program- program yang diciptakan oleh KospinMU Surya Mentari menjadikan citra yang positif terhadap koperasi.					

E. Kepuasan Anggota

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Anggota merasa puas atas seluruh pelayanan yang diberikan KospinMU Surya Mentari					
2.	Anggota merasa ada kesesuaian pelayanan dengan harapan anggota.					
3.	Anggota puas selama menjalin hubungan dengan KospinMU Surya Mentari					
4.	Anggota merasa puas dengan kemampuan KospinMU Surya Mentari untuk mengelola keuangan.					
5.	Anggota merasa puas dengan sistem bagi hasil yang diberikan KospinMU Surya Mentari sesuai dengan ketentuan.					
6.	Anggota merasa puas dengan prosedur yang diberikan kepada KospinMU Surya Mentari tidak bertele-tele.					

TABULASI DATA PENELITIAN

No	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kualitas Pelayanan					Kualitas Produk					Nisbah Bagi Hasil					Promosi					Kepuasan Anggota								
					1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	Jumlah			
1	26	2	5	5	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	18
2	27	2	5	5	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	18
3	30	1	5	5	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	18	3	4	3	4	14	4	3	3	3	4	21
4	27	1	5	6	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	2	17
5	55	2	1	3	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24	4	5	4	4	5	22	5	5	4	4	18	5	4	5	5	5	29
6	42	2	3	5	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	3	22	5	5	4	5	19	4	4	5	5	5	27
7	39	2	1	6	4	5	5	5	5	24	5	5	4	4	4	22	4	5	3	5	4	21	4	5	4	5	18	5	5	4	4	5	28
8	48	2	5	1	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	14	3	4	4	4	4	23
9	47	2	5	6	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	24
10	43	2	5	1	5	4	4	4	5	22	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	17	4	4	5	5	4	27
11	52	1	5	1	5	5	5	4	4	24	5	5	5	4	4	24	4	5	4	5	5	23	5	4	5	3	17	5	4	5	5	4	27
12	56	1	5	1	4	5	5	4	2	20	4	4	4	4	1	17	1	3	3	2	1	10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	24
13	57	2	5	1	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	24
14	35	2	3	6	5	5	4	4	4	23	4	5	4	3	20	3	4	3	4	4	4	18	3	4	3	4	15	4	4	4	4	4	25
15	31	2	3	5	3	4	4	3	18	18	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	18
16	33	2	5	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	17	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	15	4	4	4	3	4	23
17	22	2	3	5	4	5	4	4	22	22	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	18	4	5	4	5	18	4	4	4	4	4	24
18	36	1	3	5	4	5	4	4	22	22	4	5	4	5	2	20	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	17	4	4	4	5	4	26
19	53	1	3	5	4	5	5	4	23	23	4	5	4	5	5	23	4	3	3	3	5	18	4	5	3	5	18	5	4	5	4	5	28
20	45	1	3	2	5	4	5	5	4	23	5	5	4	4	23	3	4	4	5	4	20	20	5	4	5	19	5	4	5	5	4	28	
21	43	1	6	1	4	4	4	4	20	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	24
22	39	1	3	5	4	5	4	4	22	22	4	5	3	4	2	18	3	5	4	4	3	19	4	3	4	4	15	3	4	4	5	3	23
23	45	1	3	2	5	4	3	3	20	20	4	3	3	3	4	17	3	5	4	4	3	19	5	4	5	19	5	4	4	3	3	22	
24	39	1	4	2	5	5	4	3	22	22	5	4	4	5	5	23	1	5	4	4	4	18	5	4	3	4	16	4	4	5	4	5	26
25	40	1	3	2	4	4	4	4	20	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	24
26	24	2	5	5	4	4	4	4	20	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	24
27	39	2	1	6	5	4	4	5	4	22	5	4	5	4	4	22	4	5	4	4	22	22	4	5	4	4	17	5	4	5	4	4	28
28	29	2	4	5	4	4	4	4	20	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	19	4	4	4	4	17	4	4	4	4	4	24
29	30	1	3	6	4	4	4	4	20	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	24

30	27	1	3	5	4 5 5 3 3	20	5 5 5 3	23	3 5 5 5	5 5 5	23	4 4 4 4	16	5 5 5 5 5	30
31	55	2	5	1	4 5 5 4 4	22	5 4 4 5	22	4 5 4 4	4 5 4 4	21	4 4 4 4	16	4 4 5 4 4	25
32	42	2	3	5	5 5 3 3 3	21	4 4 4 4	20	5 4 4 4	4 4 4 4	21	4 5 4 4	17	4 4 4 4 4	24
33	39	2	3	5	4 4 3 5 5	21	4 4 4 4	20	3 4 4 4	4 4 4 4	19	5 5 4 5	19	4 4 4 4 4	24
34	48	2	3	5	4 5 4 5 5	23	5 3 3 3 5	19	4 5 3 3 3	4 5 3 3 3	18	2 1 3 2	8	3 3 5 3 3 3	20
35	47	2	1	6	5 4 5 5 5	24	3 4 4 4 4	19	4 3 4 4 4	4 3 4 4 4	19	4 4 4 4	16	4 4 3 4 4 4	23
36	43	2	5	1	3 3 5 3 3	17	4 4 4 4 5	21	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	20	4 4 3 4	15	4 4 4 4 4 4	24
37	52	1	5	6	4 4 5 4 4	21	4 4 5 5	23	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	20	3 3 3 3 3	12	4 4 4 4 4 4	24
38	56	1	5	1	3 3 4 5 5	20	5 4 5 4 4	22	4 5 4 5 5	4 4 5 4 5	23	3 3 3 3 3	12	4 4 5 4 5 5	27
39	57	2	5	1	5 5 5 5 5	25	4 4 5 5 5	23	5 5 5 4 5	5 5 5 4 5	24	4 3 4 4	15	5 4 5 5 4 5	28
40	35	2	5	1	5 5 4 5 5	24	4 4 3 4 5	20	3 5 4 4 4	4 4 4 4 4	20	4 4 3 2	13	4 4 5 4 4 4	25
41	57	2	5	1	5 5 3 4 3	20	5 5 3 5 4	22	4 4 3 4 4	4 4 3 4 4	19	4 5 4 4	17	3 4 4 3 4 4	22
42	30	1	3	6	4 3 4 5 4	20	4 5 4 4 5	22	5 5 5 4 4	5 5 5 4 4	23	5 4 4 5	18	5 4 5 5 4 4	27
43	27	1	3	5	5 4 3 4 4	20	5 5 4 3 3	20	4 3 4 4 5	4 3 4 4 5	20	3 3 3 5	14	4 4 3 4 4 5	24
44	55	2	5	1	5 5 5 3 3	21	4 4 3 5 3	19	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	20	4 5 4 4	17	4 4 4 4 4 4	24
45	42	2	3	5	4 4 3 4 4	19	4 4 3 4 3	18	4 4 3 5 5	4 4 3 5 5	21	5 3 4 4	16	4 4 5 4 4 4	25
46	39	2	3	5	4 5 4 3 3	19	4 5 4 5 4	22	4 5 4 4 4	4 5 4 4 4	21	5 3 4 4	17	4 4 4 4 4 4	24
47	48	2	3	5	3 4 4 4 4	19	4 4 3 4 4	19	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	20	4 4 4 5	17	4 4 4 4 4 4	25
48	47	2	3	2	4 4 5 4 4	21	4 4 4 3 4	19	4 4 5 4 4	4 4 5 4 4	21	4 4 3 2	13	4 4 4 5 4 4	26
49	43	2	3	5	3 5 5 3 3	19	4 5 5 3 3	20	5 5 5 3 3	5 5 5 3 3	21	4 5 4 4	17	5 5 5 5 3 3	25
50	52	1	5	1	4 3 5 4 4	20	5 3 5 4 4	21	4 3 5 4 4	4 3 5 4 4	20	5 5 3 4	17	5 4 3 5 4 4	24
51	56	1	3	5	4 4 4 4 4	20	4 4 4 4 4	20	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	20	2 1 3 3	9	4 4 4 4 4 4	24
52	57	2	3	5	5 4 5 4 4	22	4 4 5 4 4	21	5 4 5 4 4	4 5 4 4 4	22	4 4 3 3	14	3 4 4 5 4 4	24
53	35	2	3	5	4 5 3 5 5	22	4 5 3 5 5	22	4 5 3 5 5	4 5 3 5 5	22	4 4 4 4	16	5 4 5 3 5 5	27
54	39	2	3	2	4 5 4 4 5	22	5 5 4 4 5	23	4 5 5 3 4	4 5 5 3 4	21	5 4 4 5	18	4 4 5 4 4 5	26
55	48	2	5	1	4 5 4 4 4	21	4 5 4 4 4	21	4 4 4 4 4	4 4 4 4 4	19	5 3 5 3	16	4 4 5 4 4 4	25
56	47	2	5	6	4 4 3 4 4	19	4 4 3 4 4	19	4 4 4 3 3	4 4 4 3 3	18	5 4 4 5	18	3 4 4 3 4 4	22
57	43	2	5	1	4 5 5 4 4	22	5 5 4 4 4	23	5 4 4 4 4	5 4 4 4 4	21	3 3 3 5	14	5 4 5 4 4 4	27
58	52	1	5	1	3 3 4 4 5	19	4 3 4 4 5	20	3 3 3 4 5	3 3 3 4 5	18	4 5 4 4	17	4 4 3 4 4 5	24
59	56	1	5	1	4 4 4 4 4	20	4 4 4 4 4	20	4 3 3 3 4	4 3 3 3 4	17	5 3 4 4	16	4 4 4 4 4 4	24
60	57	2	5	1	3 4 5 4 4	20	5 4 5 4 4	22	4 4 3 4 4	4 4 3 4 4	19	5 3 4 4	16	5 5 4 5 4 4	27
61	35	2	3	6	4 4 4 4 4	20	5 4 4 4 4	21	4 5 4 5 4	4 5 4 5 4	22	4 4 4 5	17	4 4 4 4 4 4	24

LAMPIRAN 3

HASIL UJI COBA INSTRUMEN MENGGUNAKAN SPSS

Validitas dan Reliabilitas

1.Kualitas Pelayanan

		1	2	3	4	5	Jumlah
1	Pearson Correlation	1	.644**	.581**	.394*	.294	.751**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.031	.115	.000
	N	30	30	30	30	30	30
2	Pearson Correlation	.644**	1	.696**	.353	.048	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.056	.800	.000
	N	30	30	30	30	30	30
3	Pearson Correlation	.581**	.696**	1	.617**	.342	.837**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.065	.000
	N	30	30	30	30	30	30
4	Pearson Correlation	.394*	.353	.617**	1	.712**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.031	.056	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
5	Pearson Correlation	.294	.048	.342	.712**	1	.676**
	Sig. (2-tailed)	.115	.800	.065	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	.751**	.687**	.837**	.832**	.676**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.807	5

2.Kualitas Produk

Correlations

		1	2	3	4	5	Jumlah
1	Pearson Correlation	1	.730**	.730**	.660**	.476**	.843**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30
2	Pearson Correlation	.730**	1	.755**	.769**	.266	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.155	.000
	N	30	30	30	30	30	30
3	Pearson Correlation	.730**	.755**	1	.738**	.595**	.917**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
4	Pearson Correlation	.660**	.769**	.738**	1	.393	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.032	.000
	N	30	30	30	30	30	30
5	Pearson Correlation	.476**	.266	.595**	.393	1	.729**
	Sig. (2-tailed)	.008	.155	.001	.032		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	.843**	.808**	.917**	.833**	.729**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	5

3.Nisbah Bagi Hasil

Correlations

		1	2	3	4	5	Jumlah
1	Pearson Correlation	1	.155	.383	.497**	.571**	.705**
	Sig. (2-tailed)		.413	.037	.005	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
2	Pearson Correlation	.155	1	.630**	.775**	.575**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.413		.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
3	Pearson Correlation	.383	.630**	1	.708**	.524**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.037	.000		.000	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
4	Pearson Correlation	.497**	.775**	.708**	1	.715**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
5	Pearson Correlation	.571**	.575**	.524**	.715**	1	.861**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.003	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	.705**	.744**	.776**	.908**	.861**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	5

4. Promosi

Correlations

		1	2	3	4	Jumlah
1	Pearson Correlation	1	.758**	.673**	.682**	.876**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
2	Pearson Correlation	.758**	1	.696**	.853**	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
3	Pearson Correlation	.673**	.696**	1	.722**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
4	Pearson Correlation	.682**	.853**	.722**	1	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	.876**	.926**	.859**	.911**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	4

5. Kepuasan anggota

Correlations

		1	2	3	4	5	6	Jumlah
1	Pearson Correlation	1	.764**	.785**	.512**	.690**	.644**	.826**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.004	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
2	Pearson Correlation	.764**	1	.862**	.708**	.654**	.774**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30

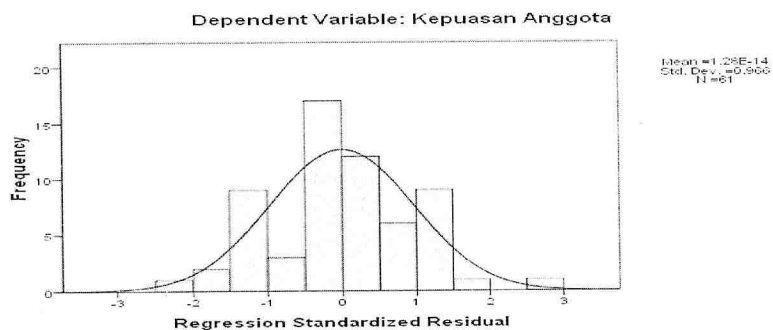
3	Pearson Correlation	.785**	.862**	1	.768**	.765**	.774**	.934**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
4	Pearson Correlation	.512**	.708**	.768**	1	.761**	.761**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
5	Pearson Correlation	.690**	.654**	.765**	.761**	1	.753**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
6	Pearson Correlation	.644**	.774**	.774**	.761**	.753**	1	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	.826**	.893**	.934**	.859**	.880**	.894**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

Reliability Statistics

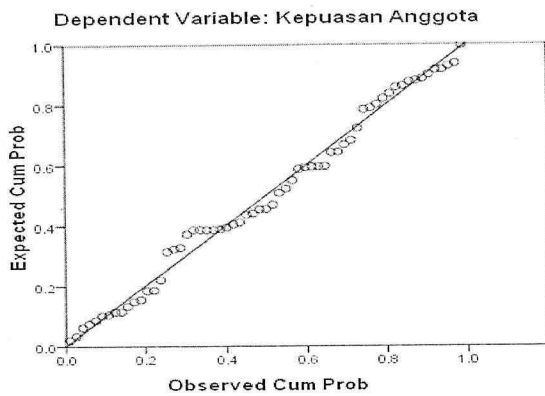
Cronbach's Alpha	N of Items
.940	6

Uji Normalitas

Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



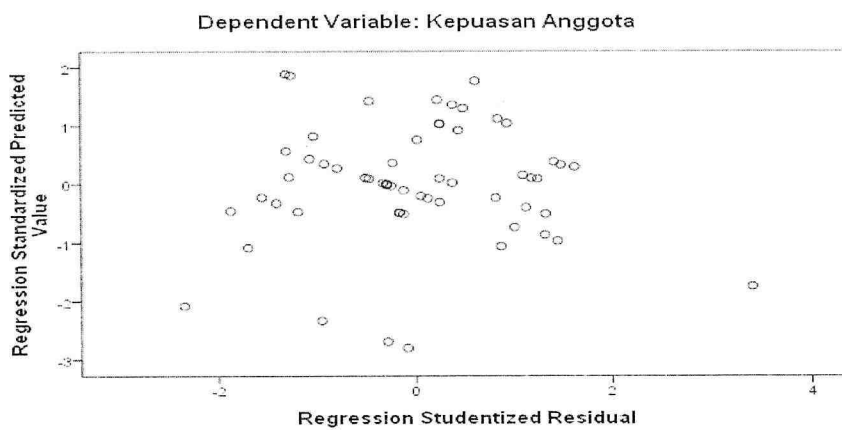
Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.666	1.502
	Kualitas Produk	.460	2.172
	Nisbah Bagi Hasil	.599	1.670
	Promosi	.885	1.130

Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



Uji Glejser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.087	.039		2.258	.028
Kualitas Pelayanan	.008	.050	.024	.156	.877
Kualitas Produk	.032	.052	.114	.604	.548
Nisbah Bagi Hasil	-.077	.043	-.295	-1.788	.079
Promosi	-.032	.029	-.150	-1.101	.276

a. Dependent Variable: abs_res

Nomor : 012/kospinMU.SM/XI/16
Lamp : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Karanganyar, 10 November 2016

Kepada Yth :

Bpk / Ibu Anggota Tabungan Qurban
kospinMU Surya Mentari

Di

Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan surat dari Kementerian Agama Sekolah Tinggi Agama Islam (STAIN) Pekalongan Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, tentang permohonan ijin penelitian, dengan ini kospinMU Surya Mentari mengijinkan mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **ITA NOORMA YUDYANA**
NIM : 2013212031
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Nisbah Bagi Hasil dan Promosi Terhadap Kepuasan Anggota
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Ekonomi Syariah

Untuk melakukan penelitian guna penyusunan skripsi program sarjana (S1) di program studi ekonomi syariah STAIN Pekalongan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan perkenannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

kospinMU Surya Mentari



Mukti Widodo S.P., M.Si
Manager kospinMU
SURYA MENTARI

SURAT PERNYATAAN

Assalamualaikum wr.wb

Yang bertanda tangan di bawah ini Pimpinan KospinMU Surya Mentari,
menerangkan bahwa :

Nama : **ITA NOORMA YUDYANA**

NIM : 2013212031

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Nisbah Bagi Hasil
dan Promosi terhadap Kepuasan Anggota.

Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam

Prodi : Ekonomi Syariah

Telah selesai melaksanakan penelitian di KospinMU Surya Mentari.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan
sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum wr.wb.

Pekalongan, November 2016

Pimpinan

Mukti Widodo, SH.,MSi
KospinMU
SURYA MENTARI

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

TABEL 15 : TABEL t dan r product moment dengan signifikansi 5%

df	Label t one tail	Label t two tail	Label r one tail	Label r two tail
1	6.3138	12.7062	0.9877	0.9965
2	2.9200	4.3027	0.9000	0.9500
3	2.3534	3.1824	0.8054	0.8703
4	2.1318	2.7764	0.7293	0.8114
5	2.0150	2.5706	0.6694	0.7545
6	1.9432	2.4469	0.6215	0.7067
7	1.8946	2.3646	0.5822	0.6664
8	1.8595	2.3068	0.5494	0.6319
9	1.8331	2.2622	0.5214	0.6021
10	1.8125	2.2281	0.4973	0.5760
11	1.7959	2.2010	0.4762	0.5529
12	1.7823	2.1788	0.4575	0.5324
13	1.7709	2.1604	0.4409	0.5140
14	1.7613	2.1448	0.4259	0.4973
15	1.7531	2.1314	0.4124	0.4821
16	1.7459	2.1199	0.4000	0.4683
17	1.7396	2.1098	0.3887	0.4555
18	1.7341	2.1009	0.3783	0.4438
19	1.7291	2.0930	0.3687	0.4329
20	1.7247	2.0860	0.3598	0.4227
21	1.7207	2.0796	0.3515	0.4132
22	1.7171	2.0739	0.3438	0.4044
23	1.7139	2.0687	0.3365	0.3961
24	1.7109	2.0639	0.3297	0.3882
25	1.7081	2.0595	0.3233	0.3809
26	1.7056	2.0555	0.3172	0.3739
27	1.7033	2.0518	0.3115	0.3673
28	1.7011	2.0484	0.3061	0.3610
29	1.6991	2.0452	0.3009	0.3550
30	1.6973	2.0423	0.2960	0.3494
31	1.6955	2.0395	0.2913	0.3440
32	1.6939	2.0369	0.2869	0.3388
33	1.6924	2.0345	0.2826	0.3338
34	1.6909	2.0322	0.2785	0.3291
35	1.6896	2.0301	0.2746	0.3246
36	1.6883	2.0281	0.2709	0.3202
37	1.6871	2.0262	0.2673	0.3160
38	1.6860	2.0244	0.2638	0.3120
39	1.6849	2.0227	0.2605	0.3081
40	1.6839	2.0211	0.2573	0.3044
41	1.6829	2.0195	0.2542	0.3008
42	1.6820	2.0181	0.2512	0.2973
43	1.6811	2.0167	0.2483	0.2940
44	1.6802	2.0154	0.2455	0.2907
45	1.6794	2.0141	0.2429	0.2876
46	1.6787	2.0129	0.2403	0.2845
47	1.6779	2.0117	0.2377	0.2816
48	1.6772	2.0106	0.2353	0.2787
49	1.6766	2.0096	0.2329	0.2759
50	1.6759	2.0086	0.2306	0.2732
51	1.6753	2.0076	0.2284	0.2706
52	1.6747	2.0066	0.2262	0.2681
53	1.6741	2.0057	0.2241	0.2656
54	1.6736	2.0049	0.2221	0.2632
55	1.6730	2.0040	0.2201	0.2609
56	1.6725	2.0032	0.2181	0.2586
57	1.6720	2.0025	0.2162	0.2564
58	1.6716	2.0017	0.2144	0.2542
59	1.6711	2.0010	0.2126	0.2521
60	1.6706	2.0003	0.2108	0.2500
61	1.6702	1.9996	0.2091	0.2480
62	1.6698	1.9990	0.2075	0.2461
63	1.6694	1.9983	0.2058	0.2441
64	1.6690	1.9977	0.2042	0.2423
65	1.6686	1.9971	0.2027	0.2404
66	1.6683	1.9966	0.2012	0.2387
67	1.6679	1.9960	0.1997	0.2369
68	1.6676	1.9955	0.1982	0.2352
69	1.6672	1.9949	0.1968	0.2335
70	1.6669	1.9944	0.1954	0.2319
71	1.6666	1.9939	0.1940	0.2303
72	1.6663	1.9935	0.1927	0.2287
73	1.6660	1.9930	0.1914	0.2272

74	1.6657	1.9925	0.1901	0.2257
75	1.6654	1.9921	0.1888	0.2242
76	1.6652	1.9917	0.1876	0.2227
77	1.6649	1.9913	0.1864	0.2213
78	1.6646	1.9908	0.1852	0.2199
79	1.6644	1.9905	0.1841	0.2185
80	1.6641	1.9901	0.1829	0.2172
81	1.6639	1.9897	0.1818	0.2159
82	1.6636	1.9893	0.1807	0.2146
83	1.6634	1.9890	0.1796	0.2133
84	1.6632	1.9886	0.1786	0.2120
85	1.6630	1.9883	0.1775	0.2108
86	1.6628	1.9879	0.1765	0.2096
87	1.6626	1.9876	0.1755	0.2084
88	1.6624	1.9873	0.1745	0.2072
89	1.6622	1.9870	0.1735	0.2061
90	1.6620	1.9867	0.1726	0.2050
91	1.6618	1.9864	0.1716	0.2039
92	1.6616	1.9861	0.1707	0.2028
93	1.6614	1.9858	0.1698	0.2017
94	1.6612	1.9855	0.1689	0.2006
95	1.6611	1.9853	0.1680	0.1996
96	1.6609	1.9850	0.1671	0.1986
97	1.6607	1.9847	0.1663	0.1975
98	1.6606	1.9845	0.1654	0.1966
99	1.6604	1.9842	0.1646	0.1956
100	1.6602	1.9840	0.1638	0.1946
101	1.6601	1.9837	0.1630	0.1937
102	1.6599	1.9835	0.1622	0.1927
103	1.6598	1.9833	0.1614	0.1918
104	1.6596	1.9830	0.1606	0.1909
105	1.6595	1.9828	0.1599	0.1900
106	1.6594	1.9826	0.1591	0.1891
107	1.6592	1.9824	0.1584	0.1882
108	1.6591	1.9822	0.1576	0.1874
109	1.6590	1.9820	0.1569	0.1865
110	1.6588	1.9818	0.1562	0.1857
111	1.6587	1.9816	0.1555	0.1848
112	1.6586	1.9814	0.1548	0.1840
113	1.6585	1.9812	0.1541	0.1832
114	1.6583	1.9810	0.1535	0.1824
115	1.6582	1.9808	0.1528	0.1816
116	1.6581	1.9806	0.1522	0.1809
117	1.6580	1.9804	0.1515	0.1801
118	1.6579	1.9803	0.1509	0.1793
119	1.6578	1.9801	0.1502	0.1786
120	1.6577	1.9799	0.1496	0.1779
121	1.6575	1.9798	0.1490	0.1771
122	1.6574	1.9796	0.1484	0.1764
123	1.6573	1.9794	0.1478	0.1757
124	1.6572	1.9793	0.1472	0.1750
125	1.6571	1.9791	0.1466	0.1743
126	1.6570	1.9790	0.1460	0.1736
127	1.6569	1.9788	0.1455	0.1729
128	1.6568	1.9787	0.1449	0.1723
129	1.6568	1.9785	0.1443	0.1716
130	1.6567	1.9784	0.1438	0.1710
131	1.6566	1.9782	0.1432	0.1703
132	1.6565	1.9781	0.1427	0.1697
133	1.6564	1.9780	0.1422	0.1690
134	1.6563	1.9778	0.1416	0.1684
135	1.6562	1.9777	0.1411	0.1678
136	1.6561	1.9776	0.1406	0.1672
137	1.6561	1.9774	0.1401	0.1666
138	1.6560	1.9773	0.1396	0.1660
139	1.6559	1.9772	0.1391	0.1654
140	1.6558	1.9771	0.1386	0.1648
141	1.6557	1.9769	0.1381	0.1642
142	1.6557	1.9768	0.1376	0.1637
143	1.6556	1.9767	0.1371	0.1631
144	1.6555	1.9766	0.1367	0.1625
145	1.6554	1.9765	0.1362	0.1620
146	1.6554	1.9763	0.1357	0.1614
147	1.6553	1.9762	0.1353	0.1609
148	1.6552	1.9761	0.1348	0.1603
149	1.6551	1.9760	0.1344	0.1598

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IDENTITAS DIRI

Nama : Ita Noorma Yudyana
Tempat/Tgl Lahir : Pekalongan, 29 November 1993
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Perum Griya Permata Indah Tanjungsari-Kajen.

IDENTITAS ORANG TUA

Nama Ayah : Sumarno
Pekerjaan : Wiraswasta
Nama Ibu : Nur Khasanah
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Perum Griya Permata Indah Tanjungsari-Kajen

RIWAYAT PENDIDIKAN

- | | |
|-----------------------------|-----------------|
| 1. SDN TANJUNGSARI | Tahun 2000/2006 |
| 2. SMP NEGERI 2 KARANGANYAR | Tahun 2006/2009 |
| 3. SMAN 1 BOJONG | Tahun 2009/2012 |
| 4. STAIN PEKALONGAN | Tahun 2012 |

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya, untuk digunakan seperlunya.

Pekalongan, 25 November 2016
Yang Membuat,



Ita Noorma Yudyana
NIM 2013212031