

**PENGARUH KESESUAIAN PRINSIP SYARIAH DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MITRA FUNDING BMT**
(Studi Kasus *Baitul Maal Wa Tamwil* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
dan *Baitul Maal Wa Tamwil* Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi Islam (S.E.I) Strata Satu pada Prodi Ekonomi Perbankan Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

Annisa Woro Pramudita

20130730282

**Fakultas Agama Islam
Program Studi Ekonomi Perbankan Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2017**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Annisa Woro Pramudita**
NIM : **20130730282**
Jurusan/Program Studi : **Ekonomi dan Perbankan Islam**

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Kesesuaian Prinsip Syariah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mitra *Funding*

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Yogyakarta, 04 Mei 2017

Yang membuat pernyataan,

Annisa Woro Pramudita

DAFTAR ISI

NOTA DINAS	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
MOTTO dan PERSEMBAHAN	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
ABSTRAK	xiv
KATA PENGANTAR	xv
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Masalah Pokok	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI.....	11
A. Penelitian Terdahulu	15
B. Kerangka Teori.....	15
1. Koperasi.....	15
2. Landasan Hukum Koperasi	16
3. Tujuan Koperasi	16
4. Prinsip Koperasi	17
5. <i>Baitul Mal Wat-Tamwil</i>	17
6. Persepsi Kualitas Pelayanan	21
7. Dana Pihak Ketiga	22
8. <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan)	22
9. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	24

10. Syari'ah	25
11. Konsep Dasar Fiqh Muamalah	26
12. Kesesuaian Prinsip Syariah	27
C. Hipotesis Penelitian.....	28
D. Model Penelitian	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	12
A. Jenis Penelitian.....	12
B. Objek Penelitian	12
C. Sumber dan Jenis Data	12
D. Populasi dan Sampel	32
E. Teknik Pengambilan Data	32
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	33
G. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV ANALISIS DATA	32
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	32
B. Uji Kualitas Data Bina Ihsanul Fikri.....	41
1. Deskripsi Statistik.....	41
B. Uji Reliabilitas dan Uji Validitas Konstruk BMT Bina Ihsanul Fikri	45
1. Uji Reliabilitas.....	45
2. Uji Validitas	48
C. Uji Asumsi Klasik BMT Bina Ihsanul Fikri	56
1. Uji Normalitas	56
2. Uji Multikolinearitas	57
3. Uji Heteroskedastisitas	57
4. Uji Autokorelasi	58
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) BMT Bina Ihsanul Fikri.....	58
1. Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R2</i>).....	58
2. Uji Pengaruh Simultan (uji F)	59
3. Uji t.....	60
E. Pembahasan.....	61
F. Uji Kualitas Data BMT UMY	64
1. Deskripsi Statistik.....	64
G. Uji Reliabilitas dan Uji Validitas Konstruk BMT UMY	67
1. Uji Reliabilitas.....	67

2. Uji Validitas	70
H. Uji Asumsi Klasik BMT UMY	78
1. Uji Normalitas	78
2. Uji Multikolinearitas	79
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	79
4. Hasil Uji Autokorelasi.....	80
I. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) BMT UMY	80
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R2</i>)	80
2. Uji Pengaruh Simultan (uji F)	81
3. Uji t.....	82
J. Pembahasan.....	83
K. Pembahasan Elaboratif	86
BAB V PENUTUP.....	89
A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	92
Daftar Pustaka	xxi

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pertumbuhan Jumlah BMT di Indonesia	2
Tabel 3. 1 Tabel Durbin Watson	38
Tabel 4. 1 Statistik Deskriptif Usia	41
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif Pendidikan	42
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Pekerjaan.....	42
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Penghasilan	43
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Lamanya Menjadi Mitra BMT BIF	44
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Produk Yang Digunakan.....	44
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Kesesuaian Prinsip Syariah	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas Kepuasan Mitra Funding	46
Tabel 4. 11 Uji Validitas Kesesuaian Prinsip Syariah	48
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Aspek Jaminan (<i>Insurance</i>)	50
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Aspek Keandalan (<i>Reliability</i>).....	51
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Aspek Tampilan (<i>Tangible</i>)	52
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Aspek Empati (<i>Emphaty</i>).....	53
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Aspek Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	54
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Kepuasan Mitra Funding.....	55
Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas BMT Bina Ihsanul Fikri.....	56
Tabel 4. 19 Hasil Uji Multikolinearitas BMT Bina Ihsanul Fikri.....	57
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hetroskdastisitas BMT Bina Ihsanul Fikri	57
Tabel 4. 21 Hasil Uji Autokorelasi	58
Tabel 4. 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi BMT Bina Ihsanul Fikri	58
Tabel 4. 23 Hasil Uji Pengaruh Simultan BMT Bina Ihsanul Fikri.....	59
Tabel 4. 24 Hasil Uji t BMT Bina Ihsanul Fikri	60
Tabel 4. 25 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	61
Tabel 4. 26 Statistik Deskriptif Usia	64
Tabel 4. 27 Statistik Deskriptif Pendidikan	64
Tabel 4. 28 Statistik Deskriptif Jenis Pekerjaan.....	65
Tabel 4. 29 Statistik Deskriptif Penghasilan Perbulan.....	65
Tabel 4. 30 Statistik Deskriptif Lamanya Menjadi Mitra BMT UMY	66
Tabel 4. 31 Statistik Deskriptif Produk Yang Digunakan	66
Tabel 4. 32 Statistik Deskriptif Jenis Kelamin.....	67
Tabel 4. 33 Hasil Uji Reliabilitas Kesesuaian Prinsip Syariah	67
Tabel 4. 34 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	68
Tabel 4. 35 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Mitra Funding.....	68
Tabel 4. 36 Hasil Uji Validitas Kesesuaian Prinsip Syariah BMT UMY	70
Tabel 4. 37 Hasil Uji Validitas Aspek Jaminan (<i>Assurance</i>).....	72
Tabel 4. 38 Hasil Uji Validitas Aspek Keandalan (<i>Reliability</i>).....	73
Tabel 4. 39 Hasil Uji Validitas Aspek Tampilan (<i>Tangible</i>)	74

Tabel 4. 40 Hasil Uji Validitas Aspek Empati (<i>Emphaty</i>).....	75
Tabel 4. 41 Hasil Uji Validitas Aspek Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	76
Tabel 4. 42 Hasil Uji Validitas Kepuasan Mitra Funding.....	77
Tabel 4. 43 Hasil Uji Normalitas BMT UMY	78
Tabel 4. 44 Hasil Uji Multikolinearitas BMT UMY.....	79
Tabel 4. 45 Hasil Uji Heteroskedstisitas BMT UMY	79
Tabel 4. 46 Hasil Uji Autokorelasi BMT UMY	80
Tabel 4. 47 Hasil Uji Koefisien Determinasi BMT UMY	80
Tabel 4. 48 Hasil Uji Pengaruh Simultan BMT UMY	81
Tabel 4. 49 Hasil Uji t BMT UMY	82
Tabel 4. 50 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	83
Tabel 4. 51 Data BMT Bina Ihsanul Fikri	88
Tabel 4. 52 Data BMT Universitas Muhammadiyah Yogyakarta	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi BMT Standar PINBUK.....	20
Gambar 2. 2 Konsep Kepuasan Pelanggan	23
Gambar 2. 3 Model Penelitian	30

MOTTO dan PERSEMBAHAN

“Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan”

- Al-mujadillah:11 -

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- 1. Kedua orang tua saya Bapak Ruswoyo dan Ibu Rusiyem.*
- 2. Kakak dan adik perempuan saya Anggita Puspandari dan Elinda Yoshinta serta eyang uti saya.*
- 3. Seluruh teman-teman Ekonomi Perbankan Islam angkatan 2013.*