

A. Lampiran SPSS

1. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
	Laki-Laki	6	12.0	12.0	12.0
	Perempuan	44	88.0	88.0	100.0
Valid		50	100.0	100.0	
	Total				

Umur					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
	< 21 Tahun	3	6.0	6.0	6.0
	21-30 Tahun	47	94.0	94.0	100.0
Valid		50	100.0	100.0	
	Total				

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMA	48	96.0	96.0	96.0
Sarjana	2	4.0	4.0	100.0
Valid Total	50	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mahasiswa	50	100.0	100.0	100.0

2. Hasil Wawancara

Bagaimana Pelayanan Yang Anda Rasakan DI BMT UMY

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Puas	17	85.0	85.0	85.0
Tidak Puas	3	15.0	15.0	100.0
Valid	20	100.0	100.0	
Total				

Apakah Bagian Customer Service Sudah Memberikan Pelayanan Yang Maksimal

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Maksimal	17	85.0	85.0	85.0
Tidak Maksimal	3	15.0	15.0	100.0
Valid	20	100.0	100.0	
Total				

Apakah Bmt Umy Sering Melakukan Promosi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sering	9	45.0	45.0	45.0
Tidak Sering	11	55.0	55.0	100.0
Valid Total	20	100.0	100.0	

Apakah Informasi Yang Anda Dapat Melalui Promosi Yang Dilakukan BMT UMY

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak	10	50.0	50.0	50.0
Iya	10	50.0	50.0	100.0
Valid Total	20	100.0	100.0	

Apakah Anda Memahami Tentang Produk Pembiayaan Yang Anda

Gunakan Sekarang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak	1	5.0	5.0	5.0
Iya	19	95.0	95.0	100.0
Valid Total	20	100.0	100.0	

Apakah Anda Puas Tentang Produk/ Jasa Yang Ditawarkan BMT UMY

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Puas	18	90.0	90.0	90.0
Tidak Puas	2	10.0	10.0	100.0
Valid Total	20	100.0	100.0	

**Apakah Anda Tertarik Untuk Terus Menggunakan Produk Pembiayaan
Murabahah Bagi Mahasiswa Di BMT UMY**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak	16	80.0	80.0	80.0
Iya	4	20.0	20.0	100.0
Valid Total	20	100.0	100.0	

Apakah Anda Termasuk Nasabah Yang Sudah Loyal Di BMT UMY

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak	2	10.0	10.0	10.0
Iya	18	90.0	90.0	100.0
Valid Total	20	100.0	100.0	

**Apakah Menurut Anda Produk Pembiayaan Murabahah Bagi Mahasiswa
Di BMT UMY Sudah Sesuai Dengan Syari'ah Islam**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Iya	20	100.0	100.0	100.0

**Apakah Anda Jual+Margin Yang Ditawarkan BMT UMY Tidak
Memberatkan Anda**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Iya	20	100.0	100.0	100.0

3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.68403432
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.064
	Negative	-.084
Kolmogorov-Smirnov Z		.594
Asymp. Sig. (2-tailed)		.872

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

4. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	.886	.692		1.280	.207
1	Promosi	.074	.109	.177	.680	.500
	Atribut Produk	-.175	.124	-.435	-1.417	.163
	Kualitas Pelayanan	-.051	.109	-.131	-.469	.641
	Kepuasan Nasabah	.188	.128	.479	1.469	.149

a. Dependent Variable: ABS_RES

5. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.323	1.141		.283	.778	
	Promosi	.375	.179	.194	2.088	.042	.301
	Atribut Produk	.645	.204	.346	3.163	.003	.218
	Kualitas Pelayanan	.392	.181	.216	2.172	.035	.263
	Kepuasan Nasabah	.463	.211	.255	2.197	.033	.193

a. Dependent Variable: Produk Pembiayaan

6. Uji Regresi Linear Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.940 ^a	.883	.872	1.757

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah, Promosi, Kualitas Pelayanan, Atribut Produk

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	1046.157	4	261.539	84.694	.000 ^b
	Residual	138.963	45	3.088		
	Total	1185.120	49			

a. Dependent Variable: Produk Pembiayaan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah, Promosi, Kualitas Pelayanan, Atribut Produk

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.323	1.141		.283	.778
Promosi	.375	.179	.194	2.088	.042
1 Atribut Produk	.645	.204	.346	3.163	.003
Kualitas Pelayanan	.392	.181	.216	2.172	.035
Kepuasan Nasabah	.463	.211	.255	2.197	.033

a. Dependent Variable: Produk Pembiayaan

Kepada Yth:
Saudara/i Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Suci Susilawati mahasiswi Program Studi Ekonomi Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Saya saat ini sedang melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi mengenai “Analisis Loyalitas Nasabah BMT UMY Terhadap Produk Pembiayaan Murabahah Bagi Mahasiswa”. Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan banyak terimakasih, semoga bantuan dan amal baik Saudara/i sekalian mendapat imbalan dari Allah SWT. Amin.

Hormat saya

Suci Susilawati

Petunjuk Pengisian

1. Bacalah sejumlah pernyataan dibawah ini dengan teliti.
2. Anda dimohon untuk memberikan jawaban sesuai dengan keadaan anda secara objektif pada salah satu pernyataan yang paling mewakili diri anda untuk setiap pernyataan dibawah ini.
3. Berilah tanda centang () pada kolom dibawah dengan pilihan jawaban yang tersedia adalah:
 - a. STS : Sangat Tidak Setuju
 - b. TS : Tidak Setuju
 - c. S : Setuju
 - d. SS : Sangat Setuju
4. Skor yang diberikan tidak mengandung nilai jawaban benar salah melainkan menunjukkan kesesuaian penilaian anda terhadap isi setiap pernyataan.
5. Dimohon dalam memberikan penilaian tidak ada pernyataan yang terlewatkan.
6. Hasil penelitian ini hanya untuk kepentingan akademis saja, identitas diri anda akan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh peneliti.

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Umur : < 20 tahun 41-50 tahun
21-31 tahun > 50 tahun
31-40 tahun

Pendidikan : SD Diploma
SMP Sarjana
SMA

Pekerjaan : Pelajar / Mahasiswa Wiraswasta
PNS Pegawai Swasta
dan lain-lain

No.	Variabel Independen Promosi				
	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya tertarik menggunakan Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Bagi Mahasiswa karena promosi melalui media cetak ataupun elektronik.				
2.	BMT UMY juga melakukan promosi dengan menyebarkan brosur-brosur kepada nasabah dan memberikan penjelasan yang lengkap dan mudah dipahami.				
3.	Promosi yang ditawarkan BMT UMY secara komprehensif menginformasikan tentang Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Bagi Mahasiswa				
4.	Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Bagi Mahasiswa di BMT UMY sudah sesuai dengan yang dipromosikan.				

No.	Variabel Independen Pengetahuan Atribut Produk				
	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya sangat paham dengan produk di BMT UMY, sehingga saya tidak hanya menggunakan Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Bagi Mahasiswa saja, tetapi juga menggunakan produk yang lainnya.				
2.	Saya tertarik pada Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Bagi Mahasiswa karena produknya inovatif dan mudah dimengerti nasabah.				
3.	Saya memilih Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Bagi Mahasiswa di BMT UMY karena percaya produknya berkualitas.				
4.	Pembiayaan <i>Murabahah</i> Bagi Mahasiswa yang diberikan BMT UMY membantu dalam memenuhi kebutuhan saya.				

Variabel Independen Kualitas Pelayanan					
No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Karyawan BMT UMY cepat dan tanggap dalam merespon kebutuhan nasabah.				
2.	Karyawan BMT UMY ramah dan sopan saat menangani nasabah				
3.	Karyawan BMT UMY memberikan solusi dengan tepat dan cermat ketika saya menghadapi masalah transaksi atau pembiayaan.				
4.	Penjelasan yang diberikan karyawan BMT UMY mudah dimengerti dan dipahami nasabah.				

Variabel Independen Kepuasan Nasabah					
No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya sangat senang dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT UMY				
2.	Saya mendapatkan pelayanan yang cepat dan memuaskan.				
3.	Saya senang mendapatkan pelayanan yang sopan dan ramah dari karyawan BMT UMY.				
4.	Saya senang menggunakan jasa dan Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Bagi Mahasiswa di BMT UMY.				
Variabel Dependen Produk Pembiayaan Murabahah Bagi Mahasiswa (Y)					
No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Bagi Mahasiswa BMT UMY sudah sesuai dengan syari'ah islam.				
2.	Harga jual-beli (<i>Murabahah</i>) yang ditawarkan BMT UMY sesuai dengan kemampuan saya karena harga yang ditawarkan sama seperti harga asli				
3.	Margin (keuntungan) Pembiayaan <i>Murabahah</i> Bagi Mahasiswa yang ditetapkan BMT UMY tidak memberatkan dan terjangkau.				

4.	Syarat-syarat untuk mengajukan Pembiayaan <i>Murabahah</i> Bagi Mahasiswa relatif mudah				
5.	Biaya administrasi Pembiayaan <i>Murabahah</i> Bagi Mahasiswa di BMT UMY tidak mahal				
6.	Besarnya angsuran yang yang ditawarkan beragam dan lebih murah dari pada BMT dan Bank lainnya.				
7.	Jaminan yang ditetapkan sesuai dan tidak memberatkan				
8.	Jangka waktu pelunasan Pembiayaan <i>Murabahah</i> Bagi Mahasiswa tidak membebani nasabah				

Pedoman Wawancara Nasabah

1. Bagaimana pelayanan yang anda rasakan di BMT UMY ?
2. Apakah bagian *customer service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk anda?
3. Apakah BMT UMY sering melakukan promosi terhadap produk yang ada di BMT UMY?
4. Apakah informasi yang anda dapat melalui promosi yang dilakukan BMT UMY dapat menjelaskan tentang produk yang ada di BMT UMY?
5. Apakah anda memahami tentang produk pembiayaan yang anda gunakan sekarang?
6. Apakah anda puas terhadap produk/ jasa yang ditawarkan BMT UMY?
7. Apakah anda tertarik untuk terus menggunakan produk pembiayaan murabahah bagi mahasiswa di BMT UMY?
8. Apakah anda termasuk nasabah yang sudah loyal di BMT UMY?
9. Apakah menurut anda produk pembiayaan murabahah bagi mahasiswa di BMT UMY sudah sesuai dengan syari'ah islam?
10. Apakah harga jual+margin yang di tawarkan BMT UMY tidak memberatkan anda?

B. Lampiran Dokumentasi

