

**PENGARUH NISBAH BAGI HASIL DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA
DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI DI BMT AL FALAH CABANG SUMBER**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

Oleh:

DEVRINA MAULIDINA

NIM. 2008203102



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON**

1445 H / 2024 M

**PENGARUH NISBAH BAGI HASIL DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI BMT AL
FALAH CABANG SUMBER**

Oleh:

DEVIRINA MAULIDINA

2008203102



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON**

1445 H / 2024 M

ABSTRAK

DEVIRINA MAULIDINA. NIM: 2008203102, “PENGARUH NISBAH BAGI HASIL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI BMT AL FALAH CABANG SUMBER”, 2024.

Penelitian ini menjelaskan tentang dengan meningkatnya jumlah koperasi dan anggota setiap tahunnya, hal ini menandakan bahwa koperasi syariah (BMT) cukup menjadi pilihan masyarakat sehingga adanya loyalitas anggota kepada BMT. Dalam hal ini nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan menjadi tolak ukur dari pengaruhnya terhadap loyalitas anggota, karena sikap loyalitas dapat muncul ketika anggota merasakan kepuasan atas nisbah yang didapat dari produk dan pelayanan yang diberikan oleh BMT. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota dengan kepuasan sebagai variabel mediasi di BMT Al Falah cabang Sumber.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan mengolah data primer dengan metode pengambilan data melalui kuesioner yang diberikan kepada anggota BMT Al Falah cabang Sumber. Sampel diperoleh sebanyak 96 responden dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *probability sampling* dengan metode penarikan *simple random sampling*. Alat analisis pada penelitian ini menggunakan bantuan IBM SPSS Versi 22. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis jalur, uji instrumen penelitian, asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas) dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nisbah bagi hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota yang terkonfirmasi dari nilai signifikan sig hitung $0,670 > 0,05$, hal ini dikarenakan anggota di BMT Al Falah cabang Sumber tidak semuanya menggunakan produk yang mendapatkan nisbah bagi hasil, ada juga yang hanya menyimpan dananya saja sebagai tabungan yang bisa diambil kapanpun ketika anggota membutuhkannya. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota yang terkonfirmasi dari nilai signifikan sig hitung $0,033 < 0,05$, hal ini dikarenakan bahwa secara mutlak kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Al Falah cabang Sumber baik dan mampu membuat responden loyal. Nisbah bagi hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan yang terkonfirmasi dari nilai t hitung $1,422 < t$ tabel $1,66088$, hal ini disebabkan bagi anggota yang terpenting adalah menggunakan jasa lembaga keuangan syariah khususnya BMT agar dapat membantu mengelola keuangan serta membantu dalam pengembangan usahanya. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan yang terkonfirmasi dari nilai t hitung $2,485 > 1,66088$, hal ini dikarenakan semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan anggota, dan semakin tinggi tingkat kepuasan anggota maka semakin tinggi tingkat loyalitas anggota.

Kata Kunci: Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas, Nisbah Bagi Hasil

ABSTRACT

DEVIRINA MAULIDINA. NIM: 2008203102, “**THE EFFECT OF PROFIT SHARING RATIO AND SERVICE QUALITY ON MEMBER LOYALTY WITH SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE AT BMT AL FALAH BRANCH SUMBER**”, 2024.

This research explains that with the increasing number of cooperatives and members every year, this indicates that sharia cooperatives (BMT) are quite the choice of the community so that there is member loyalty to BMT. In this case, the profit sharing ratio and service quality are benchmarks for their influence on member loyalty, because an attitude of loyalty can emerge when members feel satisfaction with the ratio obtained from the products and services provided by BMT. This research aims to determine the effect of profit sharing ratio and service quality on member loyalty with satisfaction as a mediating variable at BMT Al Falah Sumber branch.

This research is a type of quantitative research by processing primary data using a data collection method through a questionnaire given to members of the Sumber branch of BMT Al Falah. The sample obtained was 96 respondents with the sampling technique used, namely probability sampling with a simple random sampling method. The analytical tool in this research uses IBM SPSS Version 22. The analytical methods used are path analysis, research instrument testing, classical assumptions (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test) and hypothesis testing.

Based on the results of this research, it shows that the profit sharing ratio does not have a significant effect on member loyalty which is confirmed by the calculated significant value of $\text{sig } 0.670 > 0.05$, this is because members at BMT Al Falah Sumber branch do not all use products that get a profit sharing ratio, there are also which only keeps the funds as savings which can be withdrawn whenever members need them. Service quality has a positive and significant effect on member loyalty which is confirmed by the calculated significant value of $\text{sig } 0.033 < 0.05$, this is because the absolute quality of service provided by the BMT Al Falah Sumber branch is good and able to make respondents loyal. The profit sharing ratio does not have a significant effect on member loyalty through satisfaction which is confirmed from the calculated t value of $1.422 < t \text{ table } 1.66088$, this is because for members the most important thing is to use the services of sharia financial institutions, especially BMT, so that they can help manage their finances and assist in developing their business. Service quality has a positive and significant effect on member loyalty through satisfaction which is confirmed by the calculated t value of $2.485 > 1.66088$, this is because the higher the service quality, the higher the level of member satisfaction, and the higher the level of member satisfaction, the higher the level of member loyalty.

Keyword: Loyalty, Profit Sharing Ratio, Satisfaction, Service Quality

ملخص

ديفرينا مولدينا. 2008203102، "تأثير نسبة المشاركة في الأرباح وجودة الخدمة على ولاء الأعضاء مع الرضا كمتغير وسيط في بيت المال والتمويل الفلاح سمبر"، 2024.

يشرح هذا البحث أن ازدياد عدد التعاونيات والأعضاء سنويًا يشير إلى أن التعاونية المالية الشرعية (بيت المال والتمويل) تكون خيارًا كافيًا للمجتمع، مما يؤدي إلى ولاء الأعضاء للبيت المال والتمويل. في هذه الحالة، تعد نسبة المشاركة في الأرباح وجودة الخدمة المعيار لتأثيرها على ولاء الأعضاء، لأن موقف الولاء يمكن أن يظهر عندما يشعر الأعضاء بالرضا عن النسبة التي تم الحصول عليها من المنتجة والخدمة التي تقدمها البيت المال والتمويل. يهدف هذا البحث إلى معرفة تأثير نسبة المشاركة في الأرباح وجودة الخدمة على ولاء الأعضاء مع الرضا كمتغير وسيط في بيت المال والتمويل الفلاح سمبر.

هذا البحث هو بحث كمي من خلال معالجة البيانات الأولية. أما طريقة جمع البيانات من خلال استبيان يوزع على أعضاء بيت المال والتمويل الفلاح في فرع سمبر. وبلغت العينة التي تم الحصول عليها ستة وتسعون مستجيباً باستخدام تقنية أخذ العينة *probability sampling* باستخدام طريقة إنسحاب *simple random sampling*. وفي هذا البحث، تم استخدام برنامج تحليل البيانات IBM SPSS الإصدار ٢٢ كأداة لتحليل البيانات. الطرق التحليلية المستخدمة هي تحليل المسار، اختبار أداة البحث، والفحص الكلاسيكي (اختبار الحالة الطبيعية، اختبار الخطية المتعددة، اختبار التغايرية) واختبار الفرضية.

وبناء على نتائج هذا البحث تبين أن نسبة المشاركة في الأرباح لا تؤثر بشكل كبير على ولاء الأعضاء المؤكد من القيمة المعنوية المحسوبة $0.670 < 0.05$. يرجى ملاحظة أن هذا يرجع إلى أن ليس جميع الأعضاء في بيت المال والتمويل الفلاح في فرع سمبر يستخدمون منتجة التي تحصل على نسبة المشاركة في الأرباح، وهناك أيضاً تحتفظ فقط بالأموال كمدخرات يمكن سحبها عندما يحتاج الأعضاء إليها. جودة الخدمة تؤثر إيجابياً وبشكل كبير على ولاء الأعضاء وهو ما تؤكد القيمة المعنوية المحسوبة $0.033 > 0.05$. يعود ذلك إلى أن جودة الخدمة التي تقدمها جمعية بيت المال والتمويل الفلاح في فرع سمبر جيدة وقادرة على إثارة ولاء العملاء بشكل مطلق. ليس لنسبة المشاركة في الأرباح تؤثر بشكل كبير على ولاء الأعضاء من خلال الرضا وهو ما تؤكد قيمة t المحسوبة البالغة $1.422 > t$ جدول 1.66088 ، يعود ذلك إلى أن الأعضاء يرون أن الأمور الأكثر أهمية هي استخدام خدمة المؤسسة المالية، وخاصة جمعية بيت المال والتمويل، حتى يمكن المساعدة في إدارة شؤونهم المالية والمساعدة في تطوير أعمالهم. جودة الخدمة تؤثر إيجابياً وبشكل كبير على ولاء الأعضاء من خلال الرضا وهو ما تؤكد قيمة t المحسوبة $2.485 < 1.66088$ ، يعود ذلك كلما ارتفعت جودة الخدمة، ارتفع مستوى رضا الأعضاء، وارتفع مستوى العضو الرضا، كلما ارتفع مستوى ولاء الأعضاء.

الكلمات المفتاحية: الرضا، جودة الخدمة، الولاء، نسبة المشاركة في الأرباح.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH NISBAH BAGI HASIL DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI DI BMT AL FALAH CABANG SUMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

Devrina Maulidina

NIM. 2008203102

Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Alvien Septian Haerisma, MSI
NIP. 19800912 200604 1 001

Dr. Wartoyo, MSI
NIP. 19830702 201101 1 008



NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara **Devrina Maulidina** NIM: 2008203102 dengan judul "**PENGARUH NISBAH BAGI HASIL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI BMT AL FALAH CABANG SUMBER**".

Kami mendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH NISBAH BAGI HASIL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI BMT AL FALAH CABANG SUMBER”, oleh Devrina Maulidina, NIM: 2008203102, telah diajukan dalam sidang munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 7 Maret 2024.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.



PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim,

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Devrina Maulidina

NIM : 2008203102

Tempat Tanggal Lahir: Cirebon, 22 Mei 2002

Alamat : Blok Pekuwon RT. 01 RW. 01 Kelurahan Kemantren,
Kecamatan Sumber, Kabupaten Cirebon

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**PENGARUH NISBAH BAGI HASIL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI BMT AL FALAH CABANG SUMBER**", ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau klaim terhadap keaslian karya ini.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Cirebon, 5 Februari 2024


93AAKX429452401

Devrina Maulidina

NIM. 2008203102



KATA PERSEMBAHAN

Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT, Yang Maha Pengasih dan Yang Maha Penyayang telah memberikan kekuatan dan membekali saya dengan ilmu pengetahuan serta memperkenalkan saya dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tanggungjawabnya sebagai mahasiswa dalam penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang sangat kukasihi dan kusayangi. Karya ini merupakan bentuk rasa syukur penulis dengan perasaan bahagia dan rasa hormat, penuh cinta dan kasih, serta terimakasih kupersembahkan dan kuhadiahkan kepada kedua orang tua tercinta yang saya panggil papah dan mamah yang selalu mendoakan untuk kesuksesanku. Papah, engkau adalah sosok kepala keluarga yang menjadi panutan anak-anakmu, engkau mempunyai cara sendiri untuk mendidik anak-anaknya dengan kegigihan dan kerja keras untuk dapat menafkahi keluarga yang sederhana, serta engkau mempunyai angan-angan untuk dapat memperjuangkan anaknya agar menempuh pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Mamah, engkau telah melahirkan dan merawatku, tak bosan memberikan kasih sayang serta perhatian terhadap kesehatan dan pendidikan anak-anaknya, namun tak pernah kau perlihatkan raut lelah dihadapan anak-anakmu demi masa depannya yang lebih baik. Mamah sosok bidadari surga yang memiliki kemampuan super yang tak dimiliki manusia lain di dunia ini. Terimakasih papah, terimakasih mamah. Sungguh, ridho Allah adalah ridho orang tua.

Kupersembahkan karya sederhana ini pula untuk diri sendiri, terima kasih karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis merupakan perempuan kelahiran Cirebon, pada tanggal 22 Mei 2002. Dengan penuh rasa kasih sayang penulis dibesarkan dan diberi nama Devrina Maulidina sejak lahir hingga saat ini tidak ada perubahan nama. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Nana Sutisna dan Turi Anggraeni. Penulis merupakan Warga Negara Indonesia dan beragama Islam yang bertempat tinggal di Blok Pekuwon RT. 01 RW.01 Kelurahan Kemantren Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon.

Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh, sebagai berikut:

1. SD Negeri 1 Kemantren (2008-2014)
2. SMP Negeri 2 Sumber (2014-2017)
3. MAN 2 Kota Cirebon (2017-2020)

Penulis mengikuti program Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi “**PENGARUH NISBAH BAGI HASIL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI BMT AL FALAH CABANG SUMBER**”, dibawah bimbingan Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, MSI dan Bapak Dr. Wartoyo, MSI.

MOTTO

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(Qs. Ar-Ruum:60)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu.

Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan. Mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kamu ceritakan”

(Boy Chandra)



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, Tuhan semesta alam, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis masih diberikan kesehatan untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul judul **“PENGARUH NISBAH BAGI HASIL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI BMT AL FALAH CABANG SUMBER”**. Sholawat dan salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan juga keluarga, sahabat serta para pengikut beliau hingga akhir zaman.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S1) di Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon. Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik berkat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, khususnya kepada Orang Tua tercinta dan tersayang yaitu Bapak Nana Sutisna dan Ibu Turi Anggraeni yang selalu berjuang untuk kehidupan penulis, tak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta serta doa hingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Serta dengan tulus penulis mengucapkan terima kasih pula yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Wartoyo, MSI., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM., selaku Sekretaris Jurusan Perbankan syariah.
5. Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, MSI dan Bapak Dr. Wartoyo, MSI selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingannya bagi penulis selama penyusunan skripsi.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta staff Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
7. Ibu Uli Fitriyani, S.E.I selaku Manajer Utama BMT Al Falah dan Ibu Maimunah, SE.I selaku Manajer Cabang BMT Al Falah cabang Sumber yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Kantor BMT Al Falah cabang Sumber, serta tak lupa para staff yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini.
8. Untuk seluruh responden yang telah membantu dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
9. Kedua kakak dan ponakanku yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik moral maupun material.
10. Seluruh keluarga besar yang memberikan semangat kepada penulis dan dukungan baik moral maupun material.
11. Sahabatku yaitu Sesti Kudsiah dan Tina Yuliani yang selalu memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis agar terus semangat dalam menyelesaikan proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman kelas Perbankan Syariah C angkatan 2020 yang sudah kebersamai penulis dalam suka maupun duka selama perkuliahan.
13. Teman-teman yang telah membantu selama perkuliahan dan penyusunan skripsi yaitu Sely, Emma, Neni, Devi. Semoga sukses selalu untuk kita semua.
14. Teman-teman mahasiswa atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan serta penyelesaian penyusunan skripsi ini.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.

Penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini dan penulis berharap semoga Allah SWT membalas seluruh amalan baik yang kita lakukan dengan sebaik-baiknya balasan.

Penulis menyadari selama penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan baik dalam metode penelitian maupun

dalam segi pembahasan materi, hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis. Untuk itu penulis mengharapkan saran perbaikan kepada seluruh pihak karena penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya kepada penulis dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cirebon, 5 Februari 2024



DEVRINA MAULIDINA



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
المخلص	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
MOTTO	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Permasalahan.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II	11
LANDASAN TEORI	11
A. Nisbah Bagi Hasil	11
B. Kualitas Pelayanan	16
C. Loyalitas Anggota	22
D. Kepuasan Anggota	25
E. Penelitian Terdahulu	27

F. Kerangka Pemikiran.....	29
G. Hipotesis.....	34
BAB III.....	36
METODE PENELITIAN	36
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	36
B. Sumber Data.....	36
C. Teknik Pengumpulan Data.....	37
D. Populasi dan Sampel Penelitian	37
E. Operasional Variabel.....	38
F. Transformasi Data	41
G. Uji Instrumen Penelitian	42
H. Uji Asumsi Klasik.....	43
I. Uji <i>Path Analysis</i>	44
J. Uji Hipotesis	45
BAB IV	47
HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Objek Penelitian.....	47
B. Hasil Penelitian	56
C. Pembahasan.....	67
BAB V.....	71
PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Besaran Nisbah di BMT	6
Tabel 2.1	Perbedaan Bunga dan Bagi Hasil	15
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1	Skala <i>Likert</i> Kuesioner	37
Tabel 3.2	Operasional Variabel.....	39
Tabel 4.1	Perkiraan Perolehan SIMAPAN.....	50
Tabel 4.2	Perkiraan Perolehan SIDIK PAKET	51
Tabel 4.3	Perkiraan Perolehan SIJAKA MUDA.....	52
Tabel 4.4	Jenis Kelamin Responden.....	53
Tabel 4.5	Usia Responden.....	53
Tabel 4.6	Pendidikan Terakhir Responden.....	54
Tabel 4.7	Pekerjaan Responden.....	54
Tabel 4.8	Penghasilan Responden.....	55
Tabel 4.9	Lama Menjadi Anggota.....	56
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas.....	58
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4.14	Hasil Uji Heterokedastisitas	59
Tabel 4.15	Hasil Uji Model Summary 1.....	61
Tabel 4.16	Hasil Uji Coefficient 1.....	61
Tabel 4.17	Hasil Uji Model Summary 2.....	62
Tabel 4.18	Hasil Uji Coefficient 2.....	63
Tabel 4.19	Hasil Uji T (Parsial).....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pertumbuhan Koperasi di Indonesia.....	1
Gambar 1.2	Peningkatan Anggota Koperasi di Indonesia	2
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1	Bagan Struktur Organisasi BMT Al Falah	48
Gambar 4.2	Persamaan Regresi Pertama	62
Gambar 4.3	Hasil Analisis Jalur.....	64



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat-Surat
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Identitas Responden
- Lampiran 4 : Karakteristik Responden
- Lampiran 5 : Transformasi Data
- Lampiran 6 : Output Hasil Penelitian
- Lampiran 7 : Dokumentasi Bukti Penyebaran Kuesioner
- Lampiran 8 : Tabel r, Tabel t, Tabel f
- Lampiran 9 : Turnitin

