DAFTAR PUSTAKA

Azwar. S. 1992. *Reliabilitas dan Validitas*, Sigma Alpa, Yogyakarta

Dharmesta, Basu Swastha dan Irawan, 1997, *Meningkatkan Daya Saing Perusahaan Dalam Era Persaingan Global*, Kajian Bisnis, Januari, Vol.10

Djarwanto. PS dan Subagyo, P., 1994. *Statistik Induktif*, edisi keempat, Yogyakarta : BPFE

Emory. C. William, Cooper, and Donald Reassurance, 1996, *Business Research Methods*, 5th. ed, Prentice Hall, Englewood – Cliffs

Engel, James F., 1990, *Perilaku Konsumen*, Binarupa Aksara, Jakarta

Goni, R., 1992, *Relationship Marketing : Paradigma Baru Dalam Marketing*, Manajemen dan Usahawan Indonesia, Th. XXI (November), No.11, bonus pp.2-5

Kertajaya, Hermawan, 1997, *Marketing Plus 2000*, Gramedia, Jakarta

Kotler, Philip. 1997, *Marketing Management*9th. ed, Prentice Hall, Englewood

, 1998, *Principles of Marketing*, 7th. ed, Prentice Hall, Englewood

_____,1997, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua, PT. Prihalindo, Jakarta

Kurtz, David L. and Clow, Kenneth E, 1998, *Service Marketing*, John Willey and Son's ltd, New York

Lovelock, Christopher, 1996, *Service Marketing*, Prentice Hall International, London

Martilla, John A. James, John C, 1997, *Importance Performance Analysis*, Journal of Marketing, January

Parasuraman, A. Zeithaml, Valerie A, Berry Leonard, 1988, *Communication and Control Processes in The Delivery of Service Quality*, Journal of Marketing, Vol.52

_____, 1985, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, Journal of Marketing, Vol. 49

Payne, Adrian, 1997. *The Essence of Service Marketing : Pemasaran Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta

Porter, M. E, 1994, *Keunggulan Bersaing : Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*, Binarupa Aksara, Jakarta

Singarimbun, M. dan Effendi, Sofyan, 1989, *Metode Penelitian Survai*, edisi revisi, LP3ES, Jakarta

Supranto, J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta

Tjiptono, Fandy, 1997. *Prinsip Prinsip Total Quality Service*, Andi Offset, Yogyakarta

, 1996, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta

_____, 1997, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta

Zeithaml, Bitner, 1996, *Services Marketing*, International Edition, McGraw – Hill

LAMPIRAN

Uji Validitas (Kepentingan)

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	KEPT1	4.3000	.9234	20.0
2.	KEPT2	4.1000	.9119	20.0
3.	KEPT3	4.2500	.7864	20.0
4.	KEPT4	4.3500	.7452	20.0
5.	KEPT5	4.2000	.6959	20.0
6.	KEPT6	4.5000	.7609	20.0
7.	KEPT7	4.5000	.7609	20.0
8.	KEPT8	4.7000	.5712	20.0
9.	KEPT9	4.7000	.5712	20.0
10.	KEPT10	4.6000	.5982	20.0
11.	KEPT11	4.7000	.4702	20.0
12.	KEPT12	4.6500	.5871	20.0
13.	KEPT13	4.4500	.6048	20.0
14.	KEPT14	4.3000	.8013	20.0
15.	KEPT15	4.5000	.6882	20.0
16.	KEPT16	4.4500	.6863	20.0
17.	KEPT17	4.6000	.5026	20.0
18.	KEPT18	4.4000	.6806	20.0

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KEPT1	75.9500	53.7342	.5067	.9064
KEPT2	76.1500	51.0816	.6275	.8979
KEPT3	76.0000	56.8421	.5219	.9106
KEPT4	75.9000	53.9895	.5066	.9013
KEPT5	76.0500	52.8921	.6635	.8966
KEPT6	75.7500	53.3553	.5540	.8999
KEPT7	75.7500	51.0395	.7794	.8925
KEPT8	75.5500	53.6289	.7335	.8957
KEPT9	75.5500	54.6816	.6018	.8989
KEPT10	75.6500	52.4500	.6406	.8926
KEPT11	75.5500	54.7868	.7305	.8972
KEPT12	75.6000	54.7789	.5717	.8996
KEPT13	75.8000	54.0632	.6367	.8978
KEPT14	75.9500	50.4711	.7886	.8919
KEPT15	75.7500	54.6184	.4915	.9016
KEPT16	75.8000	55.7474	.5780	.9048

KEPT17	75.6500	58.2395	.5086	.9076
KEPT18	75.8500	53.8184	.5819	.8990

UJI RELIABILITAS KEPENTINGAN

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 20.0 N of Items = 18

Alpha = .9047

UJI VALIDITAS KINERJA

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	KINERJ1	4.6000	.6806	20.0
2.	KINERJ2	4.4500	.5104	20.0
3.	KINERJ3	4.3500	.5871	20.0
4.	KINERJ4	4.1500	1.0400	20.0
5.	KINERJ5	4.4000	.6826	20.0
6.	KINERJ6	4.4500	.8870	20.0
7.	KINERJ7	4.4500	.6063	20.0
8.	KINERJ8	4.3000	.8645	20.0
9.	KINERJ9	4.5500	.6048	20.0
10.	KINERJ10	4.3500	.8127	20.0
11.	KINERJ11	4.4500	.6863	20.0
12.	KINERJ12	4.4500	.7592	20.0
13.	KINERJ13	4.1500	.6127	20.0
14.	KINERJ14	4.4000	.6806	20.0
15.	KINERJ15	4.3500	.7452	20.0
16.	KINERJ16	4.3000	.7327	20.0
17.	KINERJ17	4.0500	.7592	20.0
18.	KINERJ18	4.2000	.8944	20.0

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KINERJ1	73.8000	55.8526	.6767	.8697
KINERJ2	73.9500	55.7342	.5449	.8654
KINERJ3	74.0500	59.5237	.6308	.8794
KINERJ4	74.2500	53.6711	.5540	.8741
KINERJ5	74.0000	51.8947	.5877	.8614
KINERJ6	73.9500	54.1553	.4967	.8700
KINERJ7	73.9500	53.2079	.6460	.8602
KINERJ8	74.1000	52.7263	.5316	.8640
KINERJ9	73.8500	54.7658	.5603	.8639
KINERJ10	74.0500	52.6816	.5768	.8620
KINERJ11	73.9500	53.2079	.6460	.8602
KINERJ12	73.9500	53.2079	.5745	.8623
KINERJ13	74.2500	51.6711	.6689	.8581
KINERJ14	74.0000	54.6316	.5022	.8654
KINERJ15	74.0500	53.1026	.5975	.8615

KINERJ16	74.1000	51.9895	.7213	.8568
KINERJ17	74.3500	55.3974	.5693	.8702
KINERJ18	74.2000	55.5368	.6856	.8750

_

UJI RELIABILITAS KINERJA

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 20.0 N of Items = 18

Alpha = .8722

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	31	31.0	31.0	31.0
	Perempuan	69	69.0	69.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Penghasilan atau Uang Saku

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp.500.000	22	22.0	22.0	22.0
	Rp.500.000 - 1.000.000	30	30.0	30.0	52.0
	Rp.1.000.000 - 1 500 000	37	37.0	37.0	89.0
	> Rp.1.500.000	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Negeri	6	6.0	6.0	6.0
	Pegawai Swasta	33	33.0	33.0	39.0
	Wiraswasta	30	30.0	30.0	69.0
	Pelajar / Mahasiswa	5	5.0	5.0	74.0
	Petani	24	24.0	24 0	98.0
	Lain-lain	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

HASIL REKAPITULASI DATA PENELITIAN

No	KINERJA																		KEPENTINGAN															
	Reliability			Responsiveness			Assurance				Emphaty				Tangibles				Reliability			Responsiveness			Assurance				Emphaty				Tangibles			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18
1	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5
2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3
5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3
6	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4
7	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4
8	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4
9	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	4	3	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
11	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
12	3	5	4	5	3	5	4	3	4	3	4	5	3	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	4	4	5	5	5	3	3	5	3	5	4	3	4	5	4	5	2	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
15	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4
16	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
17	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
18	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
22	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
33	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3
34	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5
35	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	5
36	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
37	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4
38	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
39	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
41	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4

受试																																						
89	4	4	2	2	2	5	2	3	4	4	5	5	2	5	4	5	2	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	3	4
90	2	3	3	2	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	3	4
91	3	4	3	2	2	4	2	3	5	3	4	4	2	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
92	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4
93	4	4	1	2	3	5	3	3	4	3	5	5	2	5	2	4	4	2	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	3	4
94	4	2	2	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4
95	4	4	3	2	2	5	4	4	4	3	5	4	2	4	2	4	4	2	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	3	5
96	3	4	3	2	3	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	3	5
97	1	3	1	2	2	5	2	4	5	4	5	5	2	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4
98	3	4	4	2	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5
99	2	3	3	2	3	4	3	4	5	4	5	4	2	5	2	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4
100	3	4	4	2	3	5	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Rate2	3.45	4.04	3.55	3.32	3.94	4.52	3.94	4.23	4.44	4.24	4.52	4.51	4.10	4.33	3.85	4.43	3.92	3.96	4.51	4.49	4.48	4.50	4.51	4.58	4.38	4.60	4.52	4.32	4.52	4.47	4.50	4.19	4.49	4.54	4.06	4.42

ANGKET untuk Nasabah BMT Fajar Mulia cabang Bandungan - Ambarawa

Kepada Yth,
Nasabah Setia BMT Fajar Mulia cabang Bandungan - Ambarawa
Di Tempat.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Kami adalah mahasiswa Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang sedang mengadakan penelitian tentang analisis kepuasan nasabah terhadap atribut jasa pelayanan perbankan di BMT Fajar Mulia cabang Bandungan - Ambarawa. Tanpa mengurangi kenyamanan anda sebagai nasabah dalam melakukan kegiatan dengan BMT Fajar Mulia cabang Bandungan - Ambarawa, kami memohon sedikit waktu anda untuk mengisi angket ini. Kami mohon dalam mengisi angket ini, anda menjawab dengan jujur sesuai dengan pendapat anda pribadi, karena kami tidak akan menilai jawaban anda sebagai sesuatu yang benar dan salah. Dan identitas anda kami jamin kerahasiaannya.

Penelitian ini bertujuan untuk kegiatan ilmiah semata, bukan sebagai bentuk lain yang merugikan anda. Partisipasi anda berupa kesediaan mengisi angket ini sungguh sangat membantu keberhasilan penelitian ini.

Atas kerja samanya dengan mengisi angket ini, kami ucapkan banyak-banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, September 2005
Hormat kami,

Agus Ichsanto

KUESIONER

I. Karakteristik Responden

Mohon dijawab dengan memberi tanda silanng (X) pada huruf didepan jawaban yang paling sesuai dengan data pribadi anda!

1. Apakah Jenis Kelamin Anda?
   a. Laki-laki
   b. Perempuan

2. Berapakah Rata-rata penghasilan atau uang saku Anda sebulan?
   a. Kurang dari Rp.500.000
   b. Rp.500.000-RP1.000.000
   c. Rp.1000.000-Rp1.500.000
   d. Diatas Rp.1.500.000

3. Apakah pekerjaan Anda?
   a. Pegawai Negeri
   b. Pegawai Swasta
   c. Wiraswasta
   d. Pelajar/Mahasiswa
   e. Petani
   f. Lain-lain :.....

II. Berdasarkan Pengalaman Anda Selama Ini, Isilah Lajur Kinerja dan Tingkat Kepentingan Sesuai Dengan Kenyatan Yang Ada.

Keterangan:

SP	: Sangat Penting	SB	: Sangat Baik
P	: Penting	B	: Baik
CP	: Cukup Penting	CB	: Cukup Baik
KP	: Kurang Penting	KB	: Kurang Baik
TP	: Tidak Penting	TB	: Tidak Baik

Berilah tanda silang (X) pada kolom yang Anda pilih

NO	Daftar Pertanyaan	Tingkat Kepentingan					Kinerja/Kenyataan				
		SP	P	CP	KP	TP	SB	B	CB	KB	TB
A	**Reliability**										
1	Pelayanan dimulai secepatnya ketika nasabah datang										
2	Petugas BMT menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat										
3	Prosedur transaksi yang mudah.										
B	**Responsiveness**										
4	Kemampuan karyawan BMT untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan nasabah										
5	Petugas BMT memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti										
6	Sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit										
C	**Assurance**										
7	Ketekunan, kecepatan dan kemudahaan bertransaksi bagi nasabah										
8	Jaminan keamanan dan keselamatan uang yang disimpan.										
9	Pengetahuan dan kecakapan para karyawan BMT										
10	Pelayanan yang sopan dan ramah dari karyawan BMT										

D	**Emphaty**								
11	Memberikan perhatian secara khusus terhadap keinginan nasabah								
12	Rasa kekeluargaan yang dimiliki karyawan BMT Fajar Mulia								
13	Kepedulian terhadap nasabah								
14	Pemberian pelayanan terhadap semua nasabah tanpa pilih kasih								
E	**Tangibles**								
15	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan								
16	Letak lokasi gedung dan tempat parkir strategis								
17	Bentuk buku tabungan yang menarik								
18	Kenyamanan ruang tunggu yang memadai								