

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KEPERCAYAAN, SISTEM BAGI HASIL DAN PROSEDUR PEMBIAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT AL- HIKMAH UNGARAN CABANG BABADAN

Lutfi Iftiani¹⁾, Azis Fathoni SE MM²⁾, Maria M Minarsih³⁾

¹⁾ Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang

^{2), 3)} Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang

ABSTRACT

This research aims to determine how much influence of corporate image, confidence, profit sharing system and financing procedure to customer satisfaction BMT Al- Hikmah Ungaran branch Babadan. The independent variable is the corporate image, confidence, profit sharing system and financing procedure, customer satisfaction variables are bound.

The population in this research was a customer BMT Al- Hikmah Ungaran branch Babadan. In this research the number of used samples is determined by the Slovin formula with a total sample of 98 customer and error tolerance of 10% retrieved using accidental sampling method.

From the result of data processing in mind that this research qualify the validity and reliability. From the regression equation in mind that : $Y = 0,163 + 0,219 X_1 + 0,421 X_2 + 0,188 X_3 + 0,180 X_4$. Partial hypothesis test the image of the company's (X_1), confidence (X_2), profit sharing system (X_3) and financing procedure (X_4) influence customer satisfaction (Y), with t value $> t$ table (2,601; 7,074; 2,728; 2,709) $> 1,661$ with $sig_t < \alpha$ (0,011; 0,000; 0,008; 0,008) $< 0,05$.

From the F test result obtained F value $> F$ table (140,719 $> 2,47$) with F $sig < \alpha$ (0,000 $< 0,05$) which means that variables corporate image, confidence, profit sharing system and financing procedure simltaeously influence on customer satisfaction.

Subsequent to the observations and perform data analysis and hypothesis testing, it can be concluded that the results of statistical regression analysis is submitted there is significant relationship between corporate image, confidence, profit sharing system and financing procedure on customer satisfaction.

Key words : corporate image, confidence, profit sharing system, financing procedure, customer satisfaction

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan merupakan faktor penting penggerak sektor real perekonomian masyarakat. Begitu juga bank syariah, badan usaha yang bergerak disektor perbankan dimana sistem dan pengelolaan dana diatur oleh ketentuan aturan-aturan hukum islam. Selain bank syariah yang akhir-akhir ini banyak bermunculan di Indonesia, banyak pula bermunculan lembaga keuangan mikro swasta yang berprinsip syariah. Diantaranya adalah Baitul Maal wat Tamwil (BMT). Keberadaan BMT ini merupakan usaha untuk memenuhi keinginan khususnya sebagian umat islam yang menginginkan jasa layanan bank syariah untuk mengelola perekonomiannya.

Seiring dengan semakin tingginya persaingan diantara lembaga perbankan, maka upaya peningkatan citra perusahaan menjadi penting. Hal ini disebabkan, citra perusahaan merupakan seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek, atau citra dapat didefinisikan sebagai suatu kesan yang timbul karena pemahaman akan suatu kenyataan (Khasali, 2003). Kepercayaan merupakan masalah yang langsung berhubungan dengan nasabah, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap kepercayaan yang selama ini telah diberikan oleh nasabah. Meskipun produk yang ditawarkan oleh perusahaan telah sesuai dengan selera konsumen, akan tetapi di dalam memberikan pelayanan kurang baik akan menyebabkan konsumen kurang terpuaskan. Akibatnya hilang kepercayaan konsumen terhadap produk, motivasi konsumen akan menurun, dan daerah pemasaran akan direbut oleh pesaing.

Dengan lahirnya BMT yang beroperasi berdasarkan sistem bagi hasil sebagai alternatif pengganti bunga pada bank-bank konvensional, merupakan peluang bagi umat islam untuk memanfaatkan jasa bank seoptimal mungkin. Masyarakat golongan menengah kebawah mengalami kesulitan dalam mendapatkan sumber pendanaan dan jasa pelayanan simpanan. Hal ini disebabkan karena terbentur masalah sistem dan prosedur administrasi perbankan yang berlaku terkesan rumit sehingga mereka merasa tidak mampu dan kesulitan untuk memenuhi persyaratan tersebut. Keterbatasan sumber daya manusia (SDM) serta

kurangnya sumber daya untuk mengembangkan SDM golongan menengah kebawah dan kurangnya pemahaman mengenai keuangan dan akuntansi menyebabkan mereka enggan atau bahkan takut untuk menggunakan jasa perbankan. Biaya transaksi yang tinggi, yang disebabkan oleh prosedur kredit yang cukup rumit sehingga menyita banyak waktu sementara jumlah kredit yang dikucurkan kecil.

Dengan melihat berbagai fenomena di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan, Sistem Bagi Hasil dan Prosedur Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Al-Hikmah”**.

1.2 Perumusan Masalah

Citra perusahaan, kepercayaan, sistem bagi hasil dan prosedur pembiayaan merupakan bagian yang terpenting bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, terutama bank. Begitu juga dengan bank syariah BMT Al-Hikmah. Sistem bagi hasil sebagai pengganti bunga konvensional sering belum dipahami oleh umat Islam, prosedur pembiayaan yang terlihat rumit dan berbelit-belit menyebabkan orang enggan untuk pinjam di BMT. Bagaimana usaha BMT untuk menarik nasabah terutama dari kalangan muslim agar mereka tertarik dengan pinjaman / tabungan yang diberikan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Citra Perusahaan

Dalam konteks perusahaan, Riordan et al. (dalam Malhotra, 2008) mengkarakteristikan citra sebagai persepsi individu tentang aksi, aktivitas, pencapaian suatu perusahaan. Kotler (2006:259) mengatakan citra adalah seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek. Sedangkan Buchari (2002:317) menyatakan citra didefinisikan sebagai kesan yang diperoleh sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman seseorang tentang sesuatu.

1.2 Kepercayaan

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa penyedia jasa dapat menggunakannya sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan nasabah yang akan dilayani. Kelompok terpercaya perlu memiliki integritas tinggi dan dapat dipercaya, yang diasosiasikan, dengan kualitas yaitu: konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggungjawab, suka membantu dan baik (Morgan dan Hunt, 2004 dalam Gatot Yulianto dan Purwanto Waluyo, 2004:350).

2.3 Sistem Bagi Hasil

Sistem bagi hasil (*profit sharing*) merupakan karakteristik umum dan landasan dasar operasional bank syariah. Bagi hasil menurut terminologi asing (bahasa Inggris) dikenal dengan profit sharing. *Profit* dalam kamus ekonomi diartikan sebagai laba. Secara istilah, profit merupakan perbedaan yang timbul ketika total pendapatan (*total revenue*) suatu perusahaan lebih besar dari biaya total (*total cost*), (Muhammad, 2002: 101). Sistem bagi hasil adalah sistem dimana dilakukannya perjanjian atau ikatan bersama di dalam melakukan kegiatan usaha. Di dalam usaha tersebut diperjanjikan adanya pembagian hasil atas keuntungan yang akan didapat antara kedua belah pihak atau lebih (Muchtasib, 2007: 3).

2.4 Prosedur Pembiayaan

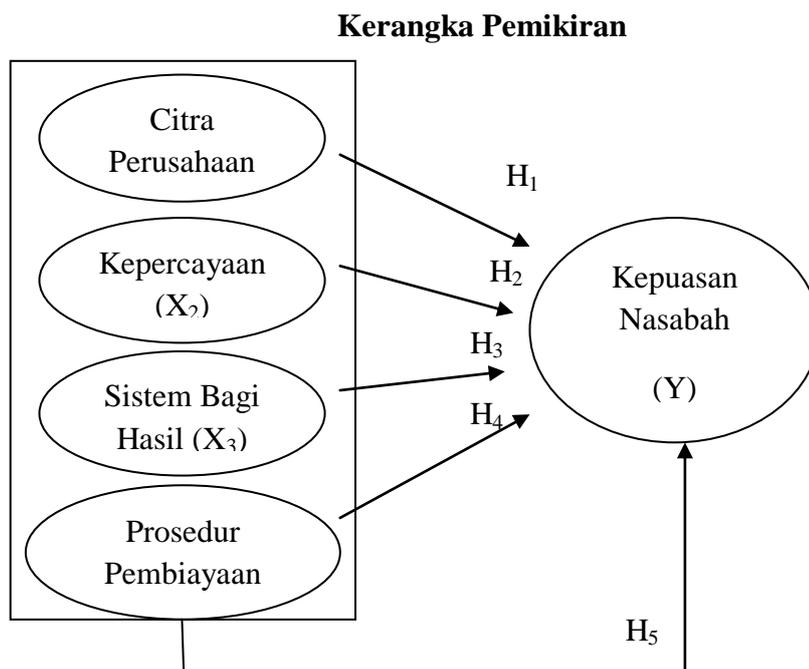
Pengertian prosedur yang dikemukakan oleh Azhar Susanto (2007), prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama. Sedangkan M.Nafarin (2008) menyatakan bahwa prosedur adalah suatu urutan-urutan seri tugas yang saling berhubungan yang diadakan untuk menjamin pelaksanaan kerjanya seragam.

Muhammad (2008) mengemukakan bahwa penyaluran dana atau pembiayaan adalah transaksi penyediaan dana dan atau barang serta fasilitas lainnya kepada nasabah yang tidak bertentangan dengan syariah islam dan standar akuntansi perbankan syariah serta tidak termasuk jenis penyaluran dana yang dilarang menurut ketentuan Bank Indonesia.

2.5 Kepuasan Nasabah

Dalam teori ekonomi, kepuasan disebut juga *utility* yaitu kepuasan yang diterima seseorang akibat aktifitas yang dilakukannya (Nicholson, 2002). Kottler

(1997) dalam Sihombing (2003: 4), mendefinisikan kepuasan nasabah adalah kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh nasabah setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada. Kepuasan pelanggan merupakan respon dari pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian (Rangkuti, 2003).



Hipotesis Penelitian

- H₁** : Ada pengaruh dari citra perusahaan (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y).
- H₂** : Ada pengaruh dari kepercayaan (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y).
- H₃** : Ada pengaruh dari sistem bagi hasil (X_3) terhadap kepuasan nasabah (Y).
- H₄** : Ada pengaruh prosedur pembiayaan (X_4) terhadap kepuasan nasabah (Y).
- H₅** : Ada pengaruh dari variabel citra perusahaan, kepercayaan, sistem bagi hasil dan prosedur pembiayaan (X_1, X_2, X_3, X_4) secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah (Y).

BAB III : METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

- a. Variabel Dependen (Y) adalah kepuasan nasabah.

- b. Variabel Independen (X) meliputi citra perusahaan (X₁), kepercayaan (X₂), sistem bagi hasil (X₃) dan prosedur pembiayaan (X₄).

Definisi Operasional Variabel

- a. Variabel Dependen (Y)
Kepuasan nasabah, indikatornya adalah tingkat kepentingan / harapan, tingkat kinerja serta perasaan puas atau kecewa.
- b. Variabel Independen (X)
1. Citra Perusahaan (X₁) indikatornya yaitu personality, reputation, value dan corporate.
 2. Kepercayaan (X₂) indikatornya yaitu meliputi keamanan transaksi keuangan, integritas perusahaan, kinerja perusahaan dan layanan petugas.
 3. Bagi Hasil (X₃) indikatornya yaitu kesesuaian informasi mengenai sistem bagi hasil dengan pelaksanaannya, kesesuaian porsi bagi hasil dalam akad perjanjian dengan pelaksanaannya dan nisbah (persentase) bagi hasil.
 4. Prosedur pembiayaan (X₄) indikatornya yaitu syarat pengajuan pembiayaan, ketentuan jaminan pembiayaan, urutan pelaksanaan pembiayaan, besarnya biaya administrasi yang dibebankan kepada nasabah serta kesesuaian besarnya dana yang diajukan dengan yang diberikan.

Populasi dan Penentuan Sampel

- a. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BMT Al- Hikmah cabang Babadan yang per November 2014 ini mencapai 5410 orang.
- b. Penentuan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini, menggunakan rumus:

$$n = \frac{5410}{(1 + 5410 \times 0,10 \times 0,10)} = \frac{5410}{55,1} = 98,185 \approx 98$$

Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*, dimana responden peneliti merupakan nasabah yang ditemui saat pengambilan data.

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer penulis dapatkan dari karyawan BMT Al-Hikmah cabang Babadan melalui wawancara dan dengan nasabah melalui kuesioner. Sedangkan data sekunder berasal dari data internal perusahaan yaitu data jumlah nasabah BMT Al-Hikmah Ungaran cabang Babadan, struktur organisasi, visi misi dan produk yang dikeluarkan perusahaan. Data sekunder berguna memberikan gambaran umum untuk mendukung hasil penelitian.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan teknik dokumentasi, wawancara dan kuesioner dengan menyebar seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada nasabah BMT Al-Hikmah Ungaran cabang Babadan.

Metode Analisis

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan teknik analisis yang berupa data kuantitatif dimana data tersebut diolah dengan program SPSS 16. SPSS 16 juga akan digunakan oleh penulis sebagai media untuk menguji data kuantitatif itu. Metode analisis data yang digunakan adalah :

Uji Validitas

Uji validitas digunakan guna mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner, akan dikatakan valid apabila pertanyaan-pertanyaan yang diajukan mampu mengungkapkan masalah yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengukuran validitas dilakukan dengan menggunakan *correct item-total correlation* (Ghozali, 2009). Apabila r hitung lebih besar dari r tabel dan bernilai positif, maka pertanyaan atau indikator tersebut valid (Ghozali, 2009).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika masing-masing pertanyaan yang diajukan dijawab oleh responden secara konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel akan dikatakan handal apabila nilai *croanbach alpha* (α) lebih besar dari 0,6. Namun apabila *croanbach*

α lebih kecil dari 0,6 maka kuesioner yang digunakan dianggap kurang handal sehingga apabila dilakukan penelitian ulang terhadap variabel-variabel tersebut pada waktu dan dimensi yang berbeda kesimpulannya akan berbeda (Ghozali, 2009).

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen maupun independen yang digunakan mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Agar dapat melihat distribusi normal salah satu caranya adalah dengan melihat *normal probability* plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal (Ghozali, 2009).

Uji Multikolinieritas

Digunakan agar dapat mengetahui apakah didalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

Uji Heteroskedastisitas

Digunakan untuk menguji apakah didalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain, dimana model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier

Digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua atau lebih variabel serta untuk menunjukkan hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + e$$

Uji t

Digunakan untuk menunjukkan apakah suatu variabel independen secara parsial atau individual mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2009). Apabila t hitung $>$ t tabel, maka terdapat pengaruh positif dan signifikan masing- masing variabel citra perusahaan (X_1), kepercayaan (X_2), sistem bagi hasil (X_3) dan prosedur pembiayaan (X_4) secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y).

Uji F

Digunakan agar dapat menunjukkan apakah semua variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2009). Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka terdapat pengaruh positif dan signifikan masing- masing variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

Koefisien Determinasi (R^2)

Digunakan untuk mengukur kebenaran menggunakan model regresi. Jika nilai (R^2) mendekati angka 1, maka variabel bebas semakin dekat hubungannya dengan variabel terikat atau dapat dikatakan bahwa penggunaan model tersebut dapat dibenarkan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

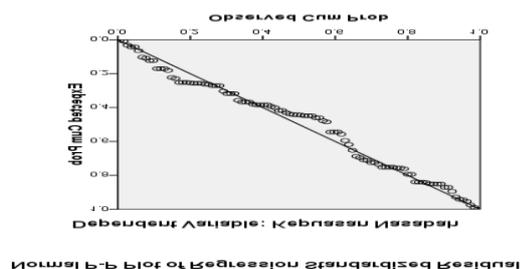
Dari uji validitas diperoleh bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel- variabel dalam penelitian ini memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel, yaitu 0,2006 (nilai r tabel untuk jumlah $n=98$). Hal ini berarti bahwa semua indikator tersebut adalah valid.

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS diperoleh nilai alpha (α) untuk variabel citra perusahaan, kepercayaan, sistem bagi hasil dan prosedur pembiayaan berturut- turut adalah 0.903; 0.927; 0.913; 0.926; 0.910. dari hasil tersebut semua alpha menunjukkan angka lebih besar dari 0, 60. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel citra perusahaan, kepercayaan, sistem bagi hasil dan prosedur pembiayaan yang terdiri dari item- item yang ada dalam kuesioner adalah reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas



Berdasarkan gambar 4.1 diatas dapat disimpulkan bahwa pengujian normalitas berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari garis yang menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis diagonal. Dengan demikian pengujian pada variabel citra perusahaan, kepercayaan, sistem bagi hasil dan prosedur pembiayaan berdistribusi normal.

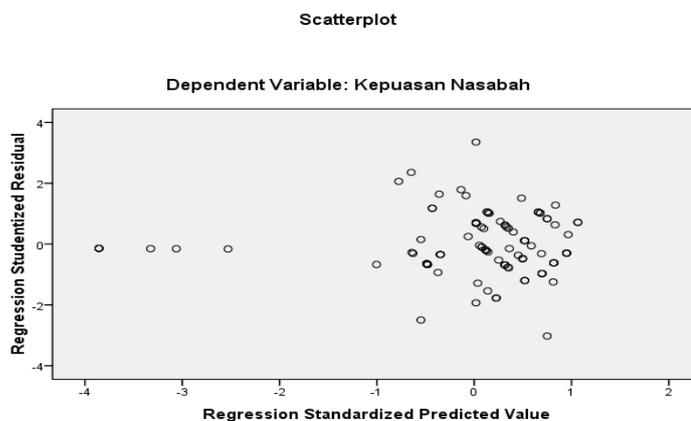
Uji Multikolinieritas

Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Citra Perusahaan	.223	4.485
Kepercayaan	.389	2.572
Sistem Bagi Hasil	.297	3.362
Prosedur Pembiayaan	.334	2.993

Pengujian dapat dilakukan dengan menggunakan nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Apabila nilai tolerance berada dibawah 0,10 dan VIF di atas 10 maka bisa disimpulkan bahwa Multikolinieritas telah terjadi antar variabel. Hasil perhitungan pada tabel 4.12 diperoleh nilai VIF yang kurang dari 10 dan tolerance yang lebih dari 0,1, maka dapat disimpulkan tidak terjadi adanya gejala multikolinearitas.

Uji Heteros



Berdasarkan gambar 4.2 diatas menunjukkan bahwa pengaruh antara citra perusahaan, kepercayaan, sistem bagi hasil dan prosedur pembiayaan tidak terjadi

heteroskedastisitas, hal ini dibuktikan dengan titik-titik menyebar secara acak atau tidak teratur serta menyebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu, dan titik- titik yang sedikit menggerombol dikarenakan responden memberikan penilaian yang hampir sama (homogen) maka disimpulkan bahwa pada uji ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.163	.851		.191	.849
Citra Perusahaan	.219	.084	.215	2.601	.011
Kepercayaan	.421	.059	.443	7.074	.000
Sistem Bagi Hasil	.188	.069	.195	2.728	.008
Prosedur Pembiayaan	.180	.067	.183	2.709	.008

Sumber: Data primer yang diolah, 2014

Berdasarkan analisis data diatas diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 0,163 + 0,219 X_1 + 0,421 X_2 + 0,188 X_3 + 0,180 X_4 + e$$

Dari hasil persamaan regresi linier berganda tersebut, dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- a : 0,163 merupakan nilai konstanta, jika nilai X₁, X₂, X₃,X₄ dianggap dianggap nol atau tidak ada maka kepuasan nasabah akan memiliki nilai tetap yaitu sebesar 0,163.
- b₁ : 0,219 artinya apabila variabel citra perusahaan meningkat sebesar 1 satuan sedangkan variabel kepercayaan, sistem bagi hasil dan prosedur pembiayaan dianggap tetap, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,219.
- b₂ : 0,421 artinya apabila variabel kepercayaan meningkat sebesar 1 satuan sedangkan variabel citra perusahaan, sistem bagi hasil dan prosedur pembiayaan dianggap tetap, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,421.

b_3 : 0,188 berarti apabila variabel sistem bagi hasil meningkat sebesar 1 satuan sedangkan variabel citra perusahaan, kepercayaan dan prosedur pembiayaan dianggap tetap, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,188.

b_4 : 0,180 berarti apabila variabel prosedur pembiayaan meningkat sebesar 1 satuan sedangkan variabel citra perusahaan, kepercayaan dan sistem bagi hasil dianggap tetap, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,180.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Nilai t hitung = 2,601 dan nilai t tabel = 1,661 diperoleh dari $df = n-k-1 = 98-4-1 = 93$ dengan $\alpha = 0,05$. Dengan demikian nilai t hitung citra perusahaan (2,601) > t tabel (1,661) atau signifikansi $0,011 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa variabel citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah **terbukti (H1 diterima)**.

Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Nilai t hitung = 7,074 dan nilai t tabel = 1,661 diperoleh dari $df = n-k-1 = 98-4-1 = 93$ dengan $\alpha = 0,05$. Dengan demikian nilai t hitung kepercayaan (7,074) > t tabel (1,661) atau signifikansi $0,000 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah **terbukti (H2 diterima)**.

Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)

Nilai t hitung = 2,728 dan nilai t tabel = 1,661 diperoleh dari $df = n-k-1 = 98-4-1 = 93$ dengan $\alpha = 0,05$. Dengan demikian nilai t hitung sistem bagi hasil (2,728) > t tabel (1,661) atau signifikansi $0,008 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa variabel sistem bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa sistem bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah **terbukti (H3 diterima)**.

Pengujian Hipotesis Keempat (H4)

Nilai t hitung = 2,709 dan nilai t tabel = 1,661 diperoleh dari $df = n-k-1 =$

98-4-1 = 93 dengan $\alpha = 0,05$. Dengan demikian nilai t hitung prosedur pembiayaan (2,709) > t tabel (1,661) atau signifikansi $0,008 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa variabel prosedur pembiayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis keempat yang menyatakan bahwa prosedur pembiayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah **terbukti (H4 diterima)**.

Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1400.590	4	350.148	140.719	.000 ^a
	Residual	231.410	93	2.488		
	Total	1632.000	97			

Berdasarkan hasil uji F diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $140,719 > 2,47$ dengan signifikansi F lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan menerima H_a . Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor citra perusahaan (X_1), kepercayaan (X_2), sistem bagi hasil (X_3) dan prosedur pembiayaan (X_4) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.926 ^a	.858	.852	1.57743

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Dari hasil perhitungan Uji R^2 yang ditampilkan dalam tabel 4.16 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*adjusted R²*) yang diperoleh sebesar 0,852. Hal ini berarti 85,2% variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel citra perusahaan, kepercayaan, sistem bagi hasil dan prosedur pembiayaan, sedangkan 14,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji hipotesis dapat dibuat kesimpulan bahwa :

- Secara parsial variabel citra perusahaan, kepercayaan, sistem bagi hasil dan prosedur pembiayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- Berdasarkan hasil pengujian koefisien regresi secara simultan (uji F) maka dapat dikatakan bahwa variabel citra perusahaan, kepercayaan, sistem bagi hasil dan prosedur pembiayaan secara serentak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Saran

Saran yang dapat peneliti berikan terhadap penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan tanggung jawab sosial perusahaan dengan cara menjadi sponsor pada kegiatan sosial kemasyarakatan.
2. Meningkatkan kinerja keamanan dan jaminan dalam bertransaksi.
3. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia (karyawan) dalam memberikan pelayanan agar lebih optimal.
4. Memperbanyak ketersediaan kantor pelayanan untuk memudahkan nasabah dalam mendapatkan pelayanan.
5. Karena terlalu banyak produk yang dikeluarkan, sebaiknya perusahaan menghapus/ mengurangi produk yang kurang efektif dan mengembangkan/ mengoptimalkan produk yang lebih diminati oleh nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Alsadek H. Gait, Andrew C. Worthington (2006), *An Empirical Survey of Individual Consumer, Business Firm and Financial Institution Attitudes towards Islamic Methods*, School of Accounting & Finance University of Wollongong, Wollongong NSW 2522 Australia, JEL Classification: D12;G20; Z12.
- Antonio, Muhammad Syafi'i . 2001. *Bank Syariah dari Teori Ke Praktik*, Cetakan 9. Jakarta: Tazkia Cendekia.
- . 2001. *Bank Syariah Teori dan Praktek*. Jakarta: Gema Insani.
- Ardiyose. 2007. *Kamus Besar Akuntansi*. Jakarta: Citra Harta Prima.

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Buchari, Alma. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Brosur Jasa Layanan Pembiayaan BMT Al- Hikmah Ungaran.
- Brosur Jasa Layanan Simpanan BMT Al- Hikmah Ungaran
- Fahrudin. 2009. "*Pengaruh persyaratan pembiayaan, akad dan mekanisme pembayaran terhadap kepuasan anggota di BMT Multazam Yogyakarta*". Skripsi Tidak Dipublikasikan. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Ferdinand, Augusty T. 2006. *Metode Penelitian Manejemen*. Semarang: Badan Penerbit Undip
- Gatot Yulianto, Purwanto Waluyo. 2004. "*Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Teknikal, Kualitas Fungsional dan Kepercayaan Pada Komitmen Keterhubungan Bandara Ahmad Yani Semarang*", Telaah Manajemen, Magister Manajemen STIE Stikubank Semarang, Vol.1 Edisi 3.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handono, Lisa. 2004. "*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan Terhadap Jasa Kontraktor CV. Anugerah Jaya Surabaya*", Skripsi Petra, Malang.
- Hastuti, Tuti. 2013. "*Kualitas Pelayanan dan Pola Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpanan pada Bank Syari'ah*". *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, Vol.2, Nomor 1.
- Setyawati, Isna Ira. 2014. "*Jumlah Anggota dan Nominal Simpanan BMT Al-Hikmah cabang Babadan*". Komplek Pasar Babadan Blok B – 26 Ungaran, Semarang.
- Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Khasali, Renald. 2003. *Manajemen Periklanan dan Aplikasinya di Indonesia*, Edisi Kesebelas. Jakarta: Pustaka Utama Grafika.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1&2. Edisi Milenium. Jakarta: Pretalindo.
- , 2004. *Manajemen Pemasaran*. Edisi milenium. Jakarta: Pretalindo.
- , 2006. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ke-11, Jilid 1. Terjemahan: Benyamin Molan. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, Archa. 2008. *A Study of the Concept of Image as Expressed Through Corporate Landscapes* (Tesis). Virginia: Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Muchtasib, Bakhrul. 2007. *Sekuritas Syariah*. Forum: ekonomisyariah.us/file/publication/ SEKURITAS%20SYARIAH.doc. Diakses pada tanggal 10 November 2014.
- Muhammad. 2002. *Manajemen Bank Syari'ah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- , 2005. *Manajemen Pembiayaan Bank Syari'ah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

- , 2008. *Model- Model Akad Pembiayaan*. Yogyakarta: UII Press.
- Nafarin, M. 2008. *Penganggaran Perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nicholson, W. 2002. *Mikroekonomi Intermediate dan Aplikasinya* (Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Nurfitriyana, Meida. 2012. “*Pengaruh Penerapan Sistem Bagi Hasil Pembiayaan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Pembiayaan Mudharabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kcps Cihampelas Bandung*”. Fakultas Syri’ah, Universitas Islam Bandung.
- Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia.
- Riduwan. 2005. *Dasar- Dasar Statistik. Edisi Ketiga*. Bandung: Alfabeta.
- Sihombing, Umberto. 2003. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan Studi Kasus Terhadap Mahasiswa Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Trianandra Jakarta*. Jurnal, Jakarta.
- Sudarsono, H. 2003. *Bank dan Lembaga Keuangan Syari’ah Deskripsi dan Ilustrasi*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- , 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD*. Bandung: Alfabeta.
- Sumitro, Warkum. 2002. *Asas-Asas Perbankan Islam Dan Lembaga-Lembaga Terkait*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Susanto, Azhar. 2007. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingkar Jaya.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Suwandi, Iman. 2007. *Citra Perusahaan, Seri Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- , 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tumpal. P. Tumpal. 2012. “*Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen*”. *Management Analysis Journal 1 (1)* (2012)

- Waluyo, Bambang. 2002. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Winahyuningsih, Panca. 2010. "*Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Griptha Kudus*". Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus.