

**ANALISIS PENGARUH KINERJA KEUANGAN DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP *REPURCHASE*
INTENTION ANGGOTA (STUDI PADA BMT UGT SIDOGIRI
CABANG MALANG KOTA)**

SKRIPSI



Oleh

**YULINDA NORDIANA MAULIDAH A.S.
NIM: 15540036**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH (S1)
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2018**

**ANALISIS PENGARUH KINERJA KEUANGAN DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP *REPURCHASE*
INTENTION ANGGOTA (STUDI PADA BMT UGT SIDOGIRI
CABANG MALANG KOTA)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada:

Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh

**YULINDA NORDIANA MAULIDAH A.S.
NIM: 15540036**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH (S1)
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN
ANALISIS PENGARUH KINERJA KEUANGAN DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP *REPURCHASE*
***INTENTION* ANGGOTA**
(STUDI PADA BMT UGT SIDOGIRI CABANG MALANG
KOTA)

SKRIPSI

Oleh:

YULINDA NORDIANA MAULIDAH A.S.

NIM: 15540036

Telah Disetujui, 26 November 2018
Dosen Pembimbing,



Ufi Kartika Oktaviana, SE., M.Ec., Ak
NIP 19761019 200801 2 011

Mengetahui:
Ketua Jurusan,



Eko Suprayitno, SE., M.Si., Ph.D
NIP 19751109 1999903 1 003

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS PENGARUH KINERJA KEUANGAN DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP *REPURCHASE*
***INTENTION* ANGGOTA**
(STUDI PADA BMT UGT SIDOGIRI CABANG MALANG

KOTA)
SKRIPSI



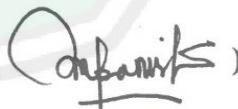
Oleh:

YULINDA NORDIANA MAULIDAH A.S.
NIM: 15540036

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
dan Dinyatakan Diterima sebagai Salah Satu Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada 05 Desember 2018

Susunan Dewan Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua Penguji
Esy Nur Aisyah, SE., MM : ()
NIDT. 19860909 20160801 2 051
2. Sekretaris/Pembimbing
Ulfi Kartika Oktaviana, SE., M.Ec., Ak : ()
NIP. 19761019 200801 2 011
3. Penguji Utama
Dr. Vivin Maharani Ekowati, M.Si., MM : ()
NIDT. 19750426 20160801 2 042

Mengetahui:
Ketua Jurusan,



Eko Suprayitno, SE., M.Si., Ph.D
NIP 19751109 1999903 1 003

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulinda Nordiana Maulidah A.S.
 NIM : 15540036
 Fakultas/ Jurusan : Ekonomi/Perbankan Syariah S1

menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Perbankan Syariah (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

“ANALISIS PENGARUH KINERJA KEUANGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* ANGGOTA (STUDI PADA BMT UGT SIDOGIRI CABANG MALANG KOTA)

adalah hasil karya saya sendiri, bukan “duplikasi” dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila dikemudian hari ada “klaim” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 26 November 2018

Hormat saya,



Yulinda Nordiana Maulidah A.S.

NIM: 15540036

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Ilmiah ini kupersembahkan kepada:

Ayahanda dan Ibunda tercinta:
(Alm) H. Patbusari S.P.d.I dan Hj. Siti Aminah

Saudara Perempuan dan Laki-laki tercinta:
Lailatus Saidah A.S., M.Pi dan Moh. Lukmanul Hakim S.P.d.I

Guruku:
Ibu Ulfi Kartika Oktaviana, SE., M.Ec., Ak

My Best Friend:
Maurid Yusrie, Khulaifatul Rifki, Laily Farikhatun Ni'mah,
dan Khurrotul Aini Maulidiyah

Teman-teman ku:
Sri Ardiastuti, Alfajar Assidiq, Muallifu R. Alfarisi,
Dewi Sugiarti, Mariska Permata Sari, Waro Satul Auliyak,
Lysa Maryam, dan Eka Pratiwi.

MOTTO

“Jika Ingin Jadi Orang Hebat, Kalahkan Rasa Ngantuk”

(Gus Muwafiq)

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat menyerah”

(*Thomas Alfa Edison*)



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “**Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan dan Kualitas Layanan terhadap *Repurchase Intention* Anggota (Studi Pada BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota)**”.

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan, yakni Din al-Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Haris, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Eko Suprayitno, SE., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Ulfi Kartika Oktaviana, SE., M.Ec., Ak selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan sumbangan pemikiran guna memberi bimbingan, petunjuk, dan pengarahan kepada Penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Segenap dosen Jurusan Perbankan Syariah (S1) yang telah meluangkan waktu dan memberi banyak ilmu sddan informasi terkait skripsi ini.
6. Ayah dan Ibu serta keluarga tercinta yang dengan sepenuh hati memberikan motivasi serta ketulusan doa yang selalu terpanjatkan sehingga penulisan skripsi bn ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. Maurid Yusrie, Khulaifatur Rifki, Laily Farikhatun Ni'mah, dan Khurrotul Aini Maulidiyah yang telah banyak memberikan dukungan berupa moral dan spiritual dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Anaz Bima Dewantara, Hayyu Afuw Ardliya, dan Ahmad Rofiq Zakariya yang telah membimbing dalam penulisan skripsi dan memberikan semangat kepada penulis.
9. Teman-teman BI Corner Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Alfajar Assidiq, Sri Ardiastuti, Muallifu R. Alfarisi, Aliya Nurdiana, Nuriqiyatul, Lathifa Asmul Fauzi, dan Fathul Arifin Mois yang tak henti-hentinya memberikan semangat kepada penulis.
10. Teman-Teman Pondok Raudlatul Jannah Dewi Sugiarti, Waro Satul Auliyah, Mariska Permata Sari dan Yunia Nirsita yang telah banyak membantu, memberikan semangat dan doa kepada penulis.
11. Teman-teman angkatan ketiga jurusan Perbankan Syariah (S1) Lysa Maryam, Eka Pratiwi, Pratiwi Desika, Ajeng Tamara, Mega Iskarima, Ervina Rahmadila, Kanya Preas Permadi, Ridha Clasnita, Ika Nur Hidayah, Elok Nur Hayati, dan Amelia Mahmudah yang telah memberikan banyak support dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Serta semua pihak yang telah banyak membantu penulis sehingga tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan ini. Penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak. Aamiin ya Robbal Alamin.

Malang, 26 November 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK (Bahasa Indonesia).....	xiv
ABSTRACT (Bahasa Inggris).....	xv
المخلص (Bahasa Arab).....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kajian Teoritis.....	19
2.2.1 Baitul Maal wat Tamwil (BMT)	19
2.2.2 Kinerja Keuangan.....	21
2.2.3 Pengukuran Kinerja Keuangan dengan Metode CAMEL	24
2.2.4 Kualitas Layanan.....	31
2.2.5 Kemauan untuk Membeli Ulang (<i>Repurchase intention</i>).....	37
2.3 Hubungan Antar Variabel	40
2.3.1 Kinerja Keuangan terhadap <i>Repurchase Intention</i> Anggota	40
2.3.2 Kualitas Layanan terhadap <i>Repurchase Intention</i> Anggota	41
2.4 Kerangka Konseptual	43
2.5 Hipotesis Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	45
3.2 Lokasi Penelitian	45
3.3 Populasi dan Sampel.....	46
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	46
3.5 Data dan Jenis Data	48

3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.7	Definisi Operasional Variabel.....	50
3.7.1	Kinerja Keuangan (X1)	50
3.7.2	Kualitas Layanan (X2).....	52
3.7.3	<i>Repurchase Intention</i> (Y)	53
3.8	Skala Pengukuran	54
3.9	Analisis Data	55
3.9.1	Statistika Deskriptif.....	55
3.9.2	Metode Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		62
4.1	Hasil Penelitian.....	62
4.1.1	Profil Perusahaan.....	62
4.1.2	Karakteristik Responden.....	70
4.1.3	Gambaran Umum Variabel	75
4.1.4	Statistika Deskriptif.....	77
4.1.5	Analisis Data menggunakan Metode <i>Partial Least Square</i> (PLS)...	85
4.1.6	Pengujian Hipotesis	94
4.2	Pembahasan.....	95
4.2.1	Pembahasan Pengaruh Kinerja Keuangan (X1) terhadap <i>Repurchase Intention</i> (Y).....	95
4.2.2	Pembahasan Pengaruh Kualitas Layanan (X2) terhadap <i>Repurchase Intention</i> (Y).....	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		106
5.1	Kesimpulan	106
5.2	Saran	107
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

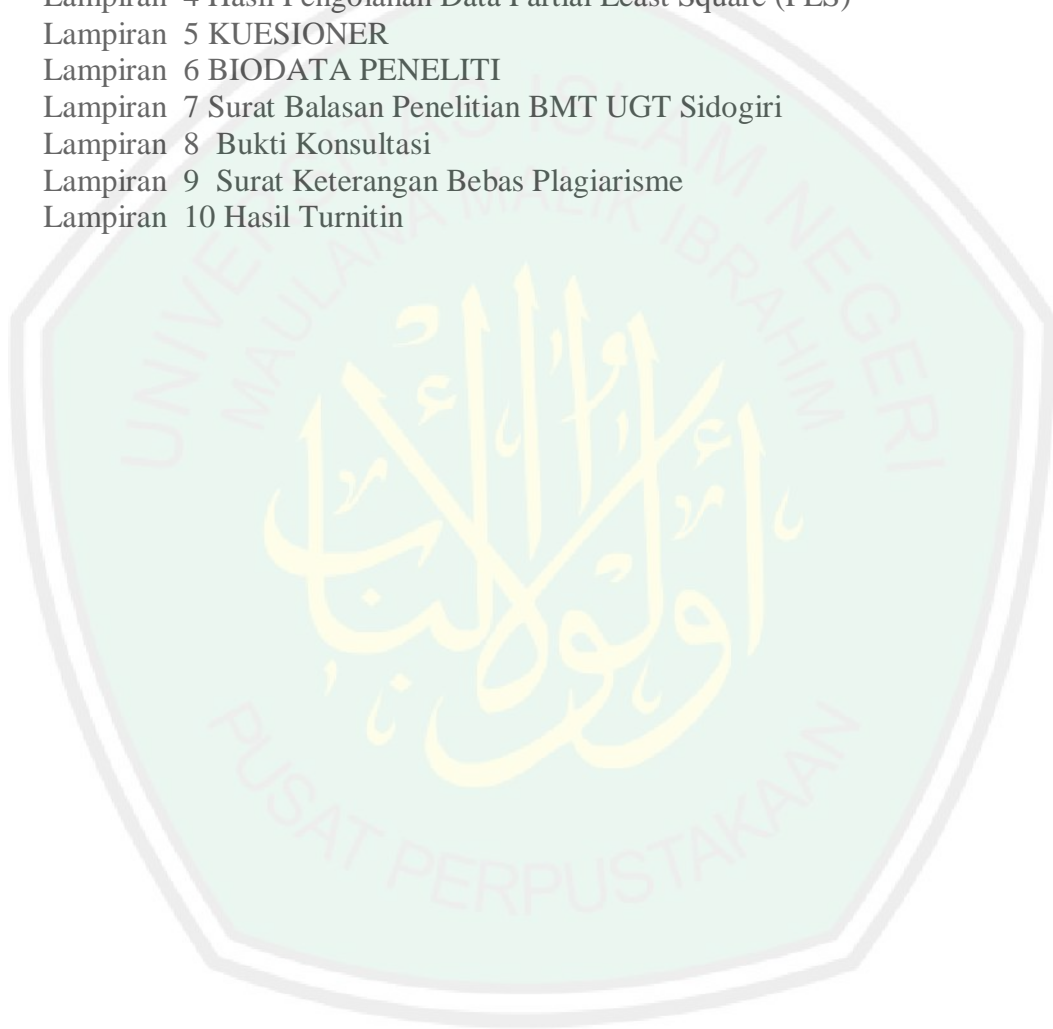
Tabel 1.1 Perhitungan Kinerja Keuangan dengan Metode CAMEL Tahun 2015-2017.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 2.2 Perhitungan Penilaian Skor Rasio Kecukupan Modal (CAR)	26
Tabel 2.3 Perhitungan Penilaian Skor Rasio Tingkat Pembiayaan dan Piutang bermasalah terhadap Jumlah Piutang Pembiayaan.....	27
Tabel 2.4 Peringkat Faktor Manajemen.....	28
Tabel 2.5 Perhitungan Penilaian Skor Rasio Aktiva Tetap terhadap Total Aset... 30	
Tabel 2.6 Perhitungan Penilaian Skor Rasio Cash Ratio	30
Tabel 3.1 Pengukuran Berdasarkan CAMEL.....	51
Tabel 3.2 Pengukuran Berdasarkan Metode CARTER	52
Tabel 3.3 Tabel Pengukuran Variabel Repurchase Intention.....	54
Tabel 3.4 Skala Likert	54
Tabel 3.5 Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS	59
Tabel 4.1 Daftar Kuesioner	71
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi dalam Satu Minggu	74
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Item Kinerja Keuangan (X1)	75
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Item Kualitas Layanan (X2)	76
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Item Repurchase Intention (Y)	76
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif.....	77
Tabel 4.7 Hasil Overview Algorithm.....	87
Tabel 4.8 Hasil Cross Loading	87
Tabel 4.9 Hasil Outer Weight.....	88
Tabel 4.10 Hasil Overview Algorithm.....	89
Tabel 4.11 Hasil Cross Loading	90
Tabel 4.12 Hasil Outer Weight.....	91
Tabel 4.13 Nilai R-Square.....	92
Tabel 4.14 Path Coeficients.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Total Aset BMT UGT Sidogiri Pasuruan Tahun 2015-2017	3
Gambar 1.2 Perkembangan Jumlah Anggota BMT UGT Sidogiri Pasuruan Tahun 2015-2017	4
Gambar 1.3 Perkembangan Jumlah Anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota Tahun 2015-2018	5
Gambar 2.1 Model Penelitian	43
Gambar 2.2 Hipotesis Penelitian	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT UGT Sidogiri Pusat	65
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota.....	65
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	72
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	73
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Mendaftar Anggota...	74
Gambar 4.7 Tampilan Hasil PLS Algorithm.....	86
Gambar 4.8 Hasil Ouput Algorithm	89
Gambar 4.9 Hasil PLS Boothstrapping.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Data Kuesioner
- Lampiran 2 Hasil Data Kinerja Keuangan (X1) dengan Metode CAMEL
- Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data Statistika Deskriptif
- Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data Partial Least Square (PLS)
- Lampiran 5 KUESIONER
- Lampiran 6 BIODATA PENELITI
- Lampiran 7 Surat Balasan Penelitian BMT UGT Sidogiri
- Lampiran 8 Bukti Konsultasi
- Lampiran 9 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 10 Hasil Turnitin



ABSTRAK

Maulidah A.S, Yulinda Nordiana. 2018. SKRIPSI. Judul: Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan dan Kualitas Layanan terhadap *Repurchase Intention* Anggota (Studi pada BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota).

Pembimbing : Ulfi Kartika Oktaviana, SE., M.Ec., Ak.

Kata Kunci : Kinerja Keuangan, Kualitas Layanan dan *Repurchase Intention*

Semakin tinggi persaingan dalam lembaga keuangan mikro syariah, khususnya BMT diharuskan untuk selalu memperbaiki segala aspek manajemen agar dapat mempertahankan anggotanya. Oleh karena itu BMT diperlukan adanya perbaikan pada kinerja keuangan dan kualitas layanannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kinerja keuangan dan kualitas layanan terhadap kemauan untuk bertransaksi kembali (*repurchase intention*). Dari latar belakang itu, sehingga penelitian ini dilakukan dengan judul: Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan dan Kualitas Layanan terhadap *Repurchase Intention* Anggota (Studi pada BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan secara sistematis tentang fokus penelitian yang meliputi kinerja keuangan dan kualitas layanan. Data penelitian ini dikumpulkan dengan menyebarkan 100 kuesioner, sebanyak 45 kuesioner dan 45 bulan laporan keuangan BMT periode Januari 2015 – September 2018 yang digunakan untuk menganalisis data. Analisis data bertujuan untuk menyederhanakan hasil olahan data sehingga mudah dibaca dan diinterpretasikan. Data dikumpulkan dengan cara riset kepustakaan dan riset lapangan. Analisis data melalui 3 tahap yaitu statistika deskriptif pada SPSS dan Uji *Outer Model* dan *Inner Model* pada metode analisis *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kinerja keuangan tidak berpengaruh terhadap kemauan untuk bertransaksi kembali (*repurchase intention*), sedangkan variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kemauan untuk bertransaksi kembali (*repurchase intention*).

ABSTRACT

Maulidah A.S, Yulinda Nordiana. 2018. *THESIS. Title: Analysis of The Influence Financial Performance and Quality of Service Towards Repurchase Intention Members: Study on The BMT UGT Sidogiri Malang City*
Advisor : Ulfi Kartika Oktaviana, SE., M.Ec., Ak.
Key Words : *Financial Performance, Quality of Service and Repurchase Intention*

The higher competition in microfinance institutions of sharia especially the Baitul Maal Wat Tamwil (BMT), was required to always improve all aspects of management in order to maintain its members. Therefore, it is necessary the presence of improvements in financial performance and quality of service in the BMT. The purpose of this research is to examine and analyze the influence of the financial performance and service quality against willingness to transact back (or repurchase intention). That background affects the research entitles “analysis of the influence financial performance and quality of service towards repurchase intention members: study on the BMT UGT Sidogiri Malang City”.

This research uses descriptive quantitative approach to describe systematically about the focus of the research covering financial performance and quality of service. This research data collected by spreading 100 questionnaire, as many as 45 questionnaires and 45 financial reports of the BMT on the periods January 2015 until September 2018 which is used to analyze data. Data analysis aims to simplify the data processed, so the data can be read and interpreted easily. Data were collected by means of a research library and research field. Data analysis through a 3 steps i.e. descriptive statistics in SPSS, outer model test and inner model test in the analysis method of Partial Least Square (PLS).

The results of the research showed that variables of the financial performance doesn't affect the willingness to transact back (repurchase intention). While the variables of service quality affects willingness to transact back (repurchase intention).

المخلص

مولدة أ. س، يولیندا نور ديانا. 2018. أطروحة. تحليل تأثير الأداء المالي وجودة الخدمة على نية إعادة الشراء الأعضاء: دراسات على فرع Sidogiri BMT UGT مالانج. المشرفة: ألف كارتیکا أكتافيانا، الماجستير الكلمات الرئيسية: الأداء المالي ، جودة الخدمة ، نية إعادة الشراء الأعضاء

المنافسة العلبا في مؤسسات التمويل الأصغر الإسلامي، لاسيما BMT لتحسين جميع جوانب الإدارة دائما من أجل الحفاظ على أعضائها. لذلك BMT تحسن ضروري في الأداء المالي وجودة الخدمة. وكان الهدف من هذه الدراسة هو دراسة وتحليل تأثير الأداء المالي وجودة الخدمة على الاستعداد لإعادة الشراء. من هذه الخلفية، التي أجريت الدراسة تحت عنوان: تحليل تأثير الأداء المالي وجودة الخدمة على نية إعادة الشراء الأعضاء: دراسات على فرع Sidogiri BMT UGT مالانج.

تستخدم هذه الدراسة المنهج الوصفي الكمي في وصف منهجي لتركيز البحث الذي يشمل الأداء المالي وجودة الخدمة. تم جمع البيانات البحثية من خلال توزيع 100 استبيان و 45 استبياناً وبيانات مالية لـ BMT لمدة 45 شهراً للفترة من يناير 2015 إلى سبتمبر 2018 والتي تم استخدامها لتحليل البيانات. يهدف تحليل البيانات إلى تبسيط البيانات المعالجة بحيث يسهل قراءتها وتفسيرها. يتم جمع البيانات عن طريق البحث في المكتبة والبحوث الميدانية. تحليل البيانات من خلال 3 مراحل هي الإحصاء الوصفي على SPSS واختبار النموذج الخارجي والنموذج الداخلي على طرق تحليل مربع أقل جزء (PLS).

وأظهرت النتائج أن المتغير الأداء المالي ليس له أي تأثير على استعداد لاعادة التداول (نية إعادة الشراء)، أما أن نوعية مختلفة من الخدمة يؤثر على استعداد لاعادة التداول (نية إعادة الشراء).

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lembaga Keuangan Syariah (LKS) merupakan suatu lembaga keuangan yang prinsip operasinya berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah yang harus terhindar dari unsur riba, gharar, maisir dan akad yang bathil. Tujuan utama pendirian Lembaga Keuangan Syariah adalah untuk menunaikan perintah Allah dalam bidang ekonomi dan muamalah serta membebaskan masyarakat Islam dari kegiatan-kegiatan yang dilarang oleh agama Islam. Menurut Dewan Syariah Nasional (DSN), Lembaga Keuangan Syariah (LKS) adalah sebuah lembaga keuangan yang mengeluarkan produk-produk syariah dan telah mendapat izin operasional sebagai lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah yang berkembang di Indonesia tidak hanya lembaga keuangan syariah yang berbasis bank, tetapi juga lembaga keuangan syariah non-bank, seperti lembaga zakat, asuransi syariah, pegadaian syariah, reksadana syariah, obligasi syariah, pasar modal syariah, modal ventura syariah dan *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) (Soemitra, 2017).

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) adalah lembaga keuangan yang bersifat *profit social oriented*, karena memiliki fungsi untuk menghimpun, mengelola dan menyalurkan dana zakat, infaq, shadaqah (ZIS) sebagai fungsi yang menitikberatkan pada aspek sosial dan berfungsi untuk mengumpulkan dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan (Widodo dkk, 1999:43). BMT lahir untuk menyerap aspirasi masyarakat muslim di tengah

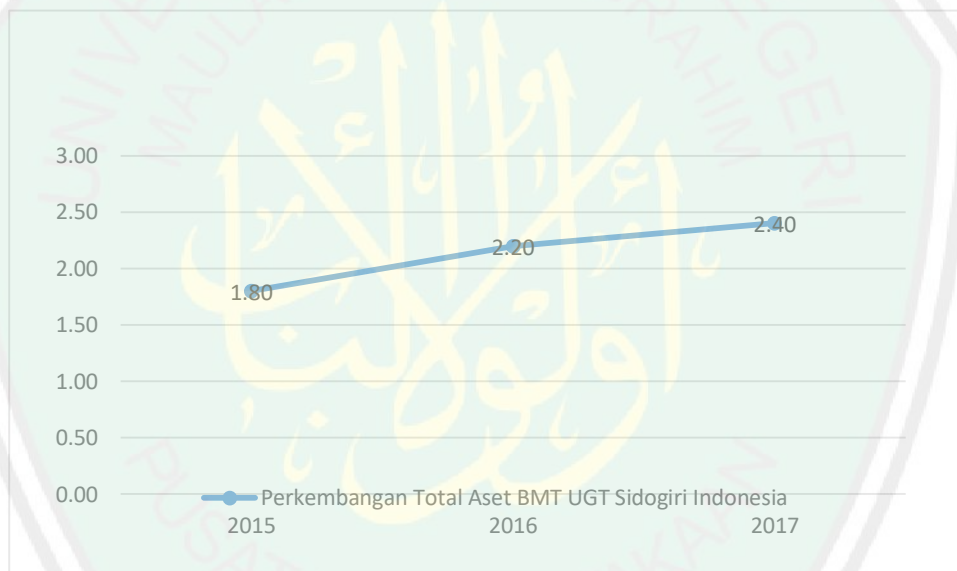
kegelisahan kegiatan ekonomi yang mengandung riba dan sebagai *supporting funding* untuk mengembangkan usaha kecil dan menengah. Lembaga keuangan mikro syariah seperti BMT memberikan manfaat keuangan bagi masyarakat kecil yang tidak *bankable* dan menolak riba, karena berorientasi pada ekonomi kerakyatan. Kehadiran BMT di satu sisi menjalankan misi ekonomi syariah dan sisi lain mengembangkan tugas ekonomi kerakyatan dengan meningkatkan ekonomi mikro, itulah sebabnya perkembangan BMT sangat pesat di tengah perkembangan lembaga keuangan mikro konvensional lainnya (Masyitoh, 2014).

Perkembangan BMT di Indonesia sampai saat ini telah mencapai jumlah jaringan yang tersebar di seluruh Indonesia dan tampil sebagai pendorong intermediasi usaha riil-mikro. Hal ini dibuktikan dengan jumlah BMT atau koperasi jasa keuangan syariah yang telah dikembangkan sampai ke pelosok Indonesia. Sejak pertama kali BMT diperkenalkan pada tahun 1990, hanya terdapat beberapa puluh unit saja, dan saat ini jumlah BMT sudah mencapai 4000 pada September 2017, BMT yang terdaftar sebagai anggota perhimpunan sekitar 326 BMT yang saat ini mengelola aset masyarakat sekitar kurang lebih dari Rp 13 triliun dan jumlah anggota koperasi yang dilayani lebih dari tiga juta orang (Joelarso, 2017).

Salah satu BMT yang memiliki perkembangan sangat pesat di Indonesia khususnya di Jawa Timur adalah *Baitul Maal wat Tamwil* UGT Sidogiri Pasuruan. BMT UGT ini mulai beroperasi pada tanggal 5 Rabiul Awal 1421 H atau 6 Juni 2000 M di Surabaya dan kemudian mendapatkan badan Hukum Koperasi dari Kanwil Dinas Koperasi PK dan M Propinsi Jawa Timur dengan SK Nomor:

09/BH/KWK. 13/VII/2000 tertanggal Juli 2000 (Bakhri, 2012). Perkembangan BMT UGT Sidogiri ini, berkembang sangat pesat. Hal ini ditunjukkan dengan total aset dan jumlah anggota yang dimiliki BMT UGT Sidogiri mengalami peningkatan setiap tahunnya. Adapun perkembangan total aset BMT Sidogiri ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Gambar 1.1
Perkembangan Total Aset BMT UGT Sidogiri Pasuruan



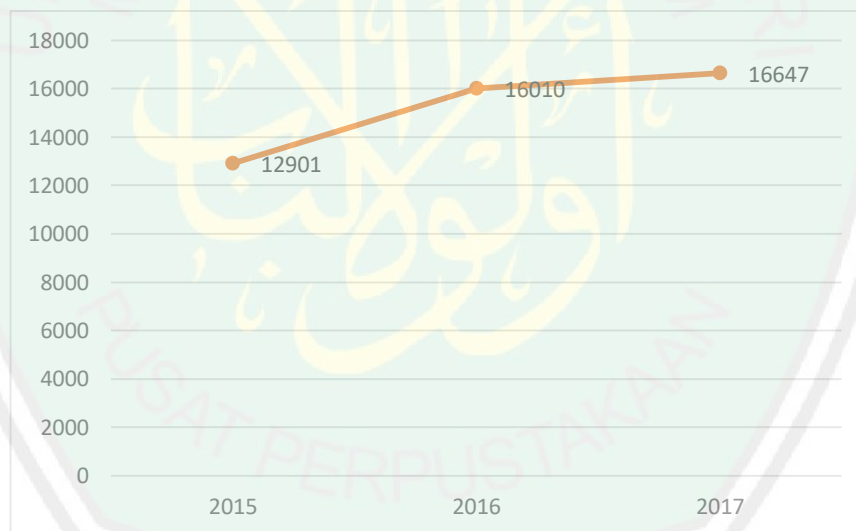
Tahun 2015-2017

Sumber: Joelarso (2017)

Berdasarkan gambar 1.1 perkembangan total aset BMT UGT Sidogiri Pasuruan menunjukkan hasil perkembangan total aset meningkat setiap tahunnya, hal ini dapat dibuktikan total aset pada tahun 2015 sebesar Rp 1.800.000.000, mengalami peningkatan pada tahun 2016 sebesar 22% dengan total aset sebesar Rp 2.200.000.000, dan tahun 2017 juga mengalami peningkatan sebesar 9% dengan total aset Rp 2.400.000.000. Menurut penjelasan data diatas dapat disimpulkan bahwa meningkatnya total aset rupanya menarik anggota untuk

semakin percaya dan yakin terhadap eksistensi BMT UGT Sidogiri, hal ini dibuktikan dengan gambar 1.2 menurut Joelarso, 2017 perkembangan jumlah anggota BMT UGT Sidogiri pada tahun 2015-2017 mengalami peningkatan dimana pada tahun 2015 jumlah anggota sebanyak 12.901, tahun 2016 mengalami peningkatan sebesar 24% dengan jumlah anggota sebanyak 16.010, dan untuk tahun 2017 juga mengalami peningkatan sebanyak 3% dengan jumlah anggota sebanyak 16.647.

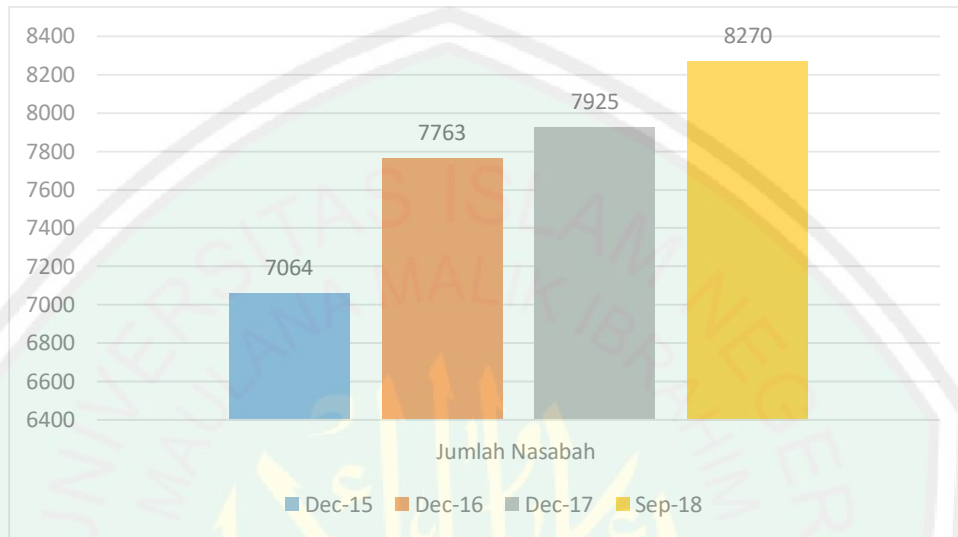
Gambar 1.2
Perkembangan Jumlah Anggota BMT UGT Sidogiri Pasuruan
Tahun 2015-2017



Sumber: Joelarso (2017)

Di Indonesia sendiri BMT UGT Sidogiri memiliki cabang di 34 Provinsi sebanyak 280 cabang. BMT UGT Sidogiri cabang Kota Malang merupakan salah satu cabang BMT UGT Sidogiri, yang terletak di Jalan Kebalen Wetan No.1 Kota Malang. BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota mengalami peningkatan jumlah anggotanya dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan grafik dibawah ini:

Gambar 1.3
Perkembangan Jumlah Anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Malang
Kota Tahun 2015-2018



Sumber: Data diolah penulis (2018)

Berdasarkan gambar 1.3 perkembangan jumlah anggota pada BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan dari tahun 2015 – 2018. Hal ini dibuktikan pada tahun 2015 jumlah anggota sebanyak 7.064 mengalami peningkatan sebesar 10% dengan jumlah anggota sebanyak 7.763 pada tahun 2016. Pada tahun 2017 mengalami peningkatan sebesar 2% dengan jumlah anggota sebanyak 7.925. dan pada bulan September 2018 jumlah anggota sebanyak 8.270 mengalami peningkatan sebesar 4%.

Tabel 1.1

Perhitungan Kinerja Keuangan dengan Metode CAMEL Tahun 2015-2017

Tahun	METODE CAMEL				
	Permodalan	Aset	Manajemen	Efisiensi	Likuiditas
2015	12%	3%	31%	1%	19%
2016	10%	3%	27%	1%	21%
2017	10%	3%	26%	1%	25%

Sumber: Data diolah penulis (2018)

Berdasarkan tabel 1.1 perhitungan kinerja keuangan dengan metode CAMEL Tahun 2015-2017 BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota, rasio permodalan dari tahun 2015-2017 dapat dikatakan “Sehat” karena nilai rasio permodalan lebih dari 8% atau 0.08. Untuk aset dapat dikatakan “Lancar” dari tahun 2015-2017 dikarenakan kurang dari 5% atau 0.05. Manajemen BMT UGT Sidogiri dapat dikatakan “Sehat” dikarenakan karena nilai manajemen dari tahun 2017-2018 berturut-turut sebesar 0.31, 0.27 dan 0.26 lebih dari 20,25. Efisiensi juga dikatakan “Baik” dikarenakan efisiensi dari tahun 2015-2017 dibawah 25% atau 0.25. dan yang terakhir dalam penilaian CAMEL adalah likuiditas, likuiditas BMT selalu mengalami kenaikan setiap tahunnya, pada tahun 2015 likuiditas BMT sebesar 0.19 atau “Kurang Likuid” pada tahun 2016 sebesar 0.21 atau “Cukup Likuid” dan yang terakhir pada tahun 2017 dikatakan likuid dikarenakan nilai likuiditas berada pada *range* 26%-34% yaitu 26%. Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia tahun 2007 hal.3, maka hasil rata-rata kinerja keuangan dengan metode perhitungan CAMEL pada BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Malang dapat dikatakan “Baik” karena sudah memenuhi kriteria yang ditetapkan.

Menurut Dwi Prastowo, (2010) kinerja keuangan perusahaan merupakan prestasi yang dapat dicapai oleh perusahaan yang mencerminkan kondisi kesehatan dari suatu perusahaan pada kurun waktu tertentu. Pengukuran prestasi pada umumnya didasarkan atas laba yang dihasilkan dibandingkan dengan investasi yang ditanam dalam perusahaan. Perusahaan dengan kinerja keuangan yang baik akan mendapatkan kepercayaan dari konsumennya, sehingga konsumen

akan loyal karena tidak ada risiko likuiditas dalam perusahaan tersebut. Konsumen yang dikatakan loyal terhadap suatu produk akan melakukan pembelian lebih dari satu kali dan tidak akan melirik perusahaan lain, dan juga konsumen loyal akan melakukan promosi gratis untuk perusahaan dalam bentuk *word of mouth* (Revulangdyah, 2014). Menurut Darsono Azhari (2005: 11) salah satu pihak yang memerlukan data laporan keuangan adalah para investor. Laporan keuangan ini akan digunakan sebagai informasi tambahan oleh investor/konsumen karena mereka akan memberikan dananya kepada perusahaan yang memang memiliki kinerja keuangan yang baik sehingga investor dapat memperkirakan keuntungan yang akan didapat. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa laporan kinerja keuangan memang dibutuhkan oleh konsumen dalam menilai suatu perusahaan.

Hal ini berlaku juga terhadap anggota BMT UGT Sidogiri sebagai investor atau konsumen yang menitipkan dananya disana, apabila kinerja keuangan baik, anggota akan percaya dan loyal terhadap produk BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota dan akan mempengaruhi untuk melakukan kemauan untuk membeli kembali (*repurchase intention*) anggota untuk melakukan transaksi lebih dari satu kali dan tidak melihat BMT lainnya. Revulangdyah (2014) dalam penelitiannya membuktikan bahwa variabel kinerja keuangan dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan anggota yang berpengaruh terhadap loyalitas anggota. loyalitas anggota dan kinerja keuangan secara bersama-sama berpengaruh positif kemauan untuk membeli.

Kualitas layanan yang baik adalah kualitas yang memenuhi ekspektasi dari anggotanya. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2007) adalah tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan anggota. anggota akan puas apabila pelayanan yang mereka rasakan sesuai dengan apa yang mereka ekspektasikan sebelumnya (Anderson et al, 1994 *dalam* Revulangdyah, 2014). Kepuasan anggota mempunyai pengaruh yang dapat diukur terhadap keinginan untuk melakukan pembelian (Bolton dan Drew, 1991 *dalam* Revulangdyah, 2014) dan pada pembelian kembali (*repurchase intention*) (Bolton, 1998 *dalam* Revulangdyah, 2014). Dimana bila jasa yang mereka nikmati berada jauh dari jasa yang mereka harapkan, maka anggota akan meninggalkan pemberi jasa tersebut. Sebaliknya, jika jasa yang mereka nikmati dapat memenuhi atau melebihi tingkat kepentingan, mereka akan cenderung kembali untuk memakai kembali produk atau jasa tersebut (Tyas dan Setiawan, 2012).

Berdasarkan penelitian Li dan Lee (2001) mengemukakan bahwa persepsi kualitas jasa dengan lima dimensi kualitas jasa memiliki hubungan positif terhadap minat beli ulang pelanggan, sehingga adanya persepsi kualitas yang tinggi akan membuat pelanggan memiliki minat untuk menggunakan kembali jasa dari *provider* yang sama. (Puspitasari, 2006). Untuk itu semakin tinggi tingkat persepsi kualitas konsumen maka minat beli konsumen akan semakin tinggi. Dengan memperbaiki persepsi kualitas pelayanan maka akan semakin baik minat beli ulang konsumen. BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Malang sebagai

perusahaan jasa juga harus memperhatikan kualitas layanan yang diberikan kepada anggotanya agar termotivasi untuk melakukan transaksi ulang pada BMT.

Repurchase Intention (Kemauan untuk membeli ulang) dari anggota yang melihat kinerja keuangan dan kualitas layanan yang baik dari perusahaan jasa seperti BMT diharapkan terus meningkat. Kemauan untuk membeli ulang diindikasikan dengan kemauan untuk melakukan lebih banyak lagi transaksi di BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Malang dan memanfaatkan lebih banyak produk keuangan yang disediakan. Sehingga berdasarkan berbagai fenomena di atas serta berbagai penelitian sebelumnya yang hasilnya memiliki hubungan antara kinerja keuangan terhadap kemauan untuk membeli ulang dan kualitas layanan terhadap kemauan untuk membeli ulang akan dilakukan pengujian kembali kepada BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Malang. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan dan Kualitas Layanan terhadap Repurchase Intention Anggota (Studi pada BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota)*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apakah kinerja keuangan berpengaruh terhadap *repurchase intention* anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap *repurchase intention* anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan penelitian adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kinerja keuangan terhadap *repurchase intention* anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota.
2. Tujuan penelitian adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh dan kualitas layanan terhadap *repurchase intention* anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan wawasan ilmu pengetahuan, khususnya terkait dengan dunia lembaga keuangan mikro syariah dan *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT)

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan pribadi, dan mempersiapkan ketika nanti terjun dalam dunia kerja khususnya di lembaga keuangan mikro syariah seperti *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT).

b. Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan kompetensi mahasiswa yang cerdas, kompetitif, dan kreatif dengan azas kedalaman spiritual, keagungan akhlak, keluasan ilmu, dan kematangan profesional.

c. *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu rujukan dalam melakukan evaluasi kualitas layanan dan kinerja keuangan untuk meningkatkan keputusan pembelian anggota.

d. Peneliti yang lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu rujukan dalam penelitian berikutnya yang dikerjakan, dan diharapkan juga dapat dikembangkan agar penelitian ini dapat lebih sempurna.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil-hasil Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu terkait dengan topik yang diangkat dalam penelitian merupakan suatu acuan yang penting, sehingga peneliti mengumpulkan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel dan indikator / fokus penelitian	Metode/ Analisis Data	Hasil Penelitian
1.	Mai Nguyen, 2018, Pasca restrukturisasi kinerja keuangan bank komersial di Vietnam 2011-2016.	Metode CAMEL: - Kecukupan Modal - Kualitas Aset - Kualitas Manajemen - Rentabilitas - Likuiditas	Metode CAMEL	Berdasarkan hasil dari penelitian adalah rasio CAMEL telah mengevaluasi kinerja keuangan bank komersial terdapat beberapa sektor perbankan hasil positif dan beberapa diantaranya terdapat kendala potensial yang perlu ditangani dari 2016-2020.

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel dan indikator / fokus penelitian	Metode/ Analisis Data	Hasil Penelitian
2.	Agus Santoso dan Atik Aprianingsih, 2017. Pengaruh kualitas layanan dan kualitas layanan elektronik terhadap kemauan untuk membeli ulang dimediasi oleh kepuasan pelanggan: Studi pada G0-Ride di Jawa	<i>Service quality:</i> - <i>Tangible</i> - <i>Reliability</i> - <i>Responsiveness</i> - <i>Emphaty</i> - <i>Assurance</i> <i>E-Service quality</i> - <i>Security</i> - <i>Reliability</i> - <i>Responsiveness</i> - <i>Aplication Design</i> - <i>Trust</i> - <i>Ease of Use</i> - <i>Full Fillment</i> <i>Repurchase Intention</i>	<i>Path Analysis</i>	Berdasarkan hasil penelitian tersebut mengatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kemauan untuk membeli ulang.
3.	Hanyang Luo, Yanan Yu, Wei Huang, Zhiwa Cai dan Yu Chen. 2017. Dampak kualitas pemulihan layanan terhadap niat pembelian kembali pelanggan: efek permodelan kualitas hubungan pelanggan.	<i>Service quality:</i> - <i>Tangible</i> - <i>Reliability</i> - <i>Responsiveness</i> - <i>Emphaty</i> - <i>Assurance</i> Repurchase Intention	<i>Path Analysis</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pemulihan layanan berpengaruh signifikan positif terhadap niat pembelian kembali.
4.	Ari Cahyadi, 2017, Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah: studi pada Bank Sumsel Babel Tebing Tinggi.	Variabel independen (X) Kualitas layanan - bukti langsung - keandalan - daya tanggap - jaminan - empati Variabel Dependen (Y) Minat beli ulang - tingkat ketertarikan - tingkat kesetiaan	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak telalu signifikan terhadap minat menabung nasabah.

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel dan indikator / fokus penelitian	Metode/ Analisis Data	Hasil Penelitian
5.	Prilando Dewi Marienta, 2017, pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang: studi kasus pada legend coffe Yogyakarta.	Variabel independen: kualitas layanan (X) <ul style="list-style-type: none"> - keandalan - ketanggapan - jaminan - bukti langsung - empati Variabel dependen: minat beli ulang (Y) <ul style="list-style-type: none"> - minat transaksional - minat refrensial - minat preferensial - minat eksploratif 	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat beli ulang.
6.	Andriani Sofyan dan Ervina, 2017, Analisis tingkat kesehatan koperasi jasa keuangan syariah Baitul Maal wat Tamwil dengan Metode CAMEL.	Metode CAMEL: <ol style="list-style-type: none"> 1. Permodalan 2. Kualitas Aset 3. Manajemen 4. Efisiensi 5. Likuiditas 	Metode CAMEL	Hasil penelitian 3 KJKS BMT Kota Padang yaitu berada pada kondisi yang cukup sehat. Dimana dari tiga KJKS BMT Kota padang dua diantaranya pada posisi cukup sehat dan satu diantaranya pada kategori sehat.
7.	Putri Wahyuni, 2017, Analisis penilaian tingkat kesehatan pada koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah dengan menggunakan metode CAMEL (Studi kasus pada BMT Sutyasa Artha 2015-2016)	Metode CAMEL: <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Capital</i> 2. <i>Asset Quality</i> 3. <i>Management</i> 4. <i>Earning</i> 5. <i>Liquidity</i> 	Metode CAMEL	Hasil analisis kinerja keuangan pada BMT tersebut rasio permodalan, kualitas aset, rentabilitas dan likuiditas dikatakan sehat, sedangkan manajemen dikatakan tidak sehat.

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel dan indikator / fokus penelitian	Metode/ Analisis Data	Hasil Penelitian
8.	Hibba Al Kanzu dan Harry Soesanto, 2016, analisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan dan <i>perceived value</i> terhadap kepuadan religious untuk meningkatkan minat menabung ulang: studi pada bni syariah semarang.	Variabel Independen: - Persepsi kualitas layanan (X1) 1. <i>Tangibels</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Empathy</i> - <i>Perceived value</i> (X2) 1. <i>quality value</i> 2. <i>value of money</i> 3. <i>emotional value</i> 4. <i>social value</i> 5. <i>Islamic physical attributes</i> 6. <i>Islamic non-physical attributes</i> Variabel Dependen: - <i>Religious Satisfaction</i> (Y1) - Minat menabung ulang (Y2) 1. frekuensi menabung 2. komitmen pelanggan 3. rekomendasi positif	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menjelaskan bahwa variabel persepsi kualitas layanan terhadap minat menabung ulang nasabah berpengaruh positif.
9.	Muhammad Abid Saleem, Sadaf Zahra, dan Asif Yaseen. 2016. Dampak kualitas layanan dan kepercayaan pada niat pembelian kembali – kasus industry maskapai Pakistan.	Service quality: - Tangible - Reliability - Responsiveness - Emphaty - Assurance Repurchase Intention	SPSS 2.3 & AMOS	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap niat pembelian kembali.

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel dan indikator / fokus penelitian	Metode/ Analisis Data	Hasil Penelitian
10.	Dwia Danti Revulangdyah, 2014, Pengaruh kinerja keuangan dan kualitas layanan terhadap <i>willingness to buy</i> : Studi pada Bank BPD DIY.	<p>Variabel Independen: (X1) kinerja keuangan (X2) kualitas layanan (X3) kepuasan anggota (X4) loyalitas anggota (X5) <i>Switching Cost</i></p> <p>Variabel dependen: (Y) <i>Willingness to Buy</i> (Kemauan untuk membeli/minat beli)</p>	Analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja keuangan dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan anggota yang berpengaruh terhadap loyalitas naabah. Loyalitas anggota dan kinerja keuangan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap <i>willingness to buy</i> , sementara itu variabel <i>switching cost</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota.
11.	Ristina Dian A dan Effy Z. Rusfian, 2013, pengaruh e-service quality terhadap repurchase intention melalui customer satisfaction: studi pada online shop Gasoo Store.	<p>Variabel Independen: -E-Service quality (X1) 1. <i>reliability</i> 2. <i>responsiveness</i> 3. <i>trust</i> 4. <i>privacy</i> 5. <i>ease of use</i></p> <p>-Customer Satisfaction (Z) 1. Kepuasan terhadap harga produk 2. Kepuasan terhadap variasi produk</p>	Path-Analysis	Hasil penelitian menunjukan hipotesis diperoleh hasil e-service quality berpengaruh secara signifikan terhadap repurchase intention melalui customer satisfaction sebagai variabel perantara. Dan e-quality tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap

		<p>3. Kepuasan terhadap informasi</p> <p>4. Kepuasan terhadap jawaban</p> <p>5. Kepuasan terhadap layanan secara keseluruhan</p> <p>-Repurchase Intention (Y)</p> <p>1. konsumen berkeinginan untuk mengunjungi kembali</p> <p>2. pilihan pertama membeli produk</p> <p>3. merekomendasikan ke orang lain</p> <p>4. menyebarkan hal-hal positif tentang perusahaan</p>		repurchase intention.
No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel dan indikator / fokus penelitian	Metode/ Analisis Data	Hasil Penelitian
12.	Septin Puji Astuti, dkk. (2009), Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah: Penelitian dengan <i>Fuzzy Servqual</i> dan Dimensi Carter.	<p>Variabel:</p> <p>CARTER</p> <p>-<i>Compliance</i></p> <p>-<i>Assurance</i></p> <p>-<i>Reliability</i></p> <p>-<i>Tangibility</i></p> <p>-<i>Emphaty</i></p> <p>-<i>Responsiveness</i></p>	Metode Fuzzy Servqual	Hasil penelitian menunjukkan anggota BRIS tidak menilai kualitas kesyariahan BRIS lebih rendah dari kualitas <i>emphaty</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assuramce</i> , <i>Idan tangibility</i> . Ini berarti, terkait dengan kualitas syariah BRIS sudah lebih baik dibandingkan keempat dimensi selain dimensi <i>realibility</i> .

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel dan indikator / fokus penelitian	Metode/ Analisis Data	Hasil Penelitian
13.	Li dan Lee. (2001). “ <i>Dimensions of Service Quality an Their Influence on Intention to Repurchase</i> ”	Variabel Independen: Kualitas Layanan (X1) - Ketanggapan - Keyakinan - Empati - Keandalan - Bukti Fisik Variabel Dependen: Minat beli ulang (Y)	<i>Multiple regression analysis</i>	Kontribusi dimensi <i>reliability</i> dan <i>Caring</i> lebih besar dari <i>Tangibels</i> dalam hubungannya dengan minat beli ulang pelanggan.

Sumber: Data diolah penulis (2018)

Berdasarkan pemaparan penelitian terdahulu diatas, yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yakni peneliti menggunakan variabel kinerja keuangan dan kualitas layanan terhadap kemauan untuk membeli ulang (*repurchase intention*) secara parsial. Kinerja keuangan diukur menggunakan metode CAMEL yang berupa tingkat pengukuran *Capital, Asset Quality, Management, Earning, dan Liquidity* dan kualitas layanan menggunakan indikator pengukuran dengan gabungan metode SERVQUAL (Tjiptono, 2007) dan satu indikator *Compliance* (Othman and Owen (2002) menjadi metode CARTER (Astuti dkk, 2009). Alat analisis yang digunakan yaitu *Partial Least Square* (PLS), dimana dalam penelitian terdahulu masih jarang ditemukan penelitian yang mengukur pengaruh kinerja keuangan dan kualitas layanan terhadap kemauan untuk membeli ulang (*repurchase intention*) secara parsial dengan alat analisis *Partial Least Square* (PLS).

Disisi yang lain, alasan peneliti melakukan penelitian pada BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota adalah mengacu pada penelitian sebelumnya melakukan penelitian pada rumah makan, perusahaan jasa, dan bank umum. BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota dijadikan objek penelitian karena saat ini BMT memiliki kinerja keuangan yang baik dan jumlah anggota dari tahun ke tahun meningkat. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk menguji apakah kinerja keuangan yang baik dan meningkatnya jumlah anggota tersebut memberikan dampak positif terhadap kemauan untuk bertransaksi kembali anggota pada BMT UGT Sidogiri Pasuruan Cabang Malang Kota.

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Baitul Maal wat Tamwil (BMT)

a. Pengertian

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) pada dasarnya merupakan pengembangan dari konsep ekonomi dalam Islam terutama dalam bidang keuangan. Istilah BMT adalah penggabungan dari *Baitul Maal* dan *Baitul Tamwil*, *Baitul Maal* adalah lembaga yang kegiatannya mengelola dana yang bersifat sosial sedang *Baitul Tamwil* adalah lembaga keuangan yang kegiatannya mengelola dan menghimpun dana serta menyalurkan dana tersebut dalam bentuk pembiayaan atau investasi, yang dijalankan berdasarkan prinsip Syari'ah (Widodo dkk.,1999:81).

b. Karakteristik Usaha BMT

Dalam perkembangannya, karena BMT merupakan gabungan dari dua kegiatan yang berbeda sifatnya yaitu laba dan nirlaba (sosial) dalam suatu lembaga, maka ada 3 jenis kegiatan usaha yang dijalankan oleh BMT yaitu:

1) Jasa Keuangan

Kegiatan jasa keuangan yang dikembangkan oleh BMT adalah sebagai berikut:

a. Penghimpunan Dana

Penghimpunan dana oleh BMT diperoleh melalui simpanan yaitu dana yang dipercayakan oleh anggota kepada BMT untuk disalurkan dalam bentuk pembiayaan. Simpanan ini dapat berbentuk tabungan *wadi'ah*, simpanan mudharabah jangka pendek dan jangka panjang.

b. Penyaluran dana BMT kepada anggota terdiri dari atas dua jenis yaitu pembiayaan dengan sistem bagi hasil dan jual beli dengan pembayaran ditangguhkan. Pembiayaan merupakan penyaluran dana BMT kepada pihak ketiga berdasarkan kesepakatan antara kedua pihak dengan jangka waktu tertentu dan nisbah bagi hasil yang telah ditentukan. Pembiayaan ini bisa berbentuk pembiayaan musyarakah dan mudharabah. Sedang penyaluran dana dalam bentuk jual beli dengan pembayaran ditangguhkan berupa pembayaran secara angsuran, murabahah dan pembayaran dilakukan diakhir perjanjian.

2) Sektor Riil

Kegiatan sektor riil merupakan bentuk penyaluran dana BMT. Namun penyaluran dana pada sektor riil bersifat permanen atau jangka panjang dan terdapat unsur kepemilikan di dalamnya. Penyaluran dana ini disebut investasi atau penyertaan, investasi yang dilakukan BMT yaitu dengan mendirikan usaha baru atau masuk ke dalam usaha yang sudah ada dengan cara membeli saham.

3) Sosial (Zakat, Infaq, dan Sadaqah)

Kegiatan pada sektor ini adalah pengelolaan zakat, infaq, dan sadaqah. Dengan demikian pemberdayaan yang dilakukan BMT tidak terbatas pada sisi ekonomi, tetapi juga dalam hal agama.

2.2.2 Kinerja Keuangan

Menurut Munawir, 2008 kinerja adalah suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan perusahaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu perusahaan. Sedangkan kinerja keuangan adalah prestasi kerja yang dicapai oleh perusahaan dalam suatu periode tertentu dan tertuang pada laporan keuangan perusahaan. Terdapat dua macam kinerja yang diukur dalam berbagai penelitian, yaitu kinerja operasi perusahaan dan kinerja pasar. Kinerja operasi perusahaan diukur dengan melihat kemampuan perusahaan yang tampak pada laporan keuangannya (Munawir, 2008).

Kinerja keuangan menurut keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No: 40/KMK.00/1989 tanggal 28 Juni 1989 dalam Dwi, (2010)

adalah prestasi yang dicapai perusahaan dalam periode tertentu yang mencerminkan tingkat kesehatan dari perusahaan tersebut. Sedangkan menurut Dwi, (2010) kinerja keuangan perusahaan adalah prestasi yang dapat dicapai oleh perusahaan yang mencerminkan kondisi kesehatan dari suatu perusahaan pada kurun waktu tertentu. Pengukuran prestasi pada umumnya didasarkan atas laba yang dihasilkan dibandingkan dengan investasi yang ditanam dalam perusahaan.

Kinerja keuangan dalam Islam, dimana setiap amalan harus mematuhi peraturan-peraturan serta petunjuk-petunjuk yang telah ditetapkan oleh syar'i, sehingga dapat berhasil dengan sebaik-baiknya dan menyempurnakan pekerjaan, seperti yang ditunjukkan dalam Al-Qur'an Surah Al-Kahfi: 30, yaitu:

إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا (٣٠)

“Sesungguhnya mereka yang beriman dan beramal shaleh, tentulah kami tidak akan menyalakan pahala orang-orang yang mengerjakan amalan(nya) dengan baik” (Qs.al-Kahfi/15:30)

Berdasarkan dari keempat definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja keuangan perusahaan adalah hasil yang dicapai perusahaan dalam periode waktu tertentu yang menggambarkan tentang keadaan atau posisi keuangan tersebut.

Suatu kinerja perusahaan adalah prospek pertumbuhan dan potensi perkembangan yang baik dibandingkan waktu dan perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sama. Penilaian kinerja keuangan sebagai akibat pengambilan keputusan dalam masalah efektivitas pemanfaatan modal,

hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). Jika tak ada dua orang lelaki, maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa maka yang seorang mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. Yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. Dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu”, (Qs. AL-Baqarah/ 2: 282).

2.2.3 Pengukuran Kinerja Keuangan dengan Metode CAMEL

Analisis CAMEL adalah singkatan dari *Capital, Asset, Management, Earning*, dan *Liquidity*. Sedangkan metode CAMELS merupakan penambahan faktor dari CAMEL yaitu faktor huruf S (*Sensitivity to Market Risk*) untuk melihat sensitivitas terhadap risiko pasar. Berdasarkan *Interest Rate Risk Ratio* (IRRR) yang memiliki tujuan untuk menunjukkan nilai bunga dalam mengcover biaya bunga yang harus dikeluarkan dengan pendapatan bunga yang dihasilkan (Muhammad, 2000: 167).

Analisis CAMEL ini berdasarkan pada ketentuan penilaian yang diatur dalam Peraturan Menteri Negara Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor: 35.3/Per/M.UMKM/X/2007 tentang Pedoman Penilaian Kesehatan Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan Unit Jasa Keuangan Syariah. Koperasi Jasa Keuangan syariah adalah koperasi yang kegiatan usahanya bergerak dalam bidang pembiayaan, investasi dan simpanan

berdasarkan bagi hasil (Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia, 2007: 3)

Berdasarkan uraian diatas maka untuk mengukur tingkat bank menggunakan metode CAMEL. Metode CAMEL memiliki tujuan yaitu menyederhanakan informasi yang mencerminkan hubungan antarpos tertentu dengan pos lainnya sehingga dapat menilai secara cepat hubungan antar pos dan membandingkan dengan rasio lain sehingga dapat diperoleh informasi yang dapat memberikan penilaian tepat dan cepat. Untuk itu metode CAMEL diperlukan untuk mengevaluasi kinerja bank dalam menerapkan prinsip kehati-hatian kepatuhan terhadap kepatuhan yang berlaku dan manajemen risiko mencerminkan kondisi bank yang sesungguhnya dan kondisi yang akan datang (Riva'i, 2007: 848). Dalam penilaian menggunakan metode CAMEL terdapat lima faktor penilaian. Adapun kelima faktor tersebut adalah sebagai berikut:

a) Permodalan (*Capital*)

Faktor pertama penilaian kesehatan KJKS Koperasi adalah permodalan. Penilaiannya dilakukan dengan menggunakan rasio kecukupan modal (CAR) *Capital Adequacy Ratio*. Rasio kecukupan modal pada lembaga keuangan seperti KJKS koperasi merupakan kewajiban penyediaan kecukupan modal (modal minimum) didasarkan pada aktiva yang dimilikinya. Penggunaan rasio ini bertujuan untuk pengelola KJKS koperasi untuk pengembangan usaha yang sehat dan dapat menanggung risiko.

Rumus untuk menghitung CAR adalah sebagai berikut:

$$\text{CAR} = \frac{\text{Modal Tertimbang}}{\text{ATMR}} \times 100\%$$

Perhitungan rasio CAR ditetapkan dengan tahapan sebagai berikut:

1. Menghitung nilai modal sendiri (modal inti) dan modal pelengkap yang karakteristiknya sama dengan modal pelengkap yang karakteristiknya sama dengan modal sendiri dengan cara menjumlahkan hasil perkalian setiap komponen modal KJKS koperasi yang ada dalam neraca dengan bobot pengukurannya.
2. Menghitung nilai ATMR diperoleh dengan cara menjumlahkan hasil perkalian nilai nominal aktiva yang ada dalam neraca dengan bobot risiko masing-masing komponen aktiva.
3. Rasio CAR dihitung dengan cara membandingkan nilai modal yang diakui dengan nilai ATMR dikalikan dengan 100% maka diperoleh CAR.
4. Untuk rasio CAR lebih kecil dari 6% diberi nilai kredit 25, untuk kenaikan rasio CAR 1% nilai kredit ditambah dengan 25 sampai dengan nilai CAR 8% nilai kredit maksimal 100.
5. Nilai kredit dikalikan dengan bobot 5% diperoleh skor CAR.

Tabel 2.2
Perhitungan Penilaian Skor Rasio Kecukupan Modal (CAR)

Rasio Permodalan (%)	Nilai Kredit	Bobot (%)	Skor	Kriteria
< 6%	25	5	1,25	0 – 1,25 Tidak Sehat
6% - < 7%	50	5	1,50	1,26 – 2.50 Kurang Sehat
7% - < 8%	75	5	3,75	2,51 – 3,75 Cukup Sehat
≥ 8%	100	5	5,00	3,76 – 5,0 Sehat

Sumber: Peraturan Menteri Negara KUKM No.35.2/Per/M/KUMKM/X/2007

b) Kualitas Aset (*Asset Quality*)

Penilaian terhadap kualitas aset yaitu menggunakan rasio tingkat piutang dan pembiayaan bermasalah terhadap jumlah piutang dan pembiayaan. Adapun rumus rasio tersebut adalah sebagai berikut:

$$\text{Kualitas Aset} = \frac{\text{Jumlah Pembiayaan dan Piutang Bermasalah}}{\text{Jumlah Piutang dan Pembiayaan}} \times 100\%$$

Rasio piutang dan pembiayaan bermasalah terhadap piutang dan pembiayaan yang disalurkan, adapun tahapan penilaiannya adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk rasio lebih besar 12% sampai 100% diberi nilai 25.
- 2) Untuk setiap penurunan rasio 3% nilai kredit ditambah dengan 5 sampai maksimum 100. Nilai kredit dikalikan bobot 10% sesuai diperoleh skor penilaian.

Tabel 2.3
Perhitungan Penilaian Skor Rasio Tingkat Pembiayaan dan Piutang bermasalah terhadap Jumlah Piutang Pembiayaan

Rasio (%)	Nilai Kredit	Bobot (%)	Skor	Kriteria
>12%	25	10	1,25	0 – <2,5 Tidak Lancar
9% - 12%	50	10	1,50	1,26 – 2.50 Kurang Lancar
5% - 8%	75	10	3,75	2,51 – 3,75 Cukup Lancar
< 5%	100	10	5,00	3,76 – 5,0 Lancar

Sumber: Peraturan Menteri Negara KUKM No.35.2/Per/M/KUMKM/X/2007

c) Manajemen (*Management*)

Penilaian aspek yang ketiga ini meliputi penilaian kualitas manajemen bank. Aspek manajemen pada penilaian kinerja keuangan bank dalam penelitian ini tidak dapat menggunakan pola yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Negara Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor: 35.3/Per/M.UMKM/X/2007 tentang Pedoman Penilaian Kesehatan Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan Unit Jasa Keuangan Syariah, akan tetapi aspek manajemen menurut Payamta dan Machfoedz dalam Ardiyana, (2011) diproksikan dengan *Profit Margin*, karena seluruh kegiatan manajemen suatu bank yang mencakup manajemen permodalan, manajemen kualitas aktiva, manajemen umum, manajemen rentabilitas, dan manajemen likuiditas pada akhirnya akan bermuara dan mempengaruhi perolehan laba bank tersebut. *Net Profit Margin* (NPM) dihitung dengan membagi *Net Income* atau laba bersih dengan *Operating Income* atau laba usaha. Adapun rumus untuk mencari *Net Profit Margin* adalah sebagai berikut (Kasmir, 1990: 74):

$$NPM = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Laba Usaha}} \times 100\%$$

Tabel 2.4

Kreteria Penilaian Rasio Net Profit Margin (NPM)

Nilai Kredit	Predikat
20,25 % - 25%	Sehat
16,25% - < 20,25%	Cukup Sehat
12,75% - < 16,25%	Kurang Sehat
0 - < 12,75%	Tidak Sehat

Sumber: DIR BI No.30/11/KEP/DIR tanggal 30 April 1997

d) Efisiensi/ Rentabilitas (*Earning*)

Penilaian efisiensi KJKS koperasi diukur menggunakan rasio aktiva tetap terhadap total aset, untuk mengukur seberapa mampu KJKS Koperasi memberikan pelayanan yang efisien kepada anggotanya dari pengukuran aset yang dimilikinya, sebagai pengganti ukuran rentabilitas untuk badan usaha koperasi dinilai kurang tepat. Karena koperasi tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan kepada anggota bukan mencari keuntungan. Meskipun rentabilitas sering digunakan sebagai ukuran efisiensi penggunaan modal. Rentabilitas koperasi hanya untuk mengukur keberhasilan perusahaan koperasi yang diperoleh dari penghematan biaya pelayanan. (Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia, 2007: 24). Adapun rumus rasio aktiva tetap terhadap total aset adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Aktiva Tetap}}{\text{Total Aset}} \times 100\%$$

Rasio aktiva tetap terhadap total aset, adapun tahapan penilaiannya adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk rasio lebih besar dari 76% diperoleh nilai kredit 25 dan untuk setiap penurunan rasio 25% nilai kredit ditambahkan 25 sampai dengan maksimum nilai kredit 100.
- 2) Nilai kredit dikalikan dengan bobot sebesar 4% diperoleh skor penilaian.

Tabel 2.5
Perhitungan Penilaian Skor Rasio Aktiva Tetap terhadap Total Aset

Rasio Aktiva Tetap terhadap Total Aset (%)	Nilai Kredit	Bobot (%)	Skor	Kriteria
76% - 100%	25	4%	1	Tidak Baik
51% - 75%	50	4%	2	Kurang Baik
26% - 50%	75	4%	3	Cukup Baik
0 – 25%	100	4%	4	Baik

Sumber: Peraturan Menteri Negara KUKM No.35.2/Per/M/KUMKM/X/2007

e) Likuiditas (*Liquidity*)

Penilaian kuantitatif terhadap likuiditas KJKS Koperasi dinilai dengan menghitung rasio kas, adapun rumus dari rasio kas adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Kas} + \text{Bank}}{\text{Kewajiban Lancar}} \times 100\%$$

Pengukuran rasio kas terhadap dana yang diterima ditetapkan sebagai berikut:

1) Untuk rasio kas lebih kecil dari 14% dan lebih besar dari 56% diberi nilai kredit 25, untuk rasio antara 14% sampai dengan 20% dan antara 46% sampai dengan 56% diberi nilai kredit 50, rasio antara 21% sampai dengan 25% dan 35% sampai dengan 45% diberi nilai kredit 75, dan untuk rasio 26% sampai 34% diberi nilai kredit 100.

2) Nilai kredit dikalikan dengan bobot 10% diperoleh skor penilaian.

Tabel 2.6
Perhitungan Penilaian Skor Rasio Cash Ratio

Rasio Kas (%)	Nilai Kredit	Bobot (%)	Skor	Kriteria
<14 dan >56	25	10%	1	Tidak Liquid
(14-20) dan (45-56)	50	10%	2	Kurang Liquid
(21-25) dan (35-45)	75	10%	3	Cukup Liquid
(26-34)	100	10%	4	Liquid

Sumber: Peraturan Menteri Negara KUKM No.35.2/Per/M/KUMKM/X/2007

2.2.4 Kualitas Layanan

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler, 2007). Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2007) adalah tingkat keunggulan *excellent* yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Ernon S. Muselman dalam Supranto (2003) adalah tingkat pelayanan yang diberikan oleh manajemen untuk memenuhi harapan konsumen.

Persaingan antar perusahaan semakin ketat. Perusahaan harus terus berinovasi dalam menjalankan strategi bisnisnya, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor penting dalam mempertahankan dan memenangkan persaingan (Tjiptono dan Chandra, 2005: 115). Memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan merupakan faktor penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan harapan, dan pelanggan akan mempersepsikannya sebagai kualitas pelayanan yang baik. Dan ini berlaku sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan perusahaan tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas dan akan mempersepsikannya sebagai kualitas pelayanan yang buruk. Maka perusahaan harus berhasil mewujudkan kualitas yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diukur dengan menggunakan lima indikator yang biasa disebut dengan model Servqual. Kelima indikator tersebut menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) dalam Tjiptono dan Chandra (2005: 133) adalah sebagai berikut:

- 1) *Reability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Pelayanan yang diberikan baik dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah. Apabila ini dijalankan dengan baik maka konsumen merasa sangat dihargai. Sebagai seorang muslim, dalam menjalankan aktifitas perniagaan/ muamalah telah ada teladan dalam diri Rasulullah SAW. Allah SWT berfirman:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ
الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا (٢١)

Artinya:

“*Sesungguhnya telah ada pada diri Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu yaitu bagi orang yang mengharapkan rahmat Allah dan kedatangan hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah*”. (Qs. Al-Ahzab/ 33:21).

di dalam hadist-hadist mulia, Rasulullah SAW telah mempraktikkan dan memerintahkan supaya setiap muslim senantiasa menjaga amanah yang diberikan kepadanya. Karena profesionalitas beliau pada waktu berniaga dan aktifitas kehidupan sehari-harinya, maka beliau dipercaya oleh semua orang dan mendapatkan gelar Al-Amin.

- 2) *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani

pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan. Kecepatan dan ketepatan pelayanan memiliki hubungan dengan profesionalitas, dimana seorang karyawan yang profesional akan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan pelanggan merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada kehancuran dan ketidakberhasilan sebuah lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen adalah amanah, untuk itu karyawan seharusnya memberikan pelayanan yang profesional dengan menjalankan tugasnya sesuai bidangnya dan mengerjakan secara cepat dan tepat, sebagaimana Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Insyirah/ 94: 7, yaitu:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ (٧)

Artinya:

"Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain", (Qs. Al-Insyirah/ 94: 7).

- 3) *Assurance* (jaminan), meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan kepada manajemen. Dalam memberikan

pelayanan kepada konsumen seharusnya selalu memperhatikan etika saat berkomunikasi, agar tidak memanipulasi pada saat menawarkan produk. Sehingga perusahaan mendapatkan kepercayaan dari konsumen dan tidak melanggar syariat dalam bermuamalah. Allah SWT berfirman dalam surat Asy-Syu'araa'/ 26: 181-182, yaitu:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ (١٨١) وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ
الْمُسْتَقِيمِ (١٨٢)

Artinya:

“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain; dan timbanglah dengan timbangan yang benar”, (Qs. Asy-Syu'araa'/ 26: 181-182).

- 4) *Tangibles* (bukti fisik), meliputi penampilan fasilitas fisik, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, dan penampilan karyawan. Sebuah lembaga keuangan harus memperhatikan penampilan fisik para pengelola dan pegawai dalam hal berbusana yang santun dan beretika. Hal ini sebagaimana tercantum dalam firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surat Al-A'raf/ 7:26, yaitu:

لِيَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوْآتِكُمْ وَرِيشًا ۗ وَلِبَاسُ
التَّقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ ۗ ذَٰلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ (٢٦)

Artinya:

“Hai anak Adam, sesungguhnya kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian taqwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat”, (Qs. Al-A'raf/ 7:26).

5) *Empathy* (empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan konsumen, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumennya. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat pelanggan merasa kebutuhannya terpenuhi karena merasa mendapatkan pelayanan yang baik. Kesiadaan memberikan perhatian dan membantu dan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga. Hal ini yang akan membuat konsumen merasa puas dan loyal. Berkenaan dengan empati, Allah berfirman dalam Al-Qur'an surat An-Nahl/ 16:90, yaitu:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ (٩٠)

Artinya:

“*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran*”, (Qs. An-Nahl/ 16:90).

Berdasarkan kelima indikator tersebut apabila diterapkan di BMT cenderung akan menilai hal-hal yang normatif. Penambahan indikator di dalam SERVQUAL agar lebih sesuai dengan industri, dimana akan diukur kualitas layanannya, dalam hal ini sangat diperlukan karena lembaga keuangan syariah seperti BMT memiliki karakteristik berbeda di bandingkan lembaga keuangan konvensional yaitu dengan menerapkan prinsip syariah dalam BMT. Satu indikator tersebut adalah *compliance*, yang berarti

mengukur kemampuan perusahaan agar sesuai dengan hukum Islam dan prinsi-prinsip perbankan dan ekonomi Islam (Othman and Owen, 2002). Sebagai seorang muslim dalam menjalankan aktifitas transaksi keuangan tidak boleh mengandung unsur riba, karena Allah SWT mengharamkan riba dan menghalalkan jual beli. Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur'an dalam surat Al-Baqarah/ 2: 275, yaitu:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۗ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۗ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۗ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۗ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ (٢٧٥)

Artinya:

“Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan atau gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barang siapa yang mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya kepada Allah. Barang siapa mengulangi maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya”, (Qs. Al-Baqarah/ 2: 275).

Indikator tersebut dijabarkan oleh Outhman and Owen (2002) yaitu: pertama, institusi sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip Islam. Kedua, institusi tidak menarik atau memberikan bunga pada produk pembiayaan atau tabungan. Ketiga, ketentuan produk dan layanan yang islami. Keempat, ketentuan bebas bunga pada produk pembiayaan. Kelima, ketentuan bagi hasil produk-produk investasi. Item-item dari indikator *compliance* yang diusulkan oleh Othman and Owen (2002) kemudian di integrasikan dengan indikator model SERVQUAL yang diusulkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) dalam Tjiptono (2005: 133).

2.2.5 Kemauan untuk Membeli Ulang (*Repurchase intention*)

Repurchse Intention (kemauan untuk membeli kembali) merupakan perilaku pelanggan dimana mereka merespon secara positif terhadap *e-service quality* suatu perusahaan dan berniat untuk melakukan kunjungan kembali dan mengkonsumsi produk perusahaan tersebut (Cronin, 2000 dalam Dian A, dkk 2013). Menurut Peter (2002) minat beli ulang adalah kegiatan pembelian yang dilakukan lebih dari satu kali atau beberapa kali. Kepuasan yang diperoleh seorang konsumen, dapat mendorong ia melakukan pembelian ulang, ketika konsumen loyal terhadap produk tersebut, konsumen dapat menceritakan hal-hal yang baik kepada orang lain.

Menurut Schiffman dan Kanuk (2000) perilaku beli ulang itu sangat berhubungan dengan konsep dari *brand loyalty*, kebanyakan perusahaan memberikan dukungan karena hal ini memberikan kontribusi dan kestabilan yang baik di dalam *marketplace*. Ada beberapa faktor utama yang mempengaruhi minat seseorang untuk melakukan pembelian ulang, yaitu psikologis, pribadi, dan sosial (Kotler 2007: 145). Adapun faktor-faktor tersebut terdiri dari unsur-unsur yang lebih kecil yang membentuk satu kesatuan tentang bagaimana manusia berperilaku dalam kehidupan ekonominya yang akan dijabarkan sebagai berikut:

1) Pembelajaran

Pembelajaran meliputi perubahan dalam perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman.

2) Keyakinan dan Sikap

Melalui bertindak dan belajar, orang mendapatkan keyakinan dan sikap. Hal ini kemudian mempengaruhi perilaku pembelian mereka.

a. Faktor Pribadi

1) Usia

Orang membeli barang dan jasa yang berbeda sepanjang hidupnya, selera orang terhadap suatu barang juga berhubungan dengan usianya.

2) Pekerjaan

Suatu pemahaman atas tipe-tipe pekerjaan memberikan pandangan ke dalam kebutuhan para konsumen. Pergantian pekerjaan menyebabkan perubahan-perubahan perilaku pembelanjaan.

3) Keadaan Ekonomi

Pilihan produk sangat dipengaruhi oleh keadaan ekonomi seseorang.

4) Gaya Hidup

Keunikan dimana suatu kelompok tertentu membedakan dirinya dari orang lain melibatkan suatu pemahaman atas pengaruh-pengaruh kelas sosial, referensi, dan kebudayaan terhadap perilaku pembelian mereka.

5) Kepribadian dan Konsep Diri

Kepribadian merupakan karakteristik psikologis yang berbeda dari seseorang yang menyebabkan tanggapan relatif konsisten dan bertahan lama terhadap lingkungannya.

b. Faktor Sosial

1) Kelompok Acuan

Kelompok yang berpengaruh langsung atau tidak langsung dalam pembentukan perilaku dan gaya hidup yang dipilih seseorang.

2) Keluarga

Keluarga dianggap sebagai salah satu kelompok yang paling berpengaruh dari semua kelompok acuan yang ada karena perilaku terhadap toko dan produk dikembangkan dalam rumah tangga.

3) Peran dan Status

Seseorang berpartisipasi dalam banyak kelompok sepanjang hidupnya dalam keluarga, organisasi, dll.

Tujuan melakukan pembelian ulang merupakan suatu tingkat motivasional seorang konsumen untuk mengalami perilaku pembelian suatu produk pada saat konsumen memiliki tujuan untuk melakukan pembelian ulang suatu produk dengan merek tertentu, maka pada saat itu pula secara tidak langsung konsumen tersebut telah memiliki perilaku loyal serta puas terhadap merek tersebut. *Repurchase intention* (Kemauan untuk membeli kembali) dapat diukur menggunakan penelitian Zeithaml et al., (1996) dalam Grewal, Roggeveen & Tsiros (2008) yaitu: konsumen berkeinginan untuk

mengunjungi kembali, dijadikan pilihan utama untuk membeli produk, merekomendasikan ke orang lain yang ingin membeli produk yang sama dan menyebarkan hal-hal positif kepada banyak orang.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Kinerja Keuangan terhadap *Repurchase Intention* Anggota

Menurut Dwi Prastowo, (2010) kinerja keuangan perusahaan adalah prestasi yang dapat dicapai oleh perusahaan yang mencerminkan kondisi kesehatan dari suatu perusahaan pada kurun waktu tertentu. Pengukuran prestasi pada umumnya didasarkan atas laba yang dihasilkan dibandingkan dengan investasi yang ditanam dalam perusahaan. Perusahaan dengan kinerja keuangan yang baik akan mendapatkan kepercayaan dari konsumennya, sehingga konsumen akan loyal karena tidak ada risiko likuiditas dalam perusahaan tersebut. Konsumen yang dikatakan loyal terhadap suatu produk akan melakukan pembelian lebih dari satu kali dan tidak akan melirik perusahaan lain, dan juga konsumen loyal akan melakukan promosi gratis untuk perusahaan dalam bentuk *word of mouth* (Revulangdyah, 2014). Menurut Darsono dkk (2005: 11) salah satu pihak yang memerlukan data laporan keuangan adalah para investor. Laporan keuangan ini akan digunakan sebagai informasi tambahan oleh investor/konsumen karena mereka akan memberikan dananya kepada perusahaan yang memang memiliki kinerja keuangan yang baik sehingga investor dapat memperkirakan keuntungan yang akan didapat. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa laporan kinerja

keuangan memang dibutuhkan oleh konsumen dalam menilai suatu perusahaan.

Hal ini berlaku juga terhadap anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota, apabila kinerja keuangan baik, konsumen akan percaya dan loyal terhadap produk yang dikeluarkan oleh BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota dan akan mempengaruhi kemauan untuk membeli ulang (*repurchase intention*) anggota untuk melakukan pembelian lebih dari satu kali dan tidak melihat BMT lainnya.

Revulangdyah (2014) dalam penelitiannya membuktikan bahwa variabel kinerja keuangan dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan anggota yang berpengaruh terhadap loyalitas anggota. loyalitas anggota dan kinerja keuangan secara bersama-sama berpengaruh positif kemauan untuk membeli. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, maka dapat dimunculkan hipotesis seperti berikut:

H₁: Kinerja Keuangan (X₁) berpengaruh terhadap *Rephurcae Intention* (Y)

2.3.2 Kualitas Layanan terhadap *Repurchase Intention* Anggota

Kualitas layanan yang baik adalah kualitas yang memenuhi ekspektasi dari anggotanya. Menurut Tjiptono (2007) kualitas layanan adalah tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan anggota. Anggota akan puas apabila pelayanan yang mereka rasakan sesuai dengan apa yang mereka ekspektasikan sebelumnya (Anderson et al, 1994 *dalam* Revulangdyah, 2014). Kepuasan anggota mempunyai pengaruh yang dapat diukur terhadap

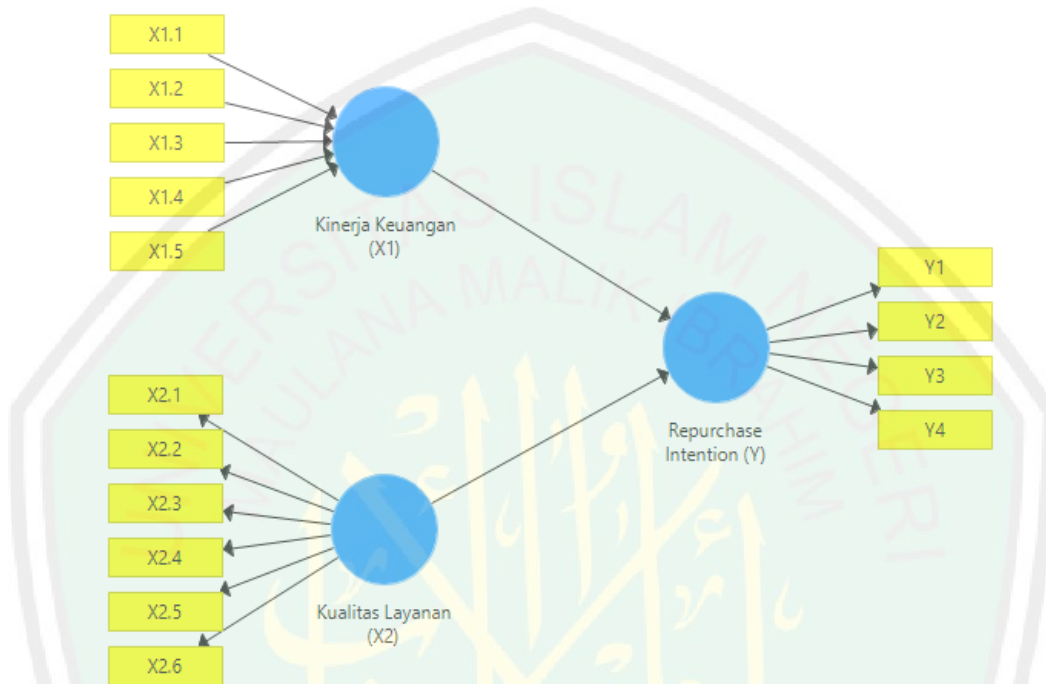
keinginan untuk melakukan pembelian (Bolton dan Drew, 1991 *dalam* Revulangdyah, 2014) dan pada pembelian kembali (*repurchase intention*) (Bolton, 1998 *dalam* Revulangdyah, 2014). Dimana bila jasa yang mereka nikmati berada jauh dari jasa yang mereka harapkan, maka anggota akan meninggalkan pemberi jasa tersebut. Sebaliknya, jika jasa yang mereka nikmati dapat memenuhi atau melebihi tingkat kepentingan, mereka akan cenderung kembali untuk memakai kembali produk atau jasa tersebut (Tyas dan Setiawan, 2012).

Berdasarkan penelitian Li dan Lee (2001) mengemukakan bahwa persepsi kualitas jasa dengan lima dimensi kualitas jasa memiliki hubungan positif terhadap minat beli ulang pelanggan. Persepsi kualitas yang dirasakan oleh pelanggan akan berpengaruh terhadap kesediaan pelanggan untuk membeli sebuah produk (Puspitasari, 2006). Untuk itu semakin tinggi tingkat persepsi kualitas konsumen maka minat beli konsumen akan semakin tinggi.

H₂: Kualitas Layanan (X₂) berpengaruh terhadap *Repurchase intention* (Y)

2.4 Kerangka Konseptual

Gambar 2.1
Model Penelitian



Sumber: Data diolah SmartPLS (2018)

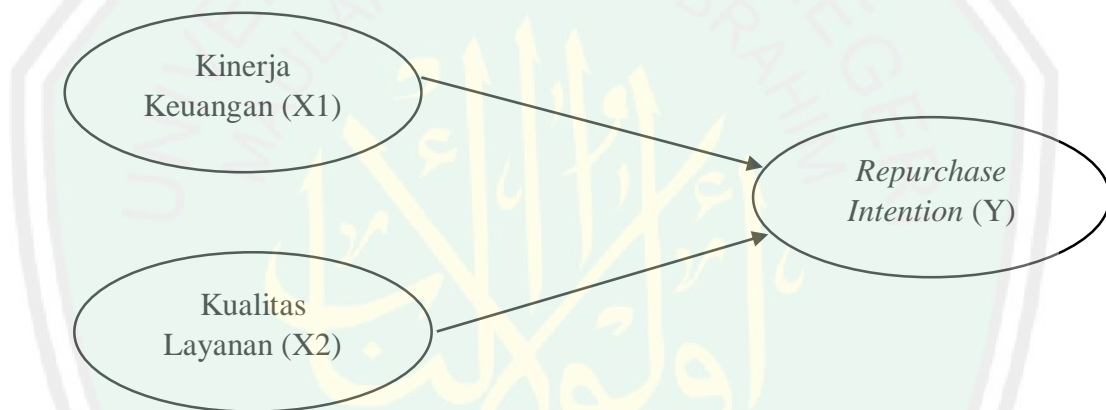
Keterangan:

X1.1 : Permodalan (<i>Capital</i>)	Y1 : Pilihan Utama
X1.2 : Aset (<i>Assets</i>)	Y2 : Rekomendasi
X1.3 : Manajemen (<i>Management</i>)	Y3 : Menyebarkan Hal Positif
X1.4 : Rentabilitas (<i>Earning</i>)	Y4 : Kemauan membeli ulang
X1.5 : Likuiditas (<i>Liquidity</i>)	
X2.1 : Pemenuhan(<i>Compliance</i>)	
X2.2 : Jaminan(<i>Assurance</i>)	
X2.3 : Keandalan(<i>Reliability</i>)	
X2.4 : Bukti Fisik(<i>Tangibility</i>)	
X2.5 : Empati(<i>Emphaty</i>)	
X2.6 : Ketanggapan(<i>Responsiveness</i>)	

2.5 Hipotesis Penelitian

Penelitian ini mencoba menguji bagaimana pengaruh kinerja keuangan terhadap *repurchase intention* dan kualitas layanan terhadap *repurchase intention*. Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.2
Hipotesis Penelitian



Sumber: Data diolah penulis (2018)

Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Kinerja Keuangan (X_1) berpengaruh terhadap *Repurchase Intention* (Y)

H2: Kualitas Layanan (X_2) berpengaruh terhadap *Repurchase Intention* (Y)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tentang pengaruh variabel kinerja keuangan dan variabel kualitas layanan terhadap keputusan pembelian, maka penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Jenis penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang memiliki landasan filsafat *positivism*, penelitian ini digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016: 8). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Metode deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan memberikan gambaran mengenai pengaruh kinerja keuangan dan kualitas layanan terhadap *repurchase intention* anggota pada BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) UGT Sidogiri Cabang Malang Kota yang terletak di Jalan Kebalen Wetan No.1, Kotalama, Kedungkandang, Kota Malang, Jawa Timur.

3.3 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2016: 80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota BMT UGT Sidogiri yang menghimpun dana atau yang melakukan peminjaman dana. Kemudian untuk lebih memfokuskan objek penelitian agar hasil penelitian sesuai dengan sasarannya, maka perlu adanya sampel penelitian. Menurut sugiyono (2016) sampel adalah bagian dari jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota berdasarkan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti.

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Suryani dan Hendrayadi (2015: 202) *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data tertentu dengan maksud dan tujuan tertentu. Alasan penulis menggunakan teknik *purposive sampling* karena tidak semua sampel mempunyai kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu penulis memilih teknik *purposive sampling* dengan menetapkan pertimbangan-pertimbangan tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini yang menjadi sampel yaitu anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota yang memenuhi karakteristik tertentu. Adapun karakteristik anggota yang dijadikan sebagai sampel penelitian adalah:

1. Anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota selama kurang lebih satu tahun.
2. Anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota yang masuk kategori aktif dalam melakukan transaksi.

berdasarkan karakteristik anggota yang telah ditentukan, terdapat 100 kuesioner yang disebarikan kepada anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota. Jumlah kuesioner yang diisi dan dikembalikan adalah sebanyak 45 kuesioner, jumlah kuesioner yang dikembalikan tapi tidak lengkap adalah sebanyak 40 kuesioner, jumlah kuesioner yang tidak kembali adalah sebanyak 15 Kuesioner.

Tabel 3.1
Pemilihan Sampel Berdasarkan Daftar Kuesioner

No	Kuesioner	Jumlah
1	Kuesioner yang didistribusikan	100
2	Kuesioner yang tidak kembali	(15)
3	Kuesioner yang tidak diisi lengkap	(40)
4	Kuesioner yang layak digunakan imput data	45

Sumber: Data diolah penulis, 2018

Teknik pengambilan sampel variabel kinerja keuangan menggunakan teknik penyempelan mudah (*convenience sampling*). Menurut Abdillah dan Jogiyanto (2015:65) teknik *convenience sampling* adalah teknik pemilihan sampel ketika peneliti tidak memiliki data tentang populasi dalam bentuk *sampling frame*

dan peneliti kemudian memilih sampel berdasarkan prinsip kemudahan dalam mengambil atau memilih sampel. BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota dipilih sebagai sampel penelitian dikarenakan lokasi dekat dengan tempat tinggal penulis.

3.5 Data dan Jenis Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan penulis sebagai jenis data dalam menyusun skripsi ini adalah data sekunder dan data primer. Adapun penjabaran dari jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Data sekunder adalah data yang telah diolah, disimpan, disajikan, dalam format atau bentuk tertentu oleh pihak tertentu untuk kepentingan tertentu (Abdillah dan Jogiyanto, 2015: 50). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari laporan keuangan BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota yang berupa neraca dan laporan hasil usaha setiap bulan pada Januari 2015 sampai September 2018 atau sebanyak 45 bulan.
2. Data primer merupakan data yang belum pernah diolah oleh pihak tertentu untuk kepentingan tertentu (Abdillah dan Jogiyanto, 2015: 49). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara, dokumentasi, dan observasi kepada manajer BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota, dan kuesioner sebanyak 45 orang anggota yang berkunjung ke BMT UGT Sidogiri.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Creswell (2016) pengumpulan data yang digunakan adalah meliputi usaha membatasi penelitian, mengumpulkan informasi melalui observasi dan wawancara, baik yang terstruktur maupun tidak, dokumentasi, materi-materi visual, dan usaha untuk mencatat informasi atau merekam. Adapun prosedur pengumpulan data dalam penelitian kuantitatif melibatkan empat jenis strategi, diantaranya sebagai berikut:

1. Riset kepustakaan (*Library Research*)

Dalam riset kepustakaan ini penulis membaca, meneliti, mempelajari bahan-bahan tertulis seperti buku-buku, artikel, majalah, berita, jurnal dan informasi-informasi tertulis lainnya. Dengan riset ini dapat konsep, teori dan defenisi-definisi yang akan peneliti pergunakan sebagai landasar berfikir dan analisa dalam proses penelitian. Data yang diperoleh melalui pendekatan data sekunder dan primer.

2. Riset Lapangan (*Field Research*)

- a. Wawancara, yaitu penulis melakukan cara ini untuk menggali data melalui *interview* atau percapak langsung dengan pihak-pihak yang terkait dan berwenang untuk menjelaskan tentang Koperasi BMT UGT Sidogiri.
- b. Observasi, yaitu melihat dan mengamati lebih dekat kinerja pengelolaan Koperasi BMT UGT Sidogiri.
- c. Kuesioner, metode ini merupakan metode pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan yang tertulis kepada anggota Koperasi BMT UGT Sidogiri untuk mendapatkan data primer. Kuesioner untuk

anggota bertujuan untuk mengetahui derajat kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas anggota yang diberikan oleh Koperasi BMT UGT Sidogiri.

Menghitung kuesioner kualitas pelayanan menggunakan skala likert.

Skala likert berisi lima tingkatan jawaban dengan berupa pilihan angka 1-5, yaitu 1 untuk sangat tidak setuju, 2 untuk tidak setuju, 3 untuk kurang setuju, 4 untuk setuju, 5 untuk sangat setuju.

- d. Studi Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dokumentasi Koperasi BMT UGT Sidogiri berupa laporan keuangan dan buku saku yang berisi sejarah dan produk-produk Koperasi BMT UGT Sidogiri.

3.7 Definisi Operasional Variabel

3.7.1 Kinerja Keuangan (X1)

Analisis CAMEL ini berdasarkan pada ketentuan penilaian yang diatur dalam Peraturan Menteri Negara Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor: 35.3/Per/M.UMKM/X/2007 tentang Pedoman Penilaian Kesehatan Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan Unit Jasa Keuangan Syariah. Koperasi Jasa Keuangan syariah adalah koperasi yang kegiatan usahanya bergerak dalam bidang pembiayaan, investasi dan simpanan berdasarkan bagi hasil (Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia, 2007: 3). Analisis CAMEL adalah singkatan dari *Capital*, *Asset*, *Management*, *Earning*, dan *Liquidity* (Muhamad, 2000: 167). Indikator penilain kinerja keuangan menggunakan CAMEL dijabarkan pada tabel berikut:

Tabel 3.2
Pengukuran Berdasarkan CAMEL

Operasional Variabel	Definisi Operasional
<i>Capital</i> (X1.1)	<p>Rasio permodalan berfungsi untuk mengukur kemampuan bank dalam menyerap kerugian-kerugian yang tidak dapat dihindari lagi.</p> $CAR = \frac{\text{Modal Tertimbang}}{\text{ATMR}} \times 100\%$
<i>Assets</i> (X1.2)	<p>Rasio ini digunakan untuk mengetahui kualitas aktiva produktif selain itu juga untuk menganalisis risiko gagal bayar dari pembiayaan.</p> <p>Kualitas Aktiva</p> $= \frac{\text{Jumlah Pembiayaan dan Piutang Bermasalah}}{\text{Jumlah Piutang dan Pembiayaan}} \times 100\%$
<i>Management</i> (X1.3)	<p>spek manajemen menurut Payamta dan Machfoedz dalam Ardiyana, (2011) diproksikan dengan <i>Profit Margin</i>, karena seluruh kegiatan manajemen suatu bank yang mencakup manajemen permodalan, manajemen kualitas aktiva, manajemen umum, manajemen rentabilitas, dan manajemen likuiditas pada akhirnya akan bermuara dan mempengaruhi perolehan laba bank tersebut. <i>Net Profit Margin</i> (NPM) dihitung dengan membagi <i>Net Income</i> atau laba bersih dengan <i>Operating Income</i> atau laba usaha. Adapun rumus untuk mencari <i>Net Profit Margin</i> adalah sebagai berikut (Kasmir, 1990: 74):</p> $NPM = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Laba Usaha}} \times 100\%$
<i>Earning</i> (X1.4)	<p>Rasio rentabilitas merupakan alat untuk mengukur tingkat efisiensi usaha dan kemampuan bank dalam menghasilkan laba.</p> $\frac{\text{Aktiva Tetap}}{\text{Total Aset}} \times 100\%$
<i>Liquidity</i> (X1.5)	<p>Rasio likuiditas digunakan untuk menganalisis kemampuan bank dalam memenuhi kewajiban-kewajiban terutama kewajiban jangka pendeknya.</p> $\frac{\text{Kas + Bank}}{\text{Kewajiban Lancar}} \times 100\%$

Sumber: diolah penulis (2018)

3.7.2 Kualitas Layanan (X2)

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi yang biasa disebut dengan model Servqual. Kelima indikator tersebut menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) dalam Tjiptono dan Chandra (2005: 133) dengan penambahan satu indikator yaitu *compliance* yang mengukur kemampuan perusahaan agar sesuai dengan hukum islam dan prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi islam diusulkan oleh Othman dan Owen (2002). Berdasarkan penggabungan lima indikator model SERVQUAL dan satu indikator *Compliance* maka dapat dimodifikasi menjadi CARTER yaitu *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Emphaty, dan Responsiveness* (Astuti dkk, 2009). Variabel kualitas layanan yang diukur oleh dimensi CARTER dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 3.3
Pengukuran Berdasarkan Metode CARTER

Operaional Variabel	Indikator Penilaian
<i>Compliance</i> (Pemenuhan) (X2.1)	C1. Sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip islam C2. Tidak ada bunga yang diambil atau diberikan pada produk pembiayaan atau tabungan C3. Ketentuan produk dan layanan yang Islami C4. Ketentuan pembiayaan bebas bunga C5. Ketentuan Produk-produk investasi bagi hasil
<i>Assurance</i> (Jaminan) (X2.2)	A1. Anggota merasa aman dalam bertransaksi A2. Pegawai bersikap sopan kepada anggota A3. Pegawai memiliki pengetahuan untuk atas pertanyaan-pertanyaan anggota A4. Bank memberikan perhatian individual kepada anggota

Operasional Variabel	Indikator Penilaian
<i>Reliability</i> (Keandalan) (X2.3)	R1. Janji Bank kepada anggota untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, dilakukan sesuai dengan yang dijanjikan. R2. Memberikan pelayanan yang terbaik pada pelayanan pertamanya kali R3. Memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan R4. Bebas dari rekaman kesalahan
<i>Tangibility</i> (Bukti Fisik) (X2.4)	T1. Peralatan modern T2. Fasilitas fisik menarik secara visual T3. Penataan dan pengaturan ruangan selalu diperhatikan oleh Bank T4. Bahan yang berkaitan dengan pelayanan bank (seperti phamflet atau pernyataan) dalam bentuk fisual yang menarik.
<i>Emphaty</i> (Empati) (X2.5)	E1. Bank memiliki jam kerja yang sesuai bagi semua anggota E2. Bank memiliki pegawai yang memberi perhatian personal kepada anggota E3. Bank memiliki perhatian yang baik kepada anggota
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) (X2.6)	Rs1. Pegawai mengatakan yang sebenarnya kepada anggota ketika melayani Rs2. Pegawai bank memberikan pelayanan secara cepat kepada anggota Rs3. Pegawai selalu ingin membantu anggota Rs4. Pegawai tidak pernah kerepotan dalam menanggapi permintaan anggota

Sumber: (Astuti dkk, 2009), diolah penulis (2018)

3.7.3 *Repurchase Intention* (Y)

Repurchase intention (Kemauan untuk membeli kembali) dapat diukur menggunakan penelitian Zeithaml et al., (1996) dalam Grewal, Roggeveen & Tsiros (2008) yaitu: konsumen berkeinginan untuk mengunjungi kembali, dijadikan pilihan utama untuk membeli produk, merekomendasikan ke orang lain yang ingin membeli produk yang sama dan menyebarkan hal-hal positif kepada banyak orang.

Tabel 3.4

Tabel Pengukuran Variabel *Repurchase Intention*

Operasional Variabel	Keterangan
(Y1)	Menjadikan produk keuangan BMT UGT adalah pilihan utama dalam bertransaksi keuangan
(Y2)	Merekomendasikan produk keuangan BMT UGT ke orang lain yang ingin membeli produk yang sama
(Y3)	Menyebarkan hal-hal yang positif kepada banyak orang tentang produk keuangan BMT UGT
(Y4)	Anggota berkeinginan untuk bertransaksi kembali terhadap BMT UGT

Sumber: data diolah penulis (2018)

3.8 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam variabel kualitas layanan dan kemauan untuk membeli ulang (*repurchase intention*) adalah Skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2012:136), dalam Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat dari seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Adapun tabel pengukurannya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.5
Skala Likert

Kode	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2012), diolah penulis (2018)

3.9 Analisis Data

3.9.1 Statistika Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penelitian yang dilakukan pada populasi (tanpa diambil sampelnya). Tetapi jika penelitian dilakukan pada sampel, maka analisisnya dapat menggunakan statistik deskriptif maupun inferensial (Aisyah, 2015: 3). Fungsi statistik deskriptif antara lain mengklarifikasi suatu data variabel berdasarkan kelompoknya masing-masing dari awalnya belum teratur kemudian mudah diinterpretasikan oleh orang yang membutuhkan informasi tentang keadaan variabel tersebut.

3.9.2 Metode Analisis *Partial Least Square* (PLS)

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis *Partial Least Square* (PLS). Menurut Field (2000) dalam Abdillah dan hartono (2015: 161) Teknik analisis *Partial Least Square* (PLS) adalah teknik statistika multivariat yang melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan independen berganda. PLS adalah salah satu metode statistika SEM berbasis varian yang di desain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data, seperti ukuran sampel penelitian kecil, adanya data yang hilang atau (*missing values*), dan multikolinearitas.

Teknik *Partial Least Square* (PLS) memiliki tujuan untuk memprediksi pengaruh variabel X terhadap Y dan menjelaskan hubungan teoritis diantara kedua variabel. PLS adalah metode regresi yang dapat digunakan untuk identifikasi faktor yang merupakan kombinasi variabel X sebagai penjelas dan variabel Y sebagai respon (Talbot, 1997 dalam Abdillah dan Hartono, 2015: 163). PLS menggunakan iterasi *algoritma* atas seri OLS untuk menghindari masalah identifikasi model yang bersifat *non-recursive* (model yang bersifat *reciprocal* antara variabel independen dan dependen), yang tidak dapat diselesaikan oleh SEM berbasis kovarian. Selain itu, distribusi skala data yang tidak sama (misalnya dalam satu model penelitian terdiri atas tipe skala nominal, ordinal dan interval), pada penelitian perilaku menjadi masalah dalam pengujian alat statistika. Namun PLS dapat mengukur data dengan skala berbeda secara bersamaan.

Menurut Abdillan dan Hartono (2015: 180) parameter estimasi yang dilakukan pada model pengukuran dan model struktural dalam PLS dibagi menjadi tiga kategori. Pertama, *weight estimate* yang digunakan untuk menghasilkan skor variabel laten. Kedua, *path estimate* yang mencerminkan bobot kontribusi variasi perubahan variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Bobot tersebut menghasilkan nilai R^2 yang muncul pada variabel *dependen*. Ketiga, adalah skor rerata (*mean*) dan konstanta regresi untuk variabel laten. Proses iterasi yang dilakukan PLS terdiri dari tiga tahap. Iterasi pertama menghasilkan *weight estimate* yang dilakukan dalam iterasi *algoritma*. *Weight Estimate* digunakan sebagai parameter validitas dan

reliabilitas instrumen. Iterasi kedua menghasilkan nilai *inner* dan *outer* model. *Inner model* digunakan sebagai parameter signifikansi dalam pengujian hipotesis sedangkan *outer model* digunakan sebagai parameter validitas konstruk (reflektif dan formatif). Iterasi ketiga menghasilkan skor mean dan konstanta variabel laten yang digunakan sebagai parameter, sifat hubungan kausalitas dan rerata nilai sampel yang dihasilkan.

3.9.2.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran (*outer model*) merupakan model pengukuran untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Melalui proses iterasi *algoritma*, parameter model pengukuran (validitas konvergen, validitas diskriminan, *composite reliability* dan *cronbach's alpha*) diperoleh, termasuk nilai R^2 sebagai parameter ketepatan model prediksi. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur (Cooper et al., 2006 dalam Abdillah dan Hartono, 2015: 194). Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau dapat juga digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab item pertanyaan dalam kuesioner atau instrumen penelitian.

1. Konstruk Reflektif PLS

A. Uji Validitas Kontruk

Validitas Konstruk menunjukkan seberapa baik hasil yang diperoleh dari penggunaan suatu pengukuran sesuai teori-teori yang digunakan untuk mendefinisikan suatu konstruk (Hartono, 2008a dalam Abdillah dan

Hartono,2015: 195). Korelasi yang kuat antara konstruk dan item-item pertanyaannya dan hubungan yang lemah dengan variabel lainnya merupakan salah satu cara untuk menguji validitas konstruk (*construct validity*). Validitas konstruk terdiri atas validitas konvergen dan validitas diskriminan.

a) Uji Validitas Konvergen

Validitas Konvergen memiliki prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Validitas konvergen terjadi jika skor yang diperoleh dari dua instrument yang berbeda yang mengukur konstruk yang sama mempunyai korelasi tinggi (Hartono, 2008b: 63 dalam Abdillah dan Hartono, 2015: 195). Uji validitas konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antara skor item/skor komponen dengan skor konstruk) indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut. Hair et al (2006) dalam Abdillah dan Hartono (2015: 195) mengemukakan bahwa *rule of thumb* yang biasanya digunakan untuk membuat pemeriksaan awal dari matrik faktor adalah $\pm .30$ dipertimbangkan telah memenuhi level minimal, untuk loading $\pm .40$ dianggap lebih baik, dan untuk loading >0.50 dianggap signifikan secara praktis. Dengan demikian, semakin tinggi nilai faktor *loading*, semakin penting peranan *loading* dalam menginterpretasi matrik faktor. *Rule of thumb* yang digunakan untuk validitas konvergen adalah *outer loading* >0.7 , *communality* >0.5 dan *Average Variance Extracted* (AVE) >0.5 (Chin, 1995 dalam Abdillah dan Hartono, 2015:195).

b) Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan memiliki prinsip bahwa penguku-pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. Validitas diskriminan terjadi jika dua instrumen yang berbeda mengukur dua konstruk yang diprediksi tidak berkorelasi menghasilkan skor yang memang tidak berkorelasi (Hartono, 2008:64 *dalam* Abdillah dan Hartono, 2015: 195). Uji validitas diskriminan dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstraknya. Metode lain yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan membandingkan akar AVE untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Model mempunyai validitas diskriminan yang cukup jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model (Chin, Gopal dan Salisbury, 1997 *dalam* Abdillah dan Hartono, 2015:196). Berikut tabulasi parameter uji validitas dalam PLS:

Tabel 3.6
Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS

Uji Validitas	Parameter	Rule of Thumb
Konvergen	Faktor <i>loading</i>	Lebih dari 0,7
	<i>Average Varian Extracted (AVE)</i>	Lebih dari 0,5
	<i>Communality</i>	Lebih dari 0,5
	<i>Cross loading</i>	Lebih dari 0,7 dalam satu variabel

Sumber: Chin (1995) *dalam* Abdillah dan Hartono (2015:196)

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam PLS dilakukan untuk mengukur konsistensi internal alat ukur. Reliabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi, dan ketepatan suatu alat ukur dalam pengukuran (Hartono, 2008a dalam Abdillah dan Hartono, 2015: 196). Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metode, yaitu *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*. *Cronbach's alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan *composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk (Chin, 1995 dalam Abdillah dan Hartono, 2015: 196). *Rule of thumb* nilai *alpha* atau *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 meskipun 0,6 masih dapat diterima (Hair et al., 2008 dalam Abdillah dan Hartono, 2015:196).

2. Konstruk Formatif PLS

Pada dasarnya, pengujian konstruk formatif tidak jauh beda dengan pengujian konstruk reflektif, hanya saja parameter yang diukur ketika melakukan uji validitas konstruk berbeda dengan konstruk reflektif. Pada konstruk reflektif, uji model pengukuran digunakan untuk uji validitas konstruk dan uji reliabilitas. Namun pada konstruk formatif, uji reliabilitas tidak dapat dilakukan karena masing-masing indikator dalam suatu variabel laten diasumsikan tidak saling berkorelasi (independen) sehingga nilai reliabilitas tidak dapat diukur. Selain itu, uji validitas pada konstruk formatif dilakukan dengan melihat nilai t-statistik yang dicerminkan pada outer weight. Jika salah satu indikator tidak memiliki nilai statistik yang disyaratkan (yaitu 1.96 untuk hipotesis dua ekor, dan 1.64 untuk hipotesis 1

ekor), maka satu konstruk tersebut dianggap gugur karena prinsip konstruk formatif dibangun oleh seluruh indikator, jika salah satu indikator tidak signifikan maka satu konstruk dianggap tidak memenuhi uji validitas (Abdillah dan Hartono, 2015:222).

3.9.2.2 Model Struktural (*Inner Model*)

Inner model atau model struktural menggambarkan hubungan kausalitas antar variabel laten yang dibangun berdasarkan substansi teori (Abdillah dan Hartono, 2015: 188). Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 untuk konstruk dependen, nilai koefisien *path* atau *t-values* tiap *path* untuk uji signifikan antar konstruk dalam model struktural. Nilai R^2 digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 sebesar 0,7 artinya variasi perubahan variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen adalah sebesar 70%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel independen adalah model yang diajukan. Namun, R^2 bukanlah parameter absolut dalam mengukur ketepatan model prediksi karena dasar hubungan teoritis adalah parameter yang paling utama untuk menjelaskan hubungan kausalitas tersebut. Nilai Koefisien *path* atau *inner model* menunjukkan tingkat signifikan dalam pengujian hipotesis. Skor koefisien *path* atau *inner model* yang ditunjukkan oleh nilai *T-Statistic*. *T-Statistic* harus diatas 1,96 untuk hipotesis dua ekor (*two tailed*) dan di atas 1,64 untuk hipotesis satu ekor (*one-tailed*) (Abdillah dan Hartono, 2015: 197).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Profil Perusahaan

A. BMT UGT Sidogiri

Koperasi BMT UGT Sidogiri terletak di sebelah barat pondok pesantren sidogiri, kantor dengan tiga lantai tersebut berada di atas tanah yang mempunyai luas 12x25 M. Kantor tersebut dibangun dengan biaya 3 miliar. Adapun makna dari logo BMT UGT diambilkan dari lafadz Allah yang terbalik yang menandakan bahwa kita dimanapun berada selalu ingat Allah SWT. Latar hijau yang melingkari logo UGT melambangkan koperasi 100% yang berpijak kepada syariah Islam. Warna merah melambangkan BMT UGT memiliki semangat juang yang tinggi dalam menjalankan *amanah*. Warna putih di luar melambangkan BMT UGT suci dan transparan dalam mengharap ridha dan barokah dari Allah SWT.

BMT MMU berusaha berdiri memerangi lintah darat (riba dan rentenir) di wilayah pasuruan, tepatnya di Desa Sidogiri. BMT MMU kemudian bermaksud untuk memperlebar sayapnya untuk memerangi lintah darat yang ada di Indonesia. BMT MMU melihat komunitas PJGT (Penanggung Jawab Guru Tugas) Sidogiri yang berada di berbagai wilayah mempunyai potesi besar untuk hal tersebut, maka pengurus BMT MMU (Ust. H Mahmud Ali Zain) berdiskusi bersama UGT (Urusan Guru Tugas) Sidogiri untuk diajak bekerjasama memerangi lintah darat di Indonesia. Pihak UGT

menanggapi hal ini dengan baik, BMT MMU kemudian mengadakan musyawarah dengan beberapa guru tugas seperti H. Mas'udi Malang, KH Bahrullah Jember, H. Hisyam Surabaya dan beberapa tokoh lainnya. Hasil musyawarah di kantor buletin sidogiri mencapai final dengan hasil keputusan untuk mendirikan lembaga koperasi yang operasinya diluar pasuruan. Yaitu BMT UGT (Urusan Guru Tugas).

Koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri disingkat "Koperasi BMT UGT Sidogiri" mulai beroperasi pada tanggal 5 Rabiul Awal 1421 H atau 6 Juni 2000 M dengan badan Hukum Koperasi dari Kanwil Dinas Koperasi PK dan M Provinsi Jawa Timur dengan SK Nomor: 09/BH/KWK.13/VII/2000 tertanggal 22 Juli 2000. Koperasi BMT UGT Sidogiri membuka beberapa unit pelayanan anggota di Kabupaten/Kota yang dinilai memiliki potensial. Saat ini BMT UGT Sidogiri telah berusia 18 tahun dan sudah memiliki kurang lebih 280 Unit Layanan Baitul Maal wat tamwil/ Jasa Keuangan Syariah. Salah satu Unit Layanan BMT UGT Sidogiri yaitu BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota berdiri pada tanggal 20 Agustus 2008, saat ini anggota BMT UGT Cabang Malang Kota sebanyak 8.270 pada September 2018.

BMT UGT berdiri dengan tujuan untuk memberdayakan para alumni pondok pesantren sidogiri. Meskipun para alumni bukan dari *background* ekonomi, melainkan kitab kuning. Sumber Daya Manusia (SDM) BMT UGT tersebut dapat dikatakan belum mumpuni untuk mengelola keuangan. Tetapi BMT UGT memprioritaskan alumni dikarenakan memiliki prinsip jujur dan

amanah. Sedang sifat jujur dan amanah diyakini dimiliki oleh orang yang *background* hidupnya lulusan pesantren. Jika prinsip seseorang adalah jujur dan amanah walaupun tidak memiliki kapasitas SDM yang bagus, paling tidak uang tidak akan hilang. Untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pelatihan-pelatihan dengan mendatangkan pihak luar dari pihak perbankan, dosen, maupun dari praktisi.

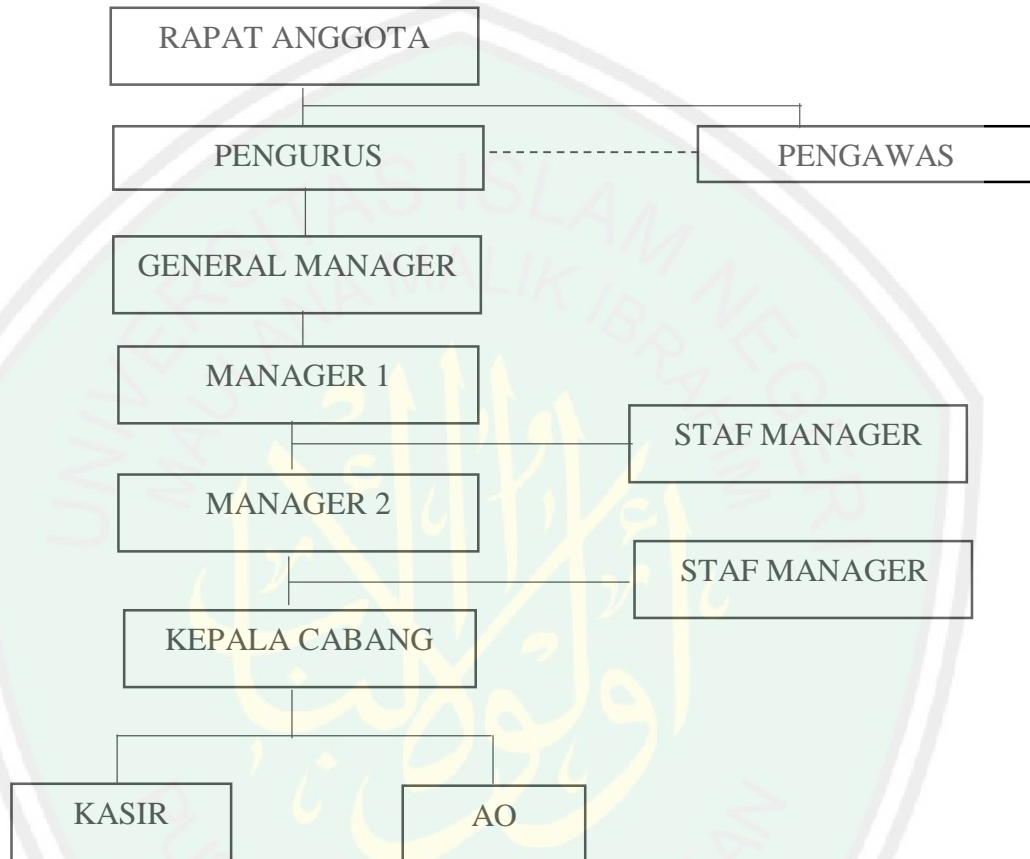
B. Visi dan Misi

- Visi
 - Terbangunnya dan berkembangnya ekonomi umat dengan landasan syariah Islam.
 - Terwujudnya budaya *ta'awun* dalam kebaikan dan ketakwaan di bidang sosial ekonomi.
- Misi
 - Menerapkan dan memasyarakatkan syariah Islam dalam aktiivitas ekonomi.
 - Menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah di bidang ekonomi adalah adil, mudah, dan maslahah.

C. Struktur BMT UGT Sidogiri

Gambar 4.1

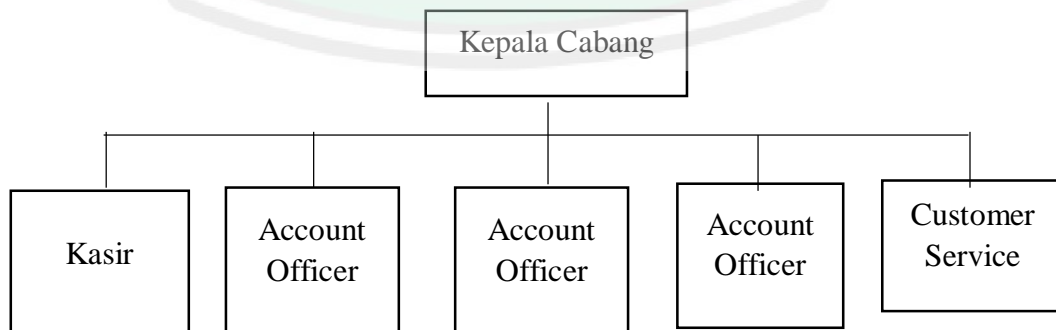
Struktur Organisasi BMT UGT Sidogiri Pusat



Sumber: data diolah penulis, 2018

Gambar 4.2

Struktur Organisasi BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota



Sumber: data diolah penulis, 2018

Tugas dan Wewenang Jabatan

1. Kepala Cabang

Tugas Kepala Cabang:

- Memimpin dan mengontrol pelaksanaan operasional cabang.
- Membina, memotivasi dan mengontrol kedisiplinan dan performa kerja bawahannya.
- Melaksanakan pemeriksaan, persetujuan, dan pencairan pembiayaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Mengatur dan menjaga kestabilan sirkulasi keuangan cabang.
- Bertanggung jawab terhadap pencapaian target pendapatan yang telah ditetapkan oleh manager.
- Mempertanggung jawabkan seluruh aktifitas operasional maupun keuangan cabang secara berkala kepada manager.

2. Kasir

Tugas Kasir:

- Melayani penyetoran dan penarikan tabungan umum.
- Melayani setoran angsuran pembiayaan.
- Melayani pencairan tabungan berjangka.
- Mencatat setiap transaksi pemasukan dan pengeluaran keuangan cabang.
- Menyusun dan menyerahkan laporan keuangan kepada kepala cabang secara berkala.

- Bertanggung jawab terhadap kesesuaian catatan keuangan dengan jumlah uang.
- Melaksanakan dan bertanggung jawab seluruh tugas yang diberikan oleh atasan.

3. *Customer Service*

Tugas *Customer Service*:

- Melayani pembukaan rekening tabungan umum dan tabungan berjangka.
- Melayani dan menerima pengajuan pembiayaan.
- Memeriksa kelengkapan dokumen administrasi pengajuan pembiayaan.
- Memberikan penjelasan mengenai produk jasa BMT kepada calon anggota yang membutuhkan.
- Melaksanakan dan bertanggung jawab terhadap seluruh tugas yang diberikan oleh atasan.
- Mempertanggung jawabkan seluruh aktifitasnya kepada kepala cabang.

4. *AO (Account Officer)*

Tugas *AO (Account Officer)*:

- Bertanggung jawab untuk menjaga hubungan baik dengan anggota.
- Mencari anggota potensial baik untuk tabungan dan pembiayaan.
- Melaksanakan survei dan analisa pengajuan pembiayaan.

- Melaporkan hasil survei dan analisa pengajuan pembiayaan kepada kepala cabang.
- Bertanggung jawab terhadap penagihan pembiayaan.
- Melaksanakan dan tanggung jawab terhadap seluruh tugas yang diberikan oleh atasan.
- Mempertanggung jawabkan seluruh aktifitas kepada kepala cabang.

D. Ruang Lingkup Kegiatan BMT UGT Sidogiri

1. Tabungan:

a. Umum Syariah

Simpanan yang dapat disetor dan diambil sewaktu-waktu dengan menggunakan akad *wadi'ah yad addlumah/qord* atau *mudharabah mutlaqah*.

b. Peduli Siswa

Layanan penyimpanan dana yang diperuntukkan bagi lembaga pendidikan guna menghimpun dana tabungan siswa dengan akad *wadiah yad dhamanah*.

c. Idul Fitri

Simpanan dana dengan akad *wadiah yad dhamanah* yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hari raya Idul Fitri.

d. Qurban

Simpanan dana yang digunakan untuk rencana berqurban di hari raya Idul Adha.

e. Walimah

Layanan penyimpanan dana yang digunakan untuk melaksanakan walimah.

f. Ziarah

Tabungan bagi yang berencana untuk menunaikan ibadah ziarah/wisata.

g. *Al Haromain*

Tabungan bagi yang berencana menunaikan ibadah haji dengan akad *wadiah yad dhamanah*.

2. Pembiayaan

a. Mudharabah/ qirod (bagi hasil)

Pembiayaan modal kerja sepenuhnya oleh BMT, sedangkan anggota menyediakan usaha dan manajemennya. Hasil keuntungan akan dibagikan sesuai dengan kesepakatan bersama berdasarkan ketentuan hasil.

b. *Musyarakah/Syirkah* (penyertaan)

Pembiayaan berupa sebagian modal yang diberikan kepada anggota dari modal keseluruhan. Masing-masing pihak bekerja dan memiliki hak untuk turut serta mewakili atau menggugurkan haknya dalam manajemen usaha tersebut. Keuntungan dari usaha ini akan dibagi menurut proporsi penyertaan modal sesuai dengan kesepakatan bersama.

c. *Murabahah* (Jual Beli)

Pembiayaan atas dasar jual beli dimana harga jual didasarkan atas harga asal yang diketahui bersama ditambah keuntungan bagi BMT. Keuntungan adalah selisih harga jual dengan harga asal yang disepakati bersama.

d. *Bai'bitsamanil ajil* (Jual Beli)

Pembiayaan dengan sistem jual beli yang dilakukan secara angsuran terhadap pembelian suatu barang. Jumlah kewajiban yang harus dibayar oleh pengguna jasa sebesar jumlah harga barang dan markup yang telah disepakati bersama.

3. Jasa

Jasa pelayanan transfer

4. Pertanian

a. Biosigi Kompos aktif

b. Biosigi Kultur (Semprot Daun)

c. Biosigi Pestisida (Nabati)

d. Biosigi Pestisida (Anti Tikus)

4.1.2 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota dengan karakteristik yaitu: sudah menjadi anggota selama kurang lebih satu tahun dan yang aktif dalam melakukan transaksi. Adapun jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 45 responden yang jumlah kuesioner yang disebar dan dikirim, yaitu sebanyak 100 kuesioner,

jumlah kuesioner yang diisi dan dikembalikan adalah sebanyak 45 kuesioner, jumlah kuesioner yang dikembalikan tapi tidak lengkap adalah sebanyak 40 kuesioner, jumlah kuesioner yang tidak kembali adalah sebanyak 15 Kuesioner.

Tabel 4.1
Daftar Kuesioner

No	Kuesioner	Jumlah
1	Kuesioner yang didistribusikan	100
2	Kuesioner yang tidak kembali	(15)
3	Kuesioner yang tidak diisi lengkap	(40)
4	Kuesioner yang layak digunakan imput data	45

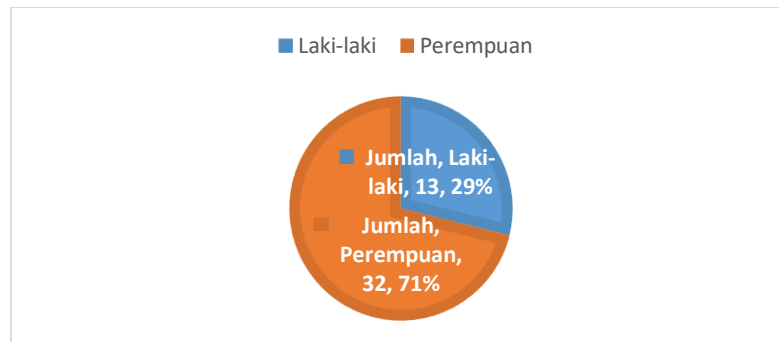
Sumber: Diolah penulis, 2018

Berdasarkan hasil data responden yang layak untuk digunakan input data adalah sebanyak 45 responden pada anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota melalui penyebaran kuesioner didapat sebuah gambaran umum karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, tahun mendaftar menjadi anggota, banyak transaksi dalam satu minggu yaitu sebagai berikut:

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Gambar 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

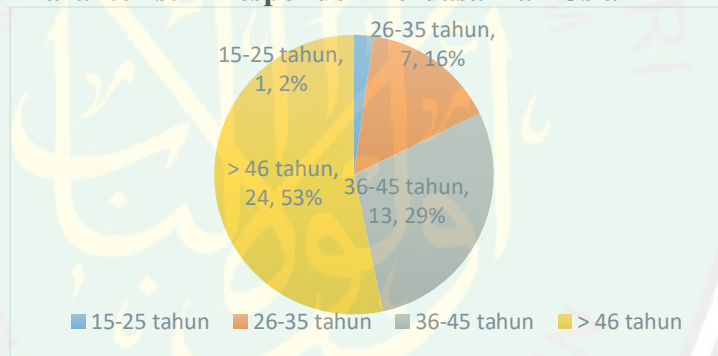


Sumber: diolah penulis, 2018

Gambar 4.2 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, menunjukkan bahwa jenis kelamin responden yang melakukan transaksi pada BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Malang didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan hasil responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 32 responden dengan persentase 71%, sedangkan karakteristik responden berjenis laki-laki berjumlah 13 responden dengan persentase 29%.

2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Gambar 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



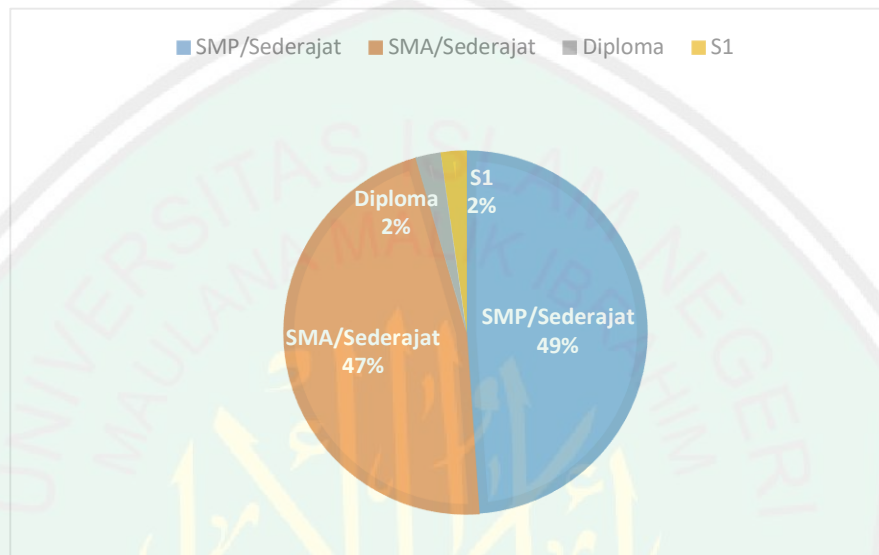
Sumber: diolah penulis, 2018

Tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan usia, menunjukkan bahwa usia responden yang melakukan transaksi pada BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Malang didominasi oleh responden berusia >46 Tahun. Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan hasil responden dengan usia >46 tahun berjumlah 24 anggota dengan persentase 53%, sedangkan responden dengan usia 15- 25 tahun sebanyak 1 anggota dengan persentase 2%, responden dengan usia 26-35 tahun sebanyak 7 anggota dengan persentase 16%. Responden dengan usia 36-45 tahun sebanyak 13 anggota dengan persentase 29%.

3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Gambar 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

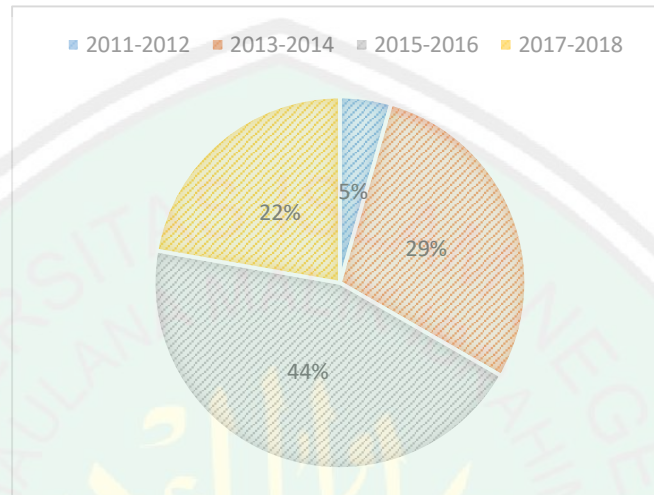


Sumber: diolah penulis, 2018

Gambar 4.4 karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan, menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden yang melakukan transaksi pada BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Malang didominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SMP/Sederajat. Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan hasil responden dengan tingkat pendidikan SMP/Sederajat berjumlah 22 anggota dengan persentase 49%, sedangkan responden dengan tingkat pendidikan SMA/Sederajat berjumlah 21 anggota dengan persentase 47%, responden dengan tingkat pendidikan Diploma sebanyak satu orang dengan persentase 2%. Dan responden dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak satu orang dengan persentase 2%.

4. Karakteristik responden berdasarkan tahun mendaftar menjadi anggota

Gambar 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Mendaftar Anggota



Sumber: diolah penulis, 2018

Tabel 4.5 karakteristik responden berdasarkan tahun mendaftar untuk menjadi anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota yakni didominasi pada tahun 2015-2016 berjumlah 20 anggota dengan persentase 44%, sedangkan pada tahun 2011-2012 berjumlah 2 anggota dengan presentase 5 %, pada tahun 2013-2014 berjumlah 13 anggota dengan 29%, dan pada tahun 2017-2018 berjumlah 10 anggota dengan persentase 22%.

5. Karakteristik responden berdasarkan jumlah transaksi dalam satu minggu

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi dalam Satu Minggu

No	Tahun	Jumlah	Persentase
1.	1 Kali	1	2.2% %
2.	2 Kali	0	0%
3	3 Kali	0	0%
4.	>3 Kali	44	97.8%
	Total	45	100%

Sumber: diolah penulis, 2018

Tabel 4.6 karakteristik responden berdasarkan jumlah transaksi anggota dalam satu minggu, rata-rata anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Malang 44 anggota melakukan transaksi >3 kali dalam satu minggu dengan persentase sebesar 97,8%, sedangkan satu anggota melakukan transaksi 1 kali dalam seminggu dengan persentase 2,2%.

4.1.3 Gambaran Umum Variabel

1) Kinerja Keuangan (X1)

Gambaran umum variabel kinerja keuangan menggunakan metode CAMEL yang terdiri dari beberapa indikator antara lain: *Capital* (X1.1), *Assets* (X1.2), *Management* (X1.3), *Earning* (X1.4), dan *Liquidity* (X1.5). Adapun data hasil kinerja keuangan BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota berdasarkan metode CAMEL setiap bulan dari Januari 2015 – September 2018 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Item Kinerja Keuangan (X1)

Item	Tidak Baik		Kurang Baik		Cukup Baik		Baik		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1	0	0%	0	0%	2	4.4%	43	95.6%	45	100%
X1.2	0	0%	0	0%	0	0%	45	100%	45	100%
X1.3	0	0%	0	0%	0	0%	45	100%	45	100%
X1.4	0	0%	0	0%	0	0%	45	100%	45	100%
X1.5	5	11.1%	19	42.2%	12	26.7%	9	20%	45	100%

Sumber: data diolah penulis, 2018

2) Kualitas Layanan (X2)

Gambaran umum variabel kualitas layanan menggunakan metoder CARTER yang terdiri dari enam indikator diantaranya adalah *Compliance* (X2.1), *Assurance* (X2.2), *Reliability* (X2.3), *Tangibility* (X2.4), *Emphat* (X2.5), dan *Responsiveness* (X2.6).

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi Item Kualitas Layanan (X2)

Item	STS		TS		N		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X2.1	0	0%	0	0%	2	4.4%	17	37.8%	26	57.8%	45	100%
X2.2	0	0%	0	0%	0	0%	6	13.3%	39	86.7%	45	100%
X2.3	0	0%	0	0%	0	0%	9	20%	36	80%	45	100%
X2.4	0	0%	0	0%	21	46.7%	19	42.2%	5	11.1%	45	100%
X2.5	0	0%	0	0%	0	0%	6	13.3%	29	86.7%	45	100%
X2.6	0	0%	0	0%	0	0%	5	11.1%	40	88.9%	45	100%

Sumber: data diolah penulis, 2018

3) *Repurchase Intention* (Y)

Gambaran umum variabel *Repurchase intention* (Kemauan untuk membeli kembali) terdiri dari empat indikator yaitu menjadikan pilihan utama untuk membeli produk (Y1), merekomendasikan ke orang lain yang ingin membeli produk yang sama (Y2), menyebarkan hal-hal positif kepada banyak orang (Y3), dan anggota berkeinginan untuk bertransaksi kembali (Y4).

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Item *Repurchase Intention* (Y)

Item	STS		TS		N		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y1	0	0%	0	0%	0	0%	6	13.3%	39	86.7%	45	100%
Y2	0	0%	1	2.2%	9	20%	12	26.7%	23	51.1%	45	100%
Y3	0	0%	0	0%	10	22.2%	11	24.4%	24	53.3%	45	100%
Y4	0	0%	0	0%	1	2.2%	21	46.7%	23	51.1%	45	100%

Sumber: data diolah penulis, 2018

4.1.4 Statistika Deskriptif

Statistika deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis data variabel kinerja keuangan (X1), kualitas layanan (X2), dan *repurchase intention* (Y) dengan cara mendeskripsikan data minimum, maksimum, mean (rata-rata), dan standar deviasi pada variabel tersebut.

Tabel 4.6
Statistik Deskriptif

Item	Jumlah	Minimum	Maksimum	Mean	Standar Deviasi
X1.1	45 Bulan	0.07	0.15	0.1051	0.02242
X1.2	45 Bulan	0.02	0.04	0.0287	0.00625
X1.3	45 Bulan	0.23	0.39	0.2958	0.4382
X1.4	45 Bulan	0.01	0.03	0.0118	0.005324
X1.5	45 Bulan	0.08	0.32	0.2053	0.05324
X2.1	45 Responden	3.00	5.00	4.5333	0.58775
X2.2	45 Responden	4.00	5.00	4.8667	0.34378
X2.3	45 Responden	4.00	5.00	4.8000	0.40452
X2.4	45 Responden	3.00	5.00	3.6444	0.67942
X2.5	45 Responden	4.00	5.00	4.8667	0.34378
X2.6	45 Responden	4.00	5.00	4.8889	0.31782
Y1	45 Responden	4.00	5.00	4.8667	0.34378
Y2	45 Responden	2.00	5.00	4.2667	0.86340
Y3	45 Responden	3.00	5.00	4.3111	0.82082
Y4	45 Responden	3.00	5.00	4.4	0.61791

Sumber: Data diolah SPSS, (2018)

4.1.4.1 *Capital* (X1.1)

Capital atau permodalan menggunakan rasio CAR (*Capital Adequacy Ratio*) yang digunakan untuk mengukur variabel kinerja keuangan. Hasil statistika deskriptif pada tabel 4.6 dari 45 bulan laporan keuangan dari bulan Januari 2015 –September 2018 tingkat permodalan yang lebih tinggi pada bulan Desember 2016 sebesar 0.15,

hal ini terjadi dikarenakan BMT UGT Cabang Malang Kota meningkatkan modal nya sebesar Rp 825.582.097,00 dan simpanan pada bank syariah meningkat sebesar Rp 332.386.791,00. Tingkat permodalan yang rendah terjadi pada bulan Januari dan Februari 2017 sebesar 0.07, hal ini dikarenakan terjadi pengurangan modal untuk disertakan ke pusat BMT UGT Sidogiri di Pasuruan sebesar Rp 825.582.097,00. Untuk mean (rata-rata) permodalan sebesar 0,10 hal ini dapat disimpulkan permodalan pada BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota dapat dikatakan “Sehat”, dikarenakan memenuhi kriteria peringkat sehat yaitu $>8\%$. Untuk standar deviasi sebesar 0.02242.

4.1.4.2 *Assets* (X1.2)

Assets atau kualitas aset menggunakan rasio piutang dan pembiayaan bermasalah terhadap piutang pembiayaan yang disalurkan untuk mengukur variabel kinerja keuangan. Hasil statistika deskriptif pada tabel 4.6 dari 45 bulan laporan keuangan dari bulan Januari 2015 – September 2018 tingkat kualitas aset yang lebih tinggi pada bulan Januari, Juli, Agustus, September 2015 dan bulan April 2017 yakni sebesar 0.04, hal ini dikarenakan pada bulan Juni 2015 terjadi kenaikan pembiayaan bermasalah sebesar 49%, bulan Agustus 2015 mengalami penurunan pembiayaan bermasalah sebesar 3% tetapi tidak mempengaruhi kualitas aset dikarenakan penurunannya tidak terlalu banyak, kemudian pada bulan September 2015 pembiayaan bermasalah mengalami kenaikan sebesar 20%, dan pada bulan April 2017

mengalami peningkatan 35% pembiayaan bermasalah. Tingkat kualitas aset yang rendah terjadi pada bulan September, Oktober, dan Desember pada tahun 2016 dan pada tahun 2017 terjadi pada bulan Juni, Agustus, Oktober hingga Desember, tahun 2018 hanya terjadi pada bulan Januari, hal dikarenakan jumlah pembiayaan pada bulan tersebut mengalami penurunan pada pembiayaan bermasalah. Untuk nilai mean (rata-rata) yakni sebesar 0.0287, hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas aset pada BMT UGT Sidogiri dapat dikatakan “Lancar”, dikarenakan berdasarkan kriteria peringkat lancar pada kualitas aset yaitu dibawah 5%. Untuk standar deviasi sebesar 0.00625.

4.1.4.3 *Management* (X1.3)

Management atau manajemen menggunakan rasio *Net Profit Margin* (NPM) untuk mengukur variabel kinerja keuangan. Hasil deskriptif pada tabel 4.6 dari 45 bulan data keuangan dari bulan Januari 2015 – September 2018 tingkat manajemen tertinggi terjadi pada bulan September 2018 yakni sebesar 0.39, hal dikarenakan mengalami peningkatan laba bersih dan laba usaha dari bulan Agustus 2018 – September 2018 sebesar 23% dan 12%. Tingkat manajemen terendah terjadi pada bulan April – Juni tahun 2017 yaitu sebesar 0.23, hal terjadi dikarenakan tetap terjadi kenaikan laba bersih dan laba usaha pada bulan April ke bulan Mei sebesar 23% dan 23%, pada bulan Mei-Juni sebesar 13% dan 15%. Nilai mean (rata-rata) manajemen sebesar 0.2958, hal ini dapat disimpulkan bahwa manajemen pada BMT UGT

Sidogiri Cabang Malang Kota dapat dikatakan “Sehat”, dikarenakan kriteria peringkat manajemen dikatakan sehat yaitu $>20,25\%$. Untuk standar deviasi sebesar 0.4382.

4.1.4.4 *Earning* (X1.4)

Earning atau efisiensi menggunakan rasio aktiva tetap terhadap total aset untuk mengukur variabel kinerja keuangan. Hasil deskriptif pada tabel 4.6 dari 45 bulan data keuangan dari bulan Januari 2015 – September 2018 tingkat efisiensi tertinggi terjadi pada bulan Juli – September 2018, hal ini dikarenakan terjadi peningkatan aktiva tetap dan total aset pada bulan Juni-Juli sebesar 36% dan 4%, pada bulan Juli-Agustus sebesar 23% dan 2%, kemudian pada bulan Agustus-September sebanyak 4% dan 5%. Tingkat efisiensi terendah terjadi pada bulan Januari 2015 – Mei 2018, hal ini terjadi karena naik turunnya aktiva tetap dan total aset yang dimiliki oleh BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota. Nilai mean (rata-rata) sebesar 0.0118, hal ini dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata efisiensi tersebut dapat dikategorikan “Baik”, dikarenakan kriteria peringkat efisiensi dikatakan baik yaitu berada pada 0%-25% dan untuk nilai standar deviasi sebesar 0.005324.

4.1.4.5 *Liquidity* (X1.5)

Liquidity atau likuiditas menggunakan rasio kas untuk mengukur variabel kinerja keuangan. Hasil deskriptif pada tabel 4.6 dari 45 bulan data keuangan bulan Januari 2015 – September 2018

tingkat likuiditas tertinggi pada bulan Juli 2017, hal ini dikarenakan terjadi peningkatan yang signifikan pada kas BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota dan kas di bank sebesar 49%. Tingkat likuiditas terendah terjadi pada bulan November 2015, hal ini terjadi karena ada kas BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota dan kas di bank mengalami penurunan yang sangat signifikan dari bulan Oktober – November sebesar 70%. Untuk nilai mean (rata-rata) sebesar 0.2053, hal ini dapat disimpulkan bahwa nilai likuiditas BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota dikatakan “Cukup Likuid”, dikarenakan kriteria peringkat likuiditas dikatakan cukup likuid pada *range* 14%-20%. Untuk standar deviasi sebesar 0.05324.

4.1.4.6 *Compliance* (X2.1)

Compliance atau pemenuhan adalah mengukur kemampuan BMT agar sesuai dengan hukum islam dan prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi islam (Outman dan Owen, 2002). Hasil deskriptif pada tabel 4.6 dari data kuesioner 45 responden, nilai tertinggi penilaian responden yaitu skor “5” dan terendah “3” dimana responden sangat setuju dan netral terhadap kemampuan BMT dalam mengelola produk keuangannya berdasarkan prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam. Berdasarkan nilai mean (rata-rata) sebesar 4.5333, hal ini dapat disimpulkan bahwa penilaian responden “sangat setuju” terhadap *compliance* (pemenuhan) dengan standar deviasi sebesar 0.58775.

4.1.4.7 Assurance (X2.2)

Assurance (jaminan) adalah kemampuan pegawai terhadap wawasan tentang produk, dan kemampuan dalam memberikan keamanan akan produk yang ditawarkan. Hasil deskriptif tabel 4.6 menunjukkan nilai tertinggi dari 45 responden yaitu “5” dimana responden sangat setuju pegawai memiliki kemampuan akan wawasan dan keamanan produk yang ditawarkan, adapun nilai terendah dari 45 responden yaitu “4” dimana responden setuju pegawai memiliki kemampuan akan wawasan dan keamanan produk yang ditawarkan. Nilai mean (rata-rata) 4.8667 dapat dikatakan responden sangat setuju. Dan nilai standar deviasi sebesar 0.34378.

4.1.4.8 Reliability (X2.3)

Reability (keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Hasil deskriptif pada tabel 4.6 menunjukkan nilai tertinggi dari 45 responden yaitu “5” dimana responden sangat setuju apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan, adapun nilai terendah yaitu “4”, dimana responden setuju terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan. Untuk nilai mean (rata-rata) sebesar 4.80 hal ini dapat disimpulkan responden sangat setuju akan pelayanan yang berikan sudah sesuai dengan yang dijanjikan. Dengan standar deviasi sebesar 0.40452.

4.1.4.9 *Tangibility* (X2.4)

Tangibility (bukti fisik) adalah penilaian akan fasilitas fisik yang disediakan oleh BMT seperti kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan dan penampilan karyawan. Hasil deskriptif tabel 4.6 menunjukkan nilai tertinggi responden yaitu “5” sangat setuju akan penilaian fisik yang disediakan oleh BMT, dan untuk nilai terendah “3” responden memilih netral dalam penilaian fisik yang disediakan BMT. Nilai mean (rata-rata) sebesar 3,6 dapat dikatakan seluruh responden setuju dengan nilai standar deviasi sebesar 0.67942.

4.1.4.10 *Emphaty* (X2.5)

Emphaty (perhatian) adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada anggota dan perusahaan memahami kebutuhan anggotanya. Hasil deskriptif pada tabel 4.6 nilai tertinggi responden adalah “5” dan nilai terendah “4”, responden sangat setuju dan setuju apabila BMT sudah memberikan perhatian secara individual dan memahami kebutuhan anggota. Untuk nilai mean (rata-rata) sebesar 4,8 dapat disimpulkan rata-rata penilaian responden yaitu sangat setuju dengan nilai standar deviasi sebesar 0.34378.

4.1.4.11 *Responsiveness* (X2.6)

Responsiveness (ketanggapan) adalah kesigapan pegawai dalam membantu anggota dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Hasil deskriptif pada tabel 4.6 nilai tertinggi yang diberikan responden adalah “5”, responden sangat setuju bahwa pegawai BMT

sudah membantu anggota dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Nilai terendah yang diberikan responden adalah “4”, responden setuju bahwa pegawai BMT sudah membantu anggota dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Nilai mean (rata-rata) sebesar 4,8 dapat disimpulkan responden sangat setuju dengan nilai standar deviasi sebesar 0.31782.

4.1.4.12 Menjadikan Pilihan Utama (Y1)

Produk keuangan BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Malang merupakan pilihan utama. Hasil deskriptif pada tabel 4.6 menunjukkan nilai tertinggi dari responden yaitu “5” dan nilai terendah adalah “4”. Hal ini responden dapat dikatakan sangat setuju dan setuju bahwa menggunakan produk BMT dengan menjadikan pilihan utama. Nilai mean (rata-rata) yaitu sebesar 4.8 dengan standar deviasi sebesar 0.34378.

4.1.4.13 Merekomendasikan Kepada Orang Lain (Y2)

Anggota merekomendasikan produk keuangan kepada orang lain. Hasil deskriptif pada tabel 4.6 menunjukkan nilai tertinggi dan nilai terendah yang diberikan responden adalah “5” sangat setuju dan “2” tidak setuju, hal ini dapat dikatakan responden “sangat setuju” merekomendasikan produk keuangan BMT UGT kepada orang lain dan “tidak setuju” untuk merekomendasikan kepada orang lain. Untuk nilai mean (rata-rata) sebesar 4,2 dapat dikatakan mayoritas responden setuju dengan nilai standar deviasi sebesar 0.86340.

4.1.4.14 Menyebarkan Hal-hal Positif (Y3)

Anggota menyebarkan hal-hal positif tentang BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota. Berdasarkan hasil deskriptif pada tabel 4.6 nilai tertinggi dan nilai terendah yang diberikan oleh responden adalah “5” sangat setuju dan “3” netral, responden sangat setuju dan netral dalam menyebarkan hal-hal positif. Untuk nilai mean (rata-rata) sebesar 4.3 dapat dikatakan rata-rata penilaian responden setuju bahwa mereka menyebarkan hal-hal positif tentang produk keuangan BMT. Standar deviasi sebesar 0.82082.

4.1.4.15 Keinginan Bertransaksi Kembali (Y4)

Anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota memiliki keinginan untuk bertransaksi kembali. Hasil deskriptif pada tabel 4.6 nilai tertinggi dan terendah yaitu “5” sangat setuju dan “3” netral, responden dapat dikatakan sangat setuju dan juga netral dalam berkeinginan kembali untuk bertransaksi di BMT. Untuk nilai mean (rata-rata) sebesar 4.4, dapat disimpulkan rata-rata responden setuju untuk bertransaksi kembali, dan standar deviasi sebesar 0.54864.

4.1.5 Analisis Data menggunakan Metode *Partial Least Square* (PLS)

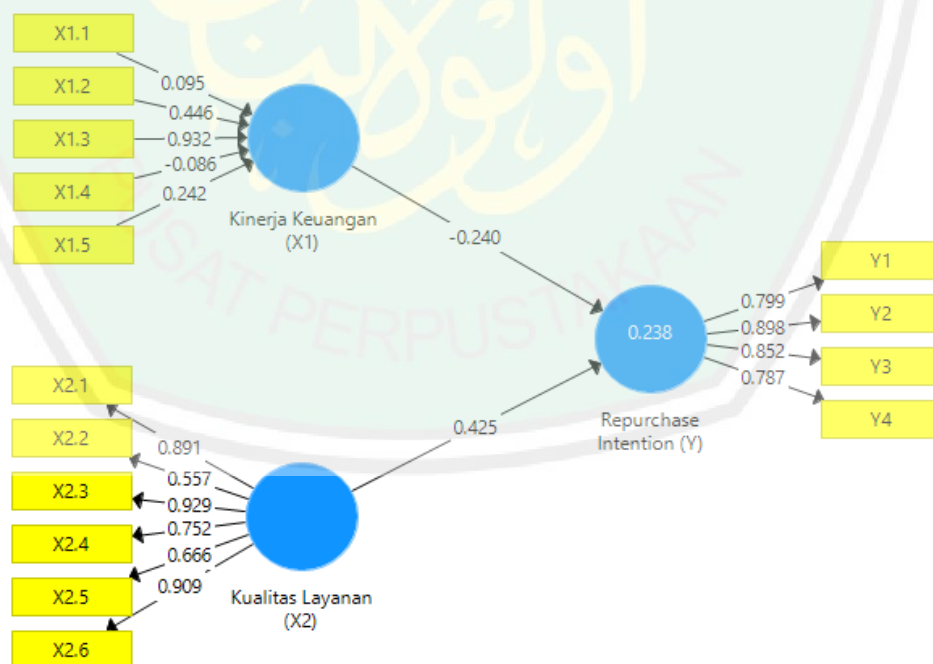
Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS). Model pengukuran konstruk pada penelitian ini adalah model konstruk unidimensional dengan bentuk reflektif dan formatif. Teknik pengolahan data dengan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) memerlukan dua tahap, adapun tahap-tahap tersebut adalah sebagai berikut:

4.1.5.1 Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

A. Evaluasi Variabel Kualitas Layanan dan *Repurchase Intention* (Reflektif)

Dalam uji konstruk reflektif terdapat dua variabel yaitu kualitas layanan (X1) dan *repurchase intention* (kemauan untuk membeli kembali) (Y), untuk dapat diketahui apakah dua variabel ini dapat dikatakan mampu untuk mengukur apa yang harus diukur dan konsistensi alat ukur yang digunakan maka harus diuji terlebih dahulu dengan uji validitas dan reliabilitas.

Gambar 4.7
Tampilan Hasil PLS Algorithm



Sumber: data primer diolah peneliti, 2018

Tabel 4.7
Hasil Overview Algorithm

Variabel	AVE	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Communality
Kualitas Layanan	0.634	0.882	0.910	0.634
Repurchase Intention	0.697	0.854	0.902	0.697

Sumber: data primer diolah penulis, 2018

Tabel 4.8
Hasil Cross Loading

	X1	X2	Y
X2.1	0.088	0.891	0.369
X2.2	-0.120	0.557	0.420
X2.3	0.004	0.929	0.379
X2.4	-0.074	0.752	0.206
X2.5	0.159	0.666	0.095
X2.6	0.059	0.909	0.299
Y1	-0.052	0.370	0.799
Y2	-0.269	0.370	0.898
Y3	-0.239	0.325	0.852
Y4	-0.215	0.357	0.787

Sumber: data primer diolah penulis, 2018

a) Uji Validitas

1. Uji Validitas Konvergen

Berdasarkan tabel hasil overview algoritma diatas variabel kualitas layanan dan *repurchase intention* dapat dikatakan valid karena nilai AVE dan Communality masing-masing berada diatas >0.5 yaitu sebesar 0.634 dan 0.697.

2. Uji Validitas Diskriminan

Berdasarkan hasil tabel cross loading diatas dapat dikatakan valid dikarenakan nilai cross loading pada konstruk kualitas layanan (X2) dan *repurchase intention* (Y) lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi antar variabel laten tersebut.

b) Uji Reliabilitas

Berdasarkan tabel hasil overview algoritma pada konstruk kualitas layanan dan *repurchase intention* dapat dikatakan reliabel dikarenakan nilai *cronbach's alpha* pada dua konstruk tersebut masing-masing sebesar 0.882 dan 0.854 lebih dari 0.6. *Composite reliability* pada dua konstruk tersebut masing-masing sebesar 0.910 dan 0.902 lebih dari 0.7, sehingga konstruk kualitas layanan dan *repurchase intention* dapat dikatakan reliabel.

B. Evaluasi Variabel Kinerja Keuangan (Formatif)

Tabel 4.9
Hasil Outer Weight

	T-Statistics (O/STERR)	P Value	Keterangan
X1.1 →X1	0.458	0.649	Tidak Valid
X1.2 →X1	1.808	0.077	Tidak Valid
X1.3 →X1	2.373	0.022	Valid
X1.4 →X1	0.300	0.766	Tidak Valid
X1.5 →X1	0.743	0.461	Tidak Valid

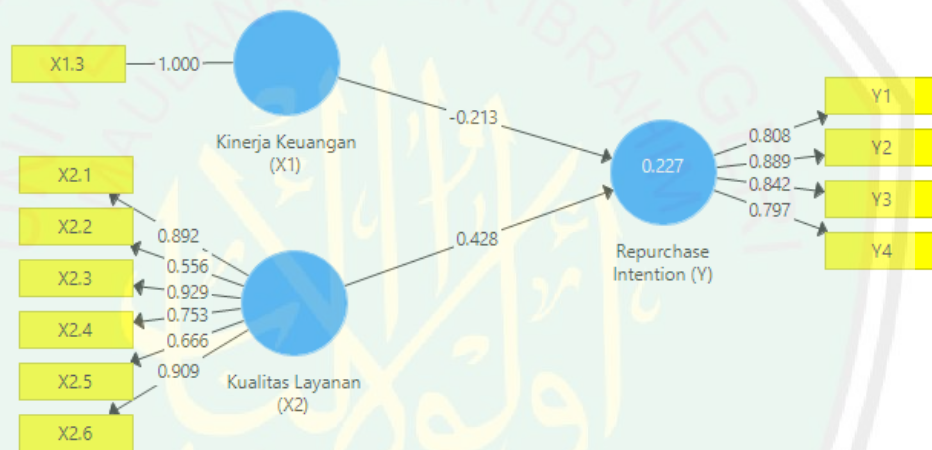
Sumber: data primer diolah penulis, 2018

Berdasarkan tabel hasil outer weight diatas dari lima indikator kinerja keuangan hanya satu indikator yang memiliki nilai t-statistik lebih dari 1.96 yaitu indikator X1.3 dengan nilai T-Statistik sebesar 2.373 dan p value sebesar 0.022, sedangkan empat indikator lainnya tidak memenuhi dalam nilai t-statistiknya dikarenakan kurang dari 1.96 dan p value melebihi batas 0.05, karena terdapat empat indikator tidak signifikan maka konstruk kinerja keuangan tidak lulus uji validitas konstruk maka konstruk tersebut secara statitis tidak dapat diuji lebih lanjut dalam model struktural, kecuali keempat indikator yang tidak

memenuhi nilai t-statistik di hapus dan dilakukan pengujian ulang menggunakan variabel kinerja keuangan X1.3 yang memenuhi uji T-Statistik.

C. Hasil Uji Ulang Evaluasi Variabel Kualitas Layanan dan *Repurchase Intention* (Reflektif)

Gambar 4.8
Hasil Ouput *Algorithm*



Sumber: data primer diolah penulis, 2018

Dalam uji konstruk reflektif terdapt dua variabel yaitu kinerja keuangan (X1) dan *repurchase intention* (Y), untuk dapat diketahui apakah dua variabel ini dapat dikatakan mampu untuk mengukur apa yang harus diukur dan konsistensi alat ukur yang digunakan maka harus diuji terlebih dahulu dengan uji validitas dan reliabilita.

Tabel 4.10
Hasil Overview *Algorithm*

Variabel	AVE	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Communality
Kualitas Layanan	0.634	0.882	0.910	0.634
Repurchase Intention	0.697	0.854	0.902	0.697

Sumber: data primer diolah penulis, 2018

Tabel 4.11
Hasil Cross Loading

	X1	X2	Y
X1.3	1.000	0.010	-0.209
X2.1	0.085	0.892	0.370
X2.2	-0.088	0.556	0.420
X2.3	-0.005	0.929	0.380
X2.4	-0.051	0.753	0.209
X2.5	0.999	0.666	0.095
X2.6	0.077	0.909	0.299
Y1	-0.048	0.369	0.808
Y2	-0.210	0.370	0.889
Y3	-0.196	0.325	0.842
Y4	-0.224	0.357	0.797

Sumber: data primer diolah penulis, 2018

a) Uji Validitas

1. Uji Validitas Konvergen

Berdasarkan tabel 4.10 hasil overview algoritma diatas variabel kualitas layanan dan *repurchase intention* dapat dikatakan valid karena nilai AVE dan Commuality masing-masing berada diatas >0.5 yaitu sebesar 0.634 dan 0.697.

2. Uji Validitas Diskriminan

Berdasarkan hasil tabel 4.11 cross loading diatas dapat dikatakan valid dikarenakan nilai cross loading pada konstruk kualitas layanan (X2) dan *repurchase intention* (Y) lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi antar variabel laten tersebut.

b) Uji Reliabilitas

Berdasarkan tabel hasil overview algoritma pada konstruk kualitas layanan dan *repurchase intention* dapat dikatakan reliabel dikarenakan nilai *cronbach's alpha* pada dua konstruk tersebut

masing-masing sebesar 0.882 dan 0.854 lebih dari 0.6. *Composite reliability* pada dua konstruk tersebut masing-masing sebesar 0.910 dan 0.902 lebih dari 0.7, sehingga konstruk kualitas layanan dan *repurchase intention* dapat dikatakan reliabel.

D. Hasil Uji Ulang Evaluasi Kinerja Keuangan (Formatif)

Tabel 4.12
Hasil Outer Weight

Indikator	Original Sample	Sample Mean	Standar Deviasi	T Statistik	Keterangan
X1.3 →X1	1,000	1,000	0,000		Valid

Sumber: data primer diolah penulis, 2018

Berdasarkan tabel 4.12 hasil outer weight setelah menghilangkan indikator kinerja keuangan X1.1, X1.2, X1.4, dan X1.5 yang tidak signifikan atau yang mendekati signifikan, maka indikator X1.3 dapat dikatakan valid dan konstruk kinerja keuangan dapat diteliti lebih lanjut ke tahapan selanjutnya.

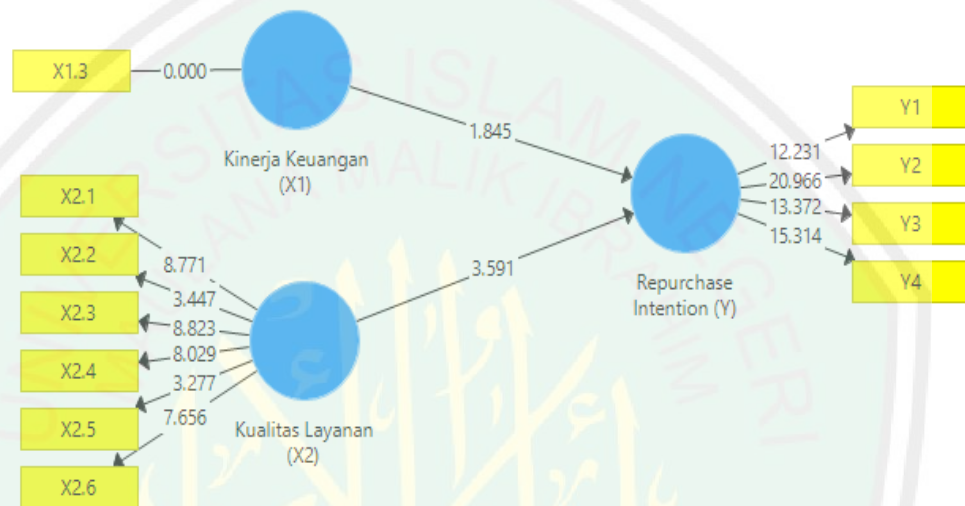
4.1.5.2 Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian *Inner Model* atau model struktural dievaluasi menggunakan nilai *R-Square* untuk konstruk dependen, nilai koefisien *path* atau *t-values* tiap path untuk uji signifikansi antar konstruk dalam model struktural. Dimana nilai *R-Square* digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Kemudian nilai koefisien *path* atau *inner model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Dimana skor koefisien *path* atau *inner model* yang ditunjukkan oleh nilai T-Statistic harus diatas 1,96 untuk

hipotesis dua ekor (*two-tailed*) dan diatas 1,64 untuk hipotesis satu ekor (*one-tailed*). Berikut gambar tampilan hasil PLS Bootstrapping:

Gambar 4.9

Hasil PLS Bootstrapping



Sumber: data primer diolah penulis, 2018

a) Hasil Uji R-Square

Dalam menilai model *Partial Least Square* (PLS) dimulai dengan melihat *R-Square* untuk setiap variabel laten dependen. Dimana hasil estimasi *R-Square* dengan menggunakan SmartPLS sebagai berikut:

Tabel 4.13
Nilai R-Square

Variabel	<i>R-Square</i>
<i>Repurchase Intention</i> (Y)	0,227

Sumber: data primer diolah penulis, 2018

Pada penelitian ini terdapat dua variabel yang dipengaruhi variabel lain, dimana variabel sebenarnya variabel dependen yakni *repurchase intention* (Y) yang dipengaruhi oleh kinerja keuangan (X1) dan kualitas layanan (X2). Berdasarkan tabel 4.13 menunjukkan bahwa nilai *R-Square* untuk variabel *repurchase intention* (Y) diperoleh sebesar 0,227. Hasil ini

menunjukkan bahwa 22,7% di pengaruhi oleh variabel kinerja keuangan (X1) dan Kualitas Layanan (X2) sedangkan sisanya 77,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

b) Hasil Uji *Path Coeficient*

Untuk menilai signifikansi model prediksi dalam pengujian model struktural, maka dapat dilihat dari nilai *t-statistic* antara variabel independen ke variabel dependen dalam tabel *path coefficient* pada hasil analisis melalui SmartPLS dibawah ini:

Tabel 4. 14
Path Coeficients

Variabel	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation	T Statistics	P Values
X1 → Y	-0,213	-0,219	0,116	1,845	0,072
X2 → Y	0,428	0,475	0,119	3,591	0,001

Sumber: data primer diolah penulis, 2018

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, maka hasil uji untuk masing-masing variabel yakni dinyatakan bahwa variabel kinerja keuangan (X1) tidak memiliki pengaruh terhadap *repurchase intention* (Y), dengan nilai *original sample* negatif. Menurut Abdillah dan Hartono (2015: 219) jika nilai *original sampel* negatif, berarti sifat hubungan independen dan dependen adalah berbanding terbalik atau negatif. Hal ini dikarenakan T-Statistik kurang dari 1,96 yaitu 1,845 dan P value 0.072 lebih dari 0,05 dan nilai *original sampel* -0,213. Sehingga dapat dikatakan kinerja keuangan (X1) tidak berpengaruh terhadap *repurchase intention* (Y).

Variabel kualitas layanan (X2) berpengaruh terhadap *repurchase intention* (Y). Menurut hasil perhitungan dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS) melalui software SmartPLS menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention* (Y). Hal ini dikarenakan nilai *T-Statistics* dari hubungan antar variabel ini sebesar 3,591 lebih dari 1,96 dengan signifikansi P value sebesar 0,001 kurang dari 0,05.

4.1.6 Pengujian Hipotesis

A. Pengujian Hipotesis H1

Kinerja keuangan terhadap *repurchase intention* (kemauan untuk membeli ulang) pada anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota tidak berpengaruh dengan dibuktikan nilai *T-Statistic* yang berada di bawah 1,96 yakni sebesar 1,845 dengan koefisien parameter -0,213. Dengan demikian, hipotesis H1 dalam penelitian ini tidak diterima. Sehingga kinerja keuangan dapat dikatakan tidak berpengaruh terhadap *repurchase intention* (Y) atau dapat dikatakan apabila kinerja keuangan mengalami peningkatan, maka untuk *repurchase intention* (kemauan untuk bertransaksi anggota) semakin menurun.

B. Pengujian Hipotesis H2

Kualitas Layanan terhadap kemauan untuk bertransaksi kembali (*repurchase intention*) pada anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota berpengaruh positif dengan koefisien parameter sebesar 0,428. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai *T-Statistic* yang berada diatas 1,96 yaitu

sebesar 3,591. Dengan demikian, hipotesis H2 dalam penelitian ini diterima. Sehingga semakin tinggi atau semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh BMT UGT Cabang Malang Kota, maka semakin tinggi kemauan untuk bertransaksi kembali (*repurchase intention*) anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan analisis data diatas maka dapat dijelaskan bahwa penelitian ini menggunakan analisis *Partial Least Square* (PLS), mengenai kinerja keuangan dan kualitas layanan terhadap kemauan untuk bertransaksi kembali (*repurchase intention*) anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota dapat dijelaskan sebagai berikut:

4.2.1 Pembahasan Pengaruh Kinerja Keuangan (X1) terhadap *Repurchase Intention* (Y)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kinerja keuangan (X1) diukur dengan indikator (X1.3) yaitu Manajemen tidak memiliki pengaruh terhadap kemauan untuk bertransaksi kembali (Y). karena dibuktikan dengan T-Statistik sebesar 1,845 atau kurang dari 1,96 dan nilai parameter koefisiennya adalah -0,213. Berdasarkan hasil statistika deskriptif indikator manajemen dapat dikatakan sehat karena nilai NPM (*Net Profit Margin*) selama 45 bulan lebih dari 20,25%, hal ini dapat dikatakan dengan meningkatnya laba bersih BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota tidak mempengaruhi anggota untuk melakukan transaksi kembali.

Hal tersebut diperkuat oleh justifikasi hasil wawancara peneliti dengan kurang lebih 45 orang pedagang anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Malang mengatakan bahwa mereka menabung tidak melihat laporan keuangannya, yang penting buat mereka uang yang mereka tabung aman, dapat diambil sewaktu-waktu, dan mereka tidak perlu pergi ke kantor karena mereka dapat bertransaksi melalui pegawai BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota yang datang langsung ke pasar-pasar tradisional. Berikut adalah salah satu hasil wawancara dengan Ibu Yuanita seorang pedagang pasar yang merupakan anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota

“ndak ngerti aku mbak kinerja keuangan iku, sing penting iso nyimpen duwet karo njupuk duwet”.

berdasarkan hasil wawancara terhadap Ibu Yuanita dan kurang lebih 45 orang pedagang anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota, dapat dikatakan tidak melihat laporan keuangan dalam melakukan transaksi, karena menurut mereka jika uang mereka aman dan dapat diambil sewaktu-waktu maka kinerja keuangannya dapat dikatakan baik.

Berdasarkan data anggota dalam kuesioner pada gambar 4.3 karakteristik responden berdasarkan usia di dominasi oleh usia >46 tahun yakni sebesar 53% atau 24 orang. Hal ini akan mempengaruhi pengetahuan anggota dalam kinerja keuangan BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota. Anggota cenderung tidak memperhatikan kinerja keuangan BMT dikarenakan tingkat usia anggota didominasi oleh usia >46 Tahun. Dan juga berdasarkan data anggota dalam kuesioner pada gambar 4.5 karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir di dominasi oleh

SMP/Sederajat sebesar 49% dan SMA/Sederajat 47%, sedangkan S1 sebesar 2% dan Diploma 2%. Tingkat pendidikan terakhir didominasi oleh SMP/Sederajat. Hal ini akan mempengaruhi pengetahuan anggota terhadap kinerja keuangan BMT Sidogiri Cabang Malang Kota. Anggota cenderung tidak memperhatikan kinerja keuangan BMT dikarenakan tingkat pendidikan didominasi oleh SMP/Sederajat.

Menurut Notoatmojo, (2010) faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan adalah pendidikan, umur, informasi, sosial budaya, lingkungan dan pengalaman, hal ini berpengaruh terhadap anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota. Berdasarkan data anggota dalam kuesioner didominasi oleh tingkat pendidikan SMP/Sederajat dan umur anggota >46 tahun. Hal ini sejalan dengan teori menurut Notoatmojo, (2010) tingkat pendidikan yang diperoleh dari bangku sekolah dapat mempengaruhi pengetahuan seseorang. Tingkat pendidikan berperan menentukan mudah tidaknya seseorang menyerap dan memahami pengetahuan yang mereka peroleh. Pada umumnya semakin tinggi pendidikan seseorang semakin mudah menerima informasi sehingga banyak pengetahuan yang dimiliki, begitupun sebaliknya. Umur adalah lamanya hidup, dihitung sejak dilahirkan hingga saat ini. Umur merupakan periode penyesuaian terhadap pola-pola kehidupan baru dan harapan baru. Bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh terhadap bertambahnya pengetahuan yang di peroleh, akan tetapi pada umur-umur tertentu menjelang usia lanjut kemampuan penerimaan atau mengingat sesuatu pengetahuan akan berkurang.

Hasil penelitian tersebut tidak mendukung penelitian terdahulu oleh Dwia Danti Revulangdyah (2014) bahwa kinerja keuangan memiliki pengaruh terhadap kemauan untuk membeli dan Revulangdyah (2014) juga memaparkan bahwa kinerja keuangan yang baik akan mendapatkan kepercayaan dari konsumennya, sehingga konsumen akan loyal karena tidak ada risiko likuiditasnya, konsumen yang loyal terhadap suatu produk akan melakukan pembelian lebih dari satu kali dan tidak akan melirik perusahaan lain, dan juga konsumen loyal akan melakukan promosi gratis untuk perusahaan dalam bentuk *word of mouth*. Allah berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah/2: 282, yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ؕ وَلْيَكْتُبَ بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ؕ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ؕ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسَ مِنْهُ شَيْئًا ؕ فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ ؕ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ ؕ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ يَمْنَنَ تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكَّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَى ؕ وَلَا يَأْبَ الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا ؕ وَلَا تَسْأَمُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ؕ ذَٰلِكُمْ أَفْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا ؕ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُوهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا ؕ وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ ؕ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ؕ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فَسُوقٌ بِكُمْ ؕ وَاتَّقُوا اللَّهَ ؕ وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ ؕ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ (٢٨٢)

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan

menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, maka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. Jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). Jika tak ada dua orang lelaki, maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa maka yang seorang mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. Yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. Dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu”, (Qs. AL-Baqarah/ 2: 282).

berdasarkan firman Allah SWT di atas, BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota sebagai lembaga keuangan memiliki tugas untuk menghimpun dana dalam bentuk tabungan dan menyalurkan dana dalam bentuk pembiayaan, dalam kegiatan operasional BMT harus melakukan pencatatan setiap harinya antara dana yang masuk dari tabungan dan dana yang keluar untuk disalurkan dalam pembiayaan. Pencatatan inilah berupa laporan keuangan yang nantinya sebagai tanggung jawab BMT terhadap anggota. Fakta yang terjadi dilapangan berdasarkan hasil wawancara dengan anggota BMT beranggapan bahwa kinerja keuangan BMT baik dikarenakan dana mereka yang ada di BMT dapat diambil sewaktu-waktu, namun karena anggota BMT berdasarkan data responden kuesioner didominasi oleh tingkat pendidikan SMP/Sederajat

dan dengan rata-rata umur anggota BMT >46 tahun, anggota BMT dikatakan rata-rata belum paham akan kinerja keuangan. Meskipun tidak paham kinerja keuangan mereka tetap melakukan transaksi kembali atau berulang-ulang tanpa mengetahui kinerja keuangan BMT. Alasan itulah yang menjadikan kinerja keuangan tidak berpengaruh terhadap *repurchase intention* (kemauan untuk membeli kembali).

4.2.2 Pembahasan Pengaruh Kualitas Layanan (X2) terhadap *Repurchase Intention* (Y)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X2) memberikan pengaruh positif terhadap kemauan untuk bertransaksi kembali (*repurchase intention*) anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota dengan dibuktikan data T-Statistik sebesar 3,591 atau lebih dari 1,96 sehingga dapat dikatakan berpengaruh. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan menjadi faktor yang mempengaruhi kemauan anggota dalam bertransaksi kembali (*repurchase intention*). Tyas dan Setiawan (2002) juga berpendapat bahwa apabila jasa yang mereka nikmati berada jauh dari jasa yang mereka harapkan, maka anggota akan meninggalkan pemberi jasa tersebut. Sebaliknya, jika jasa yang mereka nikmati dapat memenuhi atau melebihi tingkat kepentingan, mereka akan cenderung kembali untuk memakai kembali produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X2) pada indikator *Compliance* (Pemenuhan) (X1.1) dari 45

responden, 26 diantaranya “sangat setuju” dengan persentase 57,8%, ini berarti responden merasa BMT sesuai dengan hukum islam dan prinsip-prinsip perbankan maupun ekonomi islam. Sebagai seorang muslim dalam menjalankan aktifitas transaksi keuangan tidak boleh mengandung unsur riba, karena Allah SWT mengharamkan riba dan menghalalkan jual beli. Allah SWT berfirman di dalam Al-Qur’an dalam surat Al-Baqarah/ 2: 275, yaitu:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۗ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۗ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۗ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۗ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ (٢٧٥)

Artinya:

“Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan atau gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barang siapa yang mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya kepada Allah. Barang siapa mengulangi maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya”, (Qs. Al-Baqarah/ 2: 275).

berdasarkan firman Allah SWT di atas, BMT UGT Sidogiri Cabang Malang dalam kegiatan operasional dapat dikatakan berpedoman pada ayat-ayat Al’Qur’an.

Indikator *Assurance* (Jaminan) (X1.2), dari 45 responden, 39 diantaranya mengatakan “sangat setuju” dengan persentase 86,7%, ini berarti responden merasa aman dengan jaminan dan pelayanan yang diberikan oleh BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Malang. Ketika BMT mendapat kepercayaan dari anggota maka BMT tidak melanggar syariat dalam

bermuamalah. Allah SWT berfirman dalam surat Asy-Syu'araa'/ 26: 181-182, yaitu:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ (١٨١) وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ
الْمُسْتَقِيمِ (١٨٢)

Artinya:

“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain; dan timbanglah dengan timbangan yang benar”, (Qs. Asy-Syu'araa'/ 26: 181-182).

dalam surat Asy-syu'araa' Allah SWT telah mengingatkan kita tentang bagaimana beretika dalam berdagang, yaitu harus jujur dan tidak merugikan salah satu pihak. Begitupun BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota dalam menjual produknya harus transparan dan tidak merugikan anggota.

Indikator *Reability* (keandalan) (X2.3) dari 45 responden, 36 diantaranya “sangat setuju” dengan persentase 80%, hal ini dapat dikatakan kemampuan BMT dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan dapat dikatakan baik. sebagai seorang muslim, pedoman dalam menjalankan aktifitas bermuamalah. Allah SWT berfirman dalam surat Al-Ahzab/ 33:21, yaitu:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِمَن كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ
الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا (٢١)

Artinya:

“Sesungguhnya telah ada pada diri Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu yaitu bagi orang yang mengharapkan rahmat Allah dan kedatangan hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah”. (Qs. Al-Ahzab/ 33:21).

di dalam hadist-hadist mulia, Rasulullah SAW telah mempraktikkan dan memerintahkan supaya setiap muslim senantiasa menjaga amanah yang

diberikan kepadanya. Karena profesionalitas beliau pada waktu berniaga dan aktifitas kehidupan sehari-harinya, maka beliau dipercaya oleh semua orang dan mendapatkan gelar Al-Amin. Begitupun juga BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota yang kegiatan operasional nya harus mendapatkan kepercayaan dari anggotanya, untuk itu pegawai BMT harus dapat menjaga amanah anggota dengan baik.

Indikator *Tangibility* (bukti fisik) (X2.4) dari 45 responden, 21 diantaranya “netral” dengan persentase 46,7%, hal ini membuktikan anggota bersikap netral atau penilaian anggota akan fasilitas fisik yang disediakan oleh BMT tidak terlalu baik dan tidak terlalu kurang baik. Catatan penting bagi lembaga keuangan syariah seperti BMT dalam menjalankan operasional BMT harus memperhatikan penampilan fisik para pengelola dan pegawai dalam hal berbusana yang santun dan beretika. Hal ini sebagaimana tercantum dalam firman Allah SWT dalam Al-Qur’an Surat Al-A’raf/ 7:26, yaitu:

لِيَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوْآتِكُمْ وَرِيشًا وَلِبَاسُ
التَّقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ ۗ ذَٰلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ (٢٦)

Artinya:

“Hai anak Adam, sesungguhnya kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian taqwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat”, (Qs. Al-A’raf/ 7:26).

berdasarkan firman Allah SWT di atas BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota dalam kegiatan operasionalnya sudah menerapkan sesuai dengan ayat-ayat Al-Qur’an.

Indikator *Emphaty* (perhatian) (X2.5) dari 45 responden, 39 diantaranya “sangat setuju” dengan persentase 86,7%, hal ini dapat dikatakan perhatian secara individual kepada anggota dan memahami kebutuhan anggota dapat dikatakan baik. Perhatian yang diberikan oleh BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota kepada anggota harus dilandasi dengan aspek keimanan, dalam hal ini Allah berfirman dalam Al-Qur’an surat An-Nahl/ 16:90, yaitu:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ (٩٠)

Artinya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”, (Qs. An-Nahl/ 16:90).

berdasarkan firman Allah SWT di atas, BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota dalam kegiatan operasionalnya dapat dikatakan menerapkan ayat-ayat Al-Qur’an, salah satunya pada surat An-Nahl/ 16: 90.

Pada indikator *Responsiveness* (ketanggapan) (X2.6) dari 45 responden, 40 diantaranya mengatakan “sangat setuju dengan persentase sebesar 88,9% hal ini berarti responden merasa pegawai sudah tanggap saat melayani anggota. Dalam islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh BMT. Apabila komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka anggota tidak akan meninggalkan BMT. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur’an surat Al-Insyirah/ 94: 7, yaitu:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ (٧)

Artinya:

"Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain", (Qs. Al-Insyirah/ 94: 7).

maksud dari firman Allah SWT diatas adalah BMT selaku perusahaan dalam bidang jasa harus sungguh-sungguh dalam melayani anggotanya. Berdasarkan hasil data penilaian kuesioner oleh anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota dapat memperkuat bahwa kualitas layanan BMT dapat dikatakan baik dan mempengaruhi kemauan untuk membeli ulang (*repurchase intention*).

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Prilando Dewi Marienta (2017) bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif terhadap minat beli ulang (*repurchaste intention*), penelitian yang dilakukan oleh Hibba Al-Kanzu dan Harry Soesanto (2016) dimana hasil penelitian menjelaskan bahwa variabel persepsi kualitas layanan terhadap minat menabung ulang nasabah berpengaruh positif dan penelitian Li dan Lee (2001) mengemukakan bahwa persepsi kualitas jasa dengan lima dimensi kualitas jasa memiliki hubungan positif terhadap minat beli ulang pelanggan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang kinerja keuangan dan kualitas layanan terhadap kemauan untuk bertransaksi kembali pada BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kinerja keuangan dalam penelitian ini tidak memiliki pengaruh terhadap kemauan anggota untuk bertransaksi kembali (*repurchase intention*). Terdapat dua alasan yang memperkuat hasil penelitian ini, pertama berdasarkan hasil wawancara dengan 45 responden, sebagian responden mengatakan bahwa mereka menabung tidak melihat laporan keuangannya, yang penting buat mereka uang yang mereka tabung aman, dapat diambil sewaktu-waktu, dan mereka tidak perlu pergi ke kantor karena mereka dapat bertransaksi melalui pegawai BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota yang datang langsung ke pasar-pasar tradisional. Kedua, berdasarkan data kuesioner anggota BMT UGT Sidogiri didominasi oleh anggota yang berumur >46 tahun dan pendidikan terakhir anggota didominasi oleh pendidikan SMP/Sederajat.
- b. Kualitas layanan dalam penelitian ini berpengaruh terhadap kemauan anggota untuk bertransaksi kembali (*repurchase intention*). Hal ini dikarenakan pada indikator *compliance* (pemenuhan) rata-rata penilaian anggota pada BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota sangat setuju bahwa BMT UGT dalam mengelola produk keuangannya berdasarkan prinsip perbankan dan ekonomi

Islam. Pada indikator *assurance* (jaminan) rata-rata penilaian anggota pada BMT UGT sangat setuju, dikarenakan anggota merasa aman dengan jaminan dan pelayanan yang diberikan oleh BMT UGT. Pada indikator *reliability* (keandalan), rata-rata penilaian anggota pada BMT UGT sangat setuju, dikarenakan mereka merasa pelayanan yang dijanjikan oleh BMT sesuai dengan yang dijanjikannya. Indikator *tangibility* (bukti fisik), rata-rata penilaian anggota BMT UGT setuju terhadap kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, dan penampilan karyawan. Rata-rata penilaian anggota BMT UGT indikator *emphaty* (perhatian) yaitu sangat setuju atas perhatian secara individual yang diberikan BMT kepada anggota dan memahami kebutuhan anggotanya. Indikator yang terakhir adalah *responsiveness* (ketanggapan), rata-rata penilaian anggota BMT UGT yaitu sangat setuju terhadap kesigapan pegawai dalam membantu anggota dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

5.2 Saran

Adapun saran yang disajikan berdasarkan penelitian ini adalah:

- a. Bagi *Baitul Maal wat Tamwil*, hendaknya terus memperhatikan kinerja keuangan dan kualitas layanan untuk mempertahankan anggota untuk bertransaksi kembali.
- b. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel yang dapat berpengaruh dalam mengukur kemauan untuk membeli ulang (*repurchase intention*), dan menambahkan jangka waktu penelitiannya agar lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbasi, Ebrahim dan Rostami, Shiva. (2015) *“The Influence of Perceived Service Quality, Relative Price and Risk On Customer Value and Willingness to Buy: Case Study Distribution Companies. Applied mathematics in Engineering, Management and Technology* 3(1) 2015:272-280.
- Agustianto. (2012). Manajemen Permodalan Bank. *Jurnal Media Ekonomi & Teknologi Informasi*, 19 (1).
- Aisyah, Esy Nur. (2015). *Statistik Deskriptif Konsep Dasar dan Aplikasi SPSS 21.0*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Aisyah, Esy Nur. (2015). *Statistik Inferensial Parametrik Contoh Penelitian untuk Riset Keuangan Strategik dengan Alat Analisis SPSS 21.0*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Al Kanzu, Hibba dan Soesanto, Harry. (2016). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan *Perceived Value* Terhadap Kepuasan Religius Untuk Meningkatkan Minat Menabung Ulang: Studi Pada BNI Syariah Semarang). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi Universitas Diponegoro*, 13, (14-27).
- Ardiyana, Marissa. (2011). **Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Syari’ah dan Bank Konvensional Sebelum, Selama, dan Sesudah Krisis Global Tahun 2008 dengan Menggunakan Metode CAMEL: Studi Kasus Pada PT Bank Syari’ah Mandiri dan PT Bank Mandiri Tbk. Skripsi**. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Bakhri, Moch Syaiful. (22 Juli 2012). *Tentang BMT UGT Sidogiri Indonesia*. bmtugtsidogiri.co.id. Diperoleh tanggal 13 September 2018 dari <https://www.bmtugtsidogiri.co.id/tentang-kami.html>
- Bank Indonesia. (2007). Jakarta. *Peraturan Bank Indonesia No.9/1/PBI/2007 Tentang Sistem Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum berdasarkan Prinsip Syariah*. Diperoleh pada tanggal 15 Oktober 2018 dari <https://www.bi.go.id/id/peraturan/perbankan/Default.aspx>
- Cahyadi, Ari. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung Nasabah: Studi Kasus pada Bank Sumsel Babel Cabang Tebing Tinggi). *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi Waras*.
- Creswell, J. K. (2016). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Darsono, Azhari. (2005). *Pedoman Praktisi Memahami Laporan Keuangan*. Yogyakarta: Andi
- Dian A, Ristiana dan Rusfian, Effy Z. (2013). Pengaruh E-Service Quality terhadap Repurchase Intention melalui Customer Satisfaction (Studi Pada Online Shop Gasoo Galore). *Jurnal Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Universitas Indonesia*.
- Fornel, Claes, 1992, A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience, *Journal of Marketing* vol 56.
- Grewal, D., Roggeveen, A.L., Tsiros, M. (2008). *The effect of Compensation on Repurchase Intention in Service Recpvery*. *Journal of Retailing* Vol.84.
- Kelana, Iwan. (19 Februari 2018). *BMT Sidogiri Targetkan Aset Rp 5 Triliun*. *Republika.co.id*. Diperoleh tanggal 16 Agustus 2018 dari <https://www.republika.co.id/berita/ekonomi/syariah-ekonomi/18/02/19/p4dbvk374-bmt-sidogiri-targetkan-aset-rp-5-triliun>
- Khoiriyah, Nikmatul. (2016). **Analisis Tingkat Kesehatan pada BMT Natijatul Umat Babadan Ponorogo Periode 2012-2015 dengan Metode RGEC**, *Skripsi*. Fakultas Studi Mu'amalah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri, Ponorogo.
- Kuntjara. (2007). **Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen: Studi Kasus pada PT Wijaya Karya Beton Wilayah IV; Jateng, DIY, Kalsel dan Kalteng**. *Tesis*. Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Dipenogoro
- Kotler, Philip. (1999). *Marketing* (Jilid 1, cet. Ke-8). Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran*. (jilid 2, cet. ke-12). New Jersey: PT Indeks.
- Li, Chieh-Lu dan Joohyun Lee. (2001). "Dimensions of Service and Their Influence on Intention to Repurchase". *Journal Department of Leisure Studies Penn State University*.
- Marienta, Prilando Dewi. (2017). **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang: Studi Kasus pada Legend Coffe Yogyakarta**. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Merkusiwati, Ni Ketut Lely Aryani. (2007). Evaluasi Pengaruh CAMEL terhadap Kinerja Perusahaan. *Buletin Studi Ekonomi* Volume 12 Nomor 1. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana Denpasar.

- Muhamad, (2000). *Sistem & Prosedur Operasional Bank Islam*. Yogyakarta: UII Press.
- Munawir, S. (2010). *Analisa Laporan Keuangan*. Yogyakarta: Liberty
- Nguyen, Mai. (2018). **Post-restructure financial performance of commercial in Vietnam 2011-2016**, Thesis. International Business Department University of Applied Sciencies.
- Othman, A. Q., dan Owen, Lynn. (2002). *Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking: A Case Study in Kuwait Finance House*. International Journal of Islamic Financial Services. Vol. 3 No.1.
- Parasuraman, A, Berry, LL., Zeithanil, VA., dan Berry, Leonard L. 1998 “SERVQUAL: A Multi item Scale to Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing*, Vol 6 No.1 H 12-40.
- Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia. Pedoman Penilaian Kesehatan Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan Unit Jasa Keuangan Syariah Koperasi. Nomor 35.3/Per/M.KUMK/X/2007.
- Peter, J. Paul dan Jerry C Olson. (2002). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Prasetiono, Heri (2008). “**Analisis Rasio Keuangan sebagai Alat Penilaian Kerja Keuangan pada BMT MMU Sidogiri Pasuruan**”, Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Prastowo D, Dwi. (2010). *Analisis Laporan Keuangan: Konsep dan Aplikasi (Edisi 3)*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Puji Astuti, Septin, Wilasari Wiwik, dan Utami, Datiwn Eriska. (2009) “Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah” Sekolah Tinggi Agama Islam Surakarta.
- Purwanto, Duwi. (2009). **Analisis Tingkat Kesehatan Bank pada BMT UMS dengan Metode CAMEL Tahun 2007-2008**, Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah, Surakarta.

- Puspitasari, Diana. (2006). **Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang: Studi Kasus pada Maskapai Penerbangan Garuda Keberangkatan Semarang**. *Tesis*. Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Putri, Asti Dwi. (2016). **Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung pada Produk Tabungan BSM PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang**, *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Raden patah, Palembang.
- Revulangdyah, Dwia Danti. (2014). **Pengaruh Kinerja Keuangan dan Kualitas Layanan terhadap Willingness to Buy: Studi pada Bank BPD DIY**, *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Riva'i, Veitzal, dkk. (2007). *Bank and Financial Institution Management: Conventional & Sharia System*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Santoso, S. dan Tjiptono, F. (2004). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Schiffman, L.G. dan Kanuk, L.L. (2004). *Perilaku Konsumen, Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Indeks.
- Soemitra, Andri. (2017). *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana Predana Group.
- Sofyan, Andriani dan Ervina, (2017). Analisis Tingkat Kesehatan Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal wat Tamwil dengan Metode CAMEL. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Volume 2 Nomor 2.
- Supranto, J. (2003). *Metode Riset dan Aplikasinya dalam Pemasaran*. (Cet. ke-7). Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryani dan Hedryadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manjemen Jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. (cet. ke-2). Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2005). *Service, Quality, and, Satisfication*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Tyas, Rizqa R. dan Setiawan, Ari. (2012). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia. *Jurnal Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Salatiga* Vol. (3) No. (2).
- Widodo, Hertanto. dkk. (1999). *Pedoman Akuntansi Syariah: Panduan Praktis Operasional Baitu Maal wat Tamwil*. Jakarta: Mizan.
- Wulandari, Frida Setya. (2015). **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Keputusan Pemilihan Produk Tabungan (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta)**, *Skripsi*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Wahyuni, Putri. (2017). **Analisis Penilaian Tingkat Kesehatan pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah dengan Menggunakan Metode CAMEL (Studi Kasus pada BMT Surya Asa Artha pada Tahun 2015-2016)**. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta.



LAMPIRAN

-

LAMPIRAN

Lampiran 1
Hasil Data Kuesioner
Kualitas Layanan (X2) dan Keputusan Pembelian (Y)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4
3	5	5	4	5	5	5	3	3	5	3
4	5	5	4	4	5	5	3	3	5	4
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4
4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4
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	3	5	5	4	4	4	4	4
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4
5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5
4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4
4	4	4	3	5	5	5	3	3	4	4
5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4
4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4
4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5

4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	3
4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4
5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	5	5	5	3	3	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	3
4	5	5	3	5	5	5	3	3	4	4



Lampiran 2
Hasil Data Kinerja Keuangan (X1) dengan Metode CAMEL

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
0.12	0.04	0.29	0.01	0.22
0.12	0.03	0.32	0.01	0.13
0.12	0.03	0.32	0.01	0.15
0.12	0.03	0.32	0.01	0.17
0.13	0.03	0.32	0.01	0.19
0.11	0.03	0.32	0.01	0.22
0.12	0.04	0.30	0.01	0.21
0.11	0.04	0.30	0.01	0.22
0.12	0.04	0.30	0.01	0.27
0.12	0.03	0.30	0.01	0.26
0.12	0.03	0.30	0.01	0.08
0.12	0.03	0.31	0.01	0.20
0.11	0.03	0.26	0.01	0.19
0.09	0.03	0.27	0.01	0.19
0.09	0.02	0.26	0.01	0.19
0.09	0.02	0.24	0.01	0.19
0.09	0.02	0.26	0.01	0.17
0.09	0.03	0.28	0.01	0.16
0.09	0.03	0.28	0.01	0.18
0.10	0.03	0.28	0.01	0.19
0.10	0.02	0.27	0.01	0.20
0.20	0.02	0.29	0.01	0.24
0.10	0.03	0.29	0.01	0.27
0.15	0.02	0.29	0.01	0.30
0.07	0.03	0.27	0.01	0.28
0.07	0.03	0.23	0.01	0.26
0.08	0.03	0.24	0.01	0.21
0.08	0.04	0.23	0.01	0.24
0.09	0.03	0.23	0.01	0.24
0.09	0.02	0.23	0.01	0.22
0.09	0.03	0.24	0.01	0.32
0.11	0.02	0.26	0.01	0.24
0.11	0.03	0.27	0.01	0.24
0.11	0.02	0.28	0.01	0.28
0.11	0.02	0.28	0.01	0.24
0.12	0.02	0.29	0.01	0.27
0.08	0.02	0.37	0.01	0.20
0.08	0.03	0.35	0.01	0.19

0.08	0.03	0.35	0.01	0.13
0.09	0.03	0.35	0.01	0.15
0.10	0.03	0.37	0.02	0.11
0.11	0.04	0.38	0.02	0.10
0.11	0.03	0.37	0.03	0.14
0.11	0.03	0.36	0.03	0.19
0.11	0.03	0.39	0.03	0.20



Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data Statistika Deskriptif

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	2	4.4	4.4	4.4
	Baik	43	95.6	95.6	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	45	100.0	100.0	100.0

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	45	100.0	100.0	100.0

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	45	100.0	100.0	100.0

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	5	11.1	11.1	11.1
	Kurang Baik	19	42.2	42.2	53.3
	Cukup Baik	12	26.7	26.7	80.0
	Baik	9	20.0	20.0	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	2	4.4	4.4	4.4
	S	17	37.8	37.8	42.2
	SS	26	57.8	57.8	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	6	13.3	13.3	13.3
	SS	39	86.7	86.7	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	9	20.0	20.0	20.0
	SS	36	80.0	80.0	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	21	46.7	46.7	46.7
	S	19	42.2	42.2	88.9
	SS	5	11.1	11.1	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	6	13.3	13.3	13.3
	SS	39	86.7	86.7	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	5	11.1	11.1	11.1
	SS	40	88.9	88.9	100.0
Total		45	100.0	100.0	

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	6	13.3	13.3	13.3
	SS	39	86.7	86.7	100.0
Total		45	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	2.2	2.2	2.2
	N	9	20.0	20.0	22.2
	S	12	26.7	26.7	48.9
	SS	23	51.1	51.1	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	10	22.2	22.2	22.2
	S	11	24.4	24.4	46.7
	SS	24	53.3	53.3	100.0
Total		45	100.0	100.0	

Y4

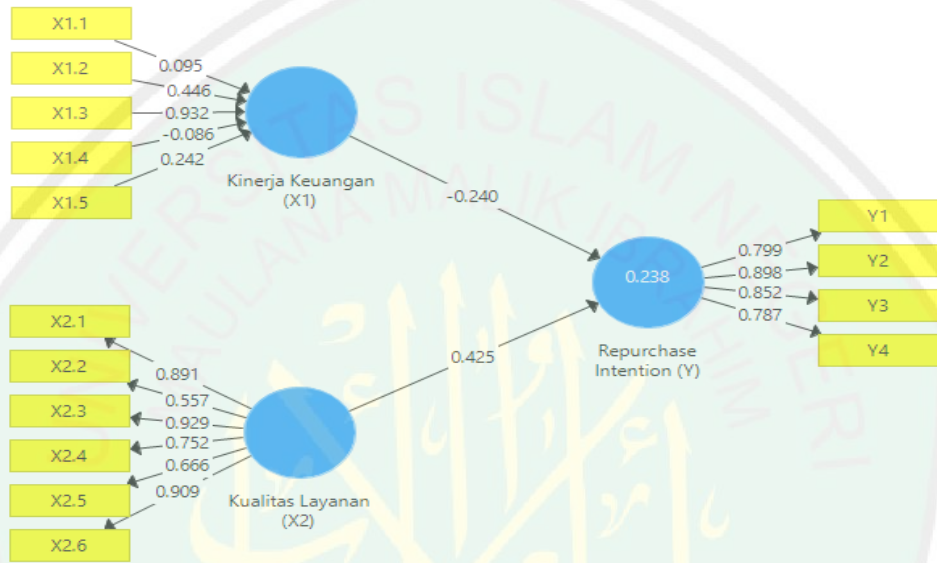
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	1	2.2	2.2	2.2
	S	21	46.7	46.7	48.9
	SS	23	51.1	51.1	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	45	.07	.15	.1029	.01714
X1.2	45	.02	.04	.0287	.00625
X1.3	45	.23	.39	.2958	.04382
X1.4	45	.01	.03	.0118	.00535
X1.5	45	.08	.32	.2053	.05324
X2.1	45	3.00	5.00	4.5333	.58775
X2.2	45	4.00	5.00	4.8667	.34378
X2.3	45	4.00	5.00	4.8000	.40452
X2.4	45	3.00	5.00	3.6444	.67942
X2.5	45	4.00	5.00	4.8667	.34378
X2.6	45	4.00	5.00	4.8889	.31782
Y1	45	4.00	5.00	4.8667	.34378
Y2	45	2.00	5.00	4.2667	.86340
Y3	45	3.00	5.00	4.3111	.82082
Y4	45	3.00	5.00	4.4889	.54864
Valid N (listwise)	45				

Lampiran 4
Hasil Pengolahan Data Partial Least Square (PLS)

Hasil Uji Outer Model (Model Pengukuran) – Algorithm



Discriminant Validity

	Kinerja Keuang...	Kualitas Layan...	Repurchase Int...
X1.1	0.331	-0.024	-0.080
X1.2	0.590	0.020	-0.142
X1.3	0.873	0.011	-0.210
X1.4	0.478	-0.017	-0.115
X1.5	-0.280	-0.071	0.067
X2.1	0.088	0.891	0.369
X2.2	-0.120	0.557	0.420
X2.3	0.004	0.929	0.379
X2.4	-0.074	0.752	0.206
X2.5	0.159	0.666	0.095
X2.6	0.059	0.909	0.299
Y1	-0.052	0.370	0.799
Y2	-0.269	0.370	0.898
Y3	-0.239	0.325	0.852
Y4	-0.215	0.357	0.787

Construct Reliability and Validity

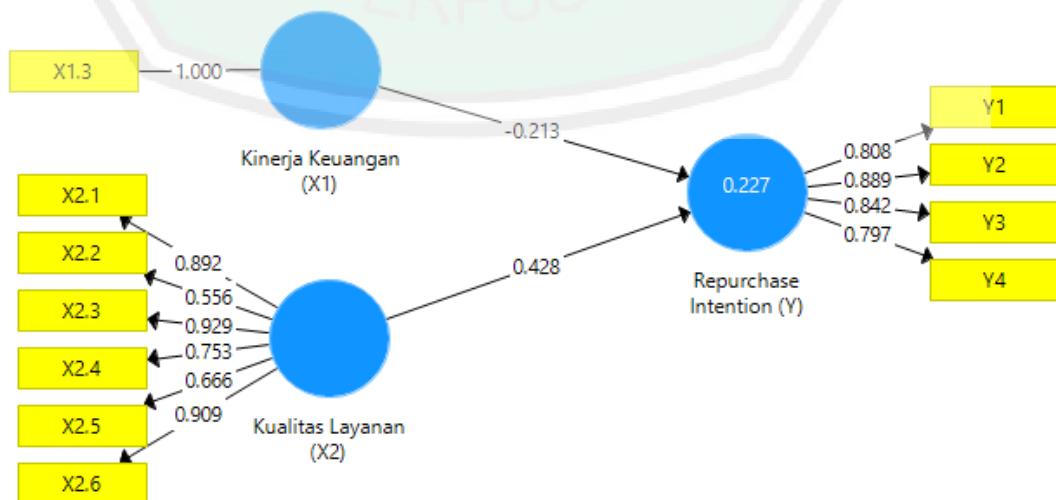
Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Vari
	Cronbach's AI	rho_A	Composite Rel...	Average Varian...
Kinerja Keuang...	0.000	1.000	0.000	0.000
Kualitas Layana...	0.882	0.900	0.910	0.634
Repurchase Int...	0.854	0.863	0.902	0.697

Hasil Uji Outer Model (Model Pengukuran) – Boothstrapping

Outer Weights

Mean, STDEV, T-Values, P-Va...	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias C...	Samples		
	Original Sampl...	Sample Mean (Standard Devia...	T Statistics (O...	P Values
X1.1 -> Kinerja ...	0.095	0.268	0.207	0.458	0.649
X1.2 -> Kinerja ...	0.446	0.367	0.247	1.808	0.077
X1.3 -> Kinerja ...	0.932	0.636	0.393	2.373	0.022
X1.4 -> Kinerja ...	-0.086	-0.451	0.285	0.300	0.766
X1.5 -> Kinerja ...	0.242	0.430	0.326	0.743	0.461
X2.1 <- Kualita...	0.263	0.285	0.074	3.559	0.001
X2.2 <- Kualita...	0.299	0.313	0.180	1.659	0.104
X2.3 <- Kualita...	0.270	0.281	0.055	4.901	0.000
X2.4 <- Kualita...	0.147	0.134	0.067	2.183	0.034
X2.5 <- Kualita...	0.068	0.106	0.074	0.918	0.364
X2.6 <- Kualita...	0.213	0.197	0.049	4.301	0.000
Y1 <- Repurch...	0.256	0.276	0.105	2.445	0.018
Y2 <- Repurch...	0.336	0.317	0.076	4.391	0.000
Y3 <- Repurch...	0.296	0.283	0.075	3.945	0.000
Y4 <- Repurch...	0.307	0.301	0.075	4.094	0.000

Hasil Uji Ulang Outer Model (Model Pengukuran) – Algorithm



Discriminant Validity

	Kinerja Keuang...	Kualitas Layan...	Repurchase Int...
X1.3	1.000	0.010	-0.209
X2.1	0.085	0.892	0.370
X2.2	-0.088	0.556	0.420
X2.3	-0.005	0.929	0.380
X2.4	-0.051	0.753	0.209
X2.5	0.099	0.666	0.095
X2.6	0.077	0.909	0.299
Y1	-0.048	0.369	0.808
Y2	-0.210	0.370	0.889
Y3	-0.196	0.325	0.842
Y4	-0.224	0.357	0.797

Construct Reliability and Validity

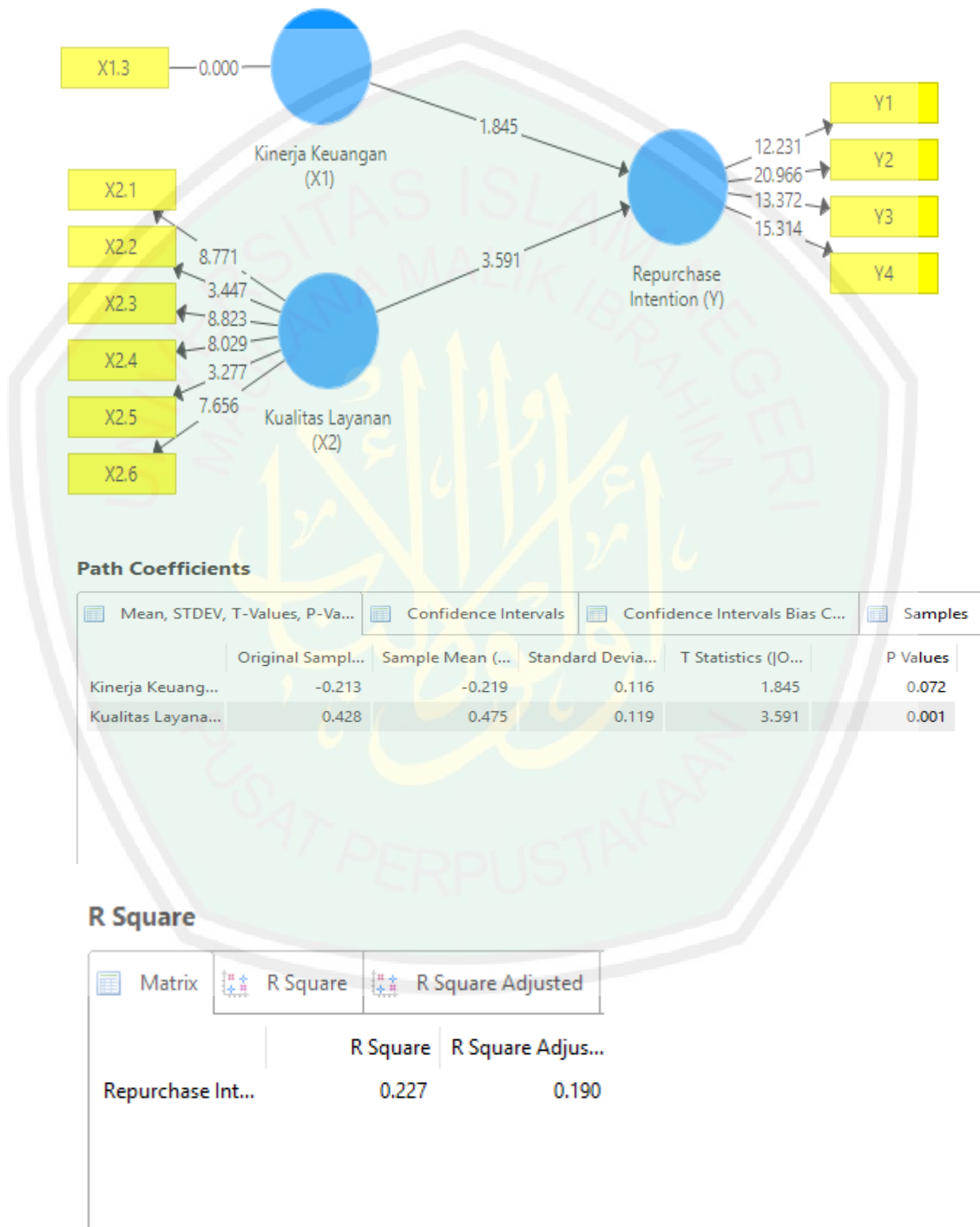
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (...)
Kinerja Keuang...		1.000		
Kualitas Layana...	0.882	0.899	0.910	0.634
Repurchase Int...	0.854	0.859	0.902	0.697

Hasil Uji Ulang Outer Model (Model Pengukuran) – Boothstrapping

Outer Weights

	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics (O...	P Values
X1.3 -> Kinerja ...	1.000	1.000	0.000		
X2.1 <- Kualita...	0.263	0.264	0.068	3.878	0.000
X2.2 <- Kualita...	0.298	0.294	0.132	2.253	0.029
X2.3 <- Kualita...	0.270	0.271	0.051	5.316	0.000
X2.4 <- Kualita...	0.148	0.166	0.063	2.355	0.023
X2.5 <- Kualita...	0.067	0.121	0.110	0.610	0.545
X2.6 <- Kualita...	0.212	0.200	0.046	4.635	0.000
Y1 <- Repurch...	0.268	0.272	0.063	4.254	0.000
Y2 <- Repurch...	0.323	0.311	0.050	6.406	0.000
Y3 <- Repurch...	0.288	0.284	0.042	6.838	0.000
Y4 <- Repurch...	0.319	0.329	0.070	4.538	0.000

Hasil Uji Inner Model (Model Struktural) - Boothstrapping



Lampiran 5
KUESIONER

PELAYANAN DI BMT UGT SIDOGIRI CABANG MALANG KOTA

Nama Inisial :

Tahun mendaftar menjadi nasabah :

Jenis Kelamin : Pria Wanita

Usia : 15 s.d 25 26 s.d 35

36 s.d 45 >46

Pendidikan Terakhir : SMP/ Sederajat SMA/Sederajat

Diploma S1 S2

Transaksi di BMT UGT: 1 kali 3 kali

(Dalam sebulan) 2 kali >3 kali

PERTANYAAN KUESIONER

Petunjuk pengisian

1. Berikanlah tanda *check list* (\surd) pada setiap pilihan jawaban yang anda pilih
2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban
3. Keterangan jawaban:
 - a. SS : Sangat Setuju
 - b. S : Setuju
 - c. N : Netral
 - d. TS : Tidak Setuju
 - e. STS : Sangat Tidak Setuju

Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Compliance (Pemenuhan)						
1.	Produk esuai dengan hukum dan prinsip-prinsi Islam					
2.	Tidak ada bunga yang diambil atau diberikan pada produk pembiayaan atau tabungan					
3.	Ketentuan produk dan layanan BMT UGT berbasis Islam					
4.	Ketentuan pembiayaan BMT bebas bunga					
5.	Ketentuan produk-produk investasi pada BMT UGT menerapkan bagi hasil					
Assurance (Jaminan)						
1.	Nasabah merasa aman dalam bertransaksi					
2.	Pegawai bersikap sopan kepada nasabah					
3.	Pegawai memiliki pengetahuan untuk atas pertanyaan-pertanyaan nasabah					
4.	BMT memberi perhatian individual kepada nasabah					
Reliability (Keandalan)						
1.	Janji BMT kepada nasabah untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, dilakukan sesuai dengan yang di janjikan					
2.	Memberi pelayanan yang terbaik pada pelayanan pertama kali					
3.	Memberikan pelayanan bebas dari kesalahan					
Tangibility (Bukti fisik)						
1.	BMT menunjang pelayanan nasabah dengan peralatan modern					
2.	Fasilitas fisik di BMT UGT menarik secara visual					
3.	Penataan dan pengaturan ruangan selalu diperhatikan oleh BMT					
4.	Bahan yang berkaitan dengan pelayanan BMT (seperti phamflet) dalam bentuk fisual yang menarik					
Emphaty (Empati)						
1.	BMT memiliki jam kerja yang sesuai bagi semua nasabah					

2.	BMT memiliki pegawai yang memberikan perhatian personal kepada nasabah					
3.	BMT memiliki perhatian yang baik kepada nasabah					
Responsiveness (Ketanggapan)						
1.	Pegawai mengatakan sebenarnya kepada nasabah ketika melayani					
2.	Pegawai BMT memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah					
3.	Pegawai BMT selalu ingin membantu nasabah					
4.	Pegawai BMT tidak pernah kerepotan dalam menanggapi permintaan nasabah					

Variabel Repurchase Intention (Kemauan untuk membeli ulang)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Produk keuangan BMT UGT Sidogiri Cabang Kota Malang merupakan pilihan utama.					
2.	Anggota merekomendasikan produk keuangan kepada orang lain.					
3.	Anggota menyebarkan hal-hal positif tentang BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota.					
4.	Anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota memiliki keinginan untuk bertransaksi kembali.					

Lampiran 6

BIODATA PENELITI

Nama Lengkap : Yulinda Nordiana Maulidah A.S.
Tempat, tanggal lahir : Probolinggo, 13 Juli 1997
Alamat Asal : Jl. Mayjen Widodo No.214 Kraksaan Probolinggo
Alamat di Malang : Jl. Joyo Suko IA Merjosari Kota Malang
No. Telepon/HP : 082337647327
E-mail : yulinda.diana97@outlook.co.id

Pendidikan Formal

2001-2003 : TK Miftahul Jannah Kabupaten Probolinggo
2003-2009 : SDN Wangkal II Kabupaten Probolinggo
2009-2012 : SMP Nurul Jadid Paiton Kabupaten Probolinggo
2012-2015 : SMA Brawijaya Smart School Kota Malang
2015-2018 : Jurusan Perbankan Syariah (S1) Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Pendidikan Non Formal

2009-2012 : PP Nurul Jadid Paiton Probolinggo
2015-2016 : Ma'had Sunan Ampel Al-Aly UIN Maulana Malik
Ibrahim Malang
2016-sekarang : PP Raudlatul Jannah Malang
2015-2016 : Program Khusus Pengembangan Bahasa Arab (PKPBA)
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
2016-2017 : English Language Center (ELC) Universitas Islam Negeri
Maulana Malik Ibrahim Malang

Lampiran 7
Surat Balasan Penelitian BMT UGT Sidogiri



KOPERASI SIMPAN PINJAM SYARIAH
BMT UGT SIDOGIRI INDONESIA
Usaha Gabungan Terpadu

Badan Hukum : 09/BH/KWK.13/VII/2000 (22 Juli 2000)
Diubah dengan
Badan Hukum : 199/PAD/M.KUKM.2/II/2015 (17 Februari 2015)



Nomor : 952/DI/200.23-12/VIII/2018
Hal : Balasan Ijin Penelitian

Kepada Yth. ;
Bapak EKO SUPRAYITNO
a.n Dekan Ketua Jurusan Perbankan Syariah (S1)
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Assalamu 'alaikum War. Wab.

Dengan nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang. Semoga kita senantiasa mendapatkan Taufiq dan Hidayah-Nya Amin.

Setelah kami membaca surat permohonan Izin Penelitian/Riset dengan nomor : 1614/F.EK.1/TL.00/08/2018 tertanggal 06 Agustus 2018, maka kami Direktur I KSPS BMT UGT Sidogiri menyampaikan :

1. Terimakasih dan merupakan penghargaan yang sebesar-besarnya atas kepercayaan Bapak kepada lembaga yang kami pimpin.
2. Menerima permohonan Bapak/lbu untuk mengirim mahasiswi yang bernama :
- Nama : **YULINDA NORDIANA MAULIDAH A.S** NIM : 15540036

untuk melakukan penelitian dengan judul "*Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan dan Kualitas Layanan terhadap Willingness to Buy: Studi Pada BMT UGT Sidogiri Pasuruan*" di lembaga kami sesuai jam kerja, dan akan kami tempatkan di Kantor Pusat KSPS BMT UGT Sidogiri

Demikian surat balasan ini kami buat kurang lebihnya mohon maaf, terimakasih.

Wassalamualaikum War. Wab.
Pasuruan, 11 Agustus 2018 M
KSPS BMT UGT Sidogiri Indonesia

Direktur Satu,



H.M. SOLEH WAFI

HP : 0811 333 2121 (Kadiv Pengembangan)

Lampiran 8 Bukti Konsultasi



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH (S1)
Terakreditasi "B" SK BAN-PT No : 004/SK/BAN-PT/Akred/S1/2015
Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

BUKTI KONSULTASI

Nama : Yulinda Nordiana Maulidah A.S.
NIM/Jurusan : 15540036/Perbankan Syariah (S1)
Pembimbing : Ulfi Kartika Oktaviana, SE., M.Ec., Ak
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Keuangan dan Kualitas Layanan terhadap *Repurchase Intention*: Studi Pada BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1.	02 Juli 2018	Pengajuan Outline	<i>[Signature]</i>
2.	11 Juli 2018	Revisi Judul	<i>[Signature]</i>
3.	13 Juli 2018	Revisi Judul	<i>[Signature]</i>
4.	20 Juli 2018	Proposal Bab I, II, dan III	<i>[Signature]</i>
5.	23 Juli 2018	Revisi dan Acc Proposal	<i>[Signature]</i>
6.	27 Juli 2018	Seminar Proposal	<i>[Signature]</i>
7.	13 September 2018	Revisi Proposal Ulang	<i>[Signature]</i>
8.	27 September 2018	Analisis Data	<i>[Signature]</i>
9.	11 Oktober 2018	Bab IV	<i>[Signature]</i>
10.	31 Oktober 2018	Bab IV	<i>[Signature]</i>
11.	13 November 2018	Seminar Hasil	<i>[Signature]</i>
12.	21 November 2018	Abstrak, Bab IV, V	<i>[Signature]</i>
13.	27 November 2018	Revisi dan Acc Hasil	<i>[Signature]</i>
14.	5 Desember 2018	Ujian Skripsi	<i>[Signature]</i>
15.	12 Desember 2018	Revisi dan Acc Skripsi	<i>[Signature]</i>
16.	14 Desember 2018	Acc Keseluruhan	<i>[Signature]</i>

Malang, 17 Desember 2018
Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah (S1)



[Signature]
Eko Suprayitno, SE., M.Si., Ph.D
NIP 19751109 199903 1 003

Lampiran 9 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH (S1)
Terakreditasi "B" SK BAN-PT No : 004/SK/BAN-PT/Akred/S1/2015
Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ulfi Kartika Oktaviana, SE., M.Ec., Ak
NIP : 197610192008012011
Jabatan : **Pembimbing Skripsi**

Menerangkan bahwa Mahasiswa berikut :

Nama : Yulinda Nordiana Maulidah A.S.
NIM : 15540036
Handphone : 082337647327
Konsentrasi : Keuangan
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan dan Kualitas Layanan terhadap Repurchase Intention Anggota (Studi Pada BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota)

Menerangkan bahwa penulisan skripsi mahasiswa tersebut di nyatakan **BEBAS PLAGIARISME** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
22 %	20 %	4 %	8%

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 17 December 2018
Pembimbing,

Ulfi Kartika Oktaviana, SE., M.Ec., Ak
NIP 19761019 200801 2 011

Lampiran 10 Hasil Turnitin

SKRIPSI

ORIGINALITY REPORT

22% SIMILARITY INDEX	20% INTERNET SOURCES	4% PUBLICATIONS	8% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	12%
2	www.irjbs.com Internet Source	2%
3	Submitted to UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Student Paper	1%
4	id.123dok.com Internet Source	1%
5	library.binus.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Politeknik Negeri Bandung Student Paper	1%
7	jimfeb.ub.ac.id Internet Source	1%
8	studentjournal.petra.ac.id Internet Source	1%
9	www.alkhoirot.net	

Internet Source

1%

10 eprints.undip.ac.id
Internet Source

1%

11 repository.uinjkt.ac.id
Internet Source

1%

12 www.smeccda.com
Internet Source

1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On