

## DAFTAR RUJUKAN

- Antonio, Muhammad Syafi'i.2001. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*.Jakarta:Gema Insani.
- Anwar, Desi.2002. *Kamus Bahasa Indonesia Modern*.Surabaya: Amelia Surabaya.
- Arthesa, Ade dan Handiman, Edia.2006.*Bank dan Lembaga Kuaangan Bukan Bank*.Jakarta, PT Indeks.
- Bisri, Shohib.2015.*Pengaruh Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mualamat Indonesia Cabang Pembantu Tulungagung*. (Skripsi).Tulungagung: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung.
- Eko S., Agus dan Subagiyo, Rokhmat.2014.*Membangun Loyalitas Nasabah*.Tulungagung:IAIN Tulungagung.
- Eko S., Agus.2009.*Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*.Jakarta:Prestasi Pustakaraya.
- Fatwa Dewan Syariah No. 08/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Pembiayaan Musyarakah
- Ghozali, Imam.2007.*Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*.Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill.2005.*Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*.Jakarta:Erlangga.
- Sudarsono, Heri.2015.*Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, cet. 3,Yogyakarta:Ekonesia.
- Huda, Qomarul.2011. *Fiqh Muamalah*.Yogyakarta :Teras.
- Karim, Adiwarmn.2001. *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*.Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada.

- Kasmir.2001.*Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*.Jakarta:PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Philip.2005.*Marketing Management*.Jakarta:Index.
- Laporan Pertanggungjawaban Pengurus BTM MENTARI Tahun 2014
- Madalis, Ahmad.*Meraih Loyalitas Pelanggan*, BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 9 No. 2, Desember 2005
- Martini, Risma.2010.*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembiayaan Masyarakat (Studi Kasus BMT Haniva Wonokromo Bantul)*(Skripsi).Yogyakarta:Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
- Mintardjo, R.2010. *Praktik Akuntansi Bank*.Jakarta: Erlangga.
- Muhammad.2009. *Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, cet. 1 Yogyakarta:UIN Pers.
- Nur Laely, Ihryma.2013.*Analisis Loyalitas Nasabah Pembiayaan dan Pendapatan BTM Hubbul Wathon Sumowono*.(Tugas Akhir).Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Salatiga.
- Ridwan, Muhammad.2004.*Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BTM)*.Yogyakarta:UIN Press Yogyakarta.
- Santoso, Singgih.2002.*Latihan SPSS Statistik Parametrik*.Jakarta: Elekmedia Komputindo.
- Siregar, Sofyan.2012.*Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*.Yogyakarta:Bumi Aksara.
- Soemitra, Andri.2009. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*.Jakarta:Kencana Prenada Media Group.
- Subagiyo Rohmat.2014. Materi Statistik. Iain Tulungagung.
- Sugiyono.1999.*Metode Penelitian Bisnis*.Bandung:Alfabeta.

-----2013.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed methods)*.Bandung:Alfabeta.

Sujarweni, V. Wiratna.2014.*SPSS untuk Penelitian*.Yogyakarta:Pustaka Baru Press.

Sunarto.2006. *Perilaku Konsumen*.Yogyakarta:Aditya Media.

Suryadi, Aang.2012.*Pengaruh Kebijakan Pembiayaan Terhadap Pembiayaan Bermasalah*.(Skripsi).Cirebon:Institut Agama Islam Negeri Cirebon.

Suryanto Putra, Adi.2013.*Penetapan Nisbah Bagi Hasil dalam Perjanjian Pembiayaan Musyarakah pada BNI Syariah Padang*.(Penelitian).Universitas Tamansiswa Padang.

Suyatno, Thomas dkk.1991.*Dasar-Dasar Perkreditan Edisi Kedua*.Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.

Triandaru, Sigit dan Budisantoso Totok.2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*.,Jakarta:Salemba Empat.

Usman, Husaini.2012.*Pengantar Statistika*.Jakarta:PT Bumi Aksara.

Kamus Besar Bahasa Indonesia

[www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)

## Lampiran 1

**KUESIONER**

**PENGARUH TOLERANSI, POTONGAN ADMINISTRASI DAN  
LOYALITAS NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH PRODUK  
MUSYARAKAH DI BTM MENTARI NGUNUT TULUNGAGUNG**

**A. Identitas Pribadi**

Mohon dengan hormat kesediaan saudara untuk menjawab pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda silang (x):

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin : Laki-laki  Perempuan
3. Berapa Usia Anda? 
  - a.  Di bawah 20 Th
  - b.  20-29 Th
  - c.  30-39 Th
  - d.  40-49 Th
  - e.  50 ke atas
4. Pekerjaan:
  - a. Mahasiswa
  - b. PNS
  - c. Wiraswasta
  - d. Lainnya
5. Apakah saudara sudah memiliki rekening bank syariah
  - a. Sudah
  - b. Belum

**PETUNJUK PENGISIAN**

Teknik memberikan jawaban dengan cara member tanda silang (x)

tempat kosong yang sudah tersedia berbagai pilihan jawabn :

SS = Sangat Setuju    RR = Ragu-ragu    STS = Sangat Tidak Setuju

S = Setuju            TS = Tidak Setuju

Pernyataan Toleransi (X1)						
No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Saya mendapatkan perpanjangan waktu pembayaran saat saya belum bisa membayar					
2.	Saat saya belum bisa melunasi pada waktu yang ditetapkan saya dapat memperpanjang jarak waktu angsuran					
3.	Tiap bulan jumlah angsuran pokok yang saya bayar menurun					
4.	Saya bisa bernego untuk menurunkan bagi hasil yang sudah ditetapkan					
5.	Saya dapat menunda pembayaran angsuran tanpa dikenakan biaya					
6.	Ahli waris peminjam terbebas dari bunga ketika peminjam meninggal dunia					
7.	Saya mendapat tambahan kredit apabila saya bertahan jadi nasabah BTM Mentari					
8.	Prosedur yang ditetapkan mudah					
Pernyataan Potongan Administrasi (X2)						
No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Potongan administrasi tidak memberatkan saya					
2.	Saya sepakat dengan jumlah potongan administrasi yang dilakukan					
3.	Saya merasa potongan administrasi di BTM Mentari berbeda dengan Lembaga lain					
4.	Pemrosesan cepat sehingga saya tidak menunggu lama					
5.	Jumlah pencairan sesuai dengan jumlah pinjaman yang saya ajukan					
6.	Potongan administrasi yang saya lakukan hanya sekali saat pencairan					
Pernyataan Loyalitas Nasabah (X3)						
No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan syariat islam					
2.	Karyawan selalu memberikan informasi yang jelas					
3.	Penggolongan produk sesuai dengan kebutuhan nasabah					
4.	Tata ruang yang nyaman tidak membuat saya bosan					
5.	BTM Mentari menyediakan produk yang bervariasi					
6.	Produk pada BTM Mentari memiliki mutu kesesuaian dengan spesifikasi produk yang					

	dijanjikan					
7.	Dalam melayani nasabah karyawan selalu bersikap ramah					
8.	Semua kalangan usia dapat jadi penikmat jasa perbankan dengan ketentuan berlaku					
9.	Saya berpendapat BTM Mentari sudah dikenal oleh masyarakat luas					
10.	Saya berpendapat bahwa BTM Mentari memiliki nama baik sebagai lembaga keuangan mikro syariah					
11.	BTM Mentari memiliki kekuatan bersaing yang tinggi untuk bersaing dengan Lembaga Keuangan yang lain					
12.	Saya puas dengan kualitas produk dan layanan yang saya terima					
13.	Tingkat bunga yang ditetapkan tidak membebani saya					
Pernyataan Pemilihan Produk (Y)						
No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Produk yang ditawarkan member manfaat kepada nasabah tanpa meninggalkan kaidah syariah					
2.	Saya memilih produk di BTM Mentari karena terdesak kebutuhan					
3.	Saya memilih karena terpengaruh oleh masyarakat sekitar					
4.	Saya memilih karena sesuai dengan agama islam					
5.	Produk yang ditawarkan oleh BTM Mentari sangat menarik					
6.	Saya mendapatkan dorongan dari pihak keluarga saat memilih produk					
7.	Jenis produk yang ditawarkan BTM Mentari sesuai harapan saya					
8.	Saya selalu menggunakan produk syariah					
9.	Produk di Lembaga Keuangan Syariah sangat fleksibel dan bermanfaat					
10.	BTM Mentari adalah lembaga yang berlabelkan Islam					
11.	Pendapatan saya cocok dengan produk yang ada di BTM Mentari					
12.	Risiko yang ada di Lembaga Keuangan Syariah lebih kecil dibandingkan di Lembaga Keuangan Konvensional					
13.	Saya berpendapat bahwa produk yang ada di					

	BTM Mentari sudah sesuai dengan syariat islam					
14.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan					
15.	Adanya hubungan yang lebih lanjut setelah bertransaksi di BTM Mentari					
16.	Penanganan keluhan segera ditangani oleh pihak BTM Mentari					