

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, INFORMASI KEUANGAN DAN  
KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTABAITUL  
MAAL WAT TAMWIL (BMT)  
(Studi Empiris Pada BMT di Bantul)**

*THE INFLUENCE OF PRODUCT ATTRIBUTE, FINANCE INFORMATION  
AND MEMBERS' SATISFACTION TOWARD THEIR LOYALTY IN BAITUL  
MAAL WAT TAMWIL (BMT)  
(Empirical Study on BMT in Bantul)*

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memeroleh Gelar Sarjana  
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Oleh**

**ASNA LUTHFI WIDYAWATI**

**20120420294**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2015**

**SKRIPSI**

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, INFORMASI KEUANGAN DAN  
KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTABAITUL  
MAAL WAT TAMWIL (BMT)  
(Studi Empiris Pada BMT di Bantul)**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT ATTRIBUTE, FINANCE INFORMATION  
AND MEMBERS' SATISFACTION TOWARD THEIR LOYALTY IN BAITUL  
MAAL WAT TAMWIL (BMT)  
(Empirical Study on BMT in Bantul)***



Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pembimbing

Emile Satia Darma, S.E., M.Si., Akt  
NIK 143 061

Tanggal, 11 Desember 2015

**SKRIPSI**

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, INFORMASI KEUANGAN DAN  
KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTABAITUL  
MAAL WAT TAMWIL (BMT)  
(Studi Empiris Pada BMT di Bantul)**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT ATTRIBUTE, FINANCE INFORMATION  
AND MEMBERS' SATISFACTION TOWARD THEIR LOYALTY IN BAITUL  
MAAL WAT TAMWIL (BMT)  
(Empirical Study on BMT in Bantul)***

Diajukan oleh:

**ASNA LUTHEFI WIDYAWATI  
20120420294**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
**Tanggal 18 Desember 2015**

Yang terdiri dari

Evi Rahmawati, Ph.D., M.Acc., Ak., CA  
Ketua Tim Penguji

Emile Satia Darma, S.E., M.Si., Akt  
Anggota Tim Penguji

Dra. Arum Indrasari, S.E., M.Buss., Akt  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si.  
NIK. 19660604199202 143 016

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Asna Luthfi Widyawati

Nomor Mahasiswa : 20120420294

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH ATRIBUT PRODUK, INFORMASI KEUANGAN DAN KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTABAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 11 Desember 2015

**Asna Luthfi Widyawati**

## **Motto**

***Nuun Wal Qolami Wama Yasthurun***

*[Nuun, Demi pena dan apa yang dituliskannya]*

*(Q.S Al-Qalam : 1)*

***Man Jadda Wa Jada***

*[Siapa yang bersungguh-sungguh akan berhasil]*

***Man Shobaro Zafiro***

*[Siapa yang bersabar akan beruntung]*

***Man Saaro 'Alaa Darbi Washola***

*[Siapa yang berjalan di jalur-Nya akan sampai]*

*“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.*

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”*

*(Q.S. Al-Insyirah : 5-6)*

*“Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu.*

*Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu’.”*

*(Q.S. Al-Baqarah :45)*

*“Keridhoan Allah itu terletak pada keridhoan orang tua.” (H.R. At-Tirmidzi)*

*“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah*

*keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”*

*(Q.S Ar-Ra'd : 11)*

## *Persembahan*

*Skripsi ini kupersembahkan ....*

*Untuk kedua orang tuatercinta,*

*Bapak Ariyanta dan Ibu Sulistinah*

*Yang tulus ikhlas memberikan kasih sayang dan pengorbanannya,*

*Juga memberikan dukungan dan semangat yang luar biasa,*

*serta doa-doa yang selalu kalian panjatkan untukku :)*

*Buat adikku sayang, Isna Windi Astari*

*Yang selalu memberikan motivasi, semangat serta doa :)*

### ***Thanks to:***

- ❖ *Allah SWT yang telah memberikan nikmat tak terhingga sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan SI dengan lancar dan selesai sesuai dengan target. Saya percaya atas Kekuasaan-Mu, tak ada yang tak mungkin jika Engkau telah berkehendak, dan Engkau pulalah yang memiliki segala ilmu ini, maka apapun yang telah saya capai hingga saat ini semuanya atas Kekusaan-Mu.*
- ❖ *Bapakku Ariyanta dan Ibuku Sulistinah, terimakasih Pak Buk atas segala kasih sayangmu selama ini. Terimakasih sudah membesarkanku dengan penuh cinta dan kesabaran yang tak terhingga. Terimakasih atas dukungan, motivasi, saran, perhatian, dan juga doa-doa yang selalu kalian panjatkan untukku. Terimakasih atas kerja kerasmu untuk membiayai kuliah dan keperluanku. Terimakasih telah menjadi orang tua yang luar biasa hebat untukku :)*
- ❖ *Adik kesayangan Isna Windi Astari, terimakasih untuk canda tawamu, dukungan dan juga motivasinya. Sukses UNAS 2016, semoga mendapat nilai yang memuaskan dan diterima di SMA pilihanmu*
- ❖ *Simbah Mantoraharjo. Terimakasih Mbah Uti yang tak henti-hentinya mendoakan kesuksesanku. Semoga simbah sehat terus. Aamiin*
- ❖ *Paklek dan Bulekku.. Lek Anang, Lek Agus, Lek Ipul, Lek Uzul, Lek Yudi, Lek Yasin, Bulek Esti, Bulek Fita, Bulek Apin, Bulek Eka, terimakasih atas motivasi dan doanya.*

- ❖ *Jagoanku Dzakwan dan Agfia.. Terimakasih krucil-krucilku sudah membuatku tertawa dan menjadi penghibur disaat bosan maupun lelah*
- ❖ *Bapak Emile Satia Darma, S.E., M.Si., Aktselaku pembimbing skripsi. Terimakasih Pak sudah membimbing saya dengan sabar. Terimakasih atas ilmu yang bapak ajarkan kepada saya. Terimakasih atas saran, dukungan, semangat dan doa yang bapak berikan. Semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak.*
- ❖ *Ibu Evi Rahmawati, Ph.D., M.Acc., Ak., CA dan Ibu Arum Indrasari, S.E., M.Buss., Akt selaku dosen penguji. Terimakasih telah banyak memberikan saran dan masukan kepada saya*
- ❖ *Seluruh dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan pendidikan dan pengajaran kepada saya dari awal kuliah hingga sekarang.*
- ❖ *Sahabat-sahabat seperjuanganku... Dewi, Nisa dan Mifta. Terimakasih atas persahabatan kita selama ini. Terimakasih kalian selalu ada untukku dikala senang maupun susah. Terimakasih atas dukungan, semangat, motivasi dan juga doa-doa kalian untukku. Maaf belum bisa menjadi sabahat terbaik untuk kalian. Sekali lagi terimakasih untuk ketulusan kalian selama ini. Kenang masa-masa perjuangan kita yaa :)*
- ❖ *Teman-teman angkatan 2012 prodi Akuntansi. Nurlia, Yunda, Nia, Cyndi, Cahya, Dita, Nuryanti, Amalina, Doni, Amel, Fitri, Zula dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan, motivasi dan doanya...sukses untuk kita semua. Aamiin*



- ❖ *Sahabatku Efa. Terimakasih sudah menjadi sahabat sekaligus partner terhebatku. Terimakasih atas bantuan, motivasi, dukungan, semangat, saran dan doa tentunya. Terimakasih atas waktu dan tenaga yang kau sisihkan untuk membantuku selama ini. Sukses untukmu Fa :)*
- ❖ *Geng tangguhku.. Destri, Tia, Erlin, Atina. Terimakasih sudah menjadi sahabat terbaikku. Terimakasih kalian selalu membantuku, selalu ada disaat aku membutuhkan, memberi motivasi, dukungan, semangat, perhatian, dan doa. Semoga kita tetap memiliki satu tujuan yang sama, makin klop, makin kompak dan awet sampai tua nanti. Sukses untuk kalian semua :)*

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai Pengaruh Atribut Produk, Informasi Keuangan Dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Baitul Maal Wat Tamwil (Studi Empiris Pada BMT di Bantul). Populasi dalam penelitian ini adalah anggota BMT di Bantul, dengan jumlah sampel 140 responden. Sedangkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah (*non probability sampling*) dengan jenis *convenience sampling*. Hipotesis dalam penelitian ini dilakukan pengujian dengan menggunakan SEM.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota. Informasi keuangan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Atribut produk berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas anggota. Informasi keuangan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota. Kepuasan anggota tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota.

Kata kunci : atribut produk, informasi keuangan, kepuasan anggota, dan loyalitas anggota.

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine and obtain empirical evidence related to the influence of product attribute, financial information and members' satisfaction toward their loyalty in Baitul Maal Wat Tamil (Empirical study on BMT in Bantul). The population of the study is the members of BMT in Bantul with the numbers of samples were 140 respondents. While the sampling technique used in this study was non probability sampling with convenience sampling as the type of sampling. The hypothesis of the study was conducted using SEM test.*

*The result of the study shows that product attribute has significantly positive effect on the members' satisfaction. Financial reporting does not influence significantly on the members' satisfaction. Members' satisfaction does not influence significantly on the members' loyalty.*

*Key words: product attribute, financial information, members' satisfaction, members' loyalty*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT sang pemilik alam semesta beserta isinya yang telah berkenan memberikan kemudahan, kelancaran, karunia, dan rahmat-Nya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Pengaruh Atribut Produk, Informasi Keuangan dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)”. Shalawat dan salam selalu berlimpah bagi kekasih-Nya, Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan terbaik bagi semua umat baik di zamannya maupun sampai akhir zaman kelak.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan segala kemudahan dalam setiap kesulitan yang penulis hadapi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Ariyanta dan Ibu Sulistinah serta saudara-saudara penulis yang senantiasa memberikan perhatian, dukungan, dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Bambang Cipto, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Nano Prawoto, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ibu Dr. Ietje Nazaruddin, M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi.

6. Bapak Emile Satia Darma, SE., M.Si., Ak., CA., selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
7. Seluruh Dosen dan Karyawan Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah menerima dan membimbing penulis selama melakukan aktivitas di lingkungan kampus.
8. Anggota BMT di Bantul, atas partisipasi dan ketersediaannya menjadi objek penelitian penulis.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis sadar bahwa selama penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan yang tentu saja memerlukan berbagai perbaikan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis dan kemajuan ilmu pengetahuan pada umumnya.

Yogyakarta, 11 Desember 2015

Asna Luthfi Widyawati

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>INTISARI</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Batasan Masalah Penelitian .....	8
C. Rumusan Masalah Penelitian .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
A. Landasan Teori .....	11
1. Baitul Maal Wat Tamwil .....	11

2. Atribut Produk. . . . .	22
3. Informasi Keuangan. . . . .	23
4. Kepuasan Anggota. . . . .	24
5. Loyalitas Anggota. . . . .	25
B. Hasil Penelitian Terdahulu. . . . .	26
C. Hipotesis. . . . .	27
D. Model Penelitian. . . . .	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN. . . . .</b>	<b>33</b>
A. Obyek/ Subyek Penelitian. . . . .	33
B. Jenis dan Sumber Data . . . . .	33
C. Populasi dan Sampel . . . . .	33
D. Teknik Pengambilan Sampel. . . . .	34
E. Teknik Pengumpulan Data . . . . .	34
F. Definisi Operasional Variabel . . . . .	35
G. Uji Kualitas Instrumen dan Data . . . . .	38
H. Metode Analisis Data. . . . .	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN . . . . .</b>	<b>49</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian . . . . .	49
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data. . . . .	56
C. Hasil Penelitian. . . . .	73
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN . . . . .</b>	<b>79</b>
A. Simpulan . . . . .	79
B. Saran . . . . .	80

C. Keterbatasan Penelitian .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>



## DAFTAR TABEL

3.1 Persamaan Var Laten : Var Konstruk Eksogen Atribut Produk .....	41
3.2 Persamaan Var Laten : Var Konstruk Eksogen Informasi Keuangan.. .. .	41
3.3 Persamaan Var Laten : Var Konstruk Endogen Kepuasan Anggota.. .. .	42
3.4 Persamaan Var Laten : Var Konstruk Endogen Loyalitas Anggota.. .. .	42
4.1 Analisis pengambilan kuesioner. ....	50
4.2 Karakteristik responden : Umur responden. ....	50
4.3 Karakteristik responden : Jenis kelamin. ....	51
4.4 Karakteristik responden : BMT Yang Digunakan. ....	52
4.5 Karakteristik responden : pendidikan terakhir responden .....	53
4.6 Karakteristik responden : pekerjaan responden. ....	54
4.7 Karakteristik responden : Lama menjadi anggota. ....	55
4.8 Statistik Deskriptif Eksogen. ....	56
4.9 Statistik Deskriptif Endogen .....	56
4.10 <i>Regression Weights</i> : Atribut Produk .....	58
4.11 <i>Standardized Regression Weights</i> : Atribut Produk .....	59
4.12 <i>Regression Weights</i> : Informasi Keuangan. ....	61
4.13 <i>Standardized Regression Weights</i> : Informasi Keuangan .....	61
4.14 <i>Regression Weights</i> : Kepuasan Anggota. ....	63
4.15 <i>Standardized Regression Weights</i> : Kepuasan Anggota. ....	64
4.16 <i>Regression Weights</i> : Loyalitas Anggota. ....	66
4.17 <i>Standardized Regression Weights</i> : Loyalitas anggota. ....	66

4.18 <i>Goodness of Fit Indices: Uji Full Model</i> .....	69
4.19 Ringkasan Hasil Pengujian.....	73

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Penelitian .....	32
4.1 Eksogen Atribut Produk .....	58
4.2 Eksogen Informasi Keuangan .....	60
4.3 Endogen: Kepuasan Anggota .....	63
4.4 Endogen: Loyalitas Anggota .....	65
4.5 Model Struktural .....	68