

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BMT ARAFAH SUKOHARJO**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

NUR RAKHMAN SAPUTRO
B 100 090 175

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BMT ARAFAH SUKOHARJO

Yang ditulis oleh:

NUR RAKHMAN SAPUTRO
B 100 090 175

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat
untuk diterima.

Surakarta, Juni 2014

Pembimbing



(Drs. Wiyadi, MM., Ph. D)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Triyono, SE., M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **NUR RAKHMAN SAPUTRO**
NIRM : **09.6.106.02016.50075**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS.....PENGARUH.....KUALITAS**
: **PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**
: **NASABAH BMT ARAFAH SUKOHARJO**
:
:

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,.....**10 JUNI 2014**.....

Yang membuat pernyataan,

NUR RAKHMAN SAPUTRO

MOTTO

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh–sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendak-nya kamu berharap.

(Q.S AL INSYIRAH: 5-8)

Dan (ingatlah kisah) Zakaria, tatkala ia menyeru Tuhannya : “Ya Tuhanku janganlah Engkau membiarkan aku hidup seorang diri dan Engkaulah Waris Yang Paling Baik.

(Q.S AL-ANBIYAA 89)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat Iman, Islam, sehat, rizqi
2. Kedua Orangtua Segenap keluarga besarku atas perhatian, semangat serta doa-doanya
3. Teman-teman angkatan 2009 FE UMS
4. Semua sobat dimanapun kalian berada
5. Almamaterku, Universitas Muhammadiyah Surakarta

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis, menguji dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *realiability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *tangible* (kemampuan fisik), *empathy* (kemudahan akses dan pemahaman atas nasabah), *assurance* (jaminan kepastian) terhadap kepuasan nasabah di BMT Arafah Sukoharjo. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan nasabah.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2). Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah BMT ARAFAH, yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah 100 nasabah sebagian BMT ARAFAH dan akan di pilih secara acak. Teknik penarikan sampling yang digunakan penulis adalah (*pursposive random sampling*).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Arafah Sukoharjo, berarti H_1 yang menyatakan bahwa variabel keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Arafah Sukoharjo, terbukti kebenarannya. Daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Arafah Sukoharjo, berarti H_2 variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Arafah Sukoharjo, tidak terbukti kebenarannya karena daya tanggap karyawan BMT Arafah Sukoharjo sudah menjadi hal yang wajar dalam setiap pelayanan, dan setiap nasabah sudah pasti mendapatkan pelayanan dengan daya tanggap yang baik dari karyawan. Jaminan kepastian (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Arafah Sukoharjo, berarti H_3 yang menyatakan bahwa variabel jaminan kepastian (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Arafah Sukoharjo, terbukti kebenarannya. Kemudahan akses dan kemudahan atas konsumen (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Arafah Sukoharjo, berarti H_4 yang menyatakan bahwa variabel kemudahan akses dan kemudahan atas konsumen (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Arafah Sukoharjo, terbukti kebenarannya. Kemampuan fisik (*tangibles*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Arafah Sukoharjo, berarti H_5 yang menyatakan bahwa variabel kemampuan fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Arafah Sukoharjo, tidak terbukti kebenarannya karena BMT Arafah sukoharjo disebabkan oleh adanya bukti fisik bangunan dan fasilitas pada BMT Arafah Sukoharjo secara umum sama dengan perusahaan lembaga keuangan pada umumnya. Sehingga nasabah tidak menganggap tangible pada BMT Arafah sukoharjo merupakan hal yang menarik sehingga meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata kunci: *realiability*, *responsiveness*, *tangible*, *empathy*, *assurance*, kepuasan nasabah.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BMT ARAFAH SUKOHARJO”**.

Dalam penulisan ini, penulis mengalami banyak rintangan dan permasalahan baik secara langsung maupun tidak langsung. Namun berkat bimbingan, bantuan moral ataupun materiil, serta saran dari semua pihak yang tidak henti-hentinya memberi semangat. Sehingga tidak ada salahnya dengan kerendahan hati serta perasaan yang tulus dari hati terdalam, penulis memberikan penghargaan berupa ucapan terima kasih atas berbagai bantuan yang telah banyak membantu penulis selama melaksanakan studi sampai terselesainya penyusunan penulisan ini, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak DR. Triyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah banyak memberikan kemudahan kepada penulis dalam proses perkuliahan serta menyelesaikan semua ini.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Wuryaningsih, SE., M.Si selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberi nasehat dan bimbingan selama kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Drs. Wiyadi, MM.,Ph.D selaku Pembimbing Skripsi yang telah sabar serta tidak pernah lelah memberikan motivasi, bimbingan, arahan untuk membantu penyusunan skripsi.

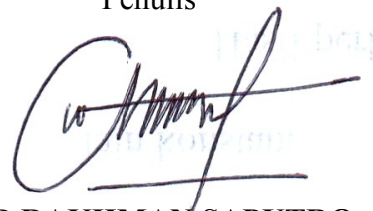
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta atas segala ilmu, bimbingannya kepada penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Seluruh staff serta karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah banyak membantu segala kepentingan penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Kedua Orangtua Ku yang telah mengajari, membimbing, memberikan kepercayaan, kasih sayang sepanjang masa, jerih payahnya dalam bekerja untuk dapat mencukupi, memenuhi segala keinginan, kebutuhan serta menyekolahkan penulis sampai sekarang ini.
8. Segenap keluarga besar yang selalu memberikan perhatian, semangat serta doa-doanya.
9. Teman-temanku FE UMS prodi Manajemen angkatan 2009.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih, semoga amal dan kebbaikannya mendapat balasan dari Allah SWT. Kritik dan saran selalu penulis terima dengan hati terbuka. Penulis berharap semoga skripsi yang sederhana dan jauh dari kesempurnaan ini dapat memberikan manfaat bagi diri penulis maupun pihak lain yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Juni 2014

Penulis



NUR RAKHMAN SAPUTRO

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Jasa	6
B. Perilaku Konsumen	9
C. Kepuasan Konsumen	11
D. Kualitas Pelayanan	13
E. BMT	17
F. Penelitian Terdahulu	20

	G. Hipotesis	22
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	24
	A. Kerangka Pemikiran	24
	B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	26
	C. Data dan Sumber Data	26
	D. Teknik Pengumpulan Data	27
	E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	27
	F. Pengujian Instrumen	29
	G. Metode Analisis Data	30
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
	A. Gambaran Umum BMT Arafah Sukoharjo	37
	B. Karakteristik Responden	37
	C. Pengujian Instrumen Penelitian	41
	D. Pengujian Asumsi Klasik	46
	E. Pengujian Hipotesis	49
	F. Pembahasan	53
BAB V	PENUTUP	58
	A. Kesimpulan	58
	B. Keterbatasan Penelitian	59
	C. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel IV. 1.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel IV. 2.	Distribusi Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel IV. 3.	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	39
Tabel IV. 4.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	40
Tabel IV. 5.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pendapatan	41
Tabel IV. 6.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> (X_1)	42
Tabel IV. 7.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> (X_2)	42
Tabel IV. 8.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> (X_3)	43
Tabel IV. 9.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i> (X_4)	43
Tabel IV. 10.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> (X_5)	44
Tabel IV. 11.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	44
Tabel IV. 12.	Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel IV. 13.	Hasil Pengujian Normalitas	46
Tabel IV. 14.	Hasil Pengujian Multikolinearitas	47
Tabel IV. 15.	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	48
Tabel IV. 16.	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	49
Tabel IV. 17.	Hasil Uji Ketepatan Parameter Penduga (Uji t)	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1	Kerangka Pemikiran	25
--------------	--------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data Penelitian

Lampiran 3 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 Hasil Pengujian Asumsi Klasik

Lampiran 5 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda

Lampiran 6 Tabel $r_{\text{Product Moment}}$

Lampiran 7 Tabel t

Lampiran 8 Tabel F