

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA BMT DANA SYARIAH SURAKARTA**



SKRIPSI

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

Oleh :

MELIA CAHYANI

B 100 150 104

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2019



HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini pembimbing skripsi tugas akhir.

Nama: Muhammad Sholahuddin, S.E, M.S.i

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT
Dana Syariah Surakarta**

Oleh:

MELIA CAHYANI

B100 150 104

Penandatanganan ini berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Juli 2019

Pembimbing

Muhammad Sholahuddin, S.E, M.S.i

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT

Dana Syariah Surakarta

Yang ditulis dan disusun oleh:

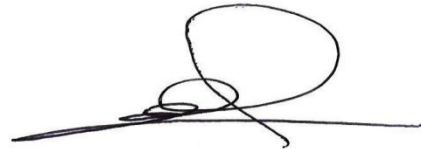
MELIA CAHYANI

B 100 150 104

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Juli 2019

Pembimbing



(Muhammad Sholahuddin, S.E, M.S.i)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. H. Syamsudin, S.E., M.M.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta 57102

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MELIA CAHYANI

NIM : B100150104

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BMT DANA SYARIAH
SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang 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 Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 2 Juli 2019

Yang membuat pernyataan

(MELIA CAHYANI)

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmu-lah hendaknya kamu berharap

(Terjemahan Q.S Insyirah 6-8)

Hadapi masa lalu tanpa penyesalan. Hadapi hari ini dengan tegar dan percaya diri. Siapkan masa depan dengan rencana yang matang dan tanpa rasa khawatir

(Hary Tanoesoedibjo)

Bermimpilah seolah-olah anda hidup selamanya. Hiduplah seolah-olah ini hari terakhir.

(James Dean)

Semua hal yang berat akan terasa ringan jika dijalani dengan ikhlas.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim,

dengan segala kerendahan dan ketulusan hati penulis persembahkan karya

istimewa ini untuk:

- Allah SWT atas segala nikmat dan karunia yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
- Suri tauladan kita Nabi Muhammad SAW, semoga shalawat serta salam selalu tercurah kepada beliau, keluarga dan para sahabatnya.
- Bunda dan Ayah segala hormatku terimakasih atas segala kasih sayang, cinta, perhatian, doa, yang tulus engkau berikan di setiap langkah hidupku mengajari arti kehidupan dan selalu memotivasi ku dalam meraih cita-cita.
- Kakak ku tersayang Mestina Fatma terimakasih atas semangat dan canda tawa yang selalu menghiasi hari-hariku.
- Keponakan ku Felicia Kara Ayunindya terimakasih atas canda tawa yang selalu diberikan setiap detik dalam hidupku.
- Penyemangatku Kak Yan terimakasih atas dukungannya dan semangat yang diberikan disetiap detik dalam hidupku.
- Orang yang paling berharga dihidupku Muhammad Zul A. S.ST.Pelayaran yang selalu memberiku semangat .
- Sahabat-sahabatku Fenny, Destri, Sheila, Rezqiu, Gia terimakasih atas supuort dan kerjasama kita selama ini. Canda tawa yang tak terlupakan akan selalu menjadi bagian dalam hidupku.
- Teman-teman FEB Manajemem khususnya kelas C terimakasih atas semangat dan kekeluargaan yang terjalin diantara kita.
- Teman-teman Kos Harum, Meisa, Mba Putri dan teman-teman yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu terimakasih motivasi dan kasih sayang kalian selama ini.
- Almamaterku.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) terhadap kepuasan nasabah pada BMT Dana Syariah dengan responden nasabah BMT Dana Syariah Surakarta.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *convenience sampling* yaitu pengambilan sampel didasarkan pada kemudahan dalam penelitian ini yaitu orang yang berkunjung di BMT Dana Syariah Surakarta.

Metode analisis data dalam penelitian ini dengan analisis regresi linear berganda yang sebelumnya menggunakan uji instrument yaitu validitas dan reabilitas, uji secara simultan (Uji F). Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda dan pengujian ini menggunakan uji ketepatan model yaitu Uji determinasi R^2 dan Uji Parsial (Uji-t).

Hasil analisis uji F diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($20,569 > 2,53$), maka H_0 ditolak, Berarti secara bersama-sama variabel *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan koefisien determinasi diketahui *adjusted R square* (R^2) sebesar 0,624, berarti variasi perubahan variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy* sebesar 62,4%. Sedangkan sisanya sebesar 38,6% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

Kata kunci: Kualitas pelayanan dan Kepuasan nasabah

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality which includes *physical evidence (tangibles)*, *responsiveness (reliability)*, *assurance (empathy)* on customer satisfaction on Islamic Fund BMT with respondents from Surakarta Syariah Funds customers .

The sampling technique used in this study using the convenience sampling method is that sampling is based on the ease in this study, namely people visiting the BMT Dana Syariah Surakarta. The results of the study show partial facts showing the variable attractiveness of celebrities supporting negatively towards consumer buying interest. The trust and expertise of celebrities supports positively towards consumer buying interest. Simultaneously simplify, independent verifiers that are significant to dependents. The value of the adjuster R squared is 0.631 which means that the ability of the three variables can explain the dependent variable by 63.1%.

The method of data analysis in this study with multiple linear regression analysis that previously used the instrument test, namely validity and reliability, simultaneous test (Test F). Hypothesis testing uses multiple regression analysis and this test uses the model accuracy test, namely the R2 determination test and the partial test (t-test).

The results of the F test analysis are known as $\text{Count} > F_{\text{table}}$ ($20.569 > 2.53$), then H_0 is rejected, meaning that together the *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy* variables have a significant effect on customer satisfaction. Based on the determination coefficient it is known that adjusted R square (R^2) is 0.624, meaning that variations in variable changes in customer satisfaction can be explained by *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy* variables of 62.4%. While the remaining 38.6% is explained by other variables outside the model.

Keywords: Service quality and customer satisfaction

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum wr.wb.

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT Dana Syariah Surakarta”. Tidak lupa sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rosuullah Muhammad SAW yang dengan perjuangan telah menghantarkan kita menjadi umat pilihan, terlahir untuk seluruh manusia demi menuju Ridho-Nya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Muhammad Sholahuddin, S.E, M.S.i selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dra. Chuzaimah, M.M. selaku pembimbing akademik penulis.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan khususnya Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah rela membimbing serta membagikan ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.

7. Kedua orang tuaku Ayah Sunardjo dan Ibu Sutyem yang selalu memberikan kasih sayangnya, yang tiada bosan memberikan dukungan baik spiritual dan material serta tak pernah bosan mendoakan dan menasihati demi kebaikan penulis.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namu memiliki arti dalam menyelesaikan karya ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.
9. Kakakku tersayang yang menghiasi dengan canda tawa dalam hari-hariku.
10. Keponakanku tersayang yang selalu menghiburku setiap detik.
11. Penyemangatku yang telah memberikan warna dihidupku.
12. Sahabat-sahabatku yang telah membantu dan bekerjasama dalam penulisan skripsi ini.
13. Teman-teman FEB Manajemen khususnya kelas C terimakasih atas semangat yang telah kalian berikan.
14. Teman-teman kos Harum yang telah menjadi keluarga baru ku.
15. Dan semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga ALLAH SWT memberikan rahmat dan hidayah-Nya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu segala saran dan kritik yang membangun semoga berguna bagi penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis dimasa depan. Aamiin.

Surakarta, Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan Skripsi	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	9
B. Kualitas pelayanan.....	10
C. Penelitian Terdahulu	12
D. Hipotesis.....	14
E. Kerangka Pemikiran.....	15
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	16
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	16
C. Indikator Pengukuran Variabel.....	18
D. Metode Pengumpulan Data.....	20
E. Desain Pengambilan Sampel.....	21

F. Metode Analisis Data	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Responden.....	26
B. Pengujian Instrumen Penelitian.....	27
C. Pembahasan	35
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	39
B. Keterbatasan Penelitian.....	40
C. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Karakteristik Jenis Kelamin.....	26
Tabel 4.2. Pengujian Karakteristik.....	27
Tabel 4.3. Hasil Pengujian CFA	28
Tabel 4.4. Hasil Uji Realibilitas.....	30
Tabel 4.5. Hasil Analisis F.....	32
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	32
Tabel 4.7. Hasil Uji-t.....	33