

MOTTO

وَإِنَّ كَثِيرًا مِّنَ الْخُلَطَاءِ لَيَبْغِي بَعْضُهُمْ عَلَىٰ بَعْضٍ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا
وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ

“Dan Sesungguhnya kebanyakan dari orang-orang yang berserikat itu sebahagian mereka berbuat zalim kepada sebahagian yang lain, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh”

(Q.S. Shaad: 24)¹

¹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Al-Jumanatul Ali-Art, 2004) Hlm 363

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Terima kasih kedua orang tuaku Bapak Rahmat Sutarji dan Ibu Nikmaturrohmah dan Adik saya Fitri Intan Nuraini tercinta, yang paling berjasa di dalam hidupku yang selalu melimpahkan kasih sayang, senantiasa tidak pernah bosan menyertakan do'a- do'a untuk anak-anaknya, mendidikku dengan sepenuh hati serta mengantarkan setiap langkahku menuju impian untuk masa depanku yang lebih baik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya. Sehingga laporan penelitian ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam selalu dikumandangkan kepada beliau Nabi Agung Rasulullah Muhammad SAW yang senantiasa kita mengharapkan syafaatnya.

Selama penyusunan skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dukungan, semangat dan motivasi dari berbagai pihak demi kelancaran penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Dr. Maftukhin, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
2. Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Muhammad Aqim Adlan, M.E.I. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Dr. Agus Eko Sujianto, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing Praktik yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, saran, dan nasehat-nasehat sehingga penelitian dapat terselesaikan.
5. Segenap Bapak/Ibu Dosen IAIN Tulungagung yang telah membimbing dan memberikan wawasannya sehingga studi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu pegawai dan staff Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut.
7. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan dan petunjuk kepada hamba-hamba-Nya.
8. Kedua orang tua beserta keluarga yang telah mendukung baik secara moral materiil maupun spiritual dalam menyusun laporan penelitian ini.
9. Semua teman-teman Perbankan Syariah khususnya PS K dan juga kelas PS A yang telah memberikan kontribusi dalam penelitian ini.
10. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan laporan penelitian ini.

Semoga keikhlasan dan kebesaran mereka akan menjadi amal sholih sholihah dihadapan Allah SWT. Seiring doa dan harapan atas segala jasa serta bantuan,

penulis sangat berterimakasih dan semoga amal kebaikan dibalas Allah SWT
berlipat ganda. Amin...

Tulungagung, April 2019

Penulis

Muh Wahyu Candra Ardi Wiranata

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian.....	7
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	8
G. Penegasan Istilah.....	8
H. Sistematika Skripsi.....	10

BAB II LANDASAN TEORI

A. Hakikat Manajemen Strategis	
1. Pengertian Manajemen Strategis.....	12
2. Karakteristik Manajemen Strategis	13
3. Manfaat Manajemen Strategis.....	14
B. Hakikat Kepuasan Pelanggan	
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	18
3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	21

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelanggan	22
C. Hakikat Kemudahan hubungan	
1. Pengertian Kemudahan Hubungan.....	24
2. Kriteria Pelanggan Mudah dihubungi	25
3. Lokasi	26
4. Produk Sesuai Keinginan	27
D. Hakikat Komunikasi	
1. Pengertian Komunikasi	28
2. Proses Komunikasi.....	29
3. Komunikasi yang efektif	23
4. Jenis-Jenis Komunikasi.....	32
E. Hakikat Mengerti Kebutuhan Konsumen	
1. Pengertian Mengerti Kebutuhan Konsumen	33
2. Sifat-Sifat Pelanggan/Konsumen	34
3. Pelanggan Atau Konsumen Memiliki Perilaku Yang Berbeda.....	36
4. Langkah-Langkah Memahami Pelanggan	38
F. Kajian Penelitian Terdahulu.....	41
G. Kerangka Konseptual	45
H. Hipotesis Penelitian.....	46
BAB III	METODE PENELITIAN
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	48
B. Populasi, Sampling, dan Sampel.....	49
C. Sumber Data, Variabel, Skala Pengukuran	51
D. Teknik Pengumpulan Data	53
E. Instrumen Penelitian	55
F. Teknik Analisis Data.....	56
BAB IV	HASIL PENELITIAN
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	64
B. Deskripsi Data	68
C. Deskripsi Variabel.....	70

	D. Hasil Analisis	73
BAB V	PEMBAHASAN	
	A. Pengaruh Kemudahan Hubungan.....	88
	B. Pengaruh Komunikasi	89
	C. Pengaruh Mengerti Kebutuhan Konsumen	90
	D. Pengaruh Simultan	92
BAB VI	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	94
	B. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

3.1 Alternatif Jawaban Responden.....	53
3.2 Instrumen Penelitian.....	54
4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	68
4.2 Karakteristik Berdasarkan Umur.....	69
4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	69
4.4 Data Deskripsi Variabel Kemudahan Hubungan	70
4.5 Data Deskripsi Variabel Komunikasi.....	71
4.6 Data Deskripsi Variabel Mengerti Kemudahan konsumen.....	72
4.7 Data Deskripsi Variabel Kepuasan Anggota.....	73
4.8 Uji Validitas Instrumen Variabel Kemudahan Hubungan	74
4.9 Uji Validitas Instrumen Variabel Komunikasi.....	74
4.10 Uji Validitas Instrumen Variabel Mengerti Kemudahan Konsumen	75
4.11 Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Anggota.....	75
4.12 Hasil Uji Reabilitas	76
4.13 Hasil Uji Normalitas	78
4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	79
4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	81
4.16 Hasil Uji t.....	84
4.18 Hasil Uji f.....	86
4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	87

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual	45
4.1 Susunan Kepengurusan Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut ...	67
4.2 Hasil Uji Heterokedastistas	80

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Data Hasil Kuisisioner
- Lampiran 2 : Karakteristik Responden
- Lampiran 3 : Uji Validitas
- Lampiran 4 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 : Uji Normalitas
- Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 : Uji Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 8 : Uji Hipotesis
- Lampiran 9 : Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 10 : Foto Penyebaran Angket
- Lampiran 11 : Lembar angket
- Lampiran 12 : Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 13 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 14 : Kartu Bukti Bimbingan
- Lampiran 15 : Daftar Riwayat Hidup