

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN NASABAH DI BMT PAHLAWAN
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh

AHMAD ROFIQ AZMIRRIZAL

NIM. 3223113005

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) TULUNGAGUNG**

2015

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN NASABAH DI BMT PAHLAWAN
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Strata Satu Ilmu Perbankan Syariah



Oleh

AHMAD ROFIQ AZMIRRAL

NIM. 3223113005

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) TULUNGAGUNG**

2015

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung**” yang ditulis oleh Ahmad Rofiq Azmirrizal ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Tulungagung, 1 Juli 2015

Pembimbing,



H. Dede Nurohman, M.Ag
NIP. 19711218 200212 1 003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhammad Aqim Adlam, M.E.I
NIP. 19740416 200801 1 008

LEMBAR PENGESAHAN


Skripsi dengan judul "Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Pahlawan Tulungagung" yang ditulis oleh Ahmad Rofiq Azmirrizal: 3223113005 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 28 juli 2015 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi Syari'ah (S.E.Sy.)

Dewan Penguji

Ketua/ Penguji:

Nur Aziz Muslim, M.H.I
NIP. 19740716 200901 1 006

Tandan Tangan

()


Penguji Utama:

Dr. Nur Aini Latifah, SE, MM
NIP. 19700901 199903 2 002

()

Sekretaris/ Penguji:

H. Dede Nurohman, M.Ag
NIP. 19711218 200212 1 003

()

**Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
IAIN Tulungagung**



H. Dede Nurohman, M.Ag
NIP 19711218 200212 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AHMAD ROFIQ AZMIRRIZAL

NIM : 3223113005

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya tersebut.

Tulungagung, 1 Juli 2015

Yang Membuat Pernyataan,



AHMAD ROFIQ AZMIRRIZAL
NIM. 3223113005

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلّٰهِ وَلَوْ عَلَىٰٓ اَنْفُسِكُمْ اَوْ الْوَالِدَيْنِ وَالْاَقْرَبِينَ
اِنْ يَكُنْ غَنِيًّا اَوْ فَقِيْرًا فَاللّٰهُ اَوْلٰىٰٓ بِهِمَا فَلَا تَتَّبِعُوْا اَهْوٰى اَنْ تَعْدِلُوْا وَاِنْ تَلُوْا اَوْ تُعْرَضُوْا

فَاِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُوْنَ خَبِيْرًا ﴿١٧٢﴾

Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu orang yang benar-benar penegak keadilan, menjadi saksi karena Allah biarpun terhadap dirimu sendiri atau ibu bapak dan kaum kerabatmu. jika ia Kaya ataupun miskin, Maka Allah lebih tahu kemaslahatannya. Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang dari kebenaran. dan jika kamu memutar balikkan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, Maka Sesungguhnya Allah adalah Maha mengetahui segala apa yang kamu kerjakan.*

* Depag RI, *mushaf Al-Qur'an Terjemah* (Depok: Al Huda, 2002), hal. 101

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Karya Ini Padamu:

Ibunda dan Ayahandaku, Ibunda Hanik Masitoh dan Ayahanda Nur Hadi
tersayang sebagai pelindung, pembimbing, penyayang, yang selalu mendoakan
serta pendorong kemajuan ananda.

Kakak dan adikku Muh. Aziz Syaifurrohman dan Muh. Hafidz Hidayatulloh yang
memberikan kesejukan di hati dan memberikan motivator,
tempat berbagi dalam suka maupun duka

Teman-teman seperjuanganku (Asror, Nizar, Andik, Zamah, Bisri, Deni Agus dan
Teman-teman PS A) dan semua teman prodi Perbankan Syariah, kebersamaan kita
tak pernah terlupakan

Untuk almamaterku Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung

Dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian karya ini

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Syukur Alhamdulillah Kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan Karunia, Taufiq dan Hidayah-Nya. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Rasulullah SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung**".

Meskipun skripsi ini penulis susun dengan segenap kemampuan yang ada, namun penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah mendapat bantuan dari banyak pihak, melalui kesempatan yang banyak ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Maftukhin ,M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Tulungagung yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengumpulkan data sebagai bahan penulisan laporan penulisan penelitian ini.
2. H. Dede Nurohman, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung Dan selaku Pembimbing telah memberikan pengarahan dan koreksi sehingga penelitian dapat diselesaikan.
3. Muhamad Aqim Adlan, M.E.I., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

4. Segenap Bapak/Ibu Dosen IAIN Tulungagung, khususnya Jurusan FEBI Program Perbankan Syariah yang telah membekali dengan pengetahuan serta wawasan yang cukup kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan kegiatan akademik sampai penyusunan skripsi ini sebagai tugas akhir akademik.
5. Bapak H. Nyadin, MAP selaku Manajer BMT Pahlawan Tulungagung yang telah memberikan izin peneliti untuk mengadakan penelitian. Serta seluruh karyawan BMT Pahlawan Tulungagung yang telah membantu peneliti dalam mengadakan penelitian.
6. Ayah dan Ibu sebagai insan pemberi nafkah dan selalu memberi bantuan spritual moral dan finansial.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, atas segala bantuannya baik secara langsung maupun tidak langsung demi terselesaikannya penulisan ini.

Dengan penuh harapan semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah SWT, dan tercatat sebagai amal shalih. Akhir kata, peneliti berharap semoga hasil penelitian yang tertuang dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan perusahaan pada khususnya.

Tulungagung, 1 Juli 2015

Penulis,

AHMAD ROFIQ AZMIRRIZAL
NIM. 3223113005

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Pengajuan.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pernyataan	iv
Halaman Pengesahan	v
Halaman Motto.....	vi
Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	6
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Mutu Pelayanan.....	8
1. Pengertian Mutu Pelayanan.....	8
2. Dimensi Pelayanan.....	11
B. Kepuasan Nasabah	14
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	14
2. Atribut-atribut Pembentuk Kepuasan.....	16
3. Kepuasan Nasabah Menumbuhkan Loyalitas	17
4. Upaya Mempertahankan Kepuasan Nasabah.....	20
C. Penelitian Terdahulu	23
D. Kerangka Konseptual	25

E. Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	27
B. Populasi, Sampel dan Sampling Penelitian.....	28
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran Penelitian	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	47
B. Analisis Data	62
C. Penyajian Statistik Deskripsi Hasil Penelitian	69
D. Uji Hipotesis	71
E. Pembahasan.....	75
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	78
B. Saran-saran.....	78
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

2.1 Empat Jenis Loyalitas	18
3.1 Kisi-kisi Variabel Penelitian	33
3.2 Alternatif Jawaban Responden.....	35
4.1 Jumlah Nasabah BMT Pahlawan Tulungagung.....	60
4.2 Deskripsi Mutu Pelayanan.....	63
4.3 Deskripsi Kepuasan Nasabah.....	64
4.4 Hasil Uji Validitas Mutu Pelayanan.....	66
4.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	67
4.6 Tabel Uji Reliabilitas	68
4.7 Hasil Uji Normalitas	69
4.8 Uji Multikolinieritas.....	69
4.9 Uji Heteroskedastisitas	70
4.10 Model Summary.....	71
4.11 Uji Regresi Sederhana.....	72
4.12 Uji t	73
4.13 Hasil Penghitungan Korelasi.....	74
4.14 Kriteria Interpretasi Nilai “r” Product Moment	75

DAFTAR GAMBAR

2.1 Siklus Pembelian.....	19
2.2 Penciptaan Nilai Menuju Loyalitas.....	20
2.3 Kerangka Konseptual.....	25
4.1 Struktur Organisasi.....	49
4.2 Perkembangan Nasabah BMT Pahlawan Tulungagung.....	60
4.3 Heteroskedastisitas.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

1. Angket Penelitian
2. Rekapitulasi Data Angket
3. Hasil Penghitungan SPSS
4. Daftar Riwayat Hidup
5. Surat Pendukung Penelitian
6. Kartu Bimbingan

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung”, ini ditulis oleh Ahmad Rofiq Azmirrizal. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah dibimbing oleh H. Dede Nurohman, M.Ag

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Tingkat Kepuasan Nasabah

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh banyak hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah, salah satunya dengan meningkatkan mutu pelayanan, yaitu dengan memberikan pelayanan dengan tanggap, dapat dipercaya, selalu memperhatikan apa yang dibutuhkan atau dikeluhkan oleh nasabah, memberikan fasilitas pelayanan yang baik, keindahan dan kerapihan tempat pelayanan juga perlu diutamakan, dan memaksimalkan setiap pelayanan yang diberikan.

Rumusan masalahnya adalah 1) Bagaimana mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung? 2) Apakah mutu pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung?

Jenis penelitian yang digunakan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BMT Pahlawan Tulungagung yang berjumlah 450 nasabah. Teknik sampling yang digunakan *simple random sampling*. Sampel penelitiannya adalah 82 responden yaitu nasabah BMT Pahlawan Tulungagung.

Hasil penelitiannya adalah mutu layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung berdasarkan penghitungan menunjukkan: $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.130 > 1.664$). Nilai signifikansi t untuk mutu pelayanan adalah 0.036 dan nilai tersebut lebih kecil daripada probabilitas $0,05$ ($0,036 < 0,05$). Dengan demikian, pengujian menunjukkan H_0 ditolak H_a diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa ada pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung. Persamaan regresinya adalah $Y = 48.065 + 0,253 X_1$, Persamaan regresi di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut: 1) Konstanta sebesar 48.065 , artinya jika mutu pelayanan (X) nilainya adalah 0 , maka kepuasan nasabah (Y) nilainya sebesar 48.065 . 2) Koefisien regresi variabel kepuasan nasabah sebesar $0,253$; artinya jika kepuasan nasabah mengalami kenaikan, maka kepuasan nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar $0,253$. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara mutu pelayanan dengan kepuasan nasabah, semakin tinggi kepuasan nasabah maka semakin meningkatkan kepuasan nasabah.

ABSTRACT

Thesis with the title "Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in BMT Pahlawan Tulungagung", was written by Ahmad Rofiq Azmirrizal. Faculty of Economics and Business, Department of Islamic Sharia Banking. Supervisor by H. Dede Nurohman, M.Ag

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

This research is motivated by many things that can be done to improve customer satisfaction, one of them by improving service quality, namely by providing promised services with immediate, accurate and satisfactory. Providing services with responsive, polite and trustworthy, always pay attention to what is required or complaints by customers provide good service facilities, beauty and neatness of the place of service also needs to take precedence, and maximize every service provided.

The formulation of the problem is 1) How does the quality of service and customer satisfaction in BMT Pahlawan Tulungagung? 2) Is the service quality significantly influences customer satisfaction in BMT Pahlawan Tulungagung? This type of research is quantitative research study. The populations in this study are all customers of BMT Pahlawan Tulungagung, amounting to 450 customers. The sampling technique used simple random sampling. Research samples are 82 respondents, customers BMT Pahlawan Tulungagung.

Results of the study were the quality of service significantly influences customer satisfaction in BMT Pahlawan Tulungagung based calculation shows: $t_{\text{count}} > t_{\text{table}}$ ($2.130 > 1.664$). t significant value to the quality of service is 0.036 and the value is smaller than the probability of 0.05 ($0.036 < 0.05$). Thus, the test showed that H_0 refused H_a accepted. Therefore, it can be concluded from these results that show that there is influence of service quality on customer satisfaction in BMT Pahlawan Tulungagung. The regression equation is $Y = 48\ 065 + 0.253 X_1$, the regression equation above can be interpreted as follows: 1) constant at 48 065, meaning that if the quality of service (X) value is 0, then the customer satisfaction (Y) value of 48 065. 2) Customer satisfaction variables regression coefficient of 0.253; meaning that if the customer satisfaction increases, the customer satisfaction (Y) will increase by 0.253. Coefficient is positive; it means there is a positive relationship between service quality and customer satisfaction, higher customer satisfaction, the further increase customer satisfaction.