

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN PRINSIP-  
PRINSIP SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI  
LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH (LKS) ASRI TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**



**OLEH**

**DYCKY WIDYANTORO  
NIM. 3223113030**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH (PS) FAKULTAS EKONOMI DAN  
BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) TULUNGAGUNG  
2015**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN PRINSIP-  
PRINSIP SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI  
LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH (LKS) ASRI TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri  
Tulungagung untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Strata Satu  
Sarjana Ekonomi Syariah (SE,Sy)



**OLEH**

**DYCKY WIDYANTORO  
NIM. 3223113030**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH (PS) FAKULTAS EKONOMI DAN  
BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) TULUNGAGUNG  
2015**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung**” yang ditulis oleh Dycky Widyantoro NIM : 3223113030 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 22 Juli 2015

Pembimbing,

**Muhammad Aswad, MA**  
**NIP: 19750614 200801 1 009**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syari’ah

**M.Aqim Adlan,S.Ag.,S.Pd.,M.EI**  
**NIP. 19740416 200801 1 008**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "Pengaruh kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah" yang ditulis oleh Dycky Widyantoro NIM: 3223113030 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 7 Agustus 2015 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy.)

### Dewan Penguji

**Ketua/ Penguji:**

**Tanda Tangan**

**Lantip Susilowati, M.M.**

**NIP. 19771112 200604 2 002**

( )

**Penguji Utama:**

**Drs. H. Mashudi, M.,Pd.I**

**NIP. 19690131 200112 1 003**

( )

**Sekretaris/ Penguji:**

**Muhammad Aswad, MA**

**NIP. 19750614 200801 1 009**

( )

**Mengesahkan,**

**Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**IAIN Tulungagung**

**H. DEDE NUROHMAN, M.Ag**

**NIP 19711218 200212 1 003**

## MOTTO

... تَخْلِفُهُ فَبِهِ وَشَيْءٍ مِّنْ أَنْفَقْتُمْ وَمَا ...

“Dan barang apa saja yang kamu nafkahkan (berikan), maka Allah akan menggantinya (QS. Saba’ [34]: 39)”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Depag RI, *Al-qur’andan Terjemahannya*, (Semarang: PT. Karya Toha Putra, 1995), hal. 856.

## PERSEMBAHAN

### Kupersembahkan skripsi ini kepada :

Sembah sujudku untukMu yang tak pernah bosan ku persembahkan padaMu selalu memberikan dalam perjuangan mengarungi samudera ilahi tanpa batas, dengan keringat dan air mata, kupersembahkan karya tulis ini teruntuk orang-orang yang selalu hadir dan berharap ridho-Nya. Kupersembahkan bagi mereka yang tetap setia berada di ruang dan waktu kehidupanku:

- ◆ Ayahanda Wijadi Soeprpto. A.Ma.Pd. dan Ibunda Iskusdyah Tersayang, yang selalu mencurahkan kasih sayangnnya tanpa ada batasnya dengan ketulusan dan keikhlasan hati, kesabaran, ketabahan, serta menjadi inspirasi saya untuk menjalani kehidupan yang lebih baik dan mengajarkan saya tentang makna kehidupan yang sebenarnya dengan dasar akhlak yang baik. Dan yang selalu membasahi bibirnya dengan untaian do'a yang tiada hentinya demi keberhasilan Saya dalam meraih cita-cita dan kesuksesan. Pengorbanan beliau merupakan semangat hidup agar diri ini dapat menjadi orang yang lebih baik dan lebih berarti. Semoga kedamaian, kebahagiaan dan ridho Ilahi selalu menyertai keduanya. Dan semoga semuanya selalu di rahmati selalu dalam perlindungan, pelukan dan kasih sayang ALLAH SWT.
- ◆ Keluarga besarku kakak-kakakku Henny Widya Purwanti, Andik Dwi Widiyanto dan Tria Widyatmoko dan adik-adikku tercinta M. Faisal Andrias Putra Dinata, M. Reno Andrias Putra Dwinata, Sefti Widyaning Andini, Novia Yuandira Widayasari, M. Habibi Widian Nadhoir Fanani, dan Airin Humahira Putri Dinata. Yang selalu memberikan saya kekuatan dan inspirasi dan selalu menemani saya baik suka maupun duka dalam menapaki jalan kehidupan yang sangat panjang. Semoga semuanya selalu dalam pelukan dan kasih sayang Allah SWT.
- ◆ Guru-guruku yang telah memperkenalkan jendela ilmu dan meletakkan dasar akhlak QuLkarimah sehingga dapat memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan. Semoga jasa-jasa beliau mendapat balasan yang sebaik-baiknya oleh Allah.
- ◆ Seseorang yang selalu menemani saya dalam keadaan suka maupun duka, yang selalu member saya semangat dan motivasi untuk meraih cita-cita yang diharapkan. Semoga kami dapat meraih cita-cita yang kami inginkan dan selalu dalam perlindungan Allah SWT.

- ◆ Sahabat-sahabatku PKFT yang selalu mendukung, memberikan bantuan, motivasi, inspirasi, nasehat, semangat hidup, pelajaran hidup dan dukungan untuk selalu bangkit dari keputusan dan keterpurukan yang selalu datang melanda. Semoga sahabat-sahabatku dapat meraih segala impian dan kesuksesan yang dicita-citakan.
- ◆ Sahabat-sahabatku satu kelas PS-A dan satu kampus yang selalu memberikan bantuan, semangat dan telah memberikan arti warna-warni kehidupan bagi saya. Semoga apa yang dicita-citakan dapat terpenuhi.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. Atas segala karunianya sehingga laporan penelitian ini dapat terselesaikan. Shalawat dan serta salam semoga senantiasa abadi tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan umatnya. Sehubungan dengan selesainya penulisan skripsi ini maka penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Maftukhin, M.Ag. Selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
2. Bapak H. Dede Nurohman, M.Ag. Selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
3. Bapak M.Aqim Adlan, S.Ag., S.Pd., M.El. Selaku Ketua Jurusan Perbankan Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
4. Bapak Muhammad Aswad, MA Sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan koreksi sehingga penelitian dapat terselesaikan.
5. Segenap Bapak /IbuDosen IAIN Tulungagung yang telah membimbing dan memberikan wawasannya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan
6. Bapak Leksana Agus Widodo, SE. Selaku Manager LKS ASRI Tulungagung yang telah memberikan ijin melaksanakan penelitian
7. Semua pihak yang telah membantu terselesaikanya penulisan laporan penelitian ini.

Dengan penuh harap semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah SWT. dan tercatat sebagai amal shaleh.



Akhirnya, karya ini penulis suguhkan kepada segenap pembaca, dengan harapan adanya saran dan kritik yang bersifat konstruktif demi pengembangan dan perbaikan. Semoga karya ini bermanfaat dan mendapat ridho Allah SWT.

Tulungagung, 22 Juli 2015

Penulis

DYCKY WIDYANTORO

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMBUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>

## BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
D. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	10
E. Defisi Operasional .....	11
F. Sistematika Penelitian .....	12

## **BAB II TUJUAN PUSTAKA**

A. Kerangka Teori .....	14
B. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	47
C. Kerangka Konseptual .....	51
D. Hipotesis Penelitian .....	52

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	54
B. Populasi, Sampling dan Sampling Penelitian .....	55
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Penelitian .....	58
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	59
E. Teknik Analisis Data .....	60

## **BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN**

A. Hasil Penelitian .....	66
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	79

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	102
B. Saran .....	103

DAFTAR PUSTAKA .....	105
----------------------	-----

LAMPIRAN .....	110
----------------	-----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	
----------------------------	--

## DAFTAR TABEL

Lampiran		Hal
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	68
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	69
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	80
4.6	Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan .....	81
4.7	Uji Validitas Penerapan Prinsip-prinsip Syariah.....	82
4.8	Uji Reabilitas Penerapan Prinsip-prinsip Syariah .....	83
4.9	Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	84
4.10	Uji Reabilitas Kepuasan Nasabah .....	85
4.11	Hasil Uji Kolmogorov-smirnov .....	85
4.12	Hasil Uji Multikolonieritas .....	90
4.13	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	93
4.14	Hasil Uji Hipotesisi (Uji t) .....	95
4.15	Hasil Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	98
4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	100

## DAFTAR BAGAN

2.1	Sarana Manfaat Keunggulan Layanan.....	22
2.2	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	39
2.3	Kerangka Konseptual .....	51

## DAFTAR GAMBAR

4.1	<i>P-Plots</i> Variabel Kualitas Pelayanan .....	87
4.2	<i>P-Plots</i> Variabel Penerapan Prinsip-prinsip Syariah .....	88
4.3	<i>P-Plots</i> Variabel Kepuasan Nasabah .....	89
4.4	Hasil Uji Hiteroskedastisitas .....	91

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung” ini ditulis oleh Dycky Widyantoro, NIM. 3223113030, pembimbing Muhammad Aswad, MA.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi di Indonesia saat ini banyak lembaga yang menerapkan prinsip-prinsip syari’ah dalam menjalankan usahanya seperti perbankan syari’ah, reksadana syari’ah, pasar modal syari’ah, asuransi syariah, sehingga sektor bisnis dibidang lembaga keuangan juga menerapkan prinsip syari’ah. tidak sedikit lembaga keuangan yang mulai menerapkan prinsip-prinsip syari’ah dalam menjalankan kegiatan operasional bisnisnya. Alasan peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah di lembaga keuangan syariah (LKS) ASRI Tulungagung ini, karena ingin mengetahui bagaimana tanggapan nasabah tentang pelayanan yang ada di lembaga keuangan syariah (LKS) ASRI Tulungagung selama ini terutama tentang penerapan prinsip-prinsip syariah yang diterapkan di lembaga keuangan syariah ASRI Tulungagung.

Untuk itulah peneliti ingin mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah terhadap peranan penting pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah yang dimainkan oleh sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan. sehingga dapat terciptanya kenyamanan serta kepuasan nasabah lembaga keuangan syariah (LKS) ASRI Tulungagung.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di LKS ASRI Tulungagung berpengaruh positif dan signifikan? (2) Apakah pengaruh penerapan prinsip-prinsip syari’ah terhadap kepuasan nasabah di LKS ASRI Tulungagung berpengaruh positif dan signifikan? (3) Apakah secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari’ah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di LKS ASRI Tulungagung? Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk menguji apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan. (2) Untuk menguji apakah pengaruh penerapan prinsip-prinsip syari’ah terhadap kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan. (3) Untuk menguji apakah secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari’ah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dalam penelitian ini digunakan metode angket, dokumentasi, dan instrument penelitian. Angket digunakan untuk memperoleh data tentang kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah di LKS ASRI Tulungagung yang digunakan sebagai sampel penelitian. Sedangkan metode dokumentasi dan instrument penelitian digunakan untuk menggali data tentang populasi, sampel, sarana dan prasarana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah LKS ASRI Tulungagung. Terlihat nilai  $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$  ( $31,268 > 3,25$ ) maka menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Penerapan Prinsip-prinsip syariah ( $X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah ( $Y$ ).

Dengan ini variabel independen mempengaruhi variabel dependen sebesar 60,8%, sedang sisanya sebesar 39,2% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

Dari hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan( $X_1$ ) (Jaminan, kehandalan, fisik nyata, perhatian, daya tanggap), berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Jadi, pelayanan yang diterapkan oleh Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI tulungagung adalah kurang baik.

Hal ini berarti bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen atau nasabah, konsumenlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa (*consumer perceived servis quality*) merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa dari sudut pandang konsumen. Namun, perlu diperhatikan bahwa sifat jasa yang tidak nyata (*intangibel*) menyebabkan sangat sulit bagi konsumen untuk menilai jasa sebelum dia mengalaminya, bahkan setelah dia konsumsi jasa tertentu pun, sulit bagi konsumen untuk menilai kualitas jasa tersebut.

Variabel penerapan prinsip-prinsip syariah (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung. Dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip syariah di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung dilaksanakan dengan baik seperti dengan nama lembaga tersebut, jadi Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung adalah lembaga yang tidak hanya mengandalkan nama syariah tetapi juga menerapkan prinsip-prinsip syariah dengan baik.

Dari hasil uji F yang diujikan sebelumnya, menghasilkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah (X2) adalah secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Karena protabilitas (0,000) jauh dibawah tingkat signifikansi yang disyaratkan 0,05. Maka modal regresi ini secara simultan mempengaruhi kepuasan nasabah.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Penerapan Prinsip-prinsip Syariah, Kepuasan Nasabah.



## ABSTRACT

Thesis with the title "Influence of Service Quality and Application of Sharia principles in the Customer Satisfaction Islamic Financial Institutions (LKS) ASRI Tulungagung" was written by Dycky Widyantoro, NIM. 3223113030, mentor Muhammad Aswad, MA.

The background of this research by line with the growing economy in Indonesia today many institutions that apply the principles of Shari'ah in the operations such as shariah banking, mutual funds sharia, shariah capital market, Islamic insurance, so that the business sector in the field of financial institutions also apply the principles of Shari'ah. not a few financial institutions are beginning to apply the principles of Shari'ah in the course of business operations. The reason researchers interested in studying the quality of services and the application of the principles of sharia on customer satisfaction in Islamic financial institutions (LKS) ASRI this Tulungagung, because they want to know bagaimana customer feedback on existing services in Islamic financial institutions (LKS) ASRI Tulungagung has been mainly neighbor the application of sharia principles applied in islamic financial institutions ASRI Tulungagung.

For that researchers want to know how much the level of customer satisfaction to the important role of service and application of the principles of sharia played by human resources in the company. so as to create comfort and customer satisfaction Islamic financial institutions (LKS) ASRI Tulungagung.

The problem of this thesis is (1) Does the influence of service quality on customer satisfaction in LKS ASRI Tulungagung positive and significant impact? (2) Is the effect of the application of the principles of Shari'ah on customer satisfaction in LKS ASRI Tulungagung positive and significant impact? (3) Does the simultaneous impact of service quality and the application of the principles of Shari'ah effect on customer satisfaction in LKS ASRI Tulungagung? As for the objectives of this study were (1) To test whether the impact of service quality on customer satisfaction and significant positive effect. (2) To test whether the effect of the application of the principles of Shari'ah on customer satisfaction and significant positive effect. (3) To test whether the simultaneous impact of service quality and the application of the principles of Shari'ah effect on customer satisfaction.

In this study used questionnaire methods, documentation, and research instrument. The questionnaire used to obtain data on customer satisfaction with quality of services and the application of the principles of sharia in LKS ASRI Tulungagung used as samples. While the methods of documentation and research instrument used to collect data about the population, samples, facilities and infrastructure.

The results showed that the quality of service and application of the principles of sharia have a positive and significant impact on customer satisfaction LKS ASRI Tulungagung. Seen the  $F\text{-count} > F\text{-table}$  ( $31.268 > 3.25$ ) then reject  $H_0$  and accept  $H_a$ . So it can be concluded that the variable Quality of Service (X1) and the Application of the Principles of sharia (X2) simultaneously positive and significant impact on Customer Satisfaction (Y).

With these independent variables affect the dependent variable by 60.8%, while the rest of 39.2% is explained by other variables outside the research.

From the results of this research can be concluded that the variable quality of service (X1) (Security, reliability, real physical, attention, responsiveness), and no significant positive effect on customer satisfaction variables. Thus, the service applied by Islamic Financial Institutions (LKS) ASRI tulungagung is less good. This means that the image quality good service is not based on the point of view or perception of service providers, but based on the angle of view or perception of consumers or customers, consumers who consume and enjoy the services of the company, so it is they who should determine the quality of service. Consumer perceptions of the quality of services (consumer perceived service quality) is a thorough assessment of the advantages of a service from the point of view of consumers. However, it should be noted that the nature of the services that are not real (intangibel) causing very difficult for consumers to assess services before she did, even after her consumption of certain services, it is difficult for consumers to judge the quality of these services.

Variable application of the principles of sharia (X2) simultaneously positive and significant impact on customer satisfaction Islamic Financial Institutions (LKS) ASRI Tulungagung. It can be concluded that the application of the principles of sharia in Islamic Financial Institutions (LKS) ASRI Tulungagung executed well as the name of the institution, so the Islamic Financial Institutions (LKS) ASRI Tulungagung is an institution that not only rely on the name of sharia but also to apply Islamic principles well.

From the results of the F test were tested before, resulting in that the variable Quality of Service (X1) and Application of principles of Sharia (X2) is simultaneously positive and significant impact Customer Satisfaction (Y). Because protabilitas (0,000) is far below the required significance level of 0.05. So regression capital is simultaneously affect customer satisfaction.

**Keywords:** Quality of Service, Application of principles of Sharia, Customer Satisfaction.