

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA ADMINISTRASI  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BAITUL TAMWIL  
MUHAMMADIYAH (BTM) MENTARI NGUNUT 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 (S.E.Sy.)



**Oleh**

**BINTI KHOIRIYAH**

**NIM. 2823123025**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**IAIN TULUNGAGUNG**

**2016**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung” yang ditulis oleh Binti Khairiyah, NIM. 2823123025 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 02 Mei 2016

Pembimbing

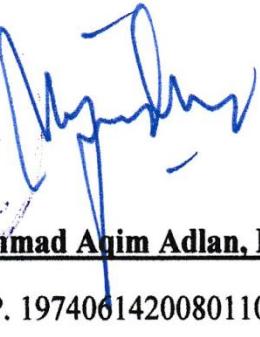
  
**Muhammad Aswad, MA**

**NIP. 19750614 200801 1 009**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



  
**Muhammad Ajim Adlan, M. E. I**

**NIP. 197406142008011008**

## HALAMAN PENGESAHAN

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BAITUL TAMWIL MUHAMMADIYAH (BTM) MENTARI NGUNUT TULUNGAGUNG

SKRIPSI

Disusun oleh

**BINTI KHOIRIYAH**

**NIM.2823123025**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 13 Mei 2016 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy)

#### Dewan Pengaji

##### Ketua Pengaji :

Dr. Nur Aini Latifah, SE. MM.

NIP. 19700901 199903 2 002

#### Tanda Tangan



##### Pengaji Utama :

Lantip Susilowati, S.Pd. MM.

NIP. 19771112 200604 2 002



##### Sekretaris/Pengaji :

Muhammad Aswad, MA.

NIP. 19750614 200801 1 009



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Binti Khoiriyah

NIM : 2823123025

Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung” ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi/karya tulis ini terkandung unsur atau ciri plagiasi dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, 02 Mei 2016

Yang membuat pernyataan



Binti Khoiriyah

## MOTTO

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصِبْ

Artinya: “Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”.

(Q.S Al-Insyirah : 7).<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Tafsirnya*. Edisi yang disempurnakan, (Jakarta: Lentera Abadi, 2010), hal. 703

## **PERSEMBAHAN**

Sebentuk ungkapan rasa syukur dan kasih sayang sebagai rasa terima kasihku yang ingin kupersembahkan kepada mereka yang selalu ada di kehidupanku,

Persembahan yang pertamahanyalah kepada ALLAH SWT yang telah memberikan hidayah-Nya dengan memberikan kekuatan dan kesabaran serta keuletan dalam penulisan skripsi ini.

Terimakasih yang tak terhingga untuk yang selalu mengajarkanku arti dari hidup, Bapak (Miftakhul Bastomi) dan Ibukku (Siti Mu'alifah) tercinta yang selalu memanjatkan do'a untukku dengan segenap rasa kasih sayang, yang telah mendukung, memahami, dan memberikan kesempatan untuk *tholabul ilmi* hingga pendidikan yang setinggi ini.

Terimakasih untuk Adikku tersayang Masyitoh Lailiyayang setia menemaniku baik dalam keadaan suka maupun duka dan memberikan do'a serta semangat untuk menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

Terimakasih untuk dosen-dosenku, yang telah mentransfer ilmunya, dan khususnya kepada Bapak Muhammad Aswad, MA, selaku dosen pembimbingku yang tidak pernah bosan-bosan memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.

Terimakasihku juga ku persembahkan kepada para *staff* Baitul Tanwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung, Pak Faisal, Bu Nuning, Mas Ade, Mas Dian, Mas Saiful, Mas Afiq, yang telah membantu memberikan informasi, agar terselesaikannya skripsi ini tepat waktu.

Dan Terimakasihku juga ku persembahkan kepada sahabat setiaku (Citra, Ana, Kholisoh, Ama) dan sahabat-sahabatku (Dewi, Fida, Biutty, Ani, Alfi, Risma, Afifa, Isna) dan juga teman-teman seperjuangan khususnya jurusan Perbankan Syariah A angkatan 2012 yang sudah mengukir kenangan-kenangan manis yang tak akan pernah terlupakan dan semoga silaturrahmi tetap terjalin.

Dan tidak lupa ucapan terima kasihku kepada teman-teman KKN Nglurup 1, Reny Dwi, Reny Kristina, Sofya, Sofi, Yulia, Metha, Zulaikah, Ilma) yang telah ku anggap sebagai keluarga sendiri, terimakasih telah memberikan dukungan dan do'a. Semoga persaudaraan kita tetap abadi.

Almamaterku tercinta Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.  
Serta semua pihak yang turut memberikan semangat dan do.a.

## **PRAKATA**

*Alhamdulillahhirabbil'alamin*, Peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayahnya kepada Peneliti. Sehingga laporan penelitian ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam semoga senantiasa tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang yakni *Dinul Islam* dan yang akan selalu diharapkan syafaatnya di hari akhir nanti.

Sehubungan dengan terselesaikannya penulisan skripsi ini maka peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Maftukhin, M.Ag. selaku Rektor IAIN Tulungagung.
2. Bapak H. Dede Nurohman, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung yang telah memberikan semangat.
3. Bapak Muhammad Aqim Adlan, M.E.I. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah IAIN Tulungagung yang telah memberikan pengarahan.
4. Bapak Muhammad Aswad, MA., sebagai pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan koreksi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
5. Segenap Bapak/Ibu Dosen IAIN Tulungagung yang telah membimbing dan memberikan wawasan sehingga studi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Muhammad Faisal selaku Manajer di BTM Mentari Ngunut yang telah memberi izin penelitian.
7. Ibu Nuning Rahmawati selaku *Staff* di BTM Mentari Ngunut yang telah memberikan informasi dan ilmu pengetahuan terkait dengan penelitian di BTM mentari ngunut.
8. Kedua Orang Tua Peneliti yang senantiasa memberi dorongan baik moril maupun material hingga dapat terselesaikannya studi dan penyusunan penelitian ini.

9. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan penelitian ini.

Dengan penuh harap semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah SWT, dan tercatat sebagai amal shalih. Aamiin.....Akhirnya, laporan penelitian ini dapat dikumpulkan tetap seperti ketentuan yang ada. Tentunya dalam penulisan laporan penelitian ini jauh dari sempurna, Peneliti mengharap kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi perbaikan. Semoga laporan penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya, serta membawa ilmu yang bermanfaat bagi kita semua. Aamiin....

Tulungagung, 02 Mei 2016

Peneliti,

**BINTI KHOIRIYAH**

NIM.2823123025

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1	: Contoh Skala Pengukuran Indikator Variabel .....	56
Tabel 3.2	: Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	58
Tabel 4.1	: Jenis Kelamin Responden .....	67
Tabel 4.2	: Pekerjaan Responden .....	68
Tabel 4.3	: Pendapatan Responden .....	69
Tabel 4.4	: Jumlah Pembiayaan .....	70
Tabel 4.5	: Jenis Produk .....	71
Tabel 4.6	: Penerimaan Pembiayaan Nasabah di Tempat lain ...	71
Tabel 4.7	: Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner .....	73
Tabel 4.8	: Hasil Uji Validitas.....	76
Tabel 4.9	: Item Total Statistik.....	77
Tabel 4.10	: Hasil Uji Reliabilitas.....	78
Tabel 4.11	: Hasil Uji Normalitas Data.....	80
Tabel 4.12	: Keputusan Uji Normalitas Data .....	81
Tabel 4.13	: Hasil Uji Multikoloniaritas .....	85
Tabel 4.14	: Hasil Uji Regresi Berganda .....	86
Tabel 4.15	: Hasil Uji t .....	88
Tabel 4.16	: Hasil Uji F.....	89
Tabel 4.17	: Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	90

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	: Kerangka Berfikir.....	52
Gambar 4.1	: P-P Plot Kualitas Pelayanan.....	81
Gambar 4.2	: P-P Plot Biaya Administrasi.....	82
Gambar 4.3	: P-P Plot Kepuasan Nasabah .....	82
Gambar 4.4	: Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	84

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	: Kuesioner .....	102
Lampiran 2	: Data Mentah Sebelum Diolah .....	106
Lampiran 3	: Hasil Uji SPSS .....	112
Lampiran 4	: Biodata Penulis.....	121
Lampiran 5	: Kartu Kendali dan Catatan .....	122
Lampiran 6	: Surat Permohonan Izin Penelitian .....	131
Lampiran 7	: Surat Bukti Penelitian .....	132

## **ABSTRAK**

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung” ini ditulis oleh Binti Khoiriyah, NIM.2823123025, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung dibimbing oleh Muhammad Aswad, MA.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan persaingan bisnis yang semakin ketat. Salah satu strategi yang digunakan untuk menunjang keberhasilan bisnis dalam lembaga keuangan mikro syariah yaitu dengan memaksimalkan kualitas pelayanan terhadap nasabah, sehingga kualitas pelayanan menjadi prioritas utama dalam menciptakan kepuasan nasabah. Untuk menciptakan kepuasan nasabah, tentunya lembaga keuangan mikro syariah juga membutuhkan faktor pendukung untuk melakukan operasional sehari-hari. Salah satunya yaitu dengan menetapkan biaya administrasi, dimana dalam menetapkan biaya administrasi hendaknya lembaga keuangan mikro syariah juga harus mempertimbangkan antara laba dengan kepuasan nasabah karena dengan biaya administrasi yang rendah kemungkinan dapat menciptakan kepuasan nasabah, namun disisi lain laba yang didapatkan oleh lembaga terlalu kecil sehingga operasional lembaga keuangan syariah tidak berjalan secara maksimal.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung? (2) Apakah ada pengaruh biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung? (3) Apakah ada pengaruh secara simultan kualitas pelayanan, dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung? Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah (1) untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung. (2) untuk menguji pengaruh biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung. (3) untuk menguji secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis analisis asosiatif. Penelitian ini menggunakan metode angket. Angket digunakan untuk memperoleh data tentang kualitas pelayanan dan biaya administrasi yang digunakan sebagai sampel. Sedangkan metode dokumentasi digunakan untuk menggali data tentang populasi, sampel. Penelitian ini menggunakan analisis data dengan regresi linier berganda.

Dari hasil analisis menyatakan bahwa, (1) secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, (2)

secara parsial biaya administrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, (3) secara simultan kualitas pelayanan, dan biaya administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Biaya Administrasi dan Kepuasan Nasabah

## **ABSTRACT**

Thesis with the title "The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction Administrative Costs at Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung" was written by Binti Khoiriyah, NIM.2823123025, Faculty of Economics and Business Islam, Islamic Banking Department, State Islamic Institute Tulungagung guided by Muhammad Aswad, MA.

This research is motivated by business competition is increasingly fierce. One strategy used to support business success in Islamic microfinance institutions is to maximize the quality of service to customers, so the quality of service is a top priority in creating customer satisfaction. To create customer satisfaction, of course, Islamic microfinance institutions also need a contributing factor to perform daily operations. One of them is by defining administrative costs, which in determining the administrative costs should Islamic microfinance institutions should also consider the profit and customer satisfaction due to the low administrative overheads likely to create customer satisfaction, but on the other hand the profits obtained by the agency is too small so that the operational Islamic financial institutions are not running optimally.

The problem of this thesis is (1) Is there an impact of service quality on customer satisfaction in Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung? (2) Is there any influence of administrative fees on customer satisfaction in Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung? (3) Is there any effect of simultaneous quality of service, and administrative costs to the customer satisfaction at Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung? As for the objectives of this study were (1) to test the effect of service quality on customer satisfaction in Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung. (2) to test the effect of the administrative costs on customer satisfaction in Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung. (3) to test the simultaneous impact of service quality and customer satisfaction against administrative costs in at Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung.

This study uses a quantitative approach to the type of associative analysis. This study using questionnaires. The questionnaire used to obtain data on the quality of services and administrative costs were used as a sample. While the documentation method used to collect data about the population, the sample.

This study uses data analysis with linear regression. From the analysis states that, (1) the partial service quality positive and significant impact on customer satisfaction, (2) the partial cost of administration had no significant effect on customer satisfaction, (3) simultaneously quality of service, and administrative expenses positively and significantly on customer satisfaction.

**Keywords:** Quality of Service, Administrative Costs and Customer Satisfaction

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Surat Pernyataan Keaslian.....	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan .....	vii
Prakata.....	viii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
Abstrak Indonesia.....	xiii
Abstrak Inggris.....	xv
Daftar Isi .....	xvi

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian .....	8

E.	Ruang Lingkup dan Pembatasan Penelitian .....	9
F.	Hipotesis Penelitian .....	9
G.	Penegasan Istilah .....	9
H.	Sistematika Pembahasan Skripsi .....	11

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A.	Kualitas Pelayanan .....	13
B.	Biaya Administrasi .....	29
C.	Kepuasan Nasabah.....	35
D.	Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) .....	44
E.	Kajian Penelitian Terdahulu .....	48
F.	Kerangka Pemikiran .....	51

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	53
B.	Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian .....	53
C.	Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya.....	55
D.	Teknik Pengumpulan Data .....	57
E.	Teknik Analisis Data .....	59

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A.	Profil Lembaga .....	64
B.	Hasil Penelitian.....	67

## **BAB V PEMBAHASAN**

A.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	91
B.	Pengaruh Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah .....	93
C.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah.....	95

**BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	96
B. Saran .....	97

**DAFTAR RUJUKAN .....** 98**LAMPIRAN-LAMPIRAN .....** 102