

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PEMBIAYAAN PADA BMT  
TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**



Oleh

**ANA ROCHMANIAH**  
**NIM. 3223103009**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) TULUNGAGUNG  
2014**

**PENGARUH PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH PEMBIAYAAN PADA BMT  
TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada:

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu Perbankan Syariah



Oleh

**ANA ROCHMANIAH**  
NIM. 3223103009

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) TULUNGAGUNG  
2014**

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pada BMT Tulungagung**” yang ditulis oleh Ana Rochmaniah, ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Tulungagung, 18 Juni 2014

Pembimbing,

**Dr. Agus Eko Sujianto, SE.,MM**  
**NIP. 19710807 200501 1 003**

## PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pada BMT Tulungagung**” yang ditulis oleh Ana Rochmaniah, ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari rabu tanggal 18 Juni 2014, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu Perbankan Syariah.

Dewan Penguji Skripsi

Ketua

Sekretaris

**Dr. Agus Eko Sujianto, SE.,MM**  
NIP. 19710807 200501 1 003

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

Penguji Utama

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

Tulungagung, 18 Juni 2014

Mengesahkan,  
IAIN Tulungagung  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam ,

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

## **PERSEMBAHAN**

Allah SWT

Atas Rahmat dan HidayahNya Selama Ini Kepada Hamba

Nabi Muhammad SAW, Junjunganku Yang Menjadi Penuntun Umat Di Dunia

dan Di Akhirat

Skripsi Ini Kupersembahkan Untuk:

Ayahku Samsul Mu'arif Tersayang dan Tercinta Ibundaku Muslikah

Yang senantiasa selalu memberikan, Do'a, Cinta, Kasih Bayang berlimpah, dan

Dorongan Serta Semangat Dengan Setulus Hati

Budi dan Jasa Kalian Tiada Pernah Terbalaskan

Adikku Mochamad Azis Ma'arif

Yang Selalu Memberikan Dukungan Dan Motivasi

Keluarga Besarku Yang Telah Memberikan Do'a Serta Semangatnya

Sahabat-sahabatku, Nur Lailiyah, Galih Sunarti, Umi Nafiatur Rosyidah Yang

Selalu Memberi Motivasi, Menemani dan Membantuku Dalam Suka Maupun

Duka

Untuk *Kamu* Yang Selalu Memberikan Dorongan, Do'a, Motivasi Menemani dan

Membantuku Dalam Suka Maupun Duka

Sahabat-sahabatku, Jurusan Perbankan Syariah A Angkatan 2010

Kebersamaan Kita Adalah Kenangan Yang Tak Akan Terlupakan

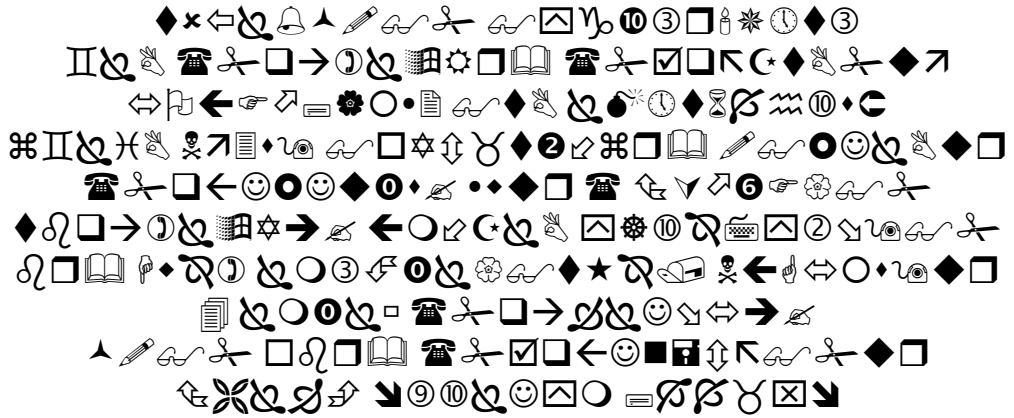
Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Yang Selalu Memberikan Yang Terbaik Bagi Mahasiswanya

Almamaterku IAIN Tulungagung

Serta Semua Pihak Yang Turut Memberikan Semangat Dan Do'a

# MOTTO



“ Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (Qs. Al-Baqoroh:267)

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT, Dzat yang telah memberikan segenap rahmat, karunia serta hidayah-Nya, khususnya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang selalu diharapkan syafaatnya di hari akhir nanti, beserta keluarga dan para sahabat atau orang-orang yang mengikuti jejaknya.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S.1) dalam jurusan perbankan syari'ah fakultas ekonomi dan bisnis Islam IAIN Tulungagung.

Ucapan terimakasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua yang telah membrikan pengarahan, bimbingan, dan bantuan dalam bentuk apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terimakasih terutama penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Maftukhin, M.Ag, selaku Rektor IAIN Tulungagung yang memberikan fasilitas sebagai modal dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak H. Dede Nurohman, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak M. Aqim Adlan, M.EI, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah
4. Bapak Dr. Agus Eko Sujianto, SE.,MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan disela-sela kesibukannya demi terselesaikannya skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen IAIN Tulungagung yang telah memberikan ilmunya, dan memberikan semangat untuk bisa meraih cita-cita dan masa depan yang cerah.
6. Bapak Nursalim, SS selaku manajer BMT Istiqomah yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di BMT Istiqomah.
7. Bapak Nyadin, M.AP selaku manajer BMT Pahlawan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di BMT Pahlawan.
8. Segenap karyawan BMT Istiqomah dan BMT Pahlawan yang telah memberikan waktunya untuk membantu penulis.
9. Kepada ayah dan ibu yang selalu memberikan do'a dan dukungannya baik secara moril dan materiil kepada penulis.
10. Semua pihak yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan baik moril maupun materiil, sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis berharap semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah SWT, dan dicatat sebagai amal shaleh.

Semoga tugas akhir yang penulis susun dapat bermanfaat bagi penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan demi sempurnanya skripsi ini.

Tulungagung, 18 Juni 2014

Penulis

**ANA ROCHMANIAH**  
**NIM. 3223103009**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGAJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>ABSTRAK</b> .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Hipotesis Penelitian .....	11
E. Kegunaan Penelitian .....	11
F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	12
G. Definisi Operasional .....	12
H. Sistematika Penulisan Skripsi .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Loyalitas pelanggan atau asabah .....	17
1. Pengertian loyalitas pelanggan atau nasabah .....	17
2. Karakteristik loyalitas pelanggan atau nasabah .....	18
3. Tahapan dan tingkatan loyalitas .....	18
B. Kualitas pelayanan .....	21
1. Pengertian pelayanan .....	21

2. Pengertian kualitas pelayanan .....	21
3. Pelayanan dalam Islam .....	23
4. Ciri-ciri pelayanan yang baik .....	24
5. Dimensi kualitas pelayanan .....	27
C. Kepuasan pelanggan atau nasabah .....	29
1. Pengertian kepuasan pelanggan atau nasabah .....	29
2. Mengukur kepuasan pelanggan atau nasabah .....	30
3. Faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan atau nasabah .....	32
D. BMT .....	33
1. Pengertian BMT .....	34
2. Visi BMT .....	34
3. Misi BMT .....	35
4. Tujuan BMT .....	35
5. Asas dan landasan BMT .....	36
6. Prinsip BMT .....	37
7. Ciri-ciri utama BMT .....	38
8. Ciri-ciri khusus BMT .....	38
E. Kajian Penelitian Terdahulu .....	28
1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah .....	40
2. Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah .....	42
3. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah .....	43
G. Kerangka Berfikir Penelitian .....	44

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Rancangan Penelitian .....	45
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	45
1. Populasi .....	45
2. Sampel dan teknik sampling .....	46
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya.....	48
1. Sumber data .....	48

2. Variabel .....	48
3. Skala pengukurannya .....	49
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	49
1. Teknik pengumpulan data .....	49
2. Instrumen penelitian .....	51
E. Analisis Data .....	52
1. Uji Validitas .....	53
2. Uji Reliabilitas .....	53
3. Uji Normalitas .....	54
4. Uji Asumsi Klasik.....	54
5. Uji Regresi Berganda.....	55
6. Koefisien Determinasi .....	56
7. Uji Hipotesis.....	57

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran umum obyek penelitian .....	59
1. Sejarah berdirinya BMT Pahlawan .....	59
2. Lokasi perusahaan .....	59
3. Visi, misi dan tujuan BMT .....	60
4. Produk-produk BMT Pahlawan .....	61
5. Sejarah berdirinya BMT Istiqomah .....	63
6. Lokasi perusahaan .....	63
7. Visi, misi BMT Istiqomah .....	63
8. Produk-produk BMT Istiqomah .....	64
B. Diskripsi responden .....	65
C. Diskripsi variabel .....	69
D. Analisis data .....	72
1. Uji validitas dan reliabilitas instrumen .....	71
2. Uji Normalitas Data.....	75
a. Uji Normalitas Data dengan Kolmogrov-Smirnov .....	77
b. Uji Normalitas Data dengan P-P Plots.....	76
3. Uji Asumsi Klasik.....	78

a. Uji Multikolinieritas .....	78
b. Uji Heteroskedastisitas .....	79
4. Uji Regresi Berganda .....	80
4. Koefisien Determinasi .....	81
5. Uji Hipotesis .....	83
a. Uji-t .....	82
b. Uji-F .....	84
D. Pembahasan.....	85
a. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah ...	85
b. Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah ....	87
c. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah .....	88

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	90
B. Saran .....	91

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1: Perkembangan Anggota BMT Pahlawan .....	3
2. Tabel 1.2: Perkembangan Anggota BMT Istiqomah .....	23
3. Tabel 3.3: Instrumen Penelitian .....	46
4. Tabel 4.4: Jenis Kelamin Responden .....	66
5. Tabel 4.5: Jenis Pekerjaan Responden .....	67
6. Tabel 4.6: Usia Responden.....	68
7. Tabel 4.7: Jenis Pendidikan Responden .....	69
8. Tabel 4.8: Kualitas Pelayanan .....	69
9. Tabel 4.9: Kepuasan Nasabah .....	70
10. Tabel 4.10: Loyalitas Nasabah .....	71
11. Tabel 4.11: Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan .....	71
12. Tabel 4.12: Uji Validitas Instrumen Kepuasan Nasabah .....	73
13. Tabel 4.13: Uji Validitas Instrumen Loyalitas Nasabah .....	74
14. Tabel 4.14: Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan .....	75
15. Tabel 4.15: Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Nasabah .....	75
16. Tabel 4.16: Uji Reliabilitas Instrumen Loyalitas Nasabah .....	76
17. Tabel 4.17: Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	77
18. Tabel 4.18: Mutikolinearitas .....	79
19. Tabel 4.19: Regresi berganda .....	80
20. Tabel 4.20: Koefisien Determinasi .....	81
21. Tabel 4.21: Uji-F .....	84

## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1: Kerangka Berfikir .....	32
2. Gambar 4.6: Uji P-P Plot Variabel Kualitas Pelayanan .....	77
3. Gambar 4.7: Uji P-P Plot Variabel Kepuasan Nasabah .....	77
4. Gambar 4.4: Uji P-P Plot Variabel Loyalitas nasabah .....	78
5. Gambar 4.5: Heteroskedastisitas .....	79

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Angket
2. Data Mentah
3. Uji Validitas
4. Uji Reliabilitas
5. Uji Normalitas Pertama
6. Uji Normalitas Kedua
7. Uji Normalitas Ketiga
8. Uji Normalitas Keempat
9. Uji Normalitas *P-P Plots*
10. Uji Asumsi Klasik
11. Uji Regresi Berganda
12. Keaslian Tulisan
13. Bukti Konsultasi Bimbingan Skripsi
14. Rekap Konsultasi Bimbingan
15. Biodata Penulis
16. Surat Penelitian Dari Tempat Penelitian

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pada BMT Tulungagung” ini ditulis oleh Ana Rochmaniah, 3223103009, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syari’ah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung dibimbing oleh Dr. Agus Eko Sujianto, SE.,MM

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi dengan semakin banyak bermunculan perbankan syari’ah di Indonesia. Tidak lain halnya dengan BMT. Karena BMT bergerak dalam bidang peningkatan ekonomi masyarakat kecil. Tentunya setiap lembaga menginginkan hal terbaik untuk memuaskan para nasabahnya. Karena nasabah semakin cerdas, kritis dan mempunyai banyak pilihan untuk memilih menghimpun dananya. Loyalitas nasabah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada BMT? (2) Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada BMT? (3) Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah?. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada BMT. (2) Untuk menganalisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada BMT. (3) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada BMT.

Dalam Penelitian ini digunakan metode angket, observasi dan dokumentasi. Angket digunakan untuk memperoleh data tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah yang digunakan sebagai sampel penelitian. Sedangkan metode observasi dan dokumentasi digunakan untuk menggali data tentang populasi dan sampel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Ada hubungan negatif yang tidak signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah. Hasil hitung menggunakan taraf signifikan 5% ternyata nilai kualitas pelayanan lebih besar, dengan demikian hipotesis pertama ditolak (2) Ada hubungan positif yang signifikan antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah. Hasil hitung menggunakan taraf signifikan 5% ternyata nilai kepuasan nasabah lebih kecil, dengan demikian hipotesis kedua diterima (3) Ada hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas nasabah. Hasil hitung menggunakan taraf signifikan 5% ternyata nilai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah lebih kecil, dengan demikian hipotesis ketiga ditolak.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas nasabah