

**KONTRIBUSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH  
“WANITA MANDIRI” KABUPATEN BOYOLALI**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Guna mencapai derajat Sarjana S-1  
Jurusan Pendidikan Ekonomi Akukntansi**



**Disusun Oleh :**

**DEVIANTI MARSETYANINGRUM**

**A.210 090 179**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2012**

**PERSETUJUAN**

**KONTRIBUSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH  
“WANITA MANDIRI” KABUPATEN BOYOLALI**

**Dipersiapkan dan Disusun Oleh:**

**DEVIANTI MARSETYANINGRUM**

**A 210 090 179**

Telah Disetujui Dan Disahkan Oleh Pembimbing I Dan Pembimbing II  
Untuk Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Budi Sutrisno, M.Pd.

Drs. Muhammad Yahya, M.Si

**PENGESAHAN**

**KONTRIBUSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH  
“WANITA MANDIRI” KABUPATEN BOYOLALI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**DEVIANTI MARSETYANINGRUM**

**A 210 090 179**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal,     Maret 2012

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

1. Drs. Budi Sutrisno, M.Pd                     (    )
2. Drs. Muhammad Yahya, M.Si             (    )
3. Drs. Nur Chusni, M.Ag                    (    )

Surakarta,     Maret 2012

Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Dekan

Drs. H. Sofyan Anif, M.Si

NIK. 547

## **PERNYATAAN**

Dengan ini, saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak di kemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya.

Surakarta, Maret 2012

**DEVIANTI MARSETYANINGRUM**

**A 210 090 179**

## **MOTTO**

Sabar itu adalah cahaya

( HR. Muslim )

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya

(Q.S AL-BAQARAH: 286)

**Berusahalah...!**

Seringkali kita berburuk sangka kepada Allah dengan mengatakan bahwa Allah telah membatasi karunia dan rizki- Nya kepada kita, padahal tahukah kita, Allah telah mempersiapkan karunia dan rizki-Nya yang tak terhingga jika kita mau

berusaha

(aa)

Jadikan sabar dan shalat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusuk

(Q.S. AL-BAQARAH: 45)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh keikhlasan dan rasa syukur kepada Allah SWT kupersembahkan Skripsi ini untuk:

- ❖ Ibu dan Bapak tercinta terima kasih atas segala do'a, kasih sayang, dan dukungan yang tiada henti-hentinya.
- ❖ Adikku Tika dan Dewi serta keluarga besarku yang selalu mendo'akan dan memberikan keceriaan selama pembuatan skripsi ini.
- ❖ Buat Yulis, Mbak Iis, Nina, Sri Widiyanti dan Widi terima kasih atas persahabatan dan kebersamaannya selama ini.
- ❖ Buat Mas Din terima kasih atas dorongan, support dan kesabarannya selama ini.
- ❖ Tak lupa juga teman-teman seperjuangan Pendidikan Ekonomi Akuntansi 2009.
- ❖ Teman-teman PPL Al-Azhar Syifa Budi Solo (Miftah, Tyas, Indy, Sintia, Izah, Aci, Fery, Anita, Lutfi, Artin, Rina dan Nanik) terima kasih kebersamaannya selama PPL semoga silaturahmi tetap terjalin, Amien.
- ❖ Almamaterku

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“KONTRIBUSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH “WANITA MANDIRI” KABUPATEN BOYOLALI”**.

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam pencapaian gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Jurusan Pendidikan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis senantiasa mendapat bimbingan, bantuan dan petunjuk dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Sofyan Anief, M. Si, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Djalal Fuadi, MM, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Akuntansi yang telah memberikan bimbingannya dan memberikan masukan selama studi di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Drs. Budi Sutrisno, M.Pd, selaku pembimbing I yang telah sabar memberikan bimbingannya, nasehat dan masukan dalam penyusunan skripsi ini sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Drs. Muhammad Yahya, M.Si, selaku pembimbing II dalam penyusunan skripsi ini, yang dengan kesabaran telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Drs. Nur Chusni selaku pembimbing akademik, serta Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
7. Ibu Triwik Wahyuningsih selaku manajer KJKS “Wanita Mandiri” yang telah memberikan ijin dan kerjasamanya selama penelitian ini berlangsung.
8. MbK Yulis , MbK Ana dan MbK Triyati selaku pegawai serta pelanggan KJKS “Wanita Mandiri” yang telah berkenan membantu dalam penelitian ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, ini karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan. Akhir kata semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat khasanah keilmuan, Amin.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Surakarta, Maret 2012

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Perumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	8

## BAB II LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka .....	9
1. Penelitian Terdahulu .....	9
2. Pemasaran .....	10
3. Jasa .....	11
4. Kepuasan Pelanggan .....	12
4.1 Harapan Pelanggan .....	16
4.2 Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan .....	19
4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	21
5. Kualitas Pelayanan .....	22
5.1 Prinsip Kualitas Pelayanan .....	24
5.2 Faktor Penentu Kualitas Pelayanan .....	25
5.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	27
6. Koperasi Jasa Keuangan Syariah .....	28
B. Kerangka Pemikiran .....	32
C. Hipotesis .....	34

## BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	37
B. Populasi, Sampel dan Sampling .....	38
C. Variabel Penelitian .....	41
D. Teknik Pengumpulan Data .....	43
E. Teknik Uji Prasyarat Analisis .....	49
F. Teknik Analisis Data .....	51

## BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	57
1. Sejarah Berdirinya KJKS .....	57
2. Visi dan Misi KJKS.....	59
3. Stuktur Organisasi .....	60
4. Program-program KJKS.....	63
B. Pengujian Instrumen Penelitian.....	64
1. Uji Validitas.....	65
2. Uji Reliabilitas .....	67
C. Pengujian Prasyarat Analisis .....	68
1. Uji Normalitas .....	68
2. Uji Linearitas .....	69
D. Deskripsi Data .....	70
1. Deskripsi Data Kepuasan Pelanggan ( Y) .....	70
2. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan (X) .....	71
E. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	73
1. Analisis Regresi Linier Ganda.....	73
2. Pengujian Hipotesis (Uji F) .....	74
3. Uji Keberatian.....	76
4. Koefisien Determinasi .....	77
5. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif.....	77
F. Pembahasan dan Hasil Analisis Data .....	77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan .....	80
B. Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

3.1 Kisi-kisi wawancara.....	45
4.1 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	65
4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X).....	66
4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	67
4.4 Ringkasan Hasil Uji Normalitas.....	69
4.5 Ringkasan Hasil Uji Linearitas.....	70
4.6 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	73
4.7 Ringkasan Hasil Uji Keberatian.....	76

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
4.1 Struktur Organisasi KJKS ”Wanita Mandiri” .....	60
4.2 Histogram Kepuasan Pelanggan (Y).....	71
4.3 Histogram Kualitas Pelayanan (X).....	72
4.4 Grafik Uji F.....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara.....	82
Lampiran 2	Daftar Nama Responden <i>Tryout</i> .....	87
Lampiran 3	Skor Hasil <i>Tryout</i> Wawancara Kepuasan Pelanggan (Y).....	88
Lampiran 4	Skor Hasil <i>Tryout</i> Wawancara Kualitas Pelayanan (X).....	89
Lampiran 5	Uji Validitas Wawancara Kepuasan Pelanggan (Y).....	90
Lampiran 6	Uji Validitas Wawancara Kualitas Pelayanan (X).....	92
Lampiran 7	Uji Reliabilitas Wawancara Kepuasan Pelanggan (Y).....	96
Lampiran 8	Uji Reliabilitas Wawancara Kualitas Pelayanan (X).....	97
Lampiran 9	Skor Jawaban Wawancara Kepuasan Pelanggan (Y).....	98
Lampiran 10	Skor Jawaban Wawancara Kualitas Pelayanan (X).....	102
Lampiran 11	Deskripsi Data Kepuasan Pelanggan (Y) dan Kualitas Pelayanan (X)	106
Lampiran 12	Daftar Nama Sampel Penelitian.....	109
Lampiran 13	Uji Normalitas Kepuasan Pelanggan (Y) dan Kualitas Pelayanan (X)...	113
Lampiran 14	Uji Linearitas Kepuasan Pelanggan (Y) dan Kualitas Pelayanan (X)....	114
Lampiran 15	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	116
Lampiran 16	Data Induk Penelitian dan Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif.....	119
Lampiran 17	Tabel Harga Kritik dari Product Moment.....	124
Lampiran 18	Tabel L untuk Uji Liliefors.....	125
Lampiran 19	Tabel Nilai F.....	126
	Surat Ijin Riset	
	Jadwal Pembimbingan Mahasiswa	
	Pengesahan Revisi Skripsi	
	Berita Acara Ujian Skripsi	
	Berita Acara Bimbingan Skripsi	

## ABSTRAK

### KONTRIBUSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH “WANITA MANDIRI” KABUPATEN BOYOLALI

Devianti Marsetyaningrum, A210090179, Jurusan Pendidikan Akuntansi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2012.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah “Wanita Mandiri” Kabupaten Boyolali.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini mengambil lokasi di KJKS “Wanita Mandiri” Kabupaten Boyolali. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan KJKS “Wanita Mandiri” Kabupaten Boyolali dengan jumlah  $\pm 200$  pelanggan. Sampel diambil sebanyak 127 orang pelanggan dengan teknik *insidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana, uji F, uji keberatan, sumbangan relatif dan sumbangan efektif.

Berdasar hasil analisis data diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut  $Y = 10,076 + 0,176X$ , artinya kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Berdasarkan analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terbukti dari hasil uji normalitas yang memperoleh nilai probabilitas diatas taraf signifikansi 5% (0,05) yaitu kualitas pelayanan (X) sebesar 0,139 dan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,056, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y) berdistribusi normal. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terbukti dari hasil uji linearitas yang memperoleh nilai  $F_{hitung} = 0,925 < F_{tabel} = 1,807$  dan probabilitas diatas taraf signifikansi 5% (0,05) yaitu  $= 0,524 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pelanggan (Y) mempunyai hubungan yang linear. (3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terbukti dari hasil uji F yang memperoleh nilai  $F_{hitung} = 7,385 > F_{tabel} = 3,917$  dan probabilitas  $= 0,008 < 0,05$ . (4) Hasil perhitungan sumbangan efektif menunjukkan bahwa kontribusi kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 5,6%. Sehingga kualitas pelayanan (X) menyumbang sebesar 5,6% dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Y).

Kata kunci: Kontribusi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.