

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BMT ARAFAH SUKOHARJO**



**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun oleh:**

**NUR RAKHMAN SAPUTRO**  
**B 100 090 175**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2014**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BMT ARAFAH SUKOHARJO**

Yang ditulis oleh:

**NUR RAKHMAN SAPUTRO**  
**B 100 090 175**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat  
untuk diterima.

Surakarta, Juni 2014

Pembimbing

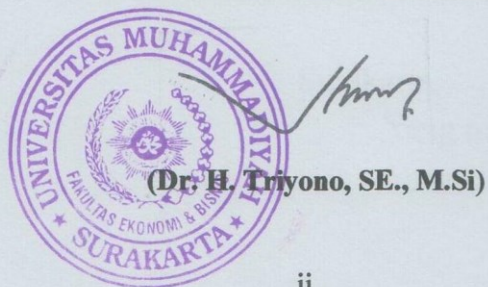


**(Drs. Wiyadi, MM., Ph. D)**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta



**(Dr. H. Triyono, SE., M.Si)**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **NUR RAKHMAN SAPUTRO**  
NIRM : **09.6.106.02016.50075**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **ANALISIS.....PENGARUH.....KUALITAS**  
: **PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
: **NASABAH BMT ARAFAH SUKOHARJO**  
:  
:

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,..... **10 JUNI 2014**.....

Yang membuat pernyataan,

**NUR RAKHMAN SAPUTRO**

## **MOTTO**

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh–sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendak-nya kamu berharap.

(Q.S AL INSYIRAH: 5-8)

Dan (ingatlah kisah) Zakaria, tatkala ia menyeru Tuhannya : “Ya Tuhanku janganlah Engkau membiarkan aku hidup seorang diri dan Engkaulah Waris Yang Paling Baik.

(Q.S AL-ANBIYAA 89)

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat Iman, Islam, sehat, rizqi
2. Kedua Orangtua Segenap keluarga besarku atas perhatian, semangat serta doa-doanya
3. Teman-teman angkatan 2009 FE UMS
4. Semua sobat dimanapun kalian berada
5. Almamaterku, Universitas Muhammadiyah Surakarta

## ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis, menguji dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *tangible* (kemampuan fisik), *empathy* (kemudahan akses dan pemahaman atas nasabah), *assurance* (jaminan kepastian) terhadap kepuasan nasabah di BMT Arafah Sukoharjo. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan nasabah.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan uji t, uji F dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah BMT ARAFAH, yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah 100 nasabah sebagian BMT ARAFAH dan akan di pilih secara acak. Teknik penarikan sampling yang digunakan penulis adalah (*pursposive random sampling*).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Arafah Sukoharjo, berarti  $H_1$  yang menyatakan bahwa variabel keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Arafah Sukoharjo, terbukti kebenarannya. Daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Arafah Sukoharjo, berarti  $H_2$  variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Arafah Sukoharjo, tidak terbukti kebenarannya karena daya tanggap karyawan BMT Arafah Sukoharjo sudah menjadi hal yang wajar dalam setiap pelayanan, dan setiap nasabah sudah pasti mendapatkan pelayanan dengan daya tanggap yang baik dari karyawan. Jaminan kepastian (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Arafah Sukoharjo, berarti  $H_3$  yang menyatakan bahwa variabel jaminan kepastian (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Arafah Sukoharjo, terbukti kebenarannya. Kemudahan akses dan kemudahan atas konsumen (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Arafah Sukoharjo, berarti  $H_4$  yang menyatakan bahwa variabel kemudahan akses dan kemudahan atas konsumen (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Arafah Sukoharjo, terbukti kebenarannya. Kemampuan fisik (*tangibles*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Arafah Sukoharjo, berarti  $H_5$  yang menyatakan bahwa variabel kemampuan fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Arafah Sukoharjo, tidak terbukti kebenarannya karena BMT Arafah sukoharjo disebabkan oleh adanya bukti fisik bangunan dan fasilitas pada BMT Arafah Sukoharjo secara umum sama dengan perusahaan lembaga keuangan pada umumnya. Sehingga nasabah tidak menganggap tangible pada BMT Arafah sukoharjo merupakan hal yang menarik sehingga meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata kunci: *reliability*, *responsiveness*, *tangible*, *empathy*, *assurance*, kepuasan nasabah.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BMT ARAFAH SUKOHARJO”**.

Dalam penulisan ini, penulis mengalami banyak rintangan dan permasalahan baik secara langsung maupun tidak langsung. Namun berkat bimbingan, bantuan moral ataupun materiil, serta saran dari semua pihak yang tidak henti-hentinya memberi semangat. Sehingga tidak ada salahnya dengan kerendahan hati serta perasaan yang tulus dari hati terdalam, penulis memberikan penghargaan berupa ucapan terima kasih atas berbagai bantuan yang telah banyak membantu penulis selama melaksanakan studi sampai terselesaikannya penyusunan penulisan ini, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak DR. Triyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah banyak memberikan kemudahan kepada penulis dalam proses perkuliahan serta menyelesaikan semua ini.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Wuryaningsih, SE., M.Si selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberi nasehat dan bimbingan selama kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Drs. Wiyadi, MM.,Ph.D selaku Pembimbing Skripsi yang telah sabar serta tidak pernah lelah memberikan motivasi, bimbingan, arahan untuk membantu penyusunan skripsi.

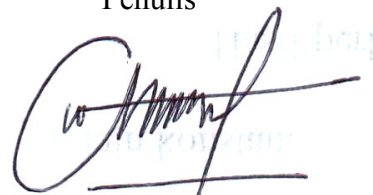
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta atas segala ilmu, bimbingannya kepada penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Seluruh staff serta karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah banyak membantu segala kepentingan penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Kedua Orangtua Ku yang telah mengajari, membimbing, memberikan kepercayaan, kasih sayang sepanjang masa, jerih payahnya dalam bekerja untuk dapat mencukupi, memenuhi segala keinginan, kebutuhan serta menyekolahkan penulis sampai sekarang ini.
8. Segenap keluarga besar yang selalu memberikan perhatian, semangat serta doa-doanya.
9. Teman-temanku FE UMS progdi Manajemen angkatan 2009.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih, semoga amal dan kebaikannya mendapat balasan dari Allah SWT. Kritik dan saran selalu penulis terima dengan hati terbuka. Penulis berharap semoga skripsi yang sederhana dan jauh dari kesempurnaan ini dapat memberikan manfaat bagi diri penulis maupun pihak lain yang membutuhkan.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Surakarta, Juni 2014

Penulis



**NUR RAKHMAN SAPUTRO**



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Jasa .....	6
B. Perilaku Konsumen .....	9
C. Kepuasan Konsumen .....	11
D. Kualitas Pelayanan .....	13
E. BMT .....	17
F. Penelitian Terdahulu .....	20

	G. Hipotesis .....	22
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN .....	24
	A. Kerangka Pemikiran .....	24
	B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	26
	C. Data dan Sumber Data .....	26
	D. Teknik Pengumpulan Data .....	27
	E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	27
	F. Pengujian Instrumen .....	29
	G. Metode Analisis Data .....	30
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	37
	A. Gambaran Umum BMT Arafah Sukoharjo .....	37
	B. Karakteristik Responden .....	37
	C. Pengujian Instrumen Penelitian .....	41
	D. Pengujian Asumsi Klasik .....	46
	E. Pengujian Hipotesis .....	49
	F. Pembahasan .....	53
BAB V	PENUTUP .....	58
	A. Kesimpulan .....	58
	B. Keterbatasan Penelitian .....	59
	C. Saran .....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel IV. 1.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel IV. 2.	Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	38
Tabel IV. 3.	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir .....	39
Tabel IV. 4.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	40
Tabel IV. 5.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pendapatan .....	41
Tabel IV. 6.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> ( $X_1$ ) .....	42
Tabel IV. 7.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> ( $X_2$ ) .....	42
Tabel IV. 8.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> ( $X_3$ ) .....	43
Tabel IV. 9.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i> ( $X_4$ ) .....	43
Tabel IV. 10.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> ( $X_5$ ) .....	44
Tabel IV. 11.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....	44
Tabel IV. 12.	Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel IV. 13.	Hasil Pengujian Normalitas .....	46
Tabel IV. 14.	Hasil Pengujian Multikolinearitas .....	47
Tabel IV. 15.	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	48
Tabel IV. 16.	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda .....	49
Tabel IV. 17.	Hasil Uji Ketepatan Parameter Penduga (Uji t) .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1	Kerangka Pemikiran .....	25
--------------	--------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data Penelitian

Lampiran 3 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 Hasil Pengujian Asumsi Klasik

Lampiran 5 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda

Lampiran 6 Tabel  $r_{\text{Product Moment}}$

Lampiran 7 Tabel t

Lampiran 8 Tabel F