

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BPR SYARIAH  
SAFIR DI KOTA BENGKULU**



**SKRIPSI**

**Oleh:**

**VITA NOVIATY  
NPM :20080730028**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
PRODI EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2013**

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BPR SYARIAH  
SAFIR DI KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi Islam ( S.E.I ) Strata Satu  
Pada Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam  
Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

**VITA NOVIATY**  
NPM : 20080730028

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
PRODI EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2013**

## NOTA DINAS

Lamp : 3 eks. Skripsi  
Hal : Persetujuan

Yogyakarta, 09 Agustus 2012

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Vita Noviaty

NPM : 20080730028

Judul : ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BPR SYARIAH  
SAFIR DI KOTA BENGKULU.

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pembimbing

Gita Danupranata, S.E., MM.

NIK: 143 015

## **PENGESAHAN**

Judul Skripsi

### **ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BPR SYARIAH SAFIR DI KOTA BENGKULU**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Vita Noviaty**

NPM : **20080730028**

Telah dimunaqasyahkan di depan Sidang Munaqasyahkan Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam pada tanggal 18 April 2013 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima :

#### **Sidang Dewan Seminar Proposal Skripsi**

Ketua Sidang : Sobar, SEI (.....)

Pembimbing : Gita Danupranata, S.E., MM (.....)

Penguji : Drs. Moh. Mas'udi., M.Ag (.....)

Yogyakarta, 18 April 2013

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,

Dr. H. Nawari Ismail, M.Ag.

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama : VITA NOVIATY

Nomor Mahasiswa : 20080730028

Program Studi : Ekonomi dan Perbankan Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Syariah Safir di Kota Bengkulu”, merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 18 April 2013

Vita Noviaty

## **MOTTO**

“Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhan mu lah hendaknya kamu berharap”.

**(Qs. Alam Nasyrh: 6-8)**

“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu berat, kecuali bagi orang-orang yang khusu’.

**(Qs. A Baqorah: 45)**

“Jangan pernah takut dan malu untuk memulai suatu kebaikan, karena awal kesuksesan adalah melawan rasa malu dan takut untuk melakukan perubahan besar dalam hidup kita”.

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini ku persembahkan kepada:

Keluarga tercinta terutama Almarhum Papaku Awaluddin Sair dan Mamaku Netty Herawati yang terus mengajarkan aku untuk selalu tegar bahwasanya “kesedihan terus menerus hanya akan membuat Papa sedih di surga, tetaplah berjuang dan terus berjuang mengempakkan sayap walaupun sayap telah patah”.

Serta kedua saudaraku dang Remo Marichi ST, wa Vivi Angreny ST, serta Kekasihku Rizki Dechi Febrianto ST, terimakasih kalian semua selalu memberikan kasih sayang, dukungan, semangat dan doa yang tiada henti.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Sholawat dan salam senantiasa kami panjatkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta mereka yang mengemban sunnah-Nya sampai akhir zaman.

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT BPR Syariah Safir di Kota Bengkulu**”.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat bantuan, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Nawari Ismail, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Agama Islam.
2. Miftakhul Khasanah, STP.,MSI. Selaku Kaprodi Ekonomi Perbankan Islam.
3. Gita Danupranata, S.E., M.M, selaku Pembimbing Skripsi Penulis, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi. Terimakasih atas bimbingannya selama ini semoga Allah S.W.T membalas atas amalan bapak yang sudah mengajarkan ilmu pengetahuannya kepada penulis.
4. Papa dan Mama yang selalu mendoakan skripsi dan kuliah , baik materil maupun spiritual (doa).



5. Dang, wa dan kekasihku yang memberikan semangat ku untuk terus maju.
6. Semua karyawan PT. BPRS Safir Bengkulu yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diharapkan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 18 April 2013

Vita Noviaty

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN NOTA DINAS .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN DAFTAR ISI .....	xi
HALAMAN DAFTAR TABEL .....	xii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori .....	7
1. Kualitas Pelayanan .....	7
2. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam .....	9
3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	14

4. Kepuasan Pelanggan/Konsumen .....	15
B. Penelitian Terdahulu .....	18
C. Perumusan Hipotesis .....	20
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian .....	30
B. Obyek dan Subyek Penelitian .....	30
C. Jenis Data .....	30
D. Teknik Pengambilan Sampel .....	31
E. Teknik Pengumpulan Data .....	32
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	33
G. Teknik Penentuan Skala.....	36
H. Uji Kualitas Instrumen .....	36
I. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	37
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	41
B. Analisis Deskriptif .....	46
C. Uji Kualitas Instrumen .....	48
D. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	50
E. Pembahasan .....	54
<b>BAB V : KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN</b> .....	58
A. Kesimpulan .....	58
B. Keterbatasan Penelitian .....	59
C. Saran .....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Profil Responden .....	47
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4.4. Hasil Perhitungan Regresi .....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Pengaruh Enam Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap	
Kepuasan Konsumen .....	29

## ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Syariah Safir di Kota Bengkulu. Objek dalam penelitian adalah PT BPR Syariah Safir di Kota Bengkulu, yang berlokasi di Graha Safir Jl. Merapi No. 2 Kebun Tebeng Kota Bengkulu. Sedangkan yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah nasabah PT BPR Syariah Safir di Kota Bengkulu. Sampel dipilih dengan metode *purposive sampling* sampling yaitu sebanyak 96 nasabah PT. BPR Syariah Safir di Kota Bengkulu. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Syariah Safir di Kota Bengkulu. *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Syariah Safir di Kota Bengkulu. *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Syariah Safir di Kota Bengkulu. *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Syariah Safir di Kota Bengkulu. *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Syariah Safir di Kota Bengkulu. *Compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Syariah Safir di Kota Bengkulu.

**Kata kunci: dimensi-dimensi kualitas pelayanan, kepuasan nasabah**

# **LAMPIRAN**