

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BMT BINA UMMAH YOGYAKARTA**

The Influence Of Service Quality Towards
Customer Satisfaction At BMT Bina Ummah Yogyakarta

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Ilmu Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :

HENDRO KURNIAWAN

20050430007

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2012

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BMT BINA UMMAH YOGYAKARTA

The Influence Of Service Quality Towards
Customer Satisfaction At BMT Bina Ummah Yogyakarta



Telah disetujui Dosen Pembimbing:

Pembimbing,

Lilies Setiartiti, Dra., M.Si.
NIK : 143 009

Tanggal, Januari 2012

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BMT BINA UMMAH YOGYAKARTA

The Influence Of Service Quality Towards
Customer Satisfaction At BMT Bina Ummah Yogyakarta

Diajukan oleh :

HENDRO KURNIAWAN

20050430007

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Dipertahankan di depan
Dewan Penguji Program Studi Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal: 30 Desember 2011

Yang terdiri dari

Agus Tri Basuki, SE., M.Si.

Ketua Tim Penguji.

Lilies Setiartiti, Dra., M.Si.

Anggota Tim Penguji

Ahmad Ma'aruf, SE., M.Si.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Nuzul Hrawoto, SE., M.Si.

NIP. 143 016

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya:

Nama : Hendro Kurniawan

Nomor Mahasiswa : 20050430007

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Bina Ummah Yogyakarta”** tidak terdapat karya yang telah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan penulis tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dan diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Januari 2012

Hendro Kurniawan

(Asarah 6-8)

Desungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Allah hendaknya kamu berharap. (Q.S: Al-An'am)

Derangkatlah kamu baik dalam keadaan merasa ringan maupun merasa berat, dan berhajirlah dengan harta dan dirimu di jalan Allah, yang demikian adalah lebih baik bagimu jika kamu mengetahui. (Q.S: At-Taubah ayat 41)

MOTTO

KEPADA SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN

- Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
- Kedua Orangtuaku : Bapak Suratman dan Ibu Harsah yang selalu mendo'akan, mendukung, member pengarahan, dan memberikan bimbingan kepadaku sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
- My sweetheart, Pusparini S.E. terimakasih atas do'anya, kasih sayangnnya dan motivasinya.
- Saudara-saudaraku, kk yadi beserta keluarga, adik yuyun beserta keluarga dan adik dian terima kasih atas do'anya.
- Dan semua pihak yang tidak bisa disebut satu persatu. Yang jelas kalian temen yang terbaik buat saya. Terima kasih pada semuanya.

KATA PENGATAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah dan karuniaNya kepada kita semua. Sholawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Bina Ummah Yogyakarta". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan, nasehat, kritikan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Nano Prawoto, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Masyhudi Muqorobin, MEc., PhD., Akt, selaku Kepala Program Studi Ilmu Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Lilies Setiartiti, SE., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Agus Tri Basuki, SE., M.Si., dan Bapak Ahmad Ma'aruf, SE., M.Si., selaku dosen penguji skripsi.
5. Yang terhormat Para Dosen Ekonomi yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
6. Karyawan dan Karyawati, dengan kesabarannya telah memberikan layanan kepada

7. Orang tua tercinta Bapak Suratman dan Ibu Harsah yang telah memberikan do'a restu dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
8. Pusparini, SE., yang telah memberikan kasih sayang, motivasi dan do'anya selama mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
9. Keluarga besar yang di curup: kak Yadi beserta keluarga, dik Yuyun dan keluarga, dik Dian, dan saudara-saudara lainnya.
10. Teman dan sahabat yang telah memberikan bantuan, motivasi dan do'anya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa penulis skripsi ini masih ada kekurangan. Hal ini di karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun dan bermanfaat dari semua pihak penulis harapkan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan maanfaat bagi semua pihak dan bagi penulis.

.. Wasalamualaikum Wr Wb

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGATAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah Penelitian.....	5
C. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6

E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	10
3. Pengertian BMT.....	11
B. Penelitian Terdabulu.....	12
C. Hipotesis.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	16
B. Jenis Data.....	16
C. Teknik Pengumpulan Data.....	16
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	17
E. Teknik Pengukuran.....	17
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	18
G. Uji Asumsi Klasik.....	19
H. Metode Analisa Data.....	21
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	26
A. Latarbelakang Perusahaan.....	26
B. Visi dan Misi Perusahaan.....	27
C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	28

D. Deskripsi Layanan.....	30
E. Gambaran Umum Responden.....	33
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Uji Asumsi Klasik.....	36
B. Uji Analisis Deskriptif.....	40
C. Analisis Kuantitatif.....	43
D. Uji Statistik.....	46
BAB VI KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	56
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	59
C. Keterbatasan Penelitian.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	34
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 5.1. Ringkasan Hasil Uji Multikolinearitas.....	37
Tabel 5.2. Ringkasan Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	38
Tabel 5.3. Hasil Perhitungan DW Statistik.....	39
Tabel 5.4. Hasil Analisis Deskriptif.....	40
Tabel 5.5. Hasil Perhitungan Regresi.....	43
Tabel 5.6. Hasil Uji F.....	53
Tabel 5.7. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran	14
Gambar 3.1. Kurva Pengujian Uji F – test	23
Gambar 3.2. Kurva Pengujian Individual Test	24
Gambar 5.1. Kurva Hasil Pengujian T- test pada reliability terhadap kepuasan nasabah	46
Gambar 5.2. Kurva Hasil Pengujian T- test pada assurance terhadap kepuasan nasabah	48
Gambar 5.3. Kurva Hasil Pengujian T- test pada tangibles terhadap kepuasan nasabah.....	49
Gambar 5.4. Kurva Hasil Pengujian T- test pada empathy terhadap kepuasan nasabah	50
Gambar 5.5. Kurva Hasil Pengujian T- test pada responsiveness terhadap kepuasan nasabah ...	51
Gambar 5.6. Kurva Hasil Pengujian F- test	53