

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BMT NATURA
DI YOGYAKARTA**



Disusun Oleh:
NOORMAN AKBAR
20010410039

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2006**

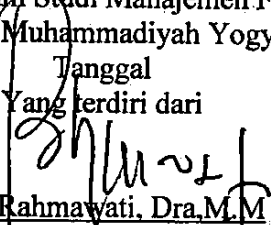
SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BMT NATURA
DI YOGYAKARTA

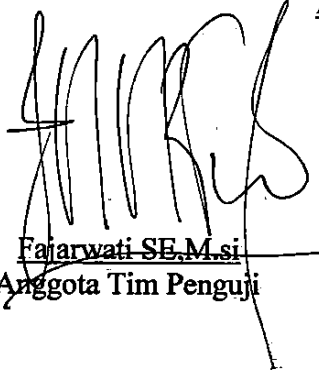
Diajukan oleh:


NOORMAN AKBAR
20010410039

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

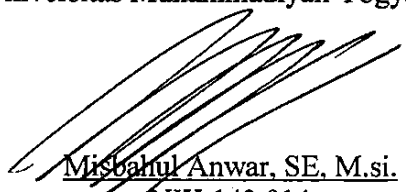
Tanggal
Yang terdiri dari


Alni Rahmawati, Dra.M.M
Ketua Tim Penguji


Fajarwati SE, M.si
Anggota Tim Penguji


Siti Dyah Handayani SE, MM
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Misbahul Anwar, SE, M.si.
NIK 143 014

INTISARI

Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah BMT NATURA Yogyakarta. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT NATURA Yogyakarta diduga terdapat *gap* (kesenjangan), salah satunya *gap* antara penilaian kinerja atribut dimensi kualitas jasa dengan penilaian harapan atribut dimensi kualitas jasa. Maka dengan demikian perlu diteliti mengenai *gap* (kesenjangan) tersebut.

Mengenai cara untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan pada BMT NATURA Yogyakarta dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat *gap* (kesenjangan) antara penilaian kinerja atribut dimensi kualitas jasa dan penilaian harapan atribut dimensi kualitas jasa, terutama pada *gap responsiveness*. Artinya jika *gap* tersebut ditingkatkan pada penyampaian, maka akan berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan nasabah BMT NATURA Yogyakarta.

Kata kunci: Dimensi kualitas pelayanan, Kepuasan nasabah.

ABSTRACT

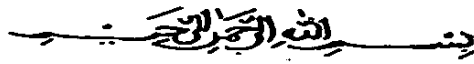
This research is to know the effect of quality service on members or customers satisfaction in BMT NATURA Yogyakarta. Quality service that was delivered by BMT NATURA Yogyakarta show that there were gaps. One of the group is between service quality dimension attribute performance value and service quality dimension expectation value. So that it needs to be analysed about the gaps.

To explain how to identify the effect of quality service on members or customer satisfaction in BMT NATURA Yogyakarta by using five dimension of quality service (SEVQUAL), that is reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible.

The result of this research is that there were gaps between service quality dimension attribute performance value and service quality dimension expectation value, especially in gap responsiveness. It means that if the responsiveness gap will be increased in delivery, it will influence the increasing quality service in BMT NATURA Yogyakarta.

Key word: quality service dimension, member or customer satisfaction.

KATA PENGANTAR



ASSALAMU'ALAIKUM WARAHMATULLAH WABARAKAATUH

Alhamdulillah, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan juga. Semua ini dapat terwujud atas kehendak-Nya, sehingga penulis mengucapkan dan menyampaikan puji syukur atas segala ridho dan kemurahan-Nya yang senantiasa tercurah pada segenap makhluk dan insan dalam semesta ini.

Skripsi ini berjudul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT NATURA di Yogyakarta “ merupakan suatu analisis tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang ada pada BMT NATURA Yogyakarta.

Banyak pihak yang terlibat dan ikut membantu mulai dari awal hingga selesainya skripsi ini. Penulis tidak dapat membalasnya dalam bentuk materi, tetapi hanya dapat mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya. Penulis mengucapkan terimakasih secara khusus kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar S.E., M.si. selaku Dekan Fakultas³ Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Hasnah Rimiati S.E., M.si. selaku kepala program studi manajemen yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.

3. Ibu Fajarwati S.E., M.si. selaku dosen pembimbing skripsi, terimakasih atas waktu, bimbingan, arahan, nasehat, motivasi, dan segala bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Faida Syarifah S.Sos.I, selaku Manajer operasional Lembaga keuangan syari'ah BMT NATURA, yang telah memberikan ijin pelaksanaan penelitian kepada penulis dan Para nasabah yang telah membantu mengisi kuesioner.
5. Eva Hardiyanto ST, Budi Syarif, Arpandi Sembiring, Imponk (Viddel n keluarga) yang telah ikhlas meminjamkan fasilitas Komputernya sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Akhirnya besar harapan dan keyakinan penulis, semoga karya ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

WASSALAMU'ALAIKUM WARAHMATULLAHI WABARAKAATUH

Yogyakarta,
Penulis

NOORMAN AKBAR
20010410039

DAFTAR ISI

HALAMAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
1. Pengertian Kualitas	6
2. Pengertian Pelayanan	8
3. Pengertian Kualitas Pelayanan	10
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	11
5. Kepuasan Pelanggan	15
B. Hasil Penelitian Terdahulu	21
C. Hipotesis	22
D. Model Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Obyek/Subyek Penelitian	24
B. Jenis Data	24
C. Teknik Pengambilan sampel	24
D. Teknik Pengumpulan Data	25
E. Definisi Operasional Variabel	26
1. Definisi Variabel Penelitian	26
2. Alat Ukur Variabel	27
F. Uji Kualitas Data	28
1. Uji Validitas	28

2. Uji Reliabilitas	28
3. Uji Koefisien Determinasi	29
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian	32
1. Latar Belakang Berdirinya Perusahaan	32
i. Data Lembaga	34
ii. Visi, Misi, dan Sasaran	34
iii. Motto BMT	35
iv. Cakupan Operasional	36
2. Analisis Deskriptif	38
i. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
ii. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
iii. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
B. Uji Kualitas Data	41
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reliabilitas.....	45
C. Hasil Penelitian	46
1. Pengujian Hipotesis	48
a. Uji T (T test)	48

b. Uji F (F test)	50
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	50
D. Pembahasan	51
BAB V SIMPULAN SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	57
A. Simpulan	57
B. Saran	58
C. Keterbatasan Penelitian	59

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

4. 1. Tabel Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4. 2. Tabel Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	39
4. 3. Tabel Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan atau Profesi	40
4. 4. Tabel Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Kinerja	42
4. 5. Tabel Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Harapan	43
4. 6. Tabel Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Kepuasan Nasabah	44
4. 7. Tabel Hasil Uji Reliabilitas	45
4. 8. Tabel Hasil Uji Regresi Berganda	46

DAFTAR GAMBAR

2. 1. Gambar Model Kualitas Pelayanan dan Gap	14
2. 2. Gambar Model Penelitian	23

DAFTAR LAMPIRAN

5. 1. Kuesioner	60
5. 2. Data Kuesioner Kinerja	67
5. 3. Data Kuesioner Harapan	70
5. 4. Data Kuesioner Kepuasan Nasabah	71
5. 5. Validitas dan Reljabilitas Variabel Kinerja	72
5. 6. Validitas dan Reliabilitas Variabel Harapan	74
5. 7. Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan (Y)	76
5. 8. Gap Variabel Independent (X1, X2, X3, X4, X5)	77
5. 9. Data Gap Variabel (X1, X2, X3, X4, X5) dan (Y)	79
5. 10. Regresi	81