

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BMT BINA IHANUL FIKRI  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

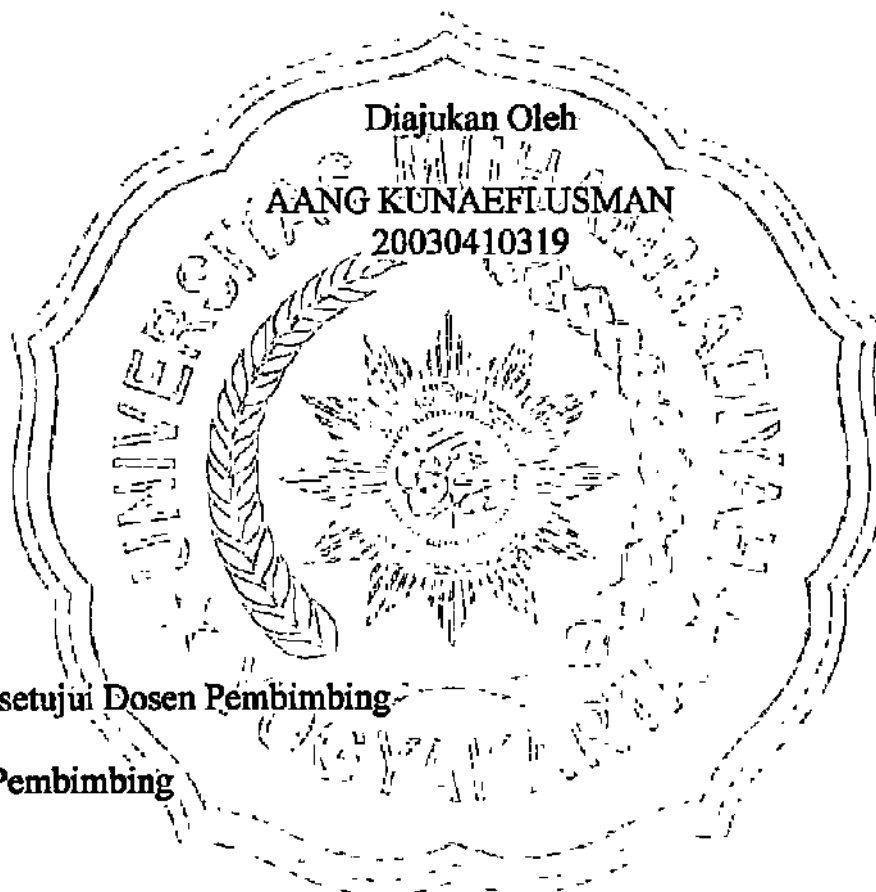
**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Oleh  
**AANG KUNAEFI USMAN**  
20030410319

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2008**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**NASABAH BMT BINA IHANUL FIKRI**  
**YOGYAKARTA**



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping strokes, is located at the bottom left of the page.

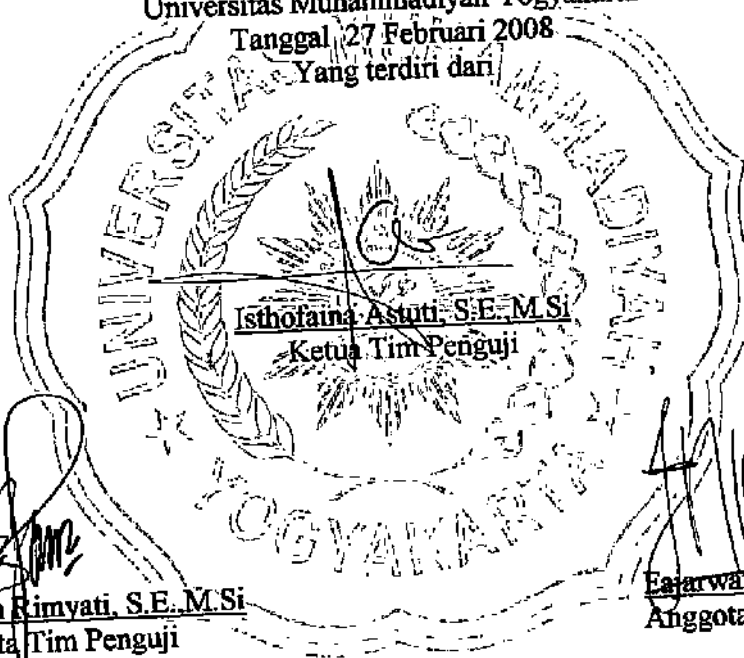
**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**NASABAH BMT BINA IHANUL FIKRI**  
**YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh

**AANG KUNAEFI USMAN**  
20030410319

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 27 Februari 2008

Yang terdiri dari



Hasnah Rimyati, S.E., M.Si  
Anggota Tim Penguji

Eajarwati, S.E., M.Si  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar, S.E., M.Si  
NIK : 143014

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama : AANG KUNAEFI USMAN

Nomor Mahasiswa : 20030410319

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BMT BINA IHANUL FIKRI YOGYAKARTA”** Tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 27 Februari 2008

AANG KUNAEFI USMAN

## MOTTO

- ❑ Sesungguhnya dalam penciptaan langit dan bumi, dan pada pergantian malam dan siang menjadi tanda-tanda bagi orang berakal (Ulul Albab) "Cendikiawan", yaitu yang mengingat Allah pada waktu berdiri, duduk, dan waktu berbaring, dan mereka memikirkan tentang penciptaan langit dan bumi (kemudian mereka berkata) ya tuhan kami tidaklah engkau ciptakan semua ini dengan sia-sia Maha Suci engkau, dan jauhkanlah kami dari siksa neraka. (Q.S Al-Imron 190-191)
- ❑ Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang (Q.S Amsal 23:18)
- ❑ I Just try do the best every time in all my activity, because I'm a special human in god eyes and I will to become champion.  
(Aang Kunaefi Usman Al-Haj)
- ❑ Hidup adalah untuk berfikir merdeka, membaca, menulis, Menghayal, berdzikir, beramal, berjuang, beribadah dan mengabdikan pada masyarakat, demi mencari ridho Ilahi Rabi. "Life for Struggle".  
(Aang Kunaefi Usman Al-Haj)

**Kupersembahkan Kepada :**

**Ayahanda dan Ibunda**

**Kel. Besar Bani Usman (al-haj)**

**Kel. Hj. Mubari**

**Didedehikan dan nengaran kekilu kelek**

## **INTISARI**

Kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dapat mempengaruhi kepuasan, sehingga hal ini perlu diperhatikan oleh organisasi atau instansi-instansi baik pada lembaga keuangan maupun yang lain.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah pembiayaan perorangan dan kelompok di BMT Bima Ihanul Fikri Yogyakarta. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner dari sampel sebanyak 100 orang terbagai 50 nasabah pembiayaan perorangan dan 50 nasabah pembiayaan kelompok.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan perorangan dan kelompok baik secara parsial maupun serentak. Serta tidak ada perbedaan kualitas pelayanan antara pembiayaan perorangan dengan pembiayaan kelompok

**Kata kunci : bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan**

## **ABSTRACT**

**Service Quality such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy can influence satisfactions, so those things must be attended by good organizations to not banked or the other.**

**These research had purpose to exam service quality such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy for customers payment personality and group in BMT Bina Ihanul Fikri Yogyakarta. Data can got with used samples of questioners from 100 peoples. 50 customers for payment personality and 50 customers payment group.**

**The result showing about service quality such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy can influence satisfactions for customers payment personality and group with regression analysis partial or simultan. And there are not different service quality between payment personality and payment group.**

**Keyword : tangible reliability responsiveness assurance empathy and**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah Swt sang pengasih dan penyayang. Mahajumawa-Mu, Mahaagung kesucian-Mu, Maha luarbiasa perlindungan-Mu, Maha tinggi tirai-tirai kesucian-Mu, Maha agung keagungan-Mu, maka karya kecil dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Bina Ihanul Fikri Yogyakarta " bisa selesai. Mari Berilah salam atas Nabi Terpilih dan Pemegang Risalah-Mu, secara umum dan khusus, Muhammad Saw, Sang Terpilih, Pemimpin Manusia, Pemberi syafaat di Padang Mahsyar salam baginya dan para nabi. Jadikanlah kami, dengan cahaya-Mu, orang-orang yang beruntung, yang mengingat pemberian-Mu dan bersyukur atas anugerah-Mu.

Karya kecil ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi Lembaga Keuangan Syariah dalam pengambilan keputusan organisasional.

Penyelesain skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang bahagia ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Tuhan pencipta semesta Alam, Baginda Rosulullah yang telah membimbing penulis lewat peninggalan sejarahnya atas perjuangannya



menegakkan agama Allah, yang memberikan kontribusi begitu banyak dan besar, sehingga penulis dapat menjadi *khalifahu fill ard*.

2. Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan penulis menimba ilmu di yayasan pendidikan Muhammadiyah.
3. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi
4. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
5. Bapak Gita Danupranata, S.E., MM yang telah membimbing dan memotivasi penulis dari awal penulis menempuh studi sampai akhir menyelesaikan studi.
6. My Mom Istofaina Astuti, S.E., M.Si who always give a suggestion, motivations and take me for created thesis even for brought my life in the world. You are replaced as my mother, I never forget everything that you gave for me "I love you mom" and thank you for motivations
7. Ibu Arni Surwanti, S.E., MM selaku dosen pembimbing akademik penulis.
8. Direktur BMT Bina Ihanul Fikri Yogyakarta Bpk. M. Ridwan, SE., M.Ag dan seluruh jajaranya, berkenan memberikan izin penelitian pada  
Lembaga Keuangan Syariah BMT Bina Ihanul Fikri Yogyakarta

9. Ayahanda dan Ibunda serta saudara-saudariku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis ini.

Yogyakarta, 27 Februari 2008

Penulis

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL .....                                | i    |
| HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....         | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                           | iii  |
| HALAMAN PERNYATAAN .....                           | iv   |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....                | v    |
| INTISARI .....                                     | vi   |
| ABSTRACT .....                                     | vii  |
| KATA PENGANTAR .....                               | viii |
| DAFTAR ISI .....                                   | xi   |
| DAFTAR TABEL .....                                 | xiv  |
| DAFTAR GAMBAR .....                                | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                            | 1    |
| A. Latar Belakang Penelitian .....                 | 1    |
| B. Batasan Masalah .....                           | 6    |
| C. Rumusan Masalah .....                           | 6    |
| D. Tujuan Penelitian .....                         | 7    |
| E. Manfaat Penelitian .....                        | 8    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                      | 9    |
| A. Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen ..... | 9    |
| B. Pengertian Pembiayaan .....                     | 10   |
| C. Akad Pembiayaan Syariah .....                   | 12   |
| D. Produk Penghimpunan Dana BMT .....              | 13   |
| E. Produk Penyaluran Dana BMT .....                | 15   |
| F. Kualitas ( <i>Quality</i> ) .....               | 16   |
| G. Kualitas Jasa .....                             | 17   |
| H. Pelayanan .....                                 | 20   |
| I. Kepuasan pelanggan .....                        | 21   |
| I. Ketidakepuasan Konsumen .....                   | 22   |

|         |   |    |
|---------|---|----|
|         | K. Hasil Penelitian Terdahulu .....                       | 24 |
|         | L. Hipotesis .....  | 25 |
|         | M. Model Penelitian.....                                  | 26 |
| BAB III | METODA PENELITIAN.....                                    | 27 |
|         | A. Lingkup Penelitian.....                                | 27 |
|         | B. Jenis Data.....  | 27 |
|         | C. Teknik Pengambilan Sampel .....                        | 27 |
|         | D. Teknik Pengumpulan Data .....                          | 28 |
|         | E. Definisi Operasional Variabel .....                    | 29 |
|         | 1. Definisi Operasional Penelitian .....                  | 29 |
|         | 2. Alat Ukur Penelitian .....                             | 31 |
|         | F. Uji Kualitas Instrumen.....                            | 31 |
|         | 1. Uji Validitas.....                                     | 31 |
|         | 2. Uji Reliabilitas .....                                 | 32 |
|         | G. Teknik Analisis Data .....                             | 32 |
|         | 1. Analisis Regresi Berganda.....                         | 33 |
|         | 2. Uji Hipotesis.....                                     | 33 |
|         | a) Uji Koefisien Regresi Simultan ( <i>F Test</i> ) ..... | 33 |
|         | b) Uji Koefisien Regresi Parsial ( <i>t Test</i> ) .....  | 34 |
|         | c) Uji Perbedaan Kepuasan .....                           | 35 |
| BAB IV  | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....                      | 36 |
|         | A. Gambaran Umum Perusahaan .....                         | 36 |
|         | 1. Sejarah Berdiri BMT BIF .....                          | 36 |
|         | 2. Visi, Misi dan Tujuan .....                            | 37 |
|         | 3. Strategi BMT BIF.....                                  | 38 |
|         | 4. Produk BMT BIF.....                                    | 40 |
|         | 5. Produk Pembiayaan Penyaluran Dana BMT BIF .....        | 43 |
|         | 6. Struktur Organisasi.....                               | 44 |
|         | 7. Kantor Cabang.....                                     | 46 |
|         | B. Analisis Deskriptif.....                               | 49 |
|         | C. Uji Kevalidan Instrumen .....                          | 52 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
|       | 1. Uji Validitas.....                             | 54 |
|       | 2. Realibilitas .....                             | 55 |
| D.    | Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) .....            | 56 |
|       | 1. Analisis Regresi Berganda.....                 | 56 |
|       | 2. Uji F Statistik.....                           | 58 |
|       | 3. Uji Determinan $R^2$ .....                     | 59 |
|       | 4. Uji T-tes.....                                 | 59 |
|       | 5. Uji Independent Sampel Test.....               | 61 |
| E.    | Pembahasan (Interpretasi) .....                   | 62 |
| BAB V | SIMPULAN, SARAN dan KETERBATASAN PENELITIAN ..... | 64 |
|       | A. Simpulan.....                                  | 64 |
|       | B. Saran.....                                     | 65 |
|       | C. Keterbatasan Penelitian .....                  | 66 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 4.1. Jumlah kuesioner.....   | 50 |
| Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....  | 51 |
| Tabel 4.3. Karakteristiki Responden Berdasarkan Umur.....  | 51 |
| Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pembiayaan.....   | 52 |
| Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas.....  | 54 |
| Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas .....  | 55 |
| Tabel 4.7. Hasil Regresi Variabel <i>Tangible, Responsiveness, Assurance, Empty</i><br>Terhadap Kepuasan Nasabah ..... | 56 |
| Tabel 4.8. Hasil Uji F Statistik ANOVA.....  | 58 |
| Tabel 4.9. Hasil Uji R Model <i>Summary</i> .....  | 59 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Independent Sample Test</i>  | 60 |

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian..... 26

AA