

ANALISIS PEGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROSES  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN BMT AL-HIDAYAH  
UMMAT SEJAHTERA

(Desa Kotaraja, Kecamatan Sikur, Kabupaten Lombok Timur, Provinsi Nusa  
Tenggara Barat.)



Oleh:

**Karunia Fitria Sari Nim : 20180730091**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

ANALISIS PEGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROSES  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN BMT AL-HIDAYAH  
UMMAT SEJAHTERA

(Desa Kotaraja, Kecamatan Sikur, Kabupaten Lombok Timur, Provinsi Nusa  
Tenggara Barat.)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (SE) Strata Satu pada Prodi Ekonomi Syariah

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

**Karunia Fitria Sari NIM : 20180730091**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

## NOTA DINAS

Lamp. : 3 eks. Skripsi

Yogyakarta, 25 Juni 2022

Hal : Persetujuan

Kepada Yth

Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
di Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum wr. Wb.*

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

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

Nama : Karunia Fitria Sari

Nim : 20180730091


Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Proses terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan di BMT Al-Hidayah Ummat Sejahtera Lombok Timur

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Program Studi Eonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan. Atas perhatian Ibu diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum wr. Wb*

Pembimbing,



**Dr. Homaid Hamid, S.Ag., M.Ag**

**NIK.19720503199904113029**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Karunia Fitria Sari

NPM : 20180730091

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : “Analisis Pengaruh Kualitas Pelauanan, Harga, dan Proses terhadap kepuasan nasabah Pembiayaan BMT Al-Hidayah Ummat Sejahtera(Desa Kotaraja, Kecamatan Sikur, Kabupaten Lombok Timur, Provinsi Nusa Tenggara Barat.)”

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Perguruan Tinggi mana pun 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, 30 Juni 2022



Karunia Fitria Sari

20180730091

## **MOTTO**

“Karena sesungguhnya, bersama kesulitan akan ada kemudahan.”

(QS. Al Insyirah: 5)

“Jangan menjelaskan tentang dirimu kepada siapa pun, karena yang menyukaimu tidak butuh itu. Dan yang membencimu tidak percaya akan itu.”

(Ali bin Abi Thalib)

“you have the right to live a beautiful life”

(Selena Gomez)

“There will be even better things that will happen tomorrow. But if there isn't, gather hope and try drawing a brighter tomorrow.”

(Super Junior – Leeteuk)

## **PERSEMBAHAN**

### *Bismillahirrahmanirrahim*

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rahmat serta hidayahnya. Serta salawat dan salam diahurkan kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Terimakasih Kepada kedua Orang tua saya, Bapak H. Sanurun dan Mamak Hj. Baiq. Kartini yang selalu memberikan doa dan dukungan yang tak hentinya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar tanpa hambatan.
2. Keluarga yang selalu memberikan kekuatan dan keyakinan untuk menyelesaikan skripsi ini Kakak-Kakak (Septian Bayu Prima, Nanda Afrinda Marta dan Arief Fadlillah) dan *the light of our family* ( Shanum Alula dan Adik Ali).
3. Teman-teman yang selalu membantu dalam pengerjaan skripsi dan memberi semangat untuk terus berjuang untuk menyelesaikan skripsi.
4. *Last but not least* Super Junior yang selalu memberikan tawa ketika saya merasa tertekan dalam menulis skripsi.

## KATA PENGANTAR


Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Proses terhadap Kepuasan nasabah Pembiayaan BMT Al-Hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja Lombok Timur**”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih setulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Dr. Syakir Jamaluddin, S.Ag., M.A., Selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Homaidi Hamid.,S.Ag., M.Ag., Selaku Ketua prodi Ekonomi Syariah serta dosen Pembimbing Skripsi.
4. Bapak Suherman Hadi S.H.I Selaku Manager BMT Al-Hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja
5. Teman-teman program studi ekonomi syariah angkatan 2018 yang telah kebersamai dalam menuntut ilmu.

Akhir Kata, Semoga Allah SWT. Membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripai ini. Semoga skripsi ini bisa membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Yogyakarta, 25 Juli 2022

Penulis  
  
Karunia Fitria Sari

## DAFTAR ISI

NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRAC.....	xvi
BAB I.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
1. Manfaat bagi Peneliti.....	6
2. Manfaat bagi lembaga BMT.....	6
3. Manfaat bagi Pembaca.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	6



BAB II .....	8
A. Tinjauan Pustaka .....	8
B. Landasan Teori.....	12
1. Pemasaran.....	12
2. Kepuasan Nasabah .....	13
3. Kualitas Pelayanan .....	15
4. Harga .....	17
5. Proses .....	18
C. Hipotesis .....	19
BAB III.....	21
A. Jenis Penelitian.....	21
B. Populasi dan Sampel.....	21
C. Teknik Pengumpulan Data.....	22
D. Jenis dan Sumber Data.....	23
a. Jenis Data .....	23
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	23
a. Variabel Penelitian.....	23
b. Definisi Operasional .....	24
c. Instrumen Penelitian.....	26
F. Uji Validitas dan Reabilitas .....	26
a. Uji Validitas .....	26
b. Uji Reabilitas.....	27
G. Teknik Analisis Data.....	28
a. Uji Asumsi Klasik .....	28

b. Uji Analisis Data .....	29
BAB IV .....	31
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	31
1. Sejarah BMT Al-Hidayah Kotaraja.....	31
2. Letak Geografis BMT Al-Hidayah Ummat Sejahtera.....	32
3. Visi & Misi BMT Al-Hidayah Ummat Sejahtera .....	32
B. Hasil Penyebaran Kuesioner .....	33
C. Uji Karakteristik Responden.....	33
1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	33
2. Karakteristik responden berdasarkan Usia.....	34
3. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....	35
D. Analisis Uji Instrumen .....	35
1. Uji Validitas .....	35
2. Uji Reabilitas.....	37
E. Uji Asumsi Klasik.....	38
1. Uji Normalitas.....	38
2. Uji Multikolinearitas .....	38
3. Uji Heterokedastisitas .....	39
F. Uji Analisis Data.....	40
1. Uji Koefisien Determinasi ( <i>r square</i> ).....	40
2. Uji Hipotesis Parsial (uji t).....	41
3. Uji Hipotesis Simultan (uji F).....	42
G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	43
BAB V .....	50

A. Kesimpulan .....	50
B. Saran .....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN .....	56

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	24
Tabel 3. 2 Skala LIkert .....	26
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasatkan Usia .....	34
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....	35
Tabel 4. 4 Tabel Uji Validitas .....	35
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan (X1) .....	37
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reabilitas Harga (X2) .....	37
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reabilitas Proses (X3) .....	37
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Nasabah (Y) .....	38
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas.....	38
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	39
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	40
Tabel 4. 13 Tabel Hasil Koefisien Determinasi .....	40
Tabel 4. 14 Tabel Hasil Uji Hipotesis Parsial (uji t) .....	41
Tabel 4. 15 Tabel Hasil Uji Hipotesis Stimulan (uji F).....	43

## DAFTAR GAMBAR

Figure 1.Grafik Pertumbuhan Usaha.....	4
--	---