

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
DAN PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENT*) TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA BARU PRODUK SIMPANANQU KSPPS
BMT AL-BAHJAH CIREBON TAHUN 2023**



SKRIPSI

Oleh:

Izzata Insan Rabbani

20200730112

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PROGRAM SUTDI EKONOMI SYARIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2024**

NOTA DINAS

Lamp : 4 eks. Skripsi

Yogyakarta, 10 Juli 2024

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Assalamua'alaikum wr. wb.

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

Nama : IZZATA INSAN RABBANI

NIM : 20200730112

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
DAN PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENT*)
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BARU PRODUK
SIMPANANQU KSPPS BMT AL-BAHJAH CIREBON TAHUN
2023**

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

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

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Dosen Pembimbing



Julia Noermawati Eka Satyarini, S.E., M.S.I

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Izzata Insan Rabbani
NPM : 20200730112
Program Studi : Ekonomi Syariah

Dengan menandatangani ini, saya menjamin bahwa skripsi ini diciptakan sepenuhnya oleh saya dan tidak pernah dikirim untuk ke arah gelar kesarjanaan di universitas. Sejauh yang saya tahu, skripsi ini tidak mengandung karya atau sudut pandang yang telah ditulis atau diterbitkan oleh siapa pun selain yang ditulis di dalamnya dan tercantum di daftar pustaka.

Yogyakarta, 12 Juli 2024

Yang membuat pernyataan:



Izzata Insan Rabbani

MOTO

“Kita punya rencana. Allah juga punya rencana. Akan tetapi, sehebat apa pun kita merencanakan sesuatu, tetap rencana Allah adalah sebaik-baiknya rancangan.”

“Kembalilah ke pada Tuhanmu dengan rida dan diridai”

(Qs. Al-Fajr: 28)

“Dan Dialah yang menerima taubat dari hamba-hamba-Nya dan memaafkan kesalahan-kesalahan dan mengetahui apa yang kamu kerjakan”

(QS, Asy-Syura:25)

“Aku tidak pernah khawatir apakah doaku terkabul atau tidak, yang aku khawatirkan aku tidak diberi hidayah untuk terus berdoa”

(Umar bin Khattab)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Menyelesaikan skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih ke pada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah memberi kesehatan, belas kasihan, dan petunjuk. Dalam segala kejujuran, meskipun skripsi ini masih jauh dari ideal, peneliti telah berhasil menyelesaikannya dengan baik, maka dari itu peneliti ucapkan ke pada:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang selalu memberikan kemudahan, kelancaran, ketabahan, dan kekuatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan selesai.
2. Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wassalam yang selalu menjadi suri taulan yang penuh dengan kemuliaan dari masa kegelapan ke masa terang benderang.
3. Kedua orang tua tercinta, yang selalu kebersamai peneliti dalam segala kondisi, kasih sayang, perhatian, kesabaran, pengorbanan, untuk menyelesaikan skripsi ini dengan doa tidak pernah henti.
4. Pakde, bude, paman dan tante yang selalu mendukung dan mendoakan peneliti untuk menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
5. Julia Noermawati Eka Satyarini, S.E., M.S.I, dosen pembimbing skripsi dan dosen pembimbing akademik dengan sabar telah memberikan wawasan, arahan dan saran sepanjang penulisan skripsi untuk memastikan bahwa skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Orang terkasih dan tersayang yang telah membantu dan menemani selama perkuliahan dari awal hingga akhir skripsi.
7. Teman-teman mancing syahdu yang selalu merangkul dalam suka, duka dan cita.
8. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

KATA PENGANTAR



Assalamua'alaikum wr. wb.

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah ke pada hadirat Allah Subhanahu Wa Taala yang telah memberikan rahmat, hidayah dan inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “***PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENT) TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BARU PRODUK SIMPANANQU KSPPS BMT AL-BAHJAH CIREBON TAHUN 2023***” dengan baik. Skripsi ini harus diselesaikan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi di Program Sarjana (S1) Fakultas Agama Islam Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Peneliti sepenuhnya menyadari bahwa peneliti tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik tanpa inspirasi, bimbingan, dukungan, dan bantuan dari semua pihak, maka dari itu peneliti ucapkan terima kasih pada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.,P., IPM., ASEAN., Eng. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Syakir Jamaluddin, S.Ag., M.A. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Homaidi Hamid, M.Ag. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Julia Noermawati Eka Satyarini, S.E., M.S.I. selaku pembimbing skripsi dan sekaligus pembimbing akademik, yang dengan sabar telah memberikan ilmunya dan membimbing dari awal sampai akhir penulisan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.

5. Dosen Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan, moralitas, dan etika yang sangat bermanfaat bagi peneliti
6. Kedua orang tua, dan kakakku tercinta yang selalu kebersamai penulis dalam segala kondisi, membimbing, memberikan kasih sayang, pengorbanan, dan doa yang tidak pernah terputus sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Orang terkasih yang setia bersama dan memberikan dukungan, semangat, doa, kasih sayang selama perjalanan kuliah ini.
8. Rekan seperjuangan dan sahabat-sahabat tercinta yang saling merangkul dalam suka maupun duka, memberikan dukungan, semangat dan doa selama penulisan skripsi ini.
9. Manajer, *Human Resource Development* (HRD), Pegawai KPPS BMT Al-Bahjah yang sedia membantu pengambilan data pada penelitian kali ini.
10. Terlalu banyak orang untuk dicantumkan secara individual, namun mereka semua membantu dan mendukung peneliti. Semoga segala kebaikan dan kebaikan dibalas oleh Allah Subhanu wa Taala.

DAFTAR ISI

HALAMAN Sampul	i
HALAMAN Judul.....	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS	ii
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I	14
A. Latar Belakang Masalah	14
B. Rumusan Masalah	25
C. Tujuan Penelitian	25
D. Manfaat Penelitian	25
E. Sistematika Penulisan.....	26
BAB II	27
A. Penelitian Terdahulu	27
B. Landasan Teori	31
C. Kerangka berpikir	38
D. Hipotesis	39

BAB III	41
A. Metode Penelitian	41
B. Populasi dan Sampel	41
C. Teknik Pengumpulan Data	42
D. Jenis dan Sumber Data.....	43
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	44
F. Teknik Analisis Data	48
G. Uji Hipotesis.....	50
BAB IV	52
A. Deskripsi Subjek Penelitian	52
B. Deskripsi Objek Penelitian.....	52
C. Karakteristik Responden	55
D. Statistik Deskriptif	62
E. Uji Validitas dan Reabilitas	63
F. Uji Hipotesis.....	69
G. Pembahasan	71
BAB V	76
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN-LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	18
Tabel 1. 2	19
Tabel 1. 3	20
Tabel 1.4	21
Tabel 3. 1	43
Tabel 3. 2	49
Tabel 4. 1	55
Tabel 4. 2	56
Tabel 4. 3	57
Tabel 4. 4	58
Tabel 4. 5	59
Tabel 4. 6	61
Tabel 4. 7	62
Tabel 4. 8	63
Tabel 4. 9	65
Tabel 4. 10	66
Tabel 4. 11	66
Tabel 4. 12	67
Tabel 4. 13	68
Tabel 4. 14	68
Tabel 4. 15	69
Tabel 4. 16	70
Tabel 4. 17	70
Tabel 4. 18	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Profil Buya Yahya	17
Gambar 2. 1 Kerangkar Berpikir	38
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	54