

**ANALISIS PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK TABUNGAN ARISAN  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Kasus PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera)

**AN ANALYSIS ON THE EFFECTS OF THE DIFFERENTIATION OF  
ARISAN SAVING PRODUCTS AND QUALITY OF SERVICE ON THE  
COSTUMERS' SATISFACTION**

(A Case Study at PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta)



Oleh:

**MUHAMMAD AFARDAN**

**20150730148**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Muhammad Afardan**  
NPM : **20150730148**  
Judul : **ANALISIS PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK  
TABUNGAN ARISAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, 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, 13 Oktober 2020

Yang membuat pernyataan

Muhammad Afardan

## MOTTO

مَا يُغَيِّرُ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ أَمْرٌ مِّنْ يَّحْفَظُونَهُ خَلْفَهُ وَمِنْ يَدَيْهِ بَيْنَ مَن مَّعْقَبَاتٍ لَهُ  
لَهُمْ وَمَا لَهُ مَرَدٌّ فَلَا سُوءًا بِقَوْمِ اللَّهِ أَرَادَ وَإِذَا بِأَنْفُسِهِمْ مَا يُغَيِّرُوا حَتَّىٰ بِقَوْمِ  
وَالٍ مِّنْ دُونِهِ مِّنْ

“Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan dibelakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.” (QS: Ar-Ra’d Ayat: 11)

Hidup adalah belajar

Belejar merendah, hingga tidak ada yang merendahkanmu

Beljarlah mengalah, hingga tidak ada yang mengalahkanmu

Karunia Allah yang paling lengkap adalah kehidupan yang

didasarkan pada ilmu pengetahuan

“Ali bin Abi Thalib”

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah wa syukurillah, segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, hidayah, dan nikmat yang begitu luar biasa hingga sampai saat ini saya dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) untuk memperoleh gelar sarjana saya. Selesaiannya skripsi ini tidak lepas dari do'a serta dukungan dari orang-orang tercinta yang sangat berpengaruh dalam menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini. Oleh karena itu dengan sangat bahagia saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua saya Bapak Suhardiman dan Ibu Faridah, yang tiada henti mendo'akan dan memberikan semangat setiap saat serta terimakasih atas semua yang telah Bapak dan Ibu berikan kepada saya sampai saat ini.
2. Keluarga yang ada di Bima NTB, Mamuju, Makasar dan di daerah Jabodetabek yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta do'a untuk saya agar bisa cepat menyelesaikan tugas akhir saya.
3. Sahabat-sahabat terkece saya M. Ainul Y, Aqulrahman R, Rizal Rahman, Devi Ardani, Setyanig TWH, Zulfi Ramadhan, Zainuddin Hamda yang selalu memberikan energi positif, memberikan motivasi, memberikan semangat, serta setia membantu dan menemani.
4. Sahabat-sahabat saya yang ada di Bima NTB yang selalu mendukung, mendo'akan, dan memberikan semangat.
5. Sahabat SD, SMP, dan SMA yang selalu membuat saya termotivasi untuk mengerjakan skripsi.
6. Rekan-rekan KKN MH yang mendo'akan saya agar bisa terus bersemangat untuk mengerjakan skripsi.

7. Untuk segenap teman-teman kelas EPI D 2015 dan teman-teman seperjuangan yang sama-sama berjuang di bangku perkuliahan.
8. Seluruh keluarga dan teman-teman yang menyayangi saya.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur yang tiada hentinya penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, dan kemudan kepada penulis dan tak lupa Sholawat serta salam kepada junjungan alam baginda kita Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Diferensiasi Produk Tabungan Arisan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen”**.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E) di Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Tersusunya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan, nasehat, motivasi, kritik dan saran, serta semangat.

Oleh karena dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Maesyaroh, M.A selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Ibu Andri Martiana, Lc., M.A. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Miftakhul Khasanah, S.TP., M.SI. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sedia meluangkan waktu untuk memberikan

bimbingan, kritik dan saran, serta pengarahan kepada saya sehingga terselesainya skripsi ini.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Karyawan Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Kedua orang tua dan seluruh keluarga saya yang telah memberikan segalanya untuk saya dan selalu memberikan do'a dan dukungan sehingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Segenap teman-teman, saudara dan sahabat yang turut memberikan kritik dan saran serta dukungan semangat.

Semoga semua bantuan, do'a, dukungan, bimbingan dan semangat yang diberikan kepada saya mendapatkan balasan dari Allah SWT. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca serta menjadi referensi untuk skripsi selanjutnya.

Yogyakarta, 13 Oktober 2020

Muhammad Afardan

## DAFTAR ISI

<b>NOTA DINAS</b> .....	i
<b>PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNTAYAAN KEASLIAN</b> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>ABSTRAK</b> .....	xvi
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	8
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	8
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	9
1. Bagi Penulis.....	9
2. Bagi Perusahaan.....	9
<b>E. Sistematika Penulisan</b> .....	10
<b>BAB II</b> .....	11
<b>TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI</b> .....	11
<b>A. Tinjauan Pustaka</b> .....	11
<b>B. Landasan Teori</b> .....	20
1. Pemasaran.....	20
2. Pengertisan Analisis.....	24
3. Pengertian Diferensiasi.....	25



4. Strategi Diferensiasi.....	26
5. Pengertian Produk.....	27
6. Diferensiasi Produk.....	29
7. Produk Tabungan Arisan.....	32
8. Kualitas Pelayanan.....	35
9. Kepuasan Konsumen.....	37
<b>C. Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>38</b>
<b>D. Hipotesis.....</b>	<b>39</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>40</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
<b>A. Jenis Penelitian.....</b>	<b>40</b>
<b>B. Populasi dan Sampel.....</b>	<b>40</b>
1. Populasi.....	40
2. Sampel.....	40
3. Teknik Sampling.....	41
<b>C. Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....</b>	<b>42</b>
1. Jenis Skala Pengukuran.....	42
2. Instrumen Penelitian.....	43
<b>D. Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>44</b>
1. Tempat dan Waktu Pelaksanaan.....	44
2. Langkah-langkah Pengumpulan Data.....	44
<b>E. Jenis Sumber Data.....</b>	<b>45</b>
1. Data Primer.....	45
2. Data Sekunder.....	45
<b>F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>45</b>
1. Variabel Penelitian.....	45
2. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	48
<b>G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....</b>	<b>54</b>
1. Uji Validitas.....	54
2. Uji Reliabilitas.....	55

<b>H. Teknik Analisis Data</b> .....	56
1. Analisis Deskriptif.....	56
2. Uji Asumsi Klasik.....	57
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
4. Koefisien Korelasi R.....	59
5. Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	60
6. Uji F (Uji Simultan).....	60
7. Uji t (Uji Parsial).....	61
<b>BAB IV</b> .....	63
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	63
<b>A. Gambaran Umum BPRS</b> .....	63
1. Sejarah Berdirinya BPRS Madina.....	63
2. Visi, Misi dan Penghargaan.....	65
3. Pemegang Saham dan Pengurus.....	66
4. Produk Penghimpun Dana.....	69
5. Produk Penyaluran Dana.....	79
<b>B. Gambaran Responden</b> .....	85
<b>C. Karakteristik Responden</b> .....	86
1. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	86
2. Berdasarkan Usia.....	87
3. Berdasarkan Pekerjaan.....	88
<b>D. Pengujian Instrumen Data</b> .....	89
1. Uji Validitas.....	89
2. Uji Reliabilitas.....	91
3. Uji Deskriptif.....	92
4. Uji Asumsi Klasik.....	93
5. Uji Regresi Linear Berganda.....	96
6. Uji Koefisien Korelasi R.....	98
7. Uji Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	99
8. Uji Hipotesis.....	100

<b>E. Pembahasan</b> .....	103
<b>BAB V</b> .....	109
<b>PENUTUP</b> .....	109
<b>A. Kesimpulan</b> .....	109
<b>B. Keterbatasan dan Saran</b> .....	110
1. Keterbatan Penelitian.....	110
2. Saran.....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	112
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b> .....	115

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Tabungan Seluruh Kantor.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1	Variabel Penelitian.....	50
Tabel 3.2	Interprestasi Koefisien Korelasi.....	61
Tabel 4.1	Pemegang Saham .....	66
Tabel 4.2	Pengurus (Struktur Oeganisasi) .....	67
Tabel 4.3	Analisis Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	85
Tabel 4.4	Jenis kelamin.....	86
Tabel 4.5	Usia.....	87
Tabel 4.6	Jenis Pekerjaan.....	88
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas.....	89
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	91
Tabel 4.9	Descriptive Statistics.....	92
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikonearitas.....	95
Tabel 4.11	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	97
Tabel 4.12	Koefisien Korelasi.....	98
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	99
Tabel 4.14	Hasil Koefisien Determinasi.....	100
Tabel 4.15	Hasil Uji Simultan.....	101
Tabel 4.16	Hasil Uji Parsial.....	102

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Pemasaran.....	23
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 4.1	Hasil P-P Plot Normalitas.....	94
Gambar 4.2	Hasil Scatterplot Heteroskedastisitas.....	96

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Brousur Tabungan Arisan
3. Karakteristik Responden
4. Master Tabel Penelitian
5. Uji Validitas dan Reliabilitas
6. Analisis Deskriptif
7. Uji Asumsi Klasik
8. Analisis Regresi Linear Berganda
9. Tabel Nilai Kritis Untuk  $r$  Product Moment
10. Hasil Uji Turniti