

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH DI  
KABUPATEN GROBOGAN**

*THE ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON  
CUSTOMER SATISFICATION IN SHARIA PEOPLE'S FINANCING BANKS  
IN GROBOGAN REGENCY*

**SKRIPSI**



Oleh :

**RAHVI NAZAL PERDANA**

**20160430246**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH DI  
KABUPATEN GROBOGAN**

*THE ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON  
CUSTOMER SATISFICATION IN SHARIA PEOPLE'S FINANCING BANKS  
IN GROBOGAN REGENCY*

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

**RAHVI NAZAL PERDANA**

**20160430246**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSTAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH DI  
KABUPATEN GROBOGAN**

***THE ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON  
CUSTOMER SATISFICATION IN SHARIA PEOPLE'S FINANCING BANKS  
IN GROBOGAN REGENCY***



Diajukan Oleh:

**RAHVI NAZAL PERDANA**

**20160430246**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing  
Pembimbing

Dr. Imamudin Yuliadi, S.E., M.Si.,  
NIK. 19640723199303 143 022

Tanggal,

2020

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH DI  
KABUPATEN GROBOGAN**

***THE ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON  
CUSTOMER SATISFICATION IN SHARIA PEOPLE'S FINANCING BANKS  
IN GROBOGAN REGENCY***

Diajukan oleh:

**RAHVI NAZAL PERDANA**

**20160430246**

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

Tanggal, 2020

Yang terdiri dari

Ketua Tim Penguji

Anggota Tim Penguji

Anggota Tim Penguji

Mengetahui Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Imamudin Yuliadi, S.E., M.Si.,  
NIK. 19640723199303 143 022

## PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahvi Nazal Perdana

NIM : 20160430246

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH DI KABUPATEN GROBOGAN”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Perguruan Tinggi, tidak terdapat karya yang diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia membatalkan karya ini.

Yogyakarta,

2020

Rahvi Nazal Perdana

## MOTTO

“...Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah yang ada pada diri mereka sendiri.”

(Qs. Ar-Ra'ad : 11)

“Kerjakan semua semaksimal mungkin dan kerahkan semua kemampuan kita.”

(Rahvi Nazal Perdana)

“Perjuangkan dulu, hasilnya belakangan. Yang terpenting kita sudah berusaha semaksimal mungkin dan mendapatkan pengalaman yang berharga.”

(Rahvi Nazal Perdana)

“Dulcius ex asperis, lebih manis setelah mengalami kesukaran”

(Sir Alex Ferguson)

“Manusia yang hebat tidak hebat sejak lahir, tetapi menjadi hebat saat dia tumbuh”

(Mario Puzo)

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karya sederhana ini saya persembahkan untuk:

- Allah SWT, karena telah memberi kesempatan untuk menyelesaikan skripsi atas izin dan ridho-Nya lah terselesaikan dengan baik. Segala puji syukur atas kekuasaan Allah SWT dan ialah satu-satunya Tuhan yang patut disembah.
- Nabi Muhammad SAW, berkat beliau lah kita dapat berada di zaman terang benerang dan membawa melewati dari zaman jahiliyah sampai zaman yang modern seperti ini.
- Ketiga orang tua saya dan adik-adik saya (Ibunda Betty Anovia, Ayahanda Salman Anandaraja, Ibunda Emmy Puji Susanti, Hazel Nafis Mahendra, Fadel Tahta Devara, Rahel Meirza Razak, Rabbani Ibra Alghazali, dan Razka Mikail Ravsanjani) yang telah memberikan do'a dan dukungannya baik materi ataupun non-materi.
- Kepada dosen pembimbing Bapak Dr. Imamudin Yuliadi, SE., M.si., yang telah memberikan bimbingan sejak awal hingga skripsi ini terselesaikan. Terima kasih karena bapak selalu sabar dan memberi bimbingan saya degan baik.

- Terima kasih kepada seluruh dosen Ilmu Ekonomi UMY yang selama ini tidak pernah berhenti untuk berbagi ilmu, pengalaman, motivasi, dan pembelajaran yang sangat berguna bagi saya.
- Terima kasih kepada seluruh pihak BPRS Sukowati dan BPRS Gala Mitra Abadi yang telah mengizinkan dan membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
- Terima kasih untuk sahabat saya Dimas Aji, Nafi Dian, Arfitian, Kaisar Biaz dan Densa Amilia yang telah memberikan semangat saya dan mengisi hari-hari saya. Serta yang selalu tidak lupa mengingatkan saya akan hal-hal baik selama ini. Semoga silaturahmi terjalin sampai seterusnya.
- Terima kasih untuk teman-teman MTO Cons, Kontrakan E26, Kost Perjuangan, UPS FC, dan Tinulung Official yang telah mengisi hari-hari saya dan memberi tawa serta kebahagiaan dan tidak lupa selalu mengingatkan saya untuk hal-hal baik.
- Seluruh teman-teman program studi Ilmu Ekonomi 2016 yang banyak memberikan pengetahuan selama menempuh kuliah.
- Terakhir untuk diri saya, terima kasih karena telah mampu berjuang selama ini. Semoga Allah selalu mempermudah langkah di dunia dan akhirat.



## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah BPRS di kabupaten Grobogan yang dilakukan menggunakan data primer. Model yang digunakan untuk menganalisis hasil regresi ini menggunakan model Analisis Regresi Linier Berganda yang dibantu dengan *software SPSS 24*. Variabel dependen yang digunakan dalam objek penelitian adalah kepuasan nasabah, sedangkan variable independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*. Dari hasil analisis linier berganda yang telah diolah dapat dijelaskan bahwa secara simultan variable independen memiliki pengaruh signifikan terhadap dependen. Secara parsial *reliability,rsponsiveness, empathy, dan tangibles* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap dependen. Sedangkan *assurance* memiliki pengaruhpositif tidak signifikan terhadap dependen yaitu kepuasan nasabah BPRS di Kabupaten Grobogan.

**Kata Kunci:** BPRS, Kabupaten Grobogan, kepuasan nasabah, *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*.

## ABSTRACT

*This study analyzes the factors that influence the satisfaction of BPRS in Grobogan regency conducted using primary data. The model used to analyze the results of this regression uses the Multiple Linear Regression Analysis model supported by SPSS 24 software. The dependent variable used in the research object is costumers satisfaction, while the independent variables used in this research are reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. From the results of multiple linear analyzes that have been processed can be made by simultaneous independent variables have a significant effect on the dependent. Partially, reliability, responsiveness, empathy, and tangibles have a significant positive effect on the dependent. While assurances is positive but not significant effect on dependency, which is costumers satisfaction with BPRS in Grobogan Regency.*

**Keywords:** *BPRS, Grobogan Regency, reliability, responsiveness, assurances, empathy, and tangibles*

## KATA PENGANTAR

*Assalamualikum wr. wb.*

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH DI KABUPATEN GROBOGAN” yang disusun sebagai syarat akademisi guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Program Studi Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Proses penyusunan skripsi tidak terlepas dari bantuan dan dukungan oleh berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu peneliti menyampaikan rasa syukur dan mengucapkan terima kasih kepada:.

- Bapak Dr. Imammudin Yuliadi, SE., M.Si. selaku Ketua Prodi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing peneliti dalam bidang akademik.
- Segenap pengajar maupun karyawan Program Studi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mendidik dan membimbing peneliti selama perkuliahan.
- Ketiga orangtua dan adik-adik saya (Ibunda Betty Anovia, Ayahanda Salman Anandaraja, Ibunda Emmy Puji Susanti, Hazel Nafis Mahendra, Fadel Tahta Devara,

Rahel Meirza Razak, Rabbani Ibra Alghazali, dan Razka Mikail Ravsanjani) yang telah memberikan do'a, dukungan baik materi serta kasih sayang hingga sampai selesainya skripsi ini.

- Untuk seluruh pihak BPRS Sukowati dan BPRS Gala Mitra Abadi yang telah mengizinkan dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Untuk Densa Amilia Ardyahsari terimakasih sudah menjadi salah satu motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
- Sahabat-sahabat saya Dimas, Nafi, Arfitian, Kaisar dan Densa yang selalu mengisi hari-hari saya, dan tidak lupa selalu memberikan semangat, arahan, canda tawa dan selalu memngingatkan saya akan hal-hal baik.
- Teman-teman seperjuangan skripsi, teman-teman Kontrakkan E26, MTO Cons, UPS FC, Tinulung Official, dan teman-teman yang lainnya.
- Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-satu dan telah membantu serta memotivasi peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.

Terimakasih banyak penulis haturkan kepada semua pihak, yang telah terlibat. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran selalu penulis harapkan. Besar harapan dari penulis semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi penelitian selanjutnya.

*Wassalamualaikum wr.wb.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
PERNYATAAN .....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRACT .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	16
C. Tujuan Penelitian .....	17
D. Manfaat Penelitian.....	17
a. Manfaat Teoritis .....	17
b. Manfaat Praktis.....	18
BAB II LANDASAN TEORI.....	19
A. Tinjauan Pustaka .....	19
B. Kerangka Teoritik .....	29
a. Pengertian Bank.....	29
b. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.....	32
c. Kepuasan Pelanggan .....	46
d. Dimensi Kualitas Menurut Jasa dalam Perspektif Islam .....	48
C. Hipotesis .....	50

D. Kerangka Pemikiran .....	51
BAB III METODE PENELITIAN .....	53
A. Jenis Penelitian.....	53
B. Lokasi dan Objek Penelitian .....	53
C. Jenis data.....	53
D. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel.....	54
E. Populasi dan Sample .....	56
F. Teknik Pengumpulan Data .....	56
G. Uji Kualitas Data.....	57
a. Uji Validitas .....	57
b. Uji Realibilitas .....	58
H. Teknik Analisis Data .....	58
a. Analisis Linier Berganda.....	58
b. Uji Asumsi Klasik.....	59
c. Uji Hipotesis .....	62
BAB IV GAMBARAN PENELITIAN.....	64
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	64
B. Gambaran Subyek Penelitian.....	70
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	74
A. Uji Kualitas Instrumen .....	74
a. Uji Validitas .....	74
b. Uji Realibilitas .....	76
B. Uji Asumsi Klasik .....	76
a. Uji Normalitas .....	77
b. Uji Multikolinieritas.....	78
c. Uji Heteroskedasitas .....	79
C. Hasil Penelitian .....	80
a. Regresi Linier Berganda .....	80

b. Uji Parsial (Uji T) .....	82
c. Uji Simultan (Uji F) .....	85
d. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	86
D. Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	87
a. Pengaruh Reliability terhadap kepuasan nasabah BPRS di Kabupaten Grobogan.....	87
b. Pengaruh Responsiveness terhadap kepuasan nasabah BPRS di Kabupaten Grobogan.....	88
c. Pengaruh Assurance terhadap kepuasan nasabah BPRS di Kabupaten Grobogan.....	89
d. Pengaruh Empathy terhadap kepuasan nasabah BPRS di Kabupaten Grobogan.....	90
e. Pengaruh Tangible terhadap kepuasan nasabah BPRS di Kabupaten Groboagan.....	91
BAB VI PENUTUP .....	93
A. Kesimpulan .....	93
B. Saran .....	94
C. Keterbatasan Peneliti .....	95
DAFTAR PUSTAKA .....	96
LAMPIRAN .....	99

## DAFTAR TABEL

Tabel 5. 1 Hasil Uji Validitas .....	74
Tabel 5. 2 Hasil Uji Realibilitas .....	76
Tabel 5. 3 Hasil Uji Normalitas .....	77
Tabel 5. 4 Hasil Uji Multikolinieritas .....	78
Tabel 5. 5 Hasil Uji Heteroskedasitas .....	79
Tabel 5. 6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	80
Tabel 5. 7 Hasil Uji F.....	85
Tabel 5. 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	86



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Jumlah BPR dan BPRS tahun 2019 semester 1.....	35
Gambar 2. 2 Pertumbuhan simpanan pada BPR dan BPRS selama 5 tahun terakhir .	36
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran.....	52