

**ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN TELLER
STUDI PADA BMT BERINGHARJO YOGYAKARTA**



Disusun Oleh

MARIO ANDHIKA PRASETIA

20030410124

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN TELLER
STUDI PADA BMT BERINGHARJO YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-I)
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh
MARIO ANDHIKA PRASETIA
20030410124

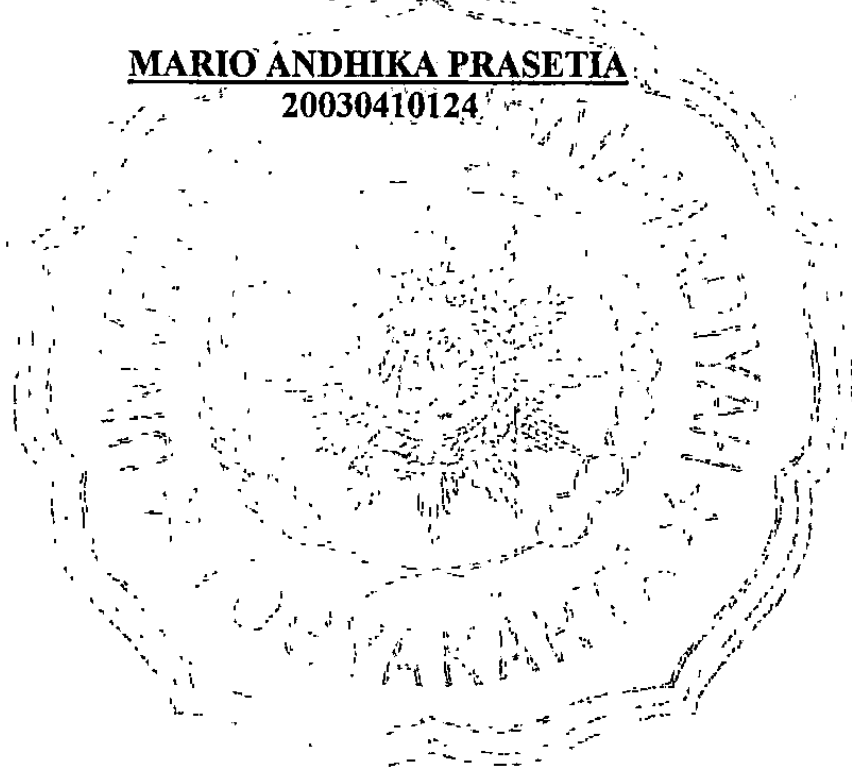
**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN TELLER
STUDI PADA BMT BERINGHARJO YOGYAKARTA

Diajukan oleh

MARIO ANDHIKA PRASETIA
20030410124



Yogyakarta, 5 April 2007

Telah disetujui Dosen Pembimbing Skripsi

Pembimbing

Hasnah Riniwati S.E. M.Si

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TELLER STUDI PADA BMT BERINGHARJO YOGYAKARTA

Diajukan oleh
MARIO ANDHIKA PRASETIA
2003.041.0124

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

Tanggal 21 April 2007

Yang terdiri dari



Dra. Tri Maryati, M.M.
Anggota Tim Penguji

Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Mario Andhika Prasetia

Nomor Mahasiswa : 20030410124

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TELLER STUDI PADA BMT BERINGHARJO YOGYAKARTA” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga 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. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan

Motto

- **Maka apabila kamu telah selesai dari satu urusan, kerjakanlah dengan sungguh - sungguh urusan lain. Dan hanya kepada Tuhan mullah hendaknya kamu berharap (Q.S. Al - Insyirah : 7 - 8)**
- **Jika anda berjuang dan mendapatkan apa yang anda mau dan dunia membuat anda menjadi raja sehari, maka pergilah ke kaca dan tataplah dirimu.
(Take from Man in the Mirror)**
- **Sukses tidak di ukur dari kemenangan, tetapi dari pulihnya dirimu dari kegagalan (Vic Preisser)**
- **Orang yang gagal meraih sesuatu yang hebat, tak bisa dikatakan gagal total. Dia selalu yakin dan percaya, bahwa paling tidak dia telah memenagkan perang terpenting dalam kehidupannya, yaitu mengalahkan rasa takut untuk mencoba
(Robert B. Schudler)**
- **Orang besar bukanlah orang yang Kecerdasannya sempurna, tetapi orang besar adalah Orang yang mampu menyempurnakan intelegensi yang tidak sempurna. Dengan Tambahan Ikhtiar dan Berdoa (Mario 03)**

Tulisan ini ku Persembahkan kepada orang-orang yang secara langsung atau tidak, langsung memberikan sebuah ide, membantu dengan doa, memberikan suasana yang ceria dan kasih sayang, serta mengalirkan sebuah spirit kesuksesan yang diberikannya kepada penulis, mereka diantaranya adalah :

1. **Keluarga dirumah** : Khusus kepada keluarga, bangga dan bahagia hati Ku memiliki Bapak dan Mama yang selalu memberikan ku dukungan dan doa yang tiada hentinya, Abang Ku memberikan ku sebuah kepercayaan luar biasa untuk menjadi pemimpin kedua dirumah, serta adik kecil ku Reza dan Faiz semoga menjadi orang yang berguna bagi keluarga.
2. **My Big Family** : Thanks To My Aunt and Uncle which always motivate I am to quickly Finish Study and become Successful people to pride upon to my family.
3.Selalu mempunyai jawaban secara cepat atas segala permasalahan yang dihadapi, walapunu agak selenggekan tapi rendah hati Bak Pahlawan..boz hati2 politik itu kejam loe. Y itulahi ION.. Komitmen, enak buat Team Work, kadang2 bahasa prokem ndesonya sering keluar tetapi bagi Ku, dia adalah Mbok E anak2 HIMAMA dijamin moedern saat ini. She Is MakNyak (IDA)...Sejak pertama ketemu sampai sekarang gk berubah, kerjanya itu2 aja tapi BERES LOe, selain itu utk pengalaman cinta dia Gurunya, Yaitu MOMON (Yetti).. mungkin hanya dia aja Ahwat yang agak aneh, Telat sering, But personality dan intelektual agamanya seperti Kiai, ku kenal dia sebutan Cempluk (DIAN). cewek suroboyo yg sedikit jorok, manjanya.. minta ampun deh..galak. tpi ngangenini..he... ya itu Dewi...masternya PS di Himama, juragan DORO, tapi dia tu tegas dan konsiseten.. saluut.. Aan.. Bro... Semoga sampai kakek dan nenek kita-kita ini masih tetep solid ya.... Amin
4. **SENIOR "KU" HIMAMA** : Kang AmIr, R10 Muda "The Best Leader", Bang Sony, Ariefmal "Pati", Mr. AmeX (Master Apologi), Mas Havez Family, Mz PaiJo.

Teh Lena, Mbak Leni, Betty, Isti, Iwan kalimantan, Agus "Potter" yg gua sering repotin, Moh. Tamii(lampung), Jazuli, dan segenap simbah2 Angkatan 00 - 02 yg kukenal dan yg ku hormati sampai detik ini.

5. **Junior "Ku" HIMAMA** : Dani (thank udah bantuin gua di segala hal), Ratih (sekertaris dadakan yg sangat memuaskan), Vicka"Chu", Qiqi(org yg paling patuh), Mitha (asyik Buat Curhat), Erry "Ndut", Ratna"Mbok Jay", Aris, Dayat "Nuno", Rey and Putri, Rika, Imla (padang), JO-JO, Suryo (Thanks Bantuin Gua di Segala Hal), Merry, DIQin, Arie dan Elvin (Bawa Himama Menuju Sukses). Ku salut ama Dedikasi kalian dan jangan terputus komunikasi Ya...
6. Adik - adik 2005 (Vivi, Rissa, Norman dua2nya, Fitri, Andi, Dika .. dlll) kembangkan Himama sesuai dengan jiwa dan potensi mu.
7. Segenap Pengurus **BEM Fe-UMY periode 2005-2006**. (TUTI, Dita, Nana, Uun, Ratna, Arif, Susi, Lia, Putra, Okta, Sahid, Aang, Ismadi, Suryo, Kiki, dan Taufik). Walaupun hasil kerja kita di mata kongres ditolak, tapi dimata mahasiswa secara luas kita sukses loe dan paling Berkibar Di FE UMY. Thanks kerjasama dan loyalitas kalian, Semoga Sukses selalu. Amin
8. To Kabinet **HMI - MPO 2005 -2006 FE UMY**. (Fikri, Ali, Aang and dll..) Thanks atas Bantuanya selama ini. Semoga Pemilu Kedepan Kita Menang lagi.. he..
9. Sahabat **Skief Fe-UMY..** (Pepi, Waffa, Arti, Tuti, Taman, Surya). Perjuangan Menegak kan Islam saat ini semakin Berat, tetap Semangat dan Ikhtiar Ya.
10. Kawan - kawan **HIMA** (Arif, Awal, Danang, Fatur, Ratna, Lia, Arie SE, Mas Agus, Mas Aqso, Mas Edwin, Mas Uun, Eka, Sahid). Semoga Koalisi Yang Sudah Kita jalin tidak Putus hanya dalam lingkungan kampus.

11. Dengan Segala Hormat, Pak Ahim (Terimakasih atas pengajian yang telah diadakan, maaf jarang hadir), Pak Nano (Maaf udah saya repotkan waktu masih di dalam lembaga), Pak Misbah (Pak Sorry, komunitas Marketingnya masih jalan ditempat), Bu Lilies (Bu anda Ibu kedua saya dikampus), Bu Dyah (Sukses S3 Nya), Pak Heru (mbok jadi dekan, biar FE bisa semakin Maju dan Berkembang), Bu Hasnah (periode berikutnya gak usah jadi kaprodi ya, karena ibu lebih cocok jadi Guru Besar Marketing di FE UMY). Terima kasih atas segala diskusi dan perhatiannya selama ini, Semoga bapak dan ibu sekalian menjadi pedoman bagi dosen lain dalam memberikan kan ilmu pada mahasiswa di Fe UMY.
12. **My Best Friend** : Rudianto "Menson, Yudi "KOBO", Riza, Azka KZ, Happy "Cebong", Iqbal"Badak", Thanks you to attention and cooperation, hopefully our friendship old endless until. Amin
13. **Temen–temen Manajemen B 2003**. (Agus "Komprenya"), Bondan, Astri (Semangat kerjain Skripisnya), Wahyu "Jero", Zaki (IMM). Ayo Buruan Lulus.
14. **Tim Sport Manajemen B 03** (Sony, Slamet, Budi, Hengky, Farid, Sumaryo, Hendro "Beo", Ariana, Fadli, Mulkan, Zaki, Reinaldo, Wibi, Lilik, Fadli). Senin Sore jam 4 adalah Jadwal kita Bertanding dan Berlatih, jangan Lupa Ya.....
15. **Temen-temen ISMEI Indonesia** : Ibnu (UII), Ecky (UNPAD), Rio (UJB), Leny (Atmajaya), Afi (UPN), ABE (UNTIRTA), Paul (Univ.Patimura), Nuno (UKSW), Wawan (UNTAD), Nia (UKSW), Ferry (UII), Prio (UGM), Titi (UKDW), Arie (UAD), Ratih (UPN). Kapan Kita Kongres ISMEI lagi.
16. **Temen2 ku dikampus** : Tofa, Yana, Chigo, Doni, Faisal, Bonar, Ika. SE, Septi, Ratna 04, mas Haris dan Alim (HI), Ratih. S.Sos, Hasan, Irwan, Bre, dan temen–temen yang lain yang susah disebutin satu persatu. thanks udah mengenal kalian.

17. Temen-temen BEM U, KAMMI, JAA, HMI MPO, SEKBER, SOPHINK, LMND, GERMADA, DAN 3 G " 3 dijit". Walaupun kalian itu ada yang kiri dan kanan, jadikan kampus ini ladang yang baik buat berekspresi bukan gontok-gontokan. Tetap rukun dan terus berjuang.

18. Komunitas Pengusaha kaki lima di Jalan Malioboro no 114. Bang Rojak, mas Antok, Mas Budhi, Bang Toni, Musafak, Wan Afrizal, Kang DaRu, Kang Agus, Om Joni, IWAN, Mas Bambang, Kang Nur dan lain... jualan lah yang rajin.....

19.*Lia Mantan Pacar Ku di SMU Muga dan Linda Mantan Pacar Ku Di UMY. Thanks kalian udah menghiasi dan masuk dalam Jiwa Ku, kalo memang jodoh kita sambung dan lanjutkan lagi aja. Oc*

Semoga amal dan bantuan kalian kepada penulis dapat diterima oleh Allah SWT dan akan mendapatkan balasan yang berlipat dan lebih bermanfaat.

Penulis menyadari bahwa hasil tulisan ini tidak sempurna seperti yang diharapkan, namun semoga akan berguna kelak bagi yang membutuhkan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 6 Mei 2007



Mario Andhika Prasetia

KATA PENGANTAR



السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T atas limpahan rahamat, anugrah, hidayah dan karunia tiada terkira sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TELLER STUDI PADA BMT BERINGHARJO YOGYAKARTA" dengan baik sekalipun berbagai rintangan menyertainya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada baginda tercinta Nabiullah Muhammad SAW yang telah membimbing kita dengan ajaran pencerahan, serta do'a dan safa'atnya yang kita semua harapkan di akhirat kelak.

Dalam penyusunan skripsi ini ditemui kendala dan kesulitan yang sehingga penulis menyadari masih banyak kekurangan, baik dalam penyajian maupun bentuk disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki, akan tetapi berkat petunjuk, dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Misbahul Anwar, S.E., M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk diskusinya selama ini.
2. Ibu Hasnah Rimiyati, S.E., M.Si, Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan juga selaku Dosen

pikiran untuk memberikan bimbingan serta petunjuk kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

2. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mendidik dan mengajari penulis selama menempuh perkuliahan.
3. Bapak dan Ibuku serta keluargaku yang telah bersabar dan membantu mendoakan penulis selama ini, serta membantu atas terjalankanya skripsi ini dengan lancar.
4. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan dan segala bimbingan serta bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan pahala dari Allah SWT.

Akhirnya, penulis menyadari tidak ada kesempurnaan pada diri manusia, karena kesempurnaan hanya milik Allah dan hanya Allah lah yang penulis harapkan menjadikan karya kecil ini bermanfaat bagi kita semua. Amiin...

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	
HALAMAN PENGESAHAN.....	
HALAMAN PERNYATAAN.....	
HALAMAN MOTTO.....	
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	
KATA PENGANTAR.....	
DAFTAR ISI.....	
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR GAMBAR.....	
ABSTRAKSI.....	
INTISARI.....	
BAB I. PENDAHULUAN.....	
A. Latar Belakang Penelitian.....	
B. Batasan Masalah.....	
C. Rumusan Masalah.....	
D. Tujuan Penelitian.....	
E. Manfaat Penelitian.....	
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	
A. Landasan Teori.....	
1. Perilaku Konsumen.....	
2. Kualitas Pelayanan.....	
3. Kepuasan Konsumen.....	
4. Persepsi BMT.....	

	B. Hasil Penelitian Terdahulu
	C. Hipotesis
BAB III.	METODA PENELITIAN
	A. Subjek Penelitian.....
	B. Teknik Pengambilan Sampel.....
	C. Jenis Data.....
	D. Teknik Pengumpulan Data
	E. Uji Instrumen Penelitian
	F. Analisis Data dan Uji Hipotesis
BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....
	B. Gambaran Umum Responden
	C. Uji Instrumen Penelitian.....
	D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....
	E. Pembahasan (Interpretasi).....
BAB V.	SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

	A. Simpulan.....
	B. Saran
	C. Keterbatasan Penelitian

DAFTAR TABEL

- TABEL 4** : Perbedaan Strategi Pangsa Pasar dan Kepuasan Pelanggan.....
- TABEL 4.1** : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....
- TABEL 4.2** : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....
- TABEL 4.3** : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....
- TABEL 4.4** : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....
- TABEL 4.5** : Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan....
- TABEL 4.6** : Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Kinerja.....
- TABEL 4.7** : Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Harapan.....
- TABEL 4.8** : Hasil Uji Reliabilitas
- TABEL 4.9** : Perbandingan Rata-Rata Nilai Kinerja Terhadap Harapan.....
- TABEL 4.10** : Hasil Uji *Chi square*

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.	Model Perilaku Konsumen.....	11
Gambar 3.	Struktur Organisasi.....	40
Gambar 4.	Daerah rata-rata kriteria skor	10

Abstract

Satisfaction is a positive consumer in enjoying a product. Researcher check about member satisfaction to Quality of service Teller at BMT Beringharjo Yogyakarta. Target in this research is to know the Influence of member satisfaction to Quality of service Teller at BMT Beringharjo Yogyakarta

This Research sampel consist of 120 responder. Sampel gathering use the sampling convenience method. Examination done with the double regression analyze

Result from this research is member lick lips to quality teller service.of BMT Beringharjo Yogyakarta

Keyword : Member Satisfaction , Quality of Service

Intisari

Kepuasan adalah suatu hal positif yang dirasakan konsumen dalam menikmati sebuah produk. Peneliti meneliti tentang kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan pada BMT Beringharjo Yogyakarta. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan anggota terhadap Kualitas pelayanan *Teller* pada BMT Beringharjo Yogyakarta.

Sampel penelitian ini terdiri dari 120 responden. Pengumpulan sampel menggunakan metode *convenience sampling*. Pengujian dilakukan dengan analisis Uji Chi square dan Arithmetic mean

Hasil dari penelitian ini adalah anggota merasa puas terhadap kualitas pelayanan teller BMT Beringharjo Yogyakarta.

Kata kunci : Kepuasan anggota, Kualitas Pelayanan