

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BPRS KHASANAH UMMAT PURWOKERTO**



SKRIPSI

**AYU AGENG CAHYANINGSIH
1602010087**

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMADIYAH PURWOKERTO
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BPRS KHASANAH UMMAT PURWOKERTO**



SKRIPSI

Oleh :
AYU AGENG CAHYANINGSIH
1602010087

Diterima dan disetujui oleh :
Pembimbing



Restu Frida Utami, S.E., M.Si
NIK. 2160496

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Ayu Ageng Cahyaningsih
NIM : 1602010087
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Khasanah Ummat Purwokerto

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Restu Frida Utami, S.E., M.Si

Anggota 1 : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si

Anggota 2 : Totok Haryanto, S.E., M.M


Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 25 Agustus 2020

()
()
()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis




Dr. Nagla Pubastuvi, S.E., M.Si
NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ayu Ageng Cahyaningsih

NIM : 1602010087

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto,

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 25 Agustus 2020
Yang membuat pernyataan



Ayu Ageng Cahyaningsih

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Ageng Cahyaningsih
NIM : 1602010087
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BPRS KHASANAH UMMAT PURWOKERTO**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif ini Universitas Muhamamdiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemelik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 25 Agustus 2020
Yang menyatakan,



Ayu Ageng Cahyaningsih

MOTTO

Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak.

Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu
(Q.S.Al.Baqarah :45)

Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui.
(Q.S.Al.Baqarah 216)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah sungguh-sungguh (urusan) yang lain.
(Q.S.Al.Insyirah 6-7)

“Teruntuk Kamu Yang Selalu Bertanya. Kapan Skripsi Mu Selesai? Lulus Tak Tepat Waktu Bukanlah Sebuah Kejahatan” If you think you can do it better, make sure you live up to it.

Penulis

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah kupersembahkan kepada Allah SWT, karena atas berkah dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan segala kekurangannya. Segala syukur kepada-Mu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang yang berarti disekeliling saya, yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan do'a sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Untuk karya yang sederhana ini, maka saya persembahkan kepada :

- ❖ Untuk Bapak (Agung Sujarwoko), terimakasih atas limpahan do'a, kasih sayang, serta teladan untuk menyemangati anakmu ini dalam menyelesaikan skripsi.
- ❖ Untuk Ibu tercinta (Rumekso Martiningsih) sebagai tanda sayang, bakti, hormat, dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang yang telah diberikan selama ini.
- ❖ Untuk Kakakku tersayang (Awang Setiawan) sebagai tanda terima kasih atas dukungan, motivasi, dan do'a selama ini.
- ❖ Untuk keluarga dan sahabat-sahabat saya, tiada waktu yang paling berharga selain kebersamaan dengan kalian. Terimakasih untuk dukungan, do'a, dan motivasinya selama ini. Semoga awal dari kesuksesan ini dapat membanggakan dan membahagiakan kalian.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajmeen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari beragai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Anjar Nugroho, M.S.I., M.H.I. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs. Suyoto, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Restu Frida Utami, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, memberi masukan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
5. Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si dan Totok Haryanto, S.E., M.M, selaku penguji skripsi yang telah memberikan berbagai macam pertanyaan dan masukan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.

6. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
7. Untuk BPRS Khasanah Ummat Purwokerto yang telah mengizinkan saya penelitian guna menyelesaikan skripsi.
8. Untuk mba Dewi dan pak Kasrsim yang telah membantu skripsi saya.
9. Untuk keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan moral mapupun materiil, memberi nasihat dan motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Rizki Aji yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada saya untuk menyelesaikan penelitian ini
11. Teman-teman Konsentrasi Perbankan Syariah angkatan 2016 yang selalu membantu dan memberikan motivasi
12. Untuk sahabat-sahabat dekat Rosi Rahayu, Nurlita, Nita Setia Ningrum, Tahani Kristia, Nelda dan teman-teman lain terima kasih atas canda tawa, masukan, semangat, motivasi, do'a dan segala bentuk persahabatan yang luar biasa selama ini.
13. Teman-teman seperjuangan Manajemen S1 kelas B angkatan 2016. Semangat dan sukses selalu untuk kita semua.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam meyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah Subhanahu wa Ta'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 25 Agustus 2020

Penulis

Ayu Ageng Cahyaningsih



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Pembatasan Masalah	13
D. Tujuan Penelitian	13
E. Manfaat Atau Kegunaan Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Landasan Teori.....	15
1. Perilaku Konsumen	15
2. Bank Syariah	16
3. Kepuasan Nasabah.....	17
4. Kualitas Pelayanan	19
B. Hasil Penelitian Terdahulu	26
C. Kerangka Pemikiran	29
D. Hipotesis Pemikiran	34

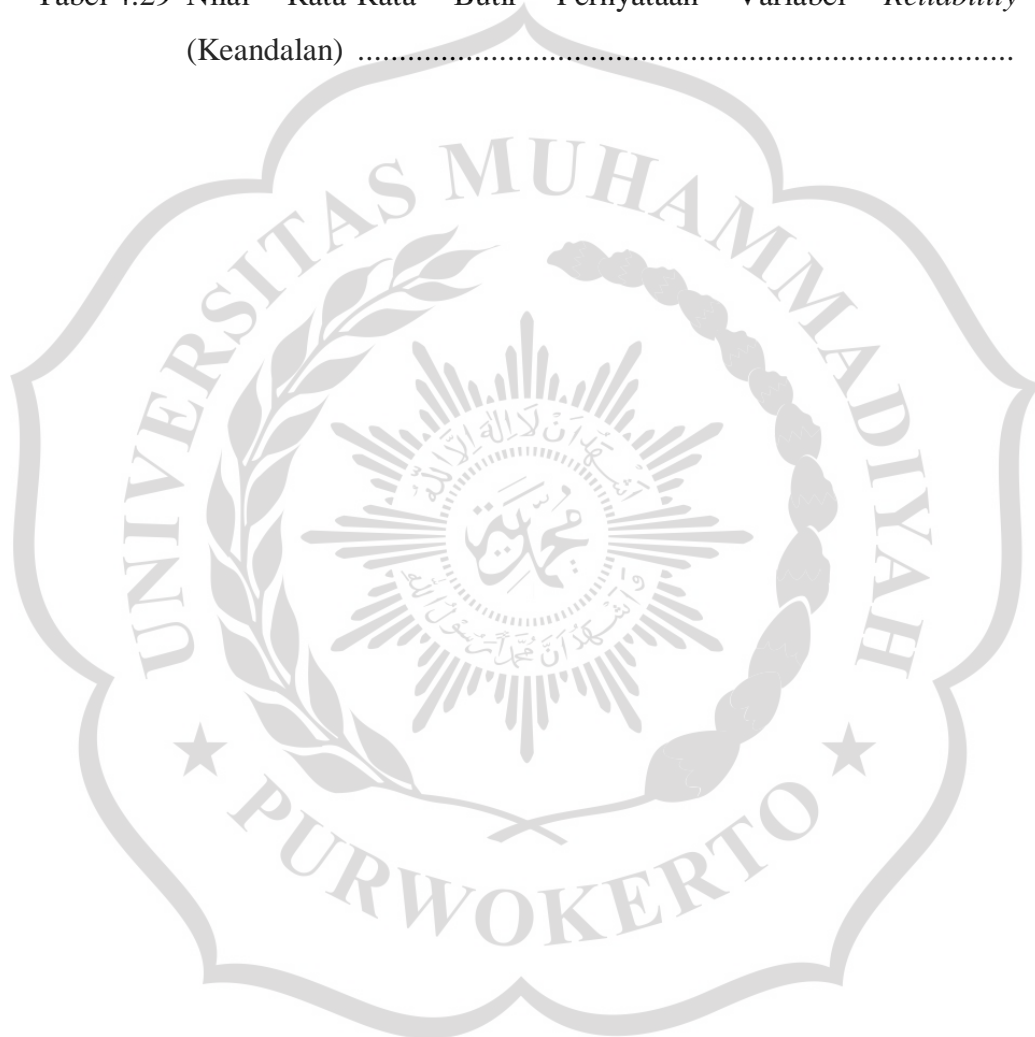
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Populasi dan Sampel	36
1. Populasi.....	36
2. Sampel	37
C. Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	39
1. Jenis Data	39
2. Sumber Data.....	39
3. Teknik Pengumpulan Data.....	39
D. Variabel Penelitian	40
1. Variabel Independen	40
2. Variabel Dependen	40
E. Definisi Operasional.....	41
F. Metode Analisis Data	43
1. Uji Instrumen Data	43
2. Uji Asumsi Klasik	44
3. Uji Regresi	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A. Hasil Penelitian	56
1. Gambaran Umum BPRS Khasanah Ummat Purwokerto	56
2. Visi dan Misi PT BPRS Khasanah Ummat.....	57
B. <i>Respon Rate</i>	58
C. Gambaran Umum Responden.....	59
1. Karakteristik Responden.....	59
D. Metode Analisis Data	62
1. Uji Instrumen Data	62
2. Uji Asumsi Klasik	68
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
4. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	73
5. Uji Pengaruh Simultan (<i>F Test</i>)	75
6. Uji Parsial (Uji T)	77

E. Pembahasan	85
1. Pengaruh <i>Compliance</i> , <i>Assurance</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Tangible</i> , <i>Empathy</i> , dan <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Khasanah Ummat Purwokerto.	85
2. Pengaruh <i>Compliance</i> (Kepatuhan) Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Khasanah Ummat di Purwokerto	87
3. Pengaruh <i>Assurance</i> (Jaminan) Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Khasanah Ummat di Purwokerto	90
4. Pengaruh <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Khasanah Ummat di Purwokerto	92
5. Pengaruh <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Khasanah Ummat di Purwokerto	95
6. Pengaruh <i>Empathy</i> (Empati) Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Khasanah Ummat di Purwokerto	97
7. Pengaruh <i>Reliability</i> (Keandalan) Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Khasanah Ummat di Purwokerto	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	102
A. Kesimpulan	102
B. Keterbatasan Penelitian	103
C. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	107

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Independen	40
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel Dependen	42
Tabel 4.1	Tingkat Pengembalian Kuesioner	59
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	61
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	62
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Compliance</i> (Kepatuhan)	63
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan)	63
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	64
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	64
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Empaty</i> (Empati)	65
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> (Kehandalan)	65
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepuasan Nasabah	66
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.15	Hasil Uji Normalitas	68
Tabel 4.16	Hasil Uji Multikolonieritas	69
Tabel 4.17	Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 4.18	Hasil Analisis regresi Linier Berganda	72
Tabel 4.19	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	74
Tabel 4.20	Hasil Uji F	75
Tabel 4.21	Rekapan Hasil Uji Hipotesis Uji F	84
Tabel 4.22	Rekapan Hasil Uji Hipotesis Uji T	83
Tabel 4.23	Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Variabel Kepuasan Nasabah....	86
Tabel 4.24	Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Variabel <i>Compliance</i> (Kepatuhan)	89
Tabel 4.25	Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan).	91

Tabel 4.26 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Variabel <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	94
Tabel 4.27 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Variabel <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	96
Tabel 4.28 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Variabel <i>Empathy</i> (Empati)	98
Tabel 4.29 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Variabel <i>Reliability</i> (Keandalan)	100



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 3.1 Kurva Uji F	49
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	50
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	51
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat	52
Gambar 3.5 Kurva Uji t Hipotesis Kelima	53
Gambar 3.6 Kurva Uji t Hipotesis Keenam	54
Gambar 3.7 Kurva Uji t Hipotesis ketujuh.....	55
Gambar 4.1 Kurva Uji F	77
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	79
Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	80
Gambar 4.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat	81
Gambar 4.5 Kurva Uji t Hipotesis Kelima	82
Gambar 4.6 Kurva Uji t Hipotesis Keenam	83
Gambar 4.7 Kurva Uji t Hipotesis Ketujuh	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuisisioner Penelitian	108
Lampiran 2.	Biodata Responden.....	114
Lampiran 3.	Tabulasi Kuesioner Variabel Independen	119
Lampiran 4.	Tabulasi Kuesioner Variabel Dependen.....	128
Lampiran 5.	Uji Validitas Variabel Independen.....	131
Lampiran 6.	Uji Validitas Variabel Independen.....	134
Lampiran 7.	Uji Reliabilitas	135
Lampiran 8.	Uji Asumsi Klasik.....	137
Lampiran 9.	Asumsi Klasik.....	138
Lampiran 10.	Uji Regresi Linier Berganda.....	139
Lampiran 11.	Uji T	140
Lampiran 12.	Rata-rata Jawaban Responden Variabel Tingkat Kepuasan Nasabah	142
Lampiran 13.	Rata-rata Jawaban Responden Variabel <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap), <i>Tangible</i> (Bukti Fisik), <i>Empaty</i> (Empati), <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	142
Lampiran 14.	R Tabel	143
Lampiran 15.	F Tabel.....	145
Lampiran 16.	T Tabel	146

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPRS KHASANAH UMMAT PURWOKERTO

Ayu Ageng Cahyaningsih¹
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
ayuac98@gmail.com

Restu Frida Utami²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
restufridautami06@yahoo.co.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh hubungan kualitas pelayanan yang memiliki enam dimensi meliputi Kepatuhan (*compliance*), Jaminan (*assurance*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Bukti Fisik (*tangible*), Empati (*empathy*) dan Keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa nasabah BPRS Khasanah Ummat Purwokerto. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 110 responden. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Metode analisis yang digunakan adalah regresi berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hubungan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Khasanah Ummat Purwokerto.

Kata kunci : Kepatuhan (*compliance*), Jaminan (*assurance*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Bukti Fisik (*tangible*), Empati (*empathy*) dan Keandalan (*reliability*), Kepuasan Nasabah

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TOWARD CUSTOMER SATISFACTION BPRS KHASANAH UMMAT PURWOKERTO

Ayu Ageng Cahyaningsih¹
Faculty of Economics and business
Muhammadiyah University of Purwokerto
ayuac98@gmail.com

Restu Frida Utami²
Faculty of Economics and business
Muhammadiyah University of Purwokerto
restufridautami06@yahoo.co.id

ABSTRACT

The purpose of this research is to examine the influence of service quality relationships that have six dimensions including compliance, assurance, responsiveness, tangible, empathy and reliability of customer satisfaction. The population used in this research is all users of the customer service BPRS Khasanah Ummat Purwokerto. The samples in this study were 110 respondents. The study used purposive sampling techniques. The method of analysis used is multiple regression with the help of SPSS. The results of this study showed that the relationship quality of service has been partially significant to customer satisfaction. The simultan relationship of service quality has a significant positive effect on the customer satisfaction of BPRS Khasanah Ummat Purwokerto.

Keywords : compliance, assurance, responsiveness, tangible, empathy and reliability, customer satisfaction