

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



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**

ROSI RAHAYU

1602010029

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

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



SKRIPSI

Oleh :

Rosi Rahayu

NIM 1602010029

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Restu Frida Utami', is positioned above the printed name of the supervisor.

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

NIK. 2160496

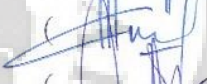


HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Rosi Rahayu
NIM : 1602010029
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Nasabah BPRS Khasanah
Ummat Purwokerto**

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

DEWAN PENGUJI

Ketua : Restu Frida Utami, S.E., M.Si. ()
Anggota 1 : Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si. ()
Anggota 2 : Purnadi, S.E., M.Si. ()

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 24 Agustus 2020

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si.

NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rosi Rahayu
NIM : 1602010029
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

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

Purwokerto, 24 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



Rosi Rahayu

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembalian ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rosi Rahayu
NIM : 1602010029
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-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 Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Di buat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 24 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Rosi Rahayu

MOTTO

Never give up,

Usaha tidak akan pernah mengkhianati hasil

Berdoa, berusaha dan bersyukur

Keberhasilanmu berkat usaha dan doa orangtuau



PERSEMBAHAN



Kupersembahkan skripsi ini kepada :

Papa dan Mama (Bapak Sutoto dan Ibu Waroh) sebagai tanda sayang, bakti, hormat, dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi, dan doa yang telah diberikan selama ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Ucapan rasa hormat dan terimakasih atas segala kepedulian mereka yang telah memberikan bantuan, kritik, saran, masukan, dorongan semangat, do'a, dukungan finansial maupun pemikiran dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu perkenankan saya secara khusus mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Bapak Dr. Anjar Nugroho, M.S.I., M.H.I yang telah memperkenalkan mahasiswa tingkat akhir dalam menyelesaikan skripsi.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, SE,M.Si. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang senantiasa mendukung dan telah memberikan berbagai informasi maupun bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.

3. Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Bapak Suyoto, SE, M.Si. yang telah turut serta dalam memberikan berbagai informasi dan bimbingan kepada mahasiswa tentang tata pelaksana Penyusunan Skripsi.
4. Ibu Restu Frida Utami, SE, M.Si. selaku dosen pembimbing saya yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Penguji skripsi 1, Ibu Dr. Hj.Naelati Tubastuvi, SE, M.Si. yang telah memberikan berbagai pernyataan untuk menguji kelayakan sekaligus menyempurnakan penelitian saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Penguji skripsi 2, Bapak Purnadi, SE, M.Si. yang juga memberikan berbagai pernyataan untuk menguji kelayakan sekaligus menyempurnakan penelitian saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan tenaga selama ini dan segala bantuan serta fasilitas yang diberikan kepada saya.
8. Kedua orang tua tercinta, Papa dan Mama, terimakasih untuk segala cinta, kasih sayang, dukungan dan doa yang tak kunjung henti hingga kini dan esok untuk saya.
9. Kakak-kakak ku tercinta, Mas Sipur dan Mba Zulfa yang selalu mendukung saya, tak lupa pula Mas Bobi, Mba Lina, Mba Titin dan Mas Syaiful

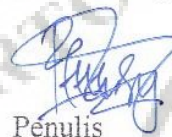
terimakasih untuk segala cinta, kasih sayang, dukungan dan doa yang tak kunjung henti hingga kini dan esok untuk saya.

10. Ponakan-ponakan ku Athifa, Aila, Arfan dan Alfiyah yang menggemaskan dan baik terimakasih sudah menghibur selama proses skripsi.
11. Sahabat ku Asyiah dan Fusti terimakasih atas segala do'a, dukungan, semangat, motivasi, nasihat, bantuan, dan waktu yang telah diberikan.
12. Teman-teman Exsos terimakasih atas bantuan dan waktu yang telah diberikan .
13. Teman-teman seperjuangan Manajemen SI kelas A angkatan 2016. Semangat dan sukses selalu untuk kita semua.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 24 Agustus 2020


Penulis

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPRS KHASANAH UMMAT PURWOKERTO

Rosi Rahayu¹

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Email : rosirahayu18.rr@gmail.com**

Restu Frida Utami, S.E, M.Si²

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Email : restufridautami06@ump.ac.id**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua nasabah BPRS Khasanah Ummat Purwokerto. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah Regresi berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan lima dimensi yaitu keandalan, ketanggapan, empati, jaminan dan berwujud secara simultan dan parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Khasanah Ummat Purwokerto.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Keandalan, Ketanggapan, Empati, Jaminan,
Berwujud, Kepuasan Nasabah**

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

Rosi Rahayu¹
Economics and Business Faculty
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Email : rosirahayu18.rr@gmail.com

Restu Frida Utami, S.E, M.Si²
Economics and Business Faculty
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Email : restufridautami06@ump.ac.id

ABSTRACT

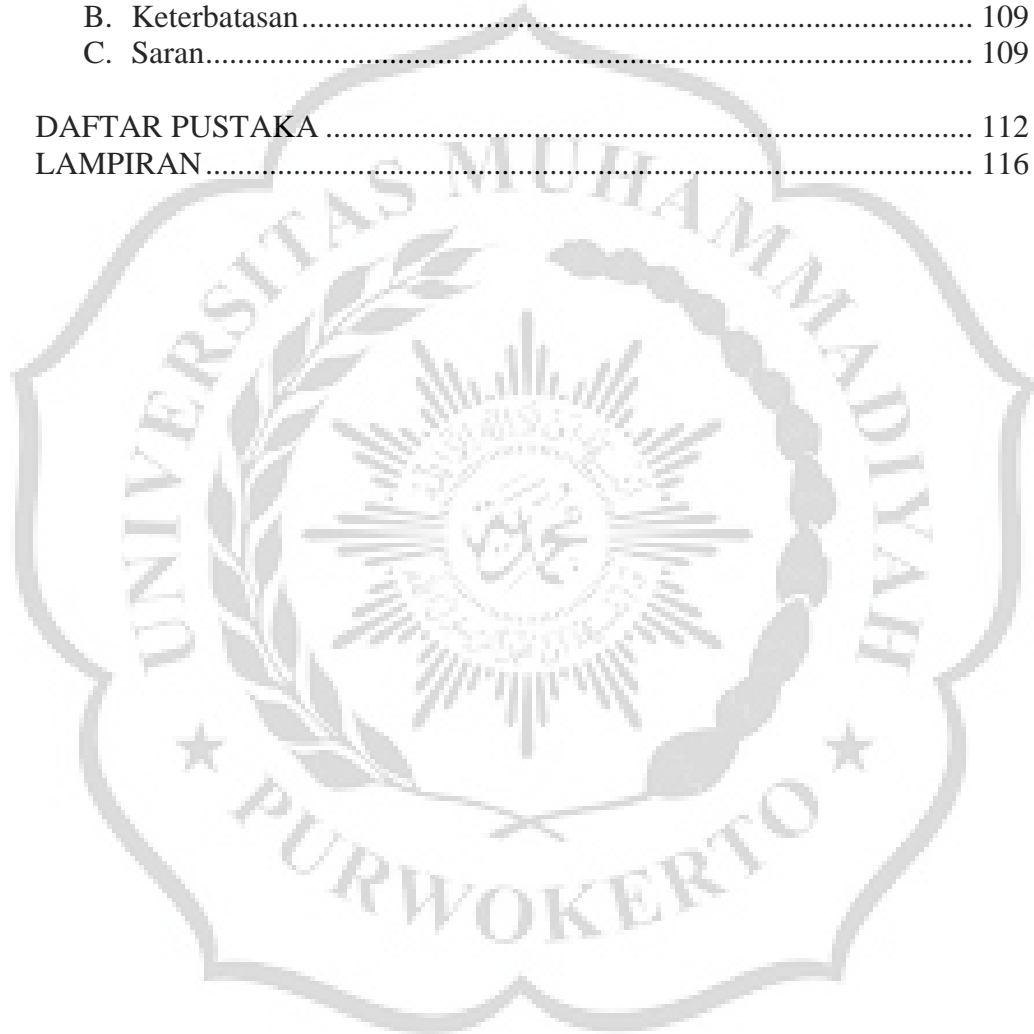
The purpose of this study is to examine the correlation between service quality and customer satisfaction. This study used purposive sampling technique. The analytical method used is multiple regression with the support of SPSS. The population used in this study were all BPRS Khasanah Ummat Purwokerto customers. The sample in this study were 100 respondents. The independent variable in this study is quality of service with five dimensions, which are reliability, responsiveness, empathy, assurance and tangible. The results showed that service quality with five dimensions, which are reliability, responsiveness, empathy, assurance and tangible simultaneously and partially have a significant positive effect on customer satisfaction of BPRS Khasanah Ummat Purwokerto.

Keywords: Service Quality, Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance, Tangible, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Pembatasan Masalah.....	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan teori.....	12
B. Hasil penelitian terdahulu.....	21
C. Kerangka pemikiran.....	27
D. Hipotesis pemikiran.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Populasi dan Sampel.....	35
C. Jenis, Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....	37
D. Variabel Penelitian.....	39
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	40
F. Metode Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Gambaran Umum BPRS KU Purwokerto.....	55
B. Deskripsi Responden.....	61
C. Uji Statistik Deskriptif.....	67

D. Uji Instrumen Data.....	69
E. Uji Asumsi Klasik	76
F. Uji Analisis Data.....	80
G. Uji Kecocokan Model	82
H. Pembahasan.....	92
 BAB V PENUTUP.....	 108
A. Kesimpulan	108
B. Keterbatasan.....	109
C. Saran.....	109
 DAFTAR PUSTAKA	 112
LAMPIRAN.....	116

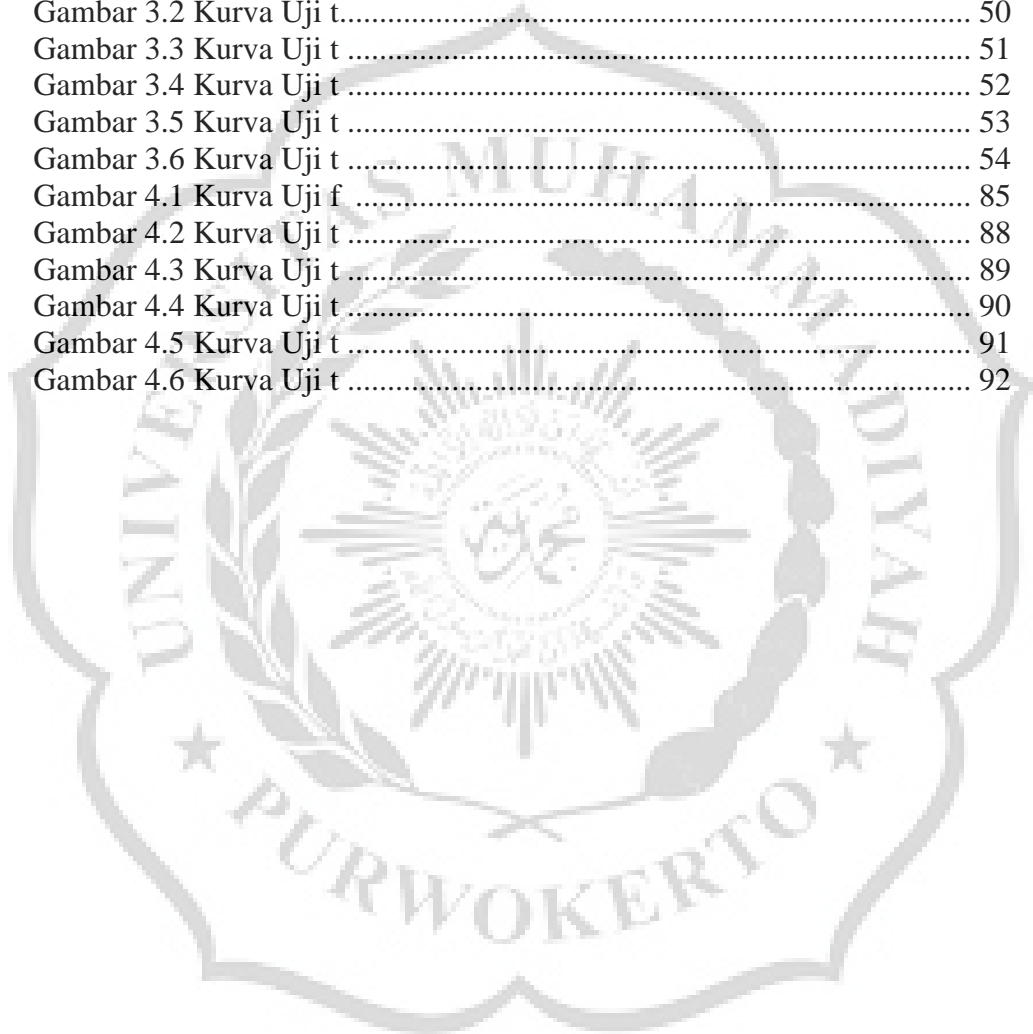


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Jaringan Kantor Perbankan Syariah.....	2
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Pembiayaan dan DPK BPRS	2
Tabel 1.3 Total Pendapatan BPRS	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional	40
Tabel 4.1 Responden Rate.....	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	65
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	67
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Variabel Keandalan (<i>reliability</i>)	70
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Variabel Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	71
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Variabel Empati (<i>empathy</i>).....	72
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Variabel Jaminan (<i>assurance</i>)	73
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Variabel Berwujud (<i>tangible</i>)	74
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	75
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas.....	77
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas.....	78
Tabel 4.17 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	79
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	80
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	83
Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan (Uji F)	84
Tabel 4.21 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	87
Tabel 4.22 Nilai Rata-Rata Pernyataan Variabel <i>Reliability</i>	93
Tabel 4.23 Nilai Rata-Rata Pernyataan Variabel <i>Responsiveness</i>	95
Tabel 4.24 Nilai Rata-Rata Pernyataan Variabel <i>Empathy</i>	96
Tabel 4.25 Nilai Rata-Rata Pernyataan Variabel <i>Assurance</i>	100
Tabel 4.26 Nilai Rata-Rata Pernyataan Variabel <i>Tangible</i>	103
Tabel 4.27 Nilai Rata-Rata Pernyataan Variabel Kepuasan Nasabah.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 3.1 Kurva Uji F	49
Gambar 3.2 Kurva Uji t.....	50
Gambar 3.3 Kurva Uji t	51
Gambar 3.4 Kurva Uji t	52
Gambar 3.5 Kurva Uji t	53
Gambar 3.6 Kurva Uji t	54
Gambar 4.1 Kurva Uji f	85
Gambar 4.2 Kurva Uji t	88
Gambar 4.3 Kurva Uji t	89
Gambar 4.4 Kurva Uji t	90
Gambar 4.5 Kurva Uji t	91
Gambar 4.6 Kurva Uji t	92



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1a Surat Ijin Penelitian	116
Lampiran 1b Kuesioner.....	115
Lampiran 2a Data Responden	124
Lampiran 2b Hasil Jawaban Responden (X1)	130
Lampiran 2c Hasil Jawaban Responden (X2)	132
Lampiran 2d Hasil Jawaban Responden (X3)	136
Lampiran 2e Hasil Jawaban Responden (X4)	139
Lampiran 2f Hasil Jawaban Responden (X5)	142
Lampiran 2g Hasil Jawaban Responden (Y)	145
Lampiran 3 Uji Statistik Deskriptif.....	148
Lampiran 4a Uji Validitas Variabel Keandalan (X1)	151
Lampiran 4b Uji Validitas Variabel Ketanggapan (X2)	151
Lampiran 4c Uji Validitas Variabel Empati (X3).....	152
Lampiran 4d Uji Validitas Variabel Jaminan (X4).....	153
Lampiran 4e Uji Validitas Variabel Berwujud (X5).....	154
Lampiran 4f Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	155
Lampiran 4g Uji Reliabilitas.....	155
Lampiran 5a Uji Normalitas	156
Lampiran 5b Uji Multikolinieritas	157
Lampiran 5c Uji Heteroskedastisitas	157
Lampiran 6 Uji Regresi Linier Berganda.....	158
Lampiran 7a Uji Koefisien Determinasi	158
Lampiran 7b Uji F	158
Lampiran 7c Uji T.....	159
Lampiran 7d T tabel.....	159
Lampiran 7e F tabel	160

Lampiran 7f R tabel 161

