

NOTA DINAS

Lamp. : 4 eks. Skripsi

Yogyakarta, 01 Desember 2017

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Nanang Kurniawan

NPM : 20130730070

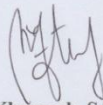
Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KJKS BMT ARTHA SEJAHTERA ROTOWIJAYAN YOGYAKARTA**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi Muamalat Konsentrasi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Pembimbing



Miftakhul Khasanah, S.TP., M.SI.

PENGESAHAN

Judul Skripsi :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA PADA KJKS BMT ARTHA SEJAHTERA ROTOWIJAYAN
YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Nanang Kurniawan**

NPM : 20130730070

Telah dimunaqasyahkan di depan sidang munaqasyah Prodi Muamalat
Konsentrasi Ekonomi dan Perbankan Islam pada tanggal 23 Desember 2017 dan
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Sidang Dewan Munaqasyah Skripsi

Ketua sidang : Rozikan, S.El., M.SI (.....)

Pembimbing : Miftakhul Khasanah, S.TP., M.SI (.....)

Penguji : Drs. Moh. Mas'udi, M.Ag (.....)

Yogyakarta, 23 Desember 2017

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,



Dr. Asri Khilmivah, M.Ag.

NPM 19680212199202 113 016

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nanang Kurniawan

Nomor Mahasiswa : 20130730070

Program Studi : Ekonomi dan Perbankan Islam

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN**

TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KJKS

BMT ARTHA SEJAHTERA ROTOWIJAYAN

YOGYAKARTA

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, 01 Desember 2017

Yang membuat pernyataan



Nanang Kurniawan

MOTTO

*“ Teman hanyalah sepenggal kisah dalam hidup ini
Suatu saat mereka akan pergi
untuk menyelesaikan kisah hidupnya masing-masing ”*
(penulis)

*“ Sing penting dudu sepiro suwene uripmu,
ananging kepriye anggonmu nglakoni urip kanthi becik
lan iso dadi manfaat kanggo wong liyo ”*
(penulis)

*“ Muhammadiyah pada masa sekarang ini berbeda dengan Muhammadiyah pada
masa mendatang. Karena itu hendaklah warga muda-mudi Muhammadiyah
terus menjalani dan menempuh pendidikan serta menuntut ilmu pengetahuan
(dan teknologi) di mana dan ke mana saja. Menjadilah dokter sesudah itu
kembali kepada Muhammadiyah. Jadilah sarjana, master, insinyur dan
profesional lalu kembalilah kepada Muhammadiyah sesudah itu.
Hidup hidupilah Muhammadiyah, jangan mencari hidup di Muhammadiyah ”*
(KH. Ahmad Dahlan)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, atas rahmat dan hidayahnya selama ini. Dengan tulus ikhlas skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ibu Masiroh dan Bapak Kuat santoso. Orang tua yang sangat luar biasa, rela pergi merantau bertahun-tahun di kalimantan timur demi bisa membiayai kehidupan anaknya supaya bisa terus mengenyam pendidikan sampai perguruan tinggi. Orang yang selalu memberikan kasih sayang, nasihat, motivasi dan doa agar anaknya kelak bisa mempunyai masa depan yang lebih baik dari mereka.
2. Simbah Fadhil kakung alm & Mbah Fadhil rayi yang merawat saya dari kecil dengan sabar dan penuh kasih sayang ketika saya ditinggal orang tua di perantauan.
3. Simbah Wasidi kakung & Mbah Wasidi rayi, Pakde Suprat & Bude Iin, Pakde Dodo & Bude Sumarah, Lek Nono & Bulek April, Wa Suyatmi, yang selalu memberikan dukungan, nasihat dan arahnya.
4. Adikku Hendri, Kakak dan Adik sepupuku Zahra, Abid, Nanda, Silmi, Neli, Epin, Febri, Edwin, semoga menjadi orang-orang yang berguna, pintar, sholih dan sholihah, punya masa depan yang cerah, serta tidak lupa dengan keluarga.
5. Apit Alfiya, Amd., Keb. Orang yang selalu menemani, menghibur dan selalu memberikan doa serta dukungan supaya masa studi cepat selesai. Baru saling kenal sejak semester 3 dan semoga apa yang kita cita-citakan bisa terwujud.
6. Mba' Ana, Arfan, Novi, Ita, Ida, dan Ervin. Teman-teman satu kontrakan di Jogja sekaligus keluarga dari kampung yang sedang sama-sama berjuang mengejar masa depan dengan berkuliah di Kota Yogyakarta.
7. Eko Fitri Kalsel, Eko Dj Kalbar, Ardi Breber, Chaniago Palembang, Haidar Kalteng, Fadhil Bogor, Amin Jepara, Rifai Bantul, Mas Kholis Lamongan, Arif Kulonprogo, Ramdhan Bandung, Dhika Kalibeber, Rizki Pekalongan. Teman-teman saya dari EPI B angkatan 2013 di kampus tercinta UMY.

8. Teman-teman kader Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM) angkatan 2013 Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
9. Teman-teman KKN UMY Kelompok 021 Tahun 2016 yang dilaksanakan di Dusun Jurug, Desa Temuwuh, Kec. Dlingo, Kab. Bantul, Prov. Yogyakarta.
10. Zudi gondol, Siwal gondhes, Sifat kasmuti, Fajar jakis, Joko koprak, Rohman tober, Arif gepeng, Fitri kutek, Arfan wareng, Dodi bongol, Dinta enggeh mboten, Feri cuboh, Fian kompreng, Bagas bagong, Dani gogon, Wawan toli-toli, Erdin sniper, Yuli kompleh cilik. Teman-teman dikampung halaman Dusun Karangmangu yang selalu menjadi teman bermain, penghibur ketika hari libur sekolah/kuliah dan sekaligus para kader Pemuda Muhammadiyah yang luar biasa. Meskipun kita berada di bawah gunung lawang, tetapi semangat untuk ber Muhammadiyah warisan dari simbah dan buyut kita tidak pernah padam. Jadilah para pemuda-pemuda yang berkemadjoean.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb

Segala puji bagi Allah, Tuhan yang Maha Esa. Sangat besar nikmat Allah, sangat besar kasih sayang-Nya kepada kita semua karena telah memberikan kesehatan dan kesempatan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA KJKS BMT ARTHA SEJAHTERA ROTOWIJAYAN YOGYAKARTA** yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan orang-orang yang mengikuti sunnah-sunnahnya. Beliau adalah suri tauladan bagi seluruh umat manusia serta guru besar sepanjang zaman. Semoga syafaat beliau selalu menyertai dan menaungi seluruh umatnya. Amin.

Penulis menyadari bahwa terselesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu melalui tulisan ini, penulis menyampaikan rasa terimakasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Akif Khilmiah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Maesyaroh, M.Ag. selaku Kaprodi jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Miftakhul Khasanah, S.TP.,M.SI. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, dan petunjuk yang sangat membantu sehingga bisa selesai penyusunan skripsi ini.

5. Segenap Dosen dan karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Pimpinan dan karyawan KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan Yogyakarta. Pak Heru Hastyanto, Mas Amin, Pak Pandhit Fatih Ahmadi, Mba' Wulandari, Ibu Rini Setyaningsih, Pak Danuri, dan Pak Razak. Serta tidak lupa para anggota yang sudah berkenan menjadi responden dalam penelitian ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan pengetahuan penulis. Kritik dan saran akan penulis terima dan harapkan dengan senang hati.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis meminta ampun, mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya, Amin.

Wassalamu 'alaikum wr. wb

Yogyakarta, 01 Desember 2017

Penulis,

Nanang Kurniawan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
NOTA DINAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
TRANSLITERASI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang masalah	1
B. Rumusan masalah	6
C. Tujuan dan kegunaan penelitian	7
D. Sistematika pembahasan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA & KERANGKA TEORI	9
A. Tinjauan pustaka	9
B. Kerangka teori	13
1. Pemasaran dan jasa	13
a. Definisi pemasaran	13
b. Definisi jasa	14
c. Karakteristik jasa	15

d. Praktik terbaik manajemen kualitas jasa	16
e. Pemasaran dalam pandangan Islam	17
2. Kualitas pelayanan	19
a. Definisi kualitas pelayanan	19
b. Dimensi kualitas pelayanan.....	21
c. Prinsip pelayanan berkualitas.....	22
d. Pelayanan dalam pandangan Islam	24
3. Kepuasan pelanggan / anggota.....	26
a. Definisi kepuasan pelanggan.....	26
b. Definisi anggota	28
c. Strategi kepuasan pelanggan	29
d. Indikator kepuasan pelanggan.....	30
e. Kepuasan pelanggan dalam pandangan Islam.....	31
C. Kerangka Pemikiran.....	33
D. Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Populasi dan Sampel	37
1. Populasi	37
2. Sampel	37
D. Metode pengumpulan data	39
1. Kuesioner (angket).....	39
2. Observasi	39
E. Definisi Konsep dan Variabel	40
1. Definisi konsep	40
2. Variabel penelitian	41
F. Analisis Data	43
1. Analisis deskriptif	43
2. Uji kualitas instrumen	44

3. Analisis kuantitatif	45
4. Pengujian hipotesis	46
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN.....	47
A. Hasil penelitian.....	47
1. Gambaran umum KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan	47
2. Karakteristik responden	57
3. Uji instrumen data	61
a. Uji validitas	61
b. Uji reliabilitas.....	64
4. Analisis data	66
a. Analisis regresi linear berganda	66
b. Koefisien determinasi R^2	68
5. Pengujian hipotesis	70
a. Uji t parsial.....	70
b. Uji F simultan.....	71
B. Pembahasan.....	73
1. Pengaruh variabel kesigapan terhadap kepuasan anggota	73
2. Pengaruh variabel kehandalan terhadap kepuasan anggota	74
3. Pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan anggota.....	76
4. Pengaruh variabel empati terhadap kepuasan anggota.....	77
5. Pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan anggota	78
BAB V PENUTUP.....	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN - LAMPIRAN	
NASKAH PUBLIKASI	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 nama & alamat kantor BMT Artha Sejahtera	50
Tabel 4.2 uji validitas kualitas pelayanan 1	62
Tabel 4.3 uji validitas kualitas pelayanan 2	63
Tabel 4.4 uji validitas kepuasan anggota	64
Tabel 4.5 uji reliabilitas.....	65
Tabel 4.6 regresi linear berganda	66
Tabel 4.7 koefisien determinasi R^2	69
Tabel 4.8 uji F (simultan).....	72

DAFTAR GAMBAR

Kerangka pemikiran	34
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	57
Karakteristik responden berdasarkan usia.....	58
Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	59
Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	60

ABSTRAK

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi kesigapan, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan anggota. Obyek penelitian ini adalah KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan Yogyakarta, yang beralamat di Jl. Rotowijayan No. 15, Kadipaten, Kraton, Kota Yogyakarta 55132. Sedangkan subyek pada penelitian ini adalah anggota KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan Yogyakarta yang berjumlah 1300 orang anggota. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus slovin, dan setelah dihitung dihasilkan angka 92,85, lalu dibulatkan menjadi 100 orang responden. Alat analisis yang digunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi berganda, koefisien determinasi (R^2), uji F, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan Secara parsial variabel kehandalan ($0,246 > 0,05$) dan jaminan ($0,193 > 0,05$) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota, Sedangkan variabel kesigapan ($0,000 < 0,05$), empati ($0,011 < 0,05$), dan bukti fisik ($0,020 < 0,05$) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota. Secara simultan kualitas pelayanan yang meliputi kesigapan, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai F hitung sebesar 18.732 dan signifikansinya sebesar ($0,000 < 0,05$). Variabel kesigapan dengan signifikansi ($0,000 < 0,05$) adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan anggota KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan Yogyakarta.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota, Pelanggan

ABSTRACT

This research is a field research aimed to know effects of service quality that include alertness, reliability, guarantee, empathy, and physical evidence on member satisfaction. The objects of the research were KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan Yogyakarta located in Rotowijayan No. 15 Kadipaten, Kraton, Kota Yogyakarta 55132. Meanwhile, the subjects of the research were 1300 members of KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan Yogyakarta. Simple random sampling, collection of sample members from random populations regardless of the strata existed in the population, was used in this research. The sample of the research was done using slovin formula resulted in 92, 85 after the calculation, but it was made into 100 respondents. The data analysis used in the research were validity test, reliability test, multiple regression analysis, coefficient of determination (R^2), F test, and t test. The findings of the research indicate that partially, reliability variable ($0,246 > 0,05$ and guarantee ($0,193 > 0,05$) have no significant effect on member satisfaction, while alertness variable ($0,000 < 0,05$, empathy ($0,011 < 0,05$ and physical evidence ($0,020 < 0,05$) have significant effect on member satisfaction. Simultaneously, service quality consisting of alertness, reliability, guarantee, empathy, and physical evidence significantly gives effect on member satisfaction with F value of 18.732 and its significance ($0,000 < 0,05$). The alertness variable with its significance ($0,000 < 0,05$) is the most influencing variable toward the member satisfaction of KJKS BMT Artha Sejahtera Rotowijayan Yogyakarta.

Key words: service quality, member satisfaction, costumers

TRANSLITERASI

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158 Tahun 1987 dan Nomor 0543 b/U/1987 tentang Transliterasi Huruf Arab ke dalam Huruf Latin adalah sebagai berikut :

Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Š	Es (titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Za	Ẓ	Zet (titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ṣ	Es (titik di bawah)

ض	Dad	Ḍ	De (titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	Te (titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye