

**PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS, DAN KEBERADAAN  
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BMT DI  
LAMPUNG TENGAH**

*THE INFLUANCE OF SERVICE, FACILITIES, AND THE EXISTENCE OF  
INFORMATION FOR CUSTOMER SATISFACTION BMT IN LAMPUNG  
TENGAH*

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar

Sarjana pada Fakultas Ekonomi

Program Studi Akuntansi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

Adistyani

20080420082

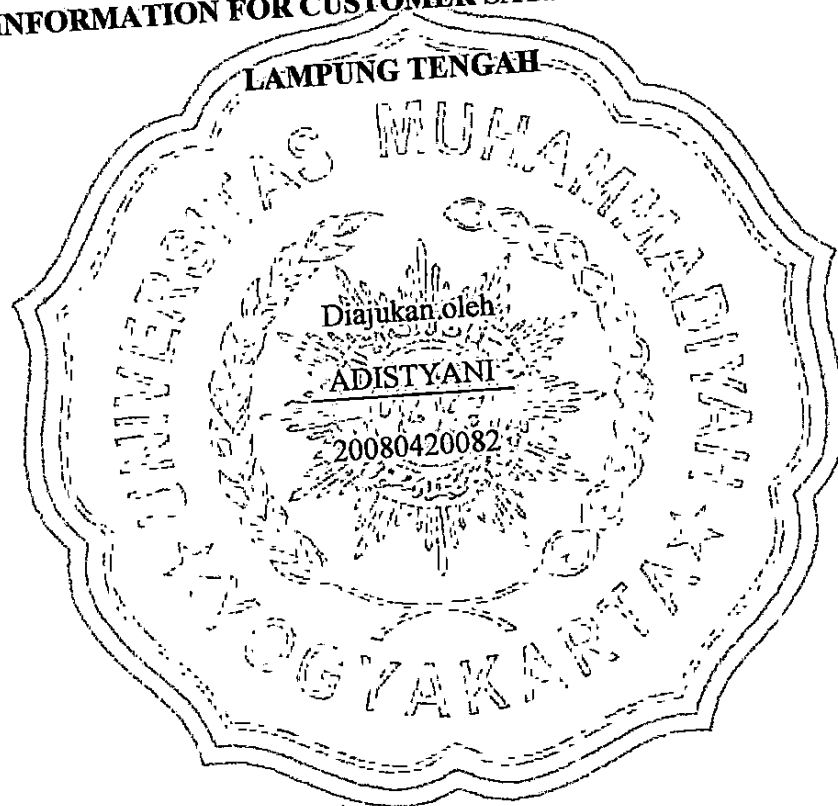
**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**SKRISPI**

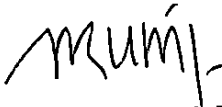
**PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS, DAN KEBERADAAN  
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BMT DI  
LAMPUNG TENGAH**

**THE INFLUANCE OF SERVICE, FACILITIES, AND THE EXISTENCE  
OF INFORMATION FOR CUSTOMER SATISFACTION BMT IN  
LAMPUNG TENGAH**



Telah Disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

  
Dra. Arum Indrasari, M.Buss. Akt

NIK: 143 011

Tanggal 21 Desember 2013


SKRISPI  
PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS, DAN KEBERADAAN INFORMASI  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BMT DI LAMPUNG TENGAH

Di ajukan oleh


ADISTYANI  
20080420082

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan dewan penguji program  
study fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal, 12 Maret 2014


Yang terdiri dari

  
Harianti Widiastuti, S.E., M.Si., Akt.

Ketua Tim Penguji

  
Dra. Arum Indrasari, M.Buss., Akt.

Anggota Tim Penguji

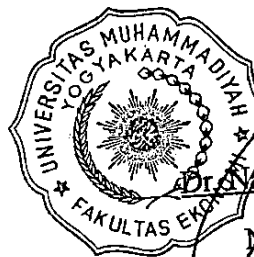
  
Wahyu Manuhara Putra, SE., M.si.

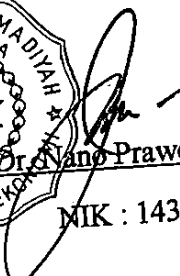
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



  
Dr. Nano Prawoto, M.Si

NIK : 143 016

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Adistyani

Nomor mahasiswa : 20080420082

Menyatakan bahwa bahwa skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, dan Keberadaan Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah BMT di Lampung Tengah”**, 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 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 orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta. 12 Maret 2014

Adistyani

## MOTTO

Dan rendahkanlah dirimu terhadap mereka berdua dengan penuh kesayangan dan ucapkanlah: "Wahai Tuhanku, kasihilah mereka keduanya, sebagaimana mereka berdua telah mendidik aku waktu kecil".

(QS. Al-Isra'17:24)

Apa yang Allah pilihkan bagi hamba-Nya yang beriman adalah pilihan terbaik, meski tampak sulit, berat, atau memerlukan pengorbanan harta, kedudukan, jabatan, keluarga, anak, atau bahkan lenyapnya dunia dan seisinya (Abdullah Azzam)

Kita tidak selalu bisa membangun masa depan untuk generasi muda, tapi kita dapat membangun generasi muda untuk masa depan (Franklin D Roosevelt)

Nalar akan membawa anda dari A menuju ke B, namun imajinasi mampu membawa anda dari A ke manapun (Albert Einstein)

Berunding memang menghabiskan waktu; tapi waktu beraksi tiba, berhentilah berfikir dan pergilah (Andrew Jacksons)

Bude Ti, bude sum, sama mbak pur.. yang jagain adis slama d jogja... makasihh bgt...

Dan seluruh keluarga besar Papa dan Mama yg g bisa d sebutin satu-satu terimakasih atas doa, semangat dan dukungannya juga.

**Temen-temen aku**

- Buat yg di Lampung uni nana, ndok yunda.. sultan rara, aa ivan, gesha, dwi. Dan yang pasti alm. Farik. adis Sayang kalian.
- Buat temen-temen yang di Yogyakarta, mas eko, mas dodi, mas koko, mas amri, mas inal, bang sodik, bang ajonk, bento, mb indah, mb ana, adx fafa, adx rizky, adx dea. Kalian lah keluarga ku d jogja, seneng sedih, marah semuanya sama kalian. Pengisi cerita qu slama aq di kota ini. miss you all.
- Temen-temen kampus ku, Lia yg udah bantu dan semangat aq untuk selesaiin skripsi, buat denik kemana aja buu ane kangen. Hehehehe
- Buat 2 BUNDA Bawell bunda Riri rere rewewe dan bunda wanti... makasih semangat dan kasih sayangnya.

## INTISARI

BMT merupakan organisasi bisnis yang juga berperan sosial. Sebagai lembaga bisnis, BMT lebih mengembangkan usahanya pada sektor keuangan yakni simpan pinjam. Usaha ini seperti usaha perbankan, yakni menghimpun dana anggota dan calon anggota (nasabah) serta menyalurkannya pada sektor ekonomi yang halal dan menguntungkan

Penelitian ini hanya meneliti apakah pengaruh pelayanan, fasilitas, dan keberadaan informasi terhadap kepuasan nasabah BMT di Lampung Tengah. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari nasabah (responden) melalui kuesioner (daftar pertanyaan). Pengumpulan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yang diberikan kepada nasabah yang melakukan transaksi BMT di Lampung Tengah. Sampel penelitian ini terdiri dari 169 orang responden nasabah. Pengujian dilakukan dengan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT di Lampung tengah, sedangkan keberadaan informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, karena keberadaan informasi yang ada BMT di Lampung Tengah kurang lengkap.

Kata Kunci: kepuasan nasabah BMT di Lampung Tengah, pelayanan, fasilitas, keberadaan informasi.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrabbi'lamin, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul "Pengaruh pelayanan, fasilitas, dan keberadaan informasi terhadap kepuasan Nasabah BMT di Lampung Tengah"

Skripsi ini disusun dan diajukan sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan informasi bagi pembaca.

Banyak pihak yang dengan tulus membantu, secara langsung dan tidak langsung terlibat, memberi saran maupun kritiks selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Dr. Arum Indrasari, M.Buss., Akt selaku dosen pembimbing yang telah membantu, membimbing, dan memberikan saran dalam proses penyusunan skripsi.
3. Dosen-dosen prodi Akuntansi yang telah memberikan ilmunya selama perkuliahan dan saran-saran yang bermanfaat bagi kami.



Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini sehingga saran dan kritik sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan skripsi

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI .....	viii
ABSTRACK .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
	6

1. Teori Agensi.....	6
2. Persepsi Nasabah.....	10
3. Pelayanan .....	11
4. Fasilitas .....	16
5. Ketersediaan Informasi .....	16
6. Kepuasan Nasabah .....	17
B. Hipotesis.....	20
1. Pelayanan dan Kepuasan Nasabah BMT di Lampung Tengah .....	20
2. Fasilitas dan Kepuasan Nasabah BMT di Lampung Tengah.....	21
3. Ketersediaan Informasi dan Kepuasan Nasabah BMT Di Lampung Tengah .....	21
C. Model Penelitian .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
A. Obyek/Subyek Penelitian.....	24
B. Jenis Data .....	24
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	24
D. Teknik Pengumpulan Data.....	25
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
1. Variabel Dependen.....	25
2. Variabel Independen.....	26
F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	27
1. Uji Validitas.....	27
2. Uji Reliabilitas.....	28
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	28
1. Analisis Data.....	28
a. Uji Normalitas .....	29
b. Uji Multikolinearitas .....	29
c. Uji Heterokedastisitas .....	29
2. Uji Hipotesis.....	30

a. Regresi Berganda .....	30
b. Uji Secara Simultan ( Uji F ) .....	30
c. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted $R^2$ ) .....	31
d. Uji Secara Parsial ( Uji t ) .....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
A. Gambaran Umum BMT di Lampung Tengah .....	32
B. Karakteristik Responden .....	32
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pensisikan Terakhir .....	33
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	34
C. Statistik Deskriptif .....	34
D. Uji Kualitas Data .....	35
1. Uji Validitas .....	35
2. Uji Reliabilitas .....	37
E. Hasil Pengujian Asumsi Klasik .....	38
1. Uji Normalitas .....	38
2. Uji Multikolinearitas .....	39
3. Uji Heterokedastisitas .....	40
F. Hasil Penelitian ( Uji Hipotesis ) .....	40
1. Pengujian Hipotesis 1 ( $H_1$ ) .....	41
2. Pengujian Hipotesis 2 ( $H_2$ ) .....	42
3. Pengujian Hipotesis 3 ( $H_3$ ) .....	43
G. Pembahasan .....	43
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN.....</b>	<b>45</b>
A. Simpulan .....	45
B. Saran .....	45
C. Keterbatasan .....	46

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Tabel 4.2 Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ....	33
Tabel 4.3 Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	34
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif .....	35
Tabel 4.5 Uji Validitas Terhadap Kepuasan Nasabah .....	36
Tabel 4.6 Uji Validitas Terhadap Persepsi Pelayanan .....	36
Tabel 4.7 Uji Validitas Terhadap Fasilitas .....	37
Tabel 4.8 Uji Validitas Terhadap Ketersediaan Informasi .....	37
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	38
Tabel 4.10 Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov Smirnov</i> .....	39
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas .....	39
Tabel 4.12 Uji Heteroskedastisitas .....	41

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Antara Pelayanan, Fasilitas, dan Ketersediaan Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah BMT di Lampung Tengah...	23
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas	40