

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH
di BPRS
(STUDI KASUS PADA BPRS DANA HIDAYATULLAH DAN BPRS
MADINA MANDIRI SEJAHTERA)**



SKRIPSI

Oleh:

ANISA KURNIASIH

NIM : 20080730053

**PROGRAM STUDI EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH di BPRS
(STUDI KASUS PADA BPRS DANA HIDAYATULLAH DAN BPRS MADINA
MANDIRI SEJAHTERA)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.EI) Strata Satu
Pada Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam (Mu'amalat)
Fakultas Agama-Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

ANISA KURNIASIH

NIM: 20080730053

PROGRAM STUDI EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

NOTA DINAS

: Persetujuan Yogyakarta, 08 April 2014

Kepada yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

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

: Anisa Kurniasih

: 20080730053

: "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS

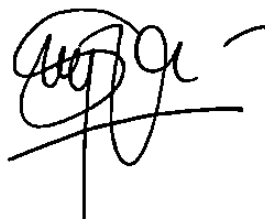
(Studi Kasus pada BPRS Dana Hidayatullah dan BPRS Madina Mandiri
Sejahtera)

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana Fakultas
ama Islam Jurusan Ekonomi Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut kepada Fakultas, dengan harapan
pat diterima dan segera dimunaqasahkan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Assalamu'alaikum wr.wb.

Pembimbing



PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH di BPRS (STUDI KASUS PADA BPRS DANA HIDAYATULLAH DAN BPRS MADINA MANDIRI SEJAHTERA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Anisa Kurniasih
NPM : 20080730053
Program Studi/Jurusan : Ekonomi dan Perbankan Islam (Mu'amalat)

Telah dimunaqasyahkan di depan sidang munaqasyah Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam pada tanggal 25 April 2014 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

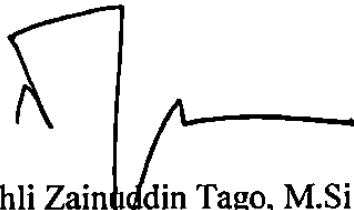
Sidang Dewan Munaqasyah

Ketua Sidang : Mukhlis Rahmanto, Lc.,M.A. (.....)
Pembimbing : Rr. Sri Handari W. SE.,M. Si. (.....)
Penguji : Syarif As'ad. SEI.,M. Si (.....)

Yogyakarta, 25 April 2014

Fakultas Agama Islam
Jurusan Ekonomi Perbankan Islam (Mu'amalat)
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan



Dr. Mahli Zainuddin Tago, M.Si

MOTTO

“Demi masa. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal shaleh dan nasihat-menasihati s upaya mentaati kebenaran dan nasihat-menasihati supaya menepati kesaharan”

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini ku persembahkan untuk kedua orang tuaku, Bapak Sukarno dan Ibu Sulastri yang selalu mendoakan, membimbing dan mendukung dengan cinta dan kasih sayang yang tak pernah berhenti. Kebahagiaan kalian adalah tujuan hidupku. Terima kasih untuk semuanya ...

Kepada Kakakku Irma Fidianingsih, kakak iparku Hardi Wahyudin dan Adik-adikku Uswatun Khasanah, Fita Ardiana, Azzam Maulana, Difa Ul Hasna. yang telah memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis.

Saudaraku Sarmi Lestari yang menemaniku memulai dan menunda skripsi ini... terimakasih yah... untuk banyak hal yang kau beri untuk kami. Adik sepupuku Lia dan Lina terimakasih atas keceriaan kalian yang telah memotivasiku dalam perjuangan ini..

Sahabatku kaka Ellyn, dede chilla, kanjeng Revi, cumi Galih, umi Heru, mas Ben, Mukhsin, Opan, kita pernah melewati hari bersama, menyisahkan banyak kenangan, dan meskipun harus berpisah di kemudian hari silaturahmi ini tak akan terputus termakan jarak dan waktu....

Teman-teman seangkatan epi'08 ini perjuangan kawan dan akhirnya ku bisa menyusul kalian juga,, untuk yang selalu ada dari awal hingga akhir masa kuliah Tuyul (lia), DEDE Eka, mba Bintang, kaka Ucii, mba bro uclum

Seluruh keluarga besarku yang ada di Indramayu, Jakarta, Kebumen dan Boyolali

KATA PENGANTAR



Assalamu'alikum Wr.Wb

Alhamdulillah puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "PENGARUH KUALITAS JASA TERHADP KEPUASAN NASABAH DI BPRS (STUDI KASUS PADA BPRS DANA HIDAYATULLAH dan BPRS MADINA MANDIRI SEJAHTERA) ". Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan studi jenjang Strata (S1) Program Studi Ekonomi perbankan Islam (EPI) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis tidak akan berhasil tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapakku Sukarno dan ibuku Sulastri dan Kakaku Irma Fidianingsih kaka iparku Hardi Wahyudin, dan adikku Uswatun hasanah, Fita Ardiana, Azzam Maulana, Diva Ul Hasna yang telah memberikan doa, semangat serta motivasi kepada penulis selama penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto. M.A. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. H. Nawari Ismail, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Syarif As'ad, SEI.,MSI. selaku kepala Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ibu Rr. Sri Handari, SE., M. Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya ditengah-tengah kesibukan yang begitu padat untuk memberikan bimbingan, membagi ilmu, motivasi, saran dan pengarahan hingga selesainya tugas akhir ini.

7. Teman-teman seperjuangan FAI. PAI, KPI, terkhusus EPI 2008: Eka, Lia, Uci, Uclum, Bintan, Nisa, Septi, Rindo, Anggun, Yanti, Tami, Erna, Dinda, Rozi, Fahri, Alwi, Landung, Farid, Ocan, Rendi, Fandi, Ragil, Tris. .
8. Sahabat-sahabatku yang tercinta: Chapi, Chilaa, Kanjeng, Dianing, Mbak Elin, Galih, Heru, Meonk. Thanks untuk suportnya kawan , 1 Love U
9. Buat teman-teman GANGGA (gabungan angkatan tiga) dan anak-anak Indramayu.

Semoga semua amal baik tersebut mendapatkan balasan dan ridho dari Allah SWT dan semoga juga skripsi ini dapat bermanfaat bai pembaca serta dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan kemajuan masyarakat khususnya ekonomi islam. Semua yang benar itu adalah dari Allah SWT dan kekurangan itu dari diri pribadi penulis.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 04 maret 2014

Anisa Kurniasih

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Anisa Kurniasih
Nomor Mahasiswa : 20080730053
Program Studi : Ekonomi dan Perbankan Islam
Fakultas : Agama Islam

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 diterbitkan oran lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 8 April 2014

Yang membuat pernyataan



Anisa Kurniasih

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA DINAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT	xiii
AB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan.....	10
AB 11 LANDASAN TEORI	
A. Kepuasan Nasabah	12
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	12
2. Pengukuran Kepuasan Nasabah/pelanggan.....	14
B. Kualitas Jasa.....	17
1. Definisi Kualitas Jasa	17
2. Kualitas Jasa dalam Perspektif Ekonomi Islam	20

3. Karakteristik Jasa.....	27
C. Penelitian Terdahulu.....	28
D. Model Penelitian.....	31
E. Hipotesis.....	32

AB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian.....	37
B. Sifat Penelitian	37
C. Subyek Penelitian	37
D. Teknik Pengumpulan Data	38
E. Sumber Data	38
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	39
1. Variabel Penelitian	39
2. Definisi Operasional Variabel	39
G. Teknik Pengukuran dan Pengujian Instrumen	42
1. Teknik pengukuran.....	42
2. Pengujian Instrumen.....	43
H. Analisis Data.....	45

AB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil BPRS Dana hidayatullah Yogyakarta	49
1. Sejarah Berdirinya BPRS Dana Hidayatullah	49
2. Visi dan Misi BPRS Dana Hidayatullah	50
3. Tujuan dan Sasaran BPRS Dana Hidayatullah.....	51
4. Letak Geografis	52
5. Deskripsi dan Lokasi BPRS Dana Hidayatullah	52

B. Profil BPRS Madina Mandiri Sejahtera	57
1. Sejarah Berdirinya BPRS Madina Mandiri Sejahtera	57
2. Visi dan Misi BPRS Madina Mandiri Sejahtera	59
3. Aktifitas CSR pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera	60
4. Jenis-jenis Pembiayaan BPRS Madina Mandiri Sejahtera	60
5. Produk-Produk BPRS Madina Mandiri Sejahtera.....	65
C. Deskriptif Data	79
D. Uji Instrumen	82
1. Uji Validitas	82
2. Uji Reliabilitas.....	85
E. Analisis Data, Hipotesis dan Pembahasan	85
1. Analisis Data	85
2. Hipotesis	88
3. Pembahasan.....	95
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	
A. Kesimpulan	98
B. Keterbatasan.....	100
C. Saran	101

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Perkembangan Jumlah Bank Syariah di Indonesia	1
Table 4.1 Pengelompokan Emas	54
Table 4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Jasa	83
Table 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	84
Table 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Jasa dan Kepuasan Nasabah	84
Table 4.5 Hasil Uji Regresi Berganda BPRS Dana Hidayatullah	86
Table 4.6 Hasil Uji Regresi Berganda BPRS Madina Mandiri Sejahtera	87
Table 4.7 Hasil Uji F Analisis Regresi	89
Table 4.8 Hasil Kuisioner Terbuka	93

ABSTRAK

BPRS (Bank Perkreditan Rakyat Syariah) Yogyakarta sebagai lembaga keuangan syariah yang ada di Indonesia merupakan pemain-pemain yang sukses dalam meraih kepercayaan masyarakat. BPRS Dana Hidayatullah mulai berdiri pada tanggal 18 September 2006, BPRS Madina Mandiri Sejahtera mulai berdiri pada tanggal 08 November 2007. Loyalitas nasabahnya sangat dipengaruhi oleh bagaimana bank dan karyawan memperlakukan nasabah dalam bertransaksi.

Penelitian ini bertujuan (1) untuk mengetahui kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah. (2) untuk mengetahui kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera. (3) untuk mengidentifikasi dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah dan BPS Madina Mandiri Sejahtera.

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari data primer. Data primer diperoleh secara langsung dari responden dengan menggunakan metode survey, dengan tehnik kuisioner. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis deskripti. Pengolahan data menggunakan program SPSS 16.0 *for Windows* dan program *Microsoft Excell* 2010.

Berdasarkan analisis data secara deskriptif bahwa pada BPRS Dana Hidayatullah ada pengaruh positif antara kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah, dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu dimensi *tangible* ditunjukkan dengan nilai beta sebesar 0,576 dengan nilai signifikansinya 0,014. Pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera ada pengaruh positif antara kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah, dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu dimensi *tangible* ditunjukkan dengan nilai beta sebesar 0,563 dengan nilai signifikansinya adalah 0,005.