

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA PEMBIAYAAN MUSYARAKAH
(STUDI KASUS PADA KSPPS BMT SURYA ASA ARTHA)**



SKRIPSI

Oleh:

Ermawati

NPM: 20130730350

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PRODI MUAMALAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

NOTA DINAS

Lamp : 4 eks. Skripsi Yogyakarta, 13 April 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 : Ermawati

NIM : 20130730350

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PEMBIAYAAN MUSYARAKAH (STUDI KASUS PADA KSPPS BMT SURYA ASA ARTHA YOGYAKARTA)**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi 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,

Aqidah Asri Suwarsi, S.E.I., M.E.I

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : **ERMAWATI**

Nomor Mahasiswa : **20130730350**

Program Studi : **EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA PEMBIAYAAN MUSYARAKAH (STUDI KASUS
PADA KSPPS BMT SURYA ASA ARTHA)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu 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 diaacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 13 April 2017

Yang membuat pernyataan,

Ermawati

Motto

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS.Al-Insyirah:6-8)

“Dan sebaik-baik manusia adalah orang yang paling bermanfaat bagi orang lain.” (HR. Thabrani dan Daruquthni)

Kamu tidak akan mendapat apa-apa jika hanya diam. Yakinlah Allah akan memberikan balasan kepadamu atas apa yang telah kamu upayakan dengan sungguh-sungguh.

(Penulis)

PERSEMBAHAN



Atas ridho Allah SWT dan kuasa-Nya kupersempahkan skripsi ini untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta, ayah (Sofyar Nasution) dan mamak (Jusni. R) yang selalu menemani langkahku dengan do'a, kasih sayang dan dukungan yang tiada batas kau berikan untukku.
2. Kakak-kakakku tersayang, Abang Zulkifli, Uni Diana Nasution, Uni Wiwit Indriani, Uni Rini Andriani, Uni Lidia Rosa, dan Abang Dedek Syuhada yang selalu menjadi contoh terbaik dan penyemangat dalam hidupku.
3. Keluarga besarku yang senantiasa selalu memberikan dukungannya.
4. Sahabat-sahabat seperjuanganku.
5. Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, kesehatan dan shalawat serta salam selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah memberikan teladan hidup yang baik, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PEMBIAYAAN MUSYARAKAH (STUDI KASUS PADA KSPPS BMT SURYA ASA ARTHA)”**.

Penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa dukungan dari beberapa pihak. Maka, sudah sepantasnya apabila pada kesempatan ini, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Mahli Zainuddin Tago, M.Si. selaku Dekan Fakultas Agama Islam.
3. Bapak Syarif As'ad, SE.I., M.Si selaku Kepala Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam.
4. Ibu Aqidah Asri Suwarsi, S.E.I., M.E.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk bimbingan dan memberikan ilmunya dalam proses menyelesaikan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Seluruh Dosen Fakultas Agama Islam Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam yang telah memberikan ilmunya dibangku kuliah.
6. Seluruh Pegawai Tata Usaha, terimakasih telah melancarkan dan mensukseskan segala persyaratan dalam skripsi ini.
7. Seluruh Karyawan KSPPS BMT Surya Asa Artha yang sudah bersedia untuk membantu dan memberi informasi dalam penyelesaian penelitian ini.
8. Para Responden Anggota Pembiayaan Musyarakah pada KSPPS BMT Surya Asa Artha yang sudah bersedia mengisi kuesioner untuk penelitian penulis.
9. Kerabatku, seluruh teman-teman EPI 2013 khususnya EPI G, HIMEPI 2016, True friends, Ukhti Kece, Anak Seminar, KKN 122, Kost Griya Zakia dan N2E. Terimakasih untuk kalian yang telah bersedia menjadi teman berbagi dalam berjuang, berorganisasi, bersosialisasi, belajar dan bermain.
10. Dan terimakasih untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam terlibatnya proses penyelesaian skripsi ini.

Yogyakarta, 13 April 2017

Ermawati

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Nota Dinas	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan Keaslian	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xv
Abstrak	xvi
Abstract	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	12
A. Tinjauan Pustaka	12
B. Kerangka Teori	15
1. Kualitas Pelayanan	15
2. Kepuasan Anggota.....	20
3. Pembiayaan Musyarakah	22
4. BMT.....	30
C. Hipotesis	38
D. Kerangka Teoritik	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Jenis Penelitian.....	45
B. Objek dan Subjek Penelitian.....	45
C. Populasi dan Sampel Penelitian	45
D. Sumber Data.....	47
E. Teknik Pengumpulan Data	47
1. Kuesioner	47
2. Observasi.....	48
F. Definisi Operasional Variabel.....	48
G. Uji Instrumen	51
1. Reliabilitas	51
2. Validitas	51
H. Uji Asumsi Klasik	52

1. Uji Multikolinieritas	52
2. Uji Heteroskedastisitas.....	53
3. Uji Normalitas	54
4. Uji Linieritas	54
I. Analisis Data.....	55
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	56
3. Uji Parameter Individual (Uji t)	56
4. Koefisien Determinasi (R Square).....	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
A. Deskripsi Hasil Penelitian	58
B. Karakteristik Responden	68
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	68
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	70
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama menjadi Anggota	71
C. Uji Instrumen Penelitian.....	72
1. Ringkasan Uji Reliabilitas	72
2. Ringkasan Uji Validitas	72
D. Uji Asumsi Klasik	74
1. Uji Normalitas	74
2. Uji Heteroskedastisitas.....	75

3. Uji Multikolinieritas	76
4. Uji Linieritas	77
E. Analisis Data	78
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
2. Uji Signikansi Simultan (Uji F)	81
3. Uji Koefisien Determinasi (R Square).....	82
4. Uji Parameter Individual (Uji t)	83
F. Pembahasan	84
1. Pengaruh Variabel <i>Tangibels</i> terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Musyarakah BMT Surya Asa Artha.....	84
2. Pengaruh Variabel <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Musyarakah BMT Surya Asa Artha.....	86
3. Pengaruh Variabel <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Musyarakah BMT Surya Asa Artha.....	87
4. Pengaruh Variabel <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Anggota Musyarakah BMT Surya Asa Artha.....	90
5. Pengaruh Variabel <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Musyarakah BMT Surya Asa Artha.....	91
BAB V PENUTUP	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kinerja Komparatif KSPPS BMT Surya Asa Artha	5
Tabel 1.2 Data Penyaluran Dana KSPPS BMT Surya Asa Artha	6
Tabel 1.3 Data Persentase Pembiayaan pada BIF Yogyakarta	8
Tabel 1.4 Data Pembanding Akad Pembiayaan <i>Musyarakah</i>	9
Tabel 4.1 Jumlah Asset BMT Surya Asa Arta Tahun 2014-2016.....	59
Tabel 4.2 Daftar Nama Pengawas BMT Surya Asa Artha	63
Tabel 4.3 Daftar Nama Pengurus BMT Surya Asa Artha.....	63
Tabel 4.4 Daftar Nama Karyawan BMT Surya Asa Artha	63
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4.6 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	68
Tabel 4.7 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
Tabel 4.8 Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan.....	70
Tabel 4.9 Jumlah Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota.....	71
Tabel 4.10 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 4.11 Ringkasan Hasil Uji Validitas.....	73
Tabel 4.12 Uji Normalitas.....	74

Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas	75
Tabel 4.14 Uji Multikolinieritas	76
Tabel 4.15 Uji Linieritas.....	77
Tabel 4.16 Uji Regresi Linier Berganda.....	78
Tabel 4.17 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	81
Tabel 4.18 Uji Uji Koefisien Determinasi R^2	82
Tabel 4.19 Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Pembiayaan Musyarakah.....	29
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT Surya Asa Artha Tahun 2016	62