

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA DI KSPPS TUNAS ARTHA MANDIRI
(Studi Kasus Anggota KSPP Syariah Tunas Artha Mandiri Cabang
Ngadiluwih Kabupaten KEDIRI Tahun 2017)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Disusun Oleh:

SISKA NURJANAH
931325014

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2019

Halaman Persetujuan

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA DI KSPPS TUNAS ARTHA MANDIRI (Studi Kasus Anggota
KSPP Syariah Tunas Artha Mandiri Cabang Ngadiluwih Kabupaten
KEDIRI Tahun 2017)**

SISKA NURJANAH

NIM. 9.3I3.250.14

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Andriani, SE., MM
NIP.19780113 2003122 001

AmirulMuttaqin, M.El
NIP.1976057 200801 1 013

NOTA DINAS

Kediri, 06 Maret 2019

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomidandan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : SISKANURJANAH
NIM : 9.313.250.14
Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI KSPPS TUNAS ARTHA MANDIRI (Studi Kasus Anggota KSPP Syariah Tunas Artha Mandiri Cabang Ngadiluwih Kabupaten KEDIRI Tahun 2017)**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-I).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Andriani, SE., MM
NIP.19780113 2003122 001

AmirulMuttaqin, M.EI
NIP.1976057 200801 1 013

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 06 Maret 2019

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
H a l : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomidandan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : SISKANURJANAH

NIM : 9.313.250.14

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DI KSPPS TUNAS ARTHA MANDIRI (Studi Kasus Anggota KSPP Syariah Tunas Artha Mandiri Cabang Ngadiluwih Kabupaten KEDIRI Tahun 2017)**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Andriani, SE., MM
NIP.19780113 2003122 001

AmirulMuttaqin, M.EI
NIP.1976057 200801 1 013

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA DI KSPPS TUNAS ARTHA MANDIRI (Studi Kasus Anggota
KSPP Syariah Tunas Artha Mandiri Cabang Ngadiluwih Kabupaten KEDIRI
Tahun 2017)**

Siska Nurjanah

NIM. 9.313.250.14

Telah disajikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri(IAIN)

Kediri pada tanggal 9 April 2019

Tim Penguji

1. Peguji Utama
Dr. Hj. Zuraidah, M.Si (.....)
NIP. 19720412 200604 2 001
2. Penguji 1
Dr. Andriani, SE, MM (.....)
NIP. 19780113 200312 2 001
3. Penguji 2
Amrul Muttaqin, M.EI (.....)
NIP. 1976057 200801 1 013

Kediri, 27 April 2019
Rektor IAIN Kediri

Dr. Nur Chamid, MM
NIP. 19680714 199703 1 002

ABSTRAK

SISKA NURJANAH Dosen Pembimbing I Dr Andriani,SE.,MM, Amirul Muttaqin, M.El.: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS Tunas Artha Mandiri (Studi Kasus Anggota KSPPS Tunas Artha Mandiri Cabang Ngadiluwih Kabupaten KEDIRI pada tahun 2017).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota

Kepuasan nasabah diantaranya ditentukan oleh faktor kualitas pelayanan yang dikehendaki oleh anggota/nasabah, sehingga kualitas pelayanan menjadi prioritas utama Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah. Untuk kualitas Pelayanan ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan dan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan. Nasabah selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Tujuan dari peneliti ini untuk mengetahui kualitas pelayanan di KSPPS Tunas Artha Mandiri Cabang Ngadiluwih, KEDIRI, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah/anggota di KSPPS Tam.

Dalam penelitian ini populasi pada tahun 2017 berjumlah 325. Jumlah sampel diambil 179 atau di bulatkan menjadi 180 yang menjadi anggota tetap di KSSP Tam Cabang Ngadiluwih. Peneliti menggunakan metode kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistic deskriptif variabel, uji normalitas, uji hipotesis, uji korelasi, dan uji regresi sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian ini Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS Tunas Artha Mandiri dikategorikan sangat kuat, berdasarkan rumus korelasi diperoleh 0,911.sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota. R_{hitung} 0,911 terletak pada rentang interval koefisien antara 0,80-1,00 yang sangat kuat. Diketahui untuk variabel kualitas pelayanan diketahui t hitung = 1,908 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan (Y). Jumlah pengaruh Kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan (Y) dapat dilihat dari output B Constant (a) adalah 1,180.

Jadi persamaannya adalah $Y = a + bX$, $Y = 1,180 + 0,557X$. Artinya apabila Kualitas Pelayanan naik 1 (satu) satuan maka Kepuasan Anggota akan naik sebesar 0,557satuan. Diketahui bahwa R square adalah 0,831. R square dapat disebut koefisien determinasi yang dalam hal ini berarti 83% kepuasan Anggota di pengaruhi oleh kualitas pelayanan, sisanya 17% berasal dari variable lain diantaranya adalah Kualitas Produk, Emosional, Harga dan Biaya Kemudahan untuk mendapatkan produk ataupun faktor lain yang mempengaruhi kepuasan.

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٦) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٥)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.” (Q.S. Al-Insyirah (94): 5-6)

“Apabila di dalam diri seseorang masih ada rasa malu dan takut untuk berbuat suatu kebaikan, maka jaminan bagi orang tersebut adalah tidak akan bertemunya ia dengan kemajuan selangkahpun” (Bung Karno, Presiden Pertama RI)

“Bertekad dan Nekat dalam Kebaikan”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, syukurku tiada terbatas pada-Mu *Illahi Rabbi*. Diri ini tiada daya tanpa kekuatan dari-Mu. Sholawat dan salamku padamu, wahai Baginda Nabi Muhammad SAW, syukuri tauladanku. Kuharap syafaatmu dipenghujung hari nanti.

Karya tulis ini kupersembahkan kepada:

Kedua orang tuaku dan kakak yang dengan ikhlas dan penuh cinta kasih selalu berkorban demi ananda tersenyum kini hingga kelak. Semoga semua kasih sayang dan cinta Bapak Wastain dan Ibu Sayati terganti dengan kasih sayang Allah SWT.

.....

Teruntuk semua keluargaku yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, dan keluargaku yang di kediri yang dengan penuh cinta kasih selalu mendukung dan memotivasi dalam mengerjakan skripsi

.....

Teruntuk dosen pembimbing saya Ibu Dr Andriani dan Bapak Amrul Mutaqin yang senantiasa membimbing, mengingatkan, menegur dan memotivasi dalam mengerjakan skripsi.

.....

Teruntuk teman seperjuangan Ekonomi Syariah angkatan 2014 dan lain jurusan IAIN Kediri yang teyang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan semangat dan berjuang bersama menyelesaikan tugas akhir ini.

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini mengungkap Ditinjau dari Fiqh Lingkungan.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM., selaku Rektor IAIN Kediri atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta jajarannya atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
3. Bapak Dr. Andriani, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, mengarahkan dan memberi dorongan serta motivasi demi terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Amirul Muttaqin M.EI selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, mengarahkan dan memberi dorongan serta motivasi demi terselesaikannya skripsi ini.

5. Bapak Aksin Mudiawan, S.I P selaku Pimpinan KCP di KSPP Syariah Tunas Artha Mandiri Cabang Ngadiluwih yang telah memberikan izin demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
6. Ibu Harum TW, S E dan ibu Erna Novitasari, S E selaku karyawan koperasi yang telah memberikan bantuan demi terseleikannya penulisan sekripsi ini.

Semoga amal kebaikan dari semua pihak mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Dan semoga penulis skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Amin. Penulis menyadari dengan segenap kerendahan hati, bahwa dalam penyelesaian skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan skripsi ini.

Kediri, 06 Maret 2019.

Siska Nurjanah

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN NOTA DINAS..... | iii |
| NOTA PEMBIMBING..... | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | v |
| MOTTO..... | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vii |
| ABSTRAK..... | viii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI | v |
| BAB I: PENDAHULUAN. | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 8 |
| C. Tujuan Penelitian | 8 |
| D. Kegunaan Penelitian | 8 |
| E. Telaah Pustaka | 9 |
| F. Hipotesis Penelitian | 10 |
| G. Penegasan Istilah..... | 11 |
| BAB II: LANDASAN TEORI | |
| A. Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 13 |
| B. Indikator Kualitas Pelayanan | 14 |
| C. Pengertian Kepuasan..... | 16 |
| D. Indikator Kepuasan Nasabah | 17 |
| E. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah..... | 18 |
| F. Elemen Kepuasan Konsumen | 19 |
| G. Manfaat Kepuasan | 21 |
| H. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen | 22 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|----------------------------------|----|
| A. Rancangan Penelitian | 23 |
| B. Populasi dan Sampel | 23 |
| C. Lokasi Penelitian | 25 |
| D. Variabel Penelitian | 26 |
| E. Jenis Data..... | 28 |
| F. Sumber Data Penelitian | 28 |
| G. Metode Pengumpulan Data | 29 |
| H. Instrumen Penelitian..... | 29 |
| I. Analisis Data..... | 30 |

BAB IV HASIL PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Gambaran Umum KSPPS Tunas Artha Mandiri | 41 |
| B. Deskripsi Data | 51 |
| C. Analisis Data | 60 |

BAB V PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Kualitas Pelayanan di KSPPS TAM Cabang Ngadiluwih | 72 |
| B. Kepuasan Anggota di KSPPS TAM Cabang Ngadiluwih | 75 |
| C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS TAM Cabang Ngadiluwih..... | 76 |

BAB VI PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 79 |
| B. Saran | 80 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA | 81 |
|-----------------------------|-----------|

| | |
|----------------------------------|-----------|
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | 84 |
|----------------------------------|-----------|

LAMPIRAN