

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
ANGGOTA SIMPANAN MUDHARABAH  
(STUDI PADA BMT BERINGHARJO KCP PARE)**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**ANI RAHAYU**

**9.313.084.15**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
ISNTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN KEDIRI)**

**2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
ANGGOTA SIMPANAN MUDHARABAH  
(STUDI PADA BMT BERINGHARJO KCP PARE)**

**ANI RAHAYU**

9.313.084.15

**Disetujui Oleh:**

Pembimbing I



**Achmad Munif, SE, MM**

**NIP. 196910252003121001**

Pembimbing II



**Sulistyowati, S.HI, MEI**

**NIP.198109302009012008**

**NOTA DINAS**

Kediri, 25 September 2019

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Rektor  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Ketua untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : ANI RAHAYU  
NIM : 931308415  
Judul :PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA SIMPANAN MUDHARABAH (Studi Kasus di BMT Beringharjo KCP Pare)

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Strata Satu (S-1).

Bersamaan ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

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

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.


Pembimbing I



Achmad Munif, SE, MM

NIP. 196910252003121001

pembimbing II



Sulistiyowati, S.HI, MEI

NIP.198109302009012008

**NOTA PEMBIMBING**

Kediri, 16 Januari 2020

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Rektor  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : ANI RAHAYU  
NIM : 931308415  
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Studi Kasus di BMT Beringharjo Pare)

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Strata Satu (S-1).

Bersamaan terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqosah.

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

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Achmad Munif, SE, MM

NIP. 196910252003121001

pembimbing II



Sulistyowati, S.HI, MEI

NIP.198109302009012008

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**ANGGOTA SIMPANAN MUDHARABAH**  
**(STUDI PADA BMT BERINGHARJO KCP PARE)**

**ANI RAHAYU**

**9.313.084.15**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah  
Institut Tinggi Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Pada Tanggal 13 Januari 2020

Tim Penguji:

1. Penguji Utama  
**Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM**  
**NIP. 19740528 200312 2 001**
2. Penguji I  
**Achmad Munif, SE, MM**  
**NIP. 19691025 200312 2 001**
3. Penguji II  
**Sulistvowati, S.HI, MEI**  
**NIP.19810930 200901 2 008**



Kediri, 16 Januari 2020  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I.**  
**NIP. 19750101 199803 1 002**

## MOTTO

مَنْ نَفَّسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا ، نَفَّسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ  
الْقِيَامَةِ ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ ، يَسِّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ .

Artinya: “Barangsiapa membebaskan seorang mukmin dari suatu kesulitan didunia, maka Allah akan membebaskannya dari suatu kesulitan pada hari kiamat. Dan barangsiapa yang memberikan kemudahan (membantu) kepada orang yang berada dalam kesulitan, niscaya Allah akan membantu memudahkan urusannya didunia dan diakhirat”. (HR. Bukhari dan Muslim)

Hadis diatas menunjukkan bahwa, apabila seseorang mau menolong orang yang dalam kesulitan maka Allah akan menolongnya pada hari kiamat. Dan apabila seseorang memberikan kemudahan bagi orang lain maka Allah akan memberikan kemudahan baginya didunia dan diakhirat kelak. Memberikan kemudahan urusan orang lain maka akan lebih dipermudah urusannya oleh Allah baik itu didunia maupun diakhirat.

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

1. Skripsi ini adalah bagian ibadah saya kepada Allah SWT, karena hanya kepadaNya menyembah dan kepadaNya memohon pertolongan.
2. Sholawat serta salam terhaturkan kepada junjungan kita habibina Nabi Muhammad SAW, tauladan bagi seluruh umat muslim didunia.
3. Dengan bangga kupersembahkan kepada Ayah dan Bundaku tercinta, Bapak Amali dan Ibu Umbari. Terimakasih telah sabar menunggu dari judul sampai skripsi saya selesai, sabar menemani saat saya mengerjakan skripsi sampai tengah malam, mendo'akan saya setiap hari, dan dukungan serta motivasi saat saya sedang mengalami kesulitan.
4. Teruntuk Dosen Pembimbing saya, Bapak Achmad Munif, SE, MM dan Ibu Sulistyowati, S.HI, MEI yang dengan sabar serta tidak pernah lelah membimbing, mengarahkan, memberi masukan yang sangat berarti dan mendukung demi terselesainya skripsi ini.
5. Teruntuk seluruh staf dan anggota BMT Beringharjo, Bapak Mahendra selaku Manager cabang Kediri, Bapak Bowo Manager cabang Pare, Bapak Surya, mas Reza dan mas Romi yang selalu memberikan masukan, mengarahkan serta mempermudah saya dalam melaksanakan penelitian di BMT Beringharjo.
6. Teruntuk Andi Kurniawan ATT. III AMD yang telah memberikan banyak support dan doa hingga selesainya penulisan skripsi ini. Terimakasih telah menjadi motivasi.

7. Teruntuk saudara saya yang memberi banyak dukungan Kak Dwi Agustina dan Kak Anik Hidayah. Teman-teman Pejuang Wisuda, Alfi, Farah, Desyana, Saybi dan Dyah semangatmu adalah semangatku. Teman-teman IAIN Kediri Fitri, Hilmi, Zahra, Poppy, Churil, Rukmana, Irma, Agrinda, Birul, navika, Fatma dan masih banyak yang lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.



## ABSTRAK

ANI RAHAYU, Dosen Pembimbing: Achmad Munif, SE, MM dan Sulistyowati, S.HI, MEI: “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kepuasan Anggota Simpanan Mudharabah (Studi Pada BMT Beringharjo KCP Pare)”, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2020.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan

Kualitas Pelayanan adalah segala kegiatan dan tindakan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan anggota guna menciptakan kepuasan anggota. Sedangkan kepuasan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa anggota terhadap hasil kinerja perusahaan yang berasal dari perbandingan antara hasil kinerja perusahaan dengan harapannya. Berawal dari konteks ini, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di BMT Beringharjo KCP Pare. Mengetahui bagaimana kepuasan anggota simpanan mudharabah di BMT Beringharjo KCP Pare dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota simpanan mudharabah di BMT Beringharjo KCP Pare.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Sumber data diperoleh dari hasil angket yang disebar pada 110 anggota simpanan mudharabah di BMT Beringharjo Pare. Analisis dilakukan dengan cara pengujian validitas, reliabilitas, deskriptif, asumsi klasik, korelasi, uji t dan uji koefisiensi determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan anggota simpanan mudharabah (Y) valid dan reliabel. Tidak terdapat masalah klasik. Hasil uji korelasi terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan anggota simpanan mudharabah sebesar 0,811. Dari hasil uji korelasi menunjukkan bahwa nilai  $sig$   $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Dengan rumus regresi diperoleh hasil  $7,486 + 0,807X$ . Hasil perhitungan  $t_{hitung}$  sebesar 14,429 dan nilai  $t_{tabel}$  dapat dilihat dalam tabel distribusi t signifikansi 5% dengan *degree of freedom* (df) =  $n - 2 = 110 - 2 = 108$ , sehingga diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,98217. Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa  $t_{hitung}(14,429) \geq t_{tabel}(1,98217)$ , maka berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil uji koefisiensi determinasi menunjukkan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan nasabah sebesar 65,8% dan sebesar 34,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini yakni kualitas produk, emosional, harga dan biaya.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Simpanan Mudharabah (Studi Pada di BMT Beringharjo Pare)”.

Sholawat serta salam semoga senantiasa tetap tercurahkan kepada junjungan besar Rasulullah Muhammad SAW, yang telah mengantarkan kita dari jalan kegelapan menuju jalan yang terang benderang yakni agama Islam dan syafaatnya yang selalu kita harapkan dihari akhir nanti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari adanya bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis sampaikan terimakasih yang tulus kepada semua pihak antara lain:

1. Bapak Dr.Nur Chamid, MM.,selaku rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Mushlihin, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Ahmad Syakur, LC. MEI selaku ketua Jurusan Ekonomi Syari’ah IAIN Kediri.
4. Bapak Achmad Munif, SE, MM dan Ibu Sulistyowati, S.HI, MEI., selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan bimbingan yang baik hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.

6. Teman-teman Jurusan Ekonomi Syari'ah IAIN Kediri yang telah membantu dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman PPZ Yatim Mandiri Tulungagung, teman-teman KKN dusun Tengger Kecamatan Ngetos Kabupaten Nganjuk, dan kelompok PPS Koperasi Rizky Amanah Jaya Kepung yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan moral maupun material kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.

Walaupun penulis telah berupaya dengan segala kemampuan yang ada. Namun, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari para pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Kediri, 25 September 2019

Penulis,

ANI RAHAYU

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Hipotesis Penelitian.....	12
F. Telaah Pustaka .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>15</b>

<b>A. Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>15</b>
1. Definisi Kualitas pelayanan.....	16
2. Dasar-dasar Kualitas Pelayanan .....	16
3. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	20
4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	22
<b>B. Kepuasan Anggota .....</b>	<b>24</b>
1. Definisi Kepuasan Anggota .....	24
2. Mengukur Kepuasan Anggota.....	26
3. Strategi Kepuasan Anggota.....	28
4. Faktor-faktor Kepuasan Anggota .....	30
5. Indikator Kepuasan Anggota.....	33
<b>C. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota ..</b>	<b>32</b>
<b>D. Simpanan Mudharabah .....</b>	<b>35</b>
<b>E. BMT (<i>Baitul Maal Wa Tanwil</i>) .....</b>	<b>36</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Rancangan Penelitian .....	37
B. Lokasi Penelitian.....	38
C. Definisi Operasional Variabel.....	38
D. Populasi dan Sampel .....	40
E. Data dan Sumber Data .....	42
F. Pengumpulan Data .....	43
G. Instrument Penelitian .....	44
H. Analisis Data .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>53</b>
<b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>53</b>
1. Sejarah BMT Beringharjo Pare .....	53
2. Tujuan, Prinsip, Visi dan Misi BMT Beringharjo Pare Kediri ..	55
3. Operasional Produk-produk BMT Beringharjo .....	56
4. Struktur Organisasi BMT Beringharjo Pare.....	60

<b>B. Uji Instrumen .....</b>	<b>62</b>
1. Uji Validalitas .....	63
2. Uji Reliabilitas .....	65
<b>C. Deskripsi Data .....</b>	<b>67</b>
1. Uji Variabel Kualitas Pelayanan .....	67
2. Uji Variabel Kepuasan Nasabah .....	68
<b>D. Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>69</b>
1. Uji Normalitas .....	69
2. Uji Heteroskedasitas.....	70
3. Uji Autokorelasi .....	71
<b>E. Uji Korelasi .....</b>	<b>73</b>
<b>F. Uji Regresi Sederhana .....</b>	<b>74</b>
<b>G. Uji T.....</b>	<b>76</b>
<b>H. Uji Determinasi .....</b>	<b>77</b>
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>79</b>
A. Kualitas Pelayanan di BMT Beringharjo KCP Pare .....	79
B. Kepuasan Anggota Simpanan Mudharabah di BMT Beringharjo KCP Pare.....	82
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Simpanan Midharabah di BMT Beringharjo KCP Pare.....	84
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>87</b>
A. Kesimpulan .....	87
B. Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b>	Jumlah Asset di BMT Beringharjo KCP Pare
<b>Tabel 1.2</b>	Jumlah Anggota Simpanan di BMT Beringharjo KCP Pare
<b>Tabel 1.3</b>	Jumlah Asset Simpanan di BMT Beringharjo KCP Pare
<b>Tabel 1.4</b>	Jumlah Kepuasan Anggota Simpanan Mudharabah di BMT Beringharjo KCP Pare
<b>Tabel 3.1</b>	Indikator Kualitas Pelayanan
<b>Tabel 3.2</b>	Indikator Kepuasan Anggota
<b>Tabel 4.1</b>	Uji Validalitas Instrumen Kualitas Pelayanan
<b>Tabel 4.2</b>	Uji Validalitas Instrumen Kepuasan Anggota Simpanan Mudharabah
<b>Tabel 4.3</b>	Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan Sebelum dan Sesudah Uji Coba
<b>Tabel 4.4</b>	Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Anggota Simpanan Mudharabah Sebelum dan Sesudah Uji Coba
<b>Tabel 4.5</b>	Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan
<b>Tabel 4.6</b>	Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan
<b>Tabel 4.7</b>	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Anggota Simpanan Mudharabah
<b>Tabel 4.8</b>	Kategorisasi Variabel Kepuasan Anggota Simpanan Mudharabah
<b>Tabel 4.9</b>	Hasil Pengujian Normalitas Data Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota Simpanan Mudharabah
<b>Tabel 4.10</b>	Hasil Uji Autokorelasi
<b>Tabel 4.11</b>	Hasil Uji Korelasi <i>pearson product moment</i>
<b>Tabel 4.12</b>	Interpretasi nilai <i>r product moment</i>
<b>Tabel 4.13</b>	Hasil Uji Regresi Sederhana
<b>Tabel 4.14</b>	Hasil Uji T
<b>Tabel 4.15</b>	Hasil Uji Koefisien Determinasi

## **DAFTAR GAMBAR**

- Gambar 4.1** Struktur Organisasi BMT Beringharjo
- Gambar 4.2** Struktur Organisasi BMT Beringharjo Pare
- Gambar 4.3** Hasil Uji Heteroskedasitas



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b>	Kuesioner Penelitian
<b>Lampiran 2</b>	Tabel R <i>Product Moment</i>
<b>Lampiran 3</b>	Tabel <i>Durbin Watson</i>
<b>Lampiran 4</b>	Tabel Distribusi T
<b>Lampiran 5</b>	Tabulasi Data Kualitas Pelayanan
<b>Lampiran 6</b>	Tabulasi Data Kepuasan Anggota Simpanan Mudharabah
<b>Lampiran 7</b>	Hasil Uji Validalitas Kualitas Pelayanan
<b>Lampiran 8</b>	Hasil Uji Validalitas Kepuasan Anggota Simpanan Mudharabah
<b>Lampiran 9</b>	Surat Izin Penelitian
<b>Lampiran 10</b>	Daftar konsultasi skripsi