

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan
Anggota Pembiayaan Kafalah**

(Studi Kasus di BMT UGT Sidogiri Cabang Mojo)

SKRIPSI

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



Oleh:

Umami Mufidatul Fatikiyah

9.314.105.16

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PEMBIAYAAN KAFALAH
(STUDI KASUS DI BMT UGT SIDOGIRI MOJO)**

Ditulis Oleh:

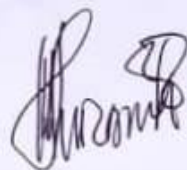
UMAMI MUFIDATUL FATIKIYAH

NIM. 9314.105.16

Telah disetujui untuk diajukan,

Kediri, 24 Juni 2021

Pembimbing I



(Dr. Hj. Zuraidah, M.Si)

NIP. 192720412 200604 2 001

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PEMBIAYAAN KAFALAH
(STUDI KASUS DI BMT UGT SIDOGIRI MOJO)**

Ditulis Oleh:

UMAMI MUFIDATUL FATIKIYAH

NIM. 9314.105.16

Telah disetujui untuk diajukan,

Kediri, 24 Juni 2021

Pembimbing II



(Moch. Zainuddin)

NIDN. 2130108301

NOTA DINAS

Nomor : Kediri, 24 Juni 2021
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : UMAMI MUFIDATUL FATIKIYAH
NIM : 9314.105.16
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Kafalah (Studi Kasus di BMT UGT Sidogiri Mojo)

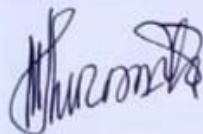
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkah naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



(Dr. Hj. Zuraidah, M.Si)
NIP. 19720412 200604 2 001

Pembimbing II



(Moch. Zainuddin, M.E.I)
NIDN. 2130108301

NOTA PEMBIMBING

Nomor : Kediri, 24 Juni 2021
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : **Penyerahan Skripsi**

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan 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 di bawah ini:

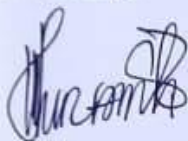
Nama : UMAMI MUFIDATUL FATIKIYAH
NIM : 9314.105.16
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Kafalah (Studi Kasus di BMT UGT Sidogiri Mojo)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada 14 juli 2021, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

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

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I



(Dr. Hj. Zuraidah, M.Si)
NIP. 19720412 200604 2 001

pembimbing II



(Moch. Zainuddin, M.E.I)
NIDN. 2130108301

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PEMBIAYAAN KAFALAH**

(STUDI KASUS DIBMT UGT SIDOGIRI MOJO)

UMAMI MUFIDATUL FATIKIYAH

NIM. 9314.105.16

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

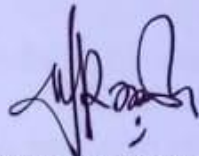
Kediri pada tanggal 14 Juli 2021

Tim penguji,

1. Penguji utama

Rofik Efendi, S.Kom., MM

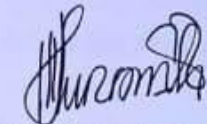
NIP. 19690617 199803 1 002


(.....)

2. Penguji I

Dr. Hj. Zuraidah, M.Si


NIP. 19720412 200604 2 001


(.....)

3. Penguji II

Moch. Zainuddin, M.E.I

NIDN. 2130108301


(.....)

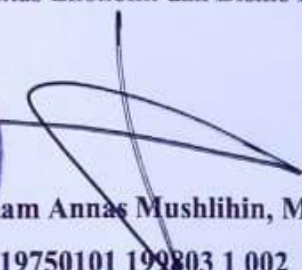
Kediri, 14 Juli 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI

NIP. 19750101 199803 1 002



MOTTO

"Bersamaan dengan kesulitan sudah disediakan kemudahan."

(Qs. Asy-Syarah 5-6)

"Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar."

(Q.S. Al-Baqarah: 153)

ketika kita memperbaiki hubungan kita dengan Allah SWT. Dia akan memperbaiki segalanya untuk kita. Jadi, jangan pernah menyerah untuk selalu berdoa terus sama Allah SWT dan teruslah berusaha serta jangan lupa untuk terus berbakti kepada orang tua kita.

(penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil alamin

Maha Suci Allah dengan segala puji bagi-Nya, maha suci Allah Yang Maha Agung.

Dengan segala rahmat Tuhan Yang Maha Esa serta dukungan dan doa yang tiada hentinya dari orang-orang tercinta dan yang saya sayangi. Alhamdulillah wasyukurillah atas izin Allah skripsi ini dapat terselesaikan dengan waktu yang tepat. Oleh karena itu, dengan rasa syukur bangga dan bahagia saya ucapkan :

Terimakasih banyak kepada **Bapak saya (Nah Rowi) dan Ibu saya (Siswandyah)** yang saya sayangi sepanjang masa, yang telah memberikan Doa dalam setiap langkahku, membimbing, memotivasi, menyemangati dan dukungan moril maupun materi yang tiada hentinya untuk kesuksesan anaknya.

Terimakasih banyak kepada kakak ku **Muh. Firda Usi R.** Yang selalu memberi semangat, dukungan moril maupun materi dari awal kuliah sampai saat ini.

Terimakasih banyak kepada calon suami **Akhmad Ibnu Shina** yang telah memberikan warna baru dalam hari-hariku, yang selalu sabar menemani, sabar menunggu, mendukung, memotivasi, membimbing dan menyayangi selama ini. Semoga kita segera bisa menikah dan hidup bersama selamanya. Aamin.

Terimakasih banyak kepada sahabat-sabatku tersayang, **Nabila Khoirun Nada, Linda Dewi Rahayu dan Erna F** yang telah memberi semangat dan dukungan hingga selesainya skripsi ini.

Terimakasih banyak untuk semua teman-temanku IAIN Kediri teruma untuk teman-temanku PPZ, KKN, PPS dan serta teman-teman prodi perbankan syariah angkatan 2016 yang sedang berjuang bersama. Semoga selalu dimudahkan, dilancarkan urusan kita semua. Aminnn.

Terimakasih banyak atas semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu, memberikan dukungan, doa atas terselesainya skripsi saya.

ABSTRAK

UMAMI MUFIDATUL FATIKIYAH, Dosen Pembimbing: Dr. Hj. Zuraidah, M.Si. dan Moch. Zainuddin, M.E.I. :Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Kafalah (Studi Kasus di BMT UGT Sidogiri Mojo), Perbankan Syari'ah, Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2021.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan atau pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil dan kinerja yang sesuai atau melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan. Kepuasan adalah reaksi pelanggan pada ketidaksesuaian yang dialami antara keinginan yang sebelumnya atau kemampuan actual produk yang dialami sehabis pemakaian. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui kualitas pelayanan di BMT Sidogiri Mojo. (2) untuk mengetahui kualitas produk di BMT Sidogiri Mojo. (3) untuk mengetahui kepuasan anggota di BMT Sidogiri Mojo. (4) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan di BMT Sidogiri Mojo. (5) untuk mengetahui pengaruh kualitas produk di BMT Sidogiri Mojo. (6) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pembiayaan kafalah di BMT Sidogiri Mojo.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan sampel dalam penelitian ini adalah 66 anggota pembiayaan kafalah di BMT UGT Sidogiri Mojo. Jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh anggota pembiayaan kafalah di BMT UGT Sidogiri Mojo. Teknik dalam pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan di BMT UGT Sidogiri Mojo termasuk dalam kriteria baik dengan hasil 69,7%. (2) kualitas produk di BMT UGT Sidogiri Mojo termasuk dalam kriteria baik dengan hasil 57,6%. (3) kepuasan anggota pembiayaan kafalah di BMT UGT Sidogiri Mojo termasuk dalam kriteria baik dengan hasil 78,8%. Dari analisis korelasi *Pearson Product Moment* mengemukakan bahwa nilai R sebesar 0,648 yang terletak pada rentang interval 0,50-0,699 yang berarti memiliki hubungan yang kuat. Uji regresi linier berganda menghasilkan persamaan $Y = 3,364 + 0,197 X_1 + 0,427 X_2$ dan nilai sig X_1 sebesar $0,107 > 0,05$ yang berarti tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota dan nilai sig X_2 sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan. Dari hasil uji F diperoleh nilai sebesar 22,806 dengan nilai signifikan 0,000 artinya variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Dari hasil analisis diperoleh hasil koefisien determinasi R^2 menunjukkan nilai 0,420, artinya antara variabel X_1 dan X_2 mampu mempengaruhi variabel Y sebesar 42,0% sedang sisanya 58,0% dipengaruhi oleh faktor lain. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu H_a diterima, artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pembiayaan kafalah di BMT UGT Sidogiri Mojo.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Kafalah (Studi Kasus di BMT UGT Sidogiri Mojo)”.

Sholawat serta salam semoga tetap dilimpahkan kepada junjungan umat Islam Nabi Muhammad SAW serta seluruh keluarga, sahabat serta pengikutnya sampai akhir zaman.

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

1. Bapak Drs. Nur Chamid, MM, selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslih, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Dr. Hj. Zuraidah, M.Si. dan Bapak Moch. Zainuddin, M.E.I. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan tidak perlah lelah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi yang berarti dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staf IAIN Kediri khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas bimbingan dan pelayanan ilmiahnya.

5. Bapak Saiful Bahri, selaku kepala BMT UGT Sidogiri Mojo yang telah memberikan izin peneliti untuk mengadakan penelitian di lembaga tersebut.
6. Bapak, Ibu serta kakak dan adikku yang selalu mendorong dan memberikan do'a untuk kelancaran skripsi ini.
7. Sahabat-sahabatku dan teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu dan mendo'akan akan penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT, dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin.

Kediri, 14 Juli 2021
Penulis



Umami Mufidatul Fatikiyah
9314.105.16

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
NOTA DINAS.....	iv
NOTA PEMBIMBING	v
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Telaah Pustaka	9

BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Kualitas pelayanan	11
1. Pengertian kualitas pelayanan	11
2. Dimensi kualitas pelayanan	12
B. Kualitas produk	13
C. Kepuasan anggota	14
BAB III.....	16
METODOLOGI PENELITIAN.....	16
A. Rancangan penelitian	16
B. Variabel penelitian	16
C. Lokasi penelitian	18
D. Populasi dan sampel.....	19
E. Teknik pengumpulan data	19
F. Instrumen penelitian.....	20
G. Analisis data	20
BAB IV	29
Hasil Penelitian	29
A. Gambaran umum BMT Sidogiri	29
B. Deskripsi Responden.....	36

C. Deskripsi Data.....	37
D. Analisis Data	44
BAB V.....	59
PEMBAHASAN	59
A. Kualitas Pelayanan di BMT UGT Sidogiri Mojo	59
B. Kualitas Produk di BMT UGT Sidogiri Kediri Mojo	61
C. Kepuasan di BMT UGT Sidogiri Mojo	63
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pembiayaan Kafalah di BMT UGT Sidogiri Mojo.....	65
E. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pembiayaan Kafalah di BMT UGT Sidogiri Mojo.....	66
F. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pembiayaan Kafalah di BMT UGT Sidogiri Mojo	67
BAB VI.....	69
PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan antara BMT UGT Sidogiri Mojo, BMT Assalam Mojo, dan BTM Surya Melati Mojo

Tabel 1.2 Data Produk Pembiayaan BMT UGT Sidogiri Mojo Periode Januari-Desember 2020

Tabel 1.3 Tingkat Kepuasan Anggota Pembiayaan Kafalah di BMT Sidogiri Mojo

Tabel 1.4 alasan Anggota Memilih Pembiayaan Kafalah di BMT UGT Sidogiri Mojo

Tabel 3.1 Indokator Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Tabel 3.2 Indikator Penelitian Variabel Kualitas Produk (X_2)

Tabel 3.3 Indikator Penelitian Variabel Kepuasan (Y)

Tabel 4.1 Ilustrasi angsuran pokok dan ujarah tiap bulan pembiayaan Kafalah

Tabel 4.2 ilustrasi angsuran ujarah tiap bulan dan pokok musiman

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Produk

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Produk

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan Setelah Uji Coba

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Produk Setelah Uji Coba

Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Setelah Uji Coba

Tabel 4.14 Deskripsi Data Hasil Penelitian

Tabel 4.15 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan

Tabel 4.16 Kategori Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan)

Tabel 4.17 Kategori Variabel X_2 (Kualitas Produk)

Tabel 4.18 Kategori Variabel Y (Kepuasan)

Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolonieritas

Tabel 4.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.21 Hasil Uji Autokorelasi

Tabel 4.22 Uji Korelasi

Tabel 4.23 Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4.24 Uji Signifikansi Model Regresi

Tabel 4.25 Uji Parameter Regresi (Uji Statistik t)

Tabel 4.26 Koefisien Determinasi

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data Penelitian dan Hasil Penelitian

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dari BMT UGT Sidogiri Mojo

Lampiran 4 Daftar Konsultasi Bimbingan

Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup