

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN NASABAH DI BMT UGT NUSANTARA KEDIRI**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**Della Ayu Nuraisyah**

**NIM: 9.314.041.17**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI  
TAHUN 2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Skripsi dengan Judul:**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN NASABAH DI BMT UGT NUSANTARA KEDIRI**

Oleh:

**DELLA AYU NURAI SYAH**

**NIM: 9.314.041.17**

Disetujui oleh:

**Pembimbing I**



**Dr. Hj. Naning Fatmawatie, MM**

**NIP. 19740528 200312 2 001**

**Pembimbing II**



**Erawati Dwi Lestari, M.HuM**

**NIP. 19930306 201903 2 016**

**NOTA DINAS**

Kediri, 26 Juni 2024

Nomor :  
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 No. 7 Ngronggo Kediri

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Della Ayu Nuraisyah  
NIM : 9.314.041.17  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BMT UGT Nusantara Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

**Pembimbing I**



**Dr. Hj. Naning Fatmawatie, MM**

**NIP. 19740528 200312 2 001**

**Pembimbing II**



**Erawati Dwi Lestari, M.HuM**

**NIP. 19930306 201903 2 016**

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 26 Juni 2024

Nomor :  
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 No. 7 Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr.Wb.

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

Nama : Della Ayu Nuraisyah  
NIM : 9.314.041.17  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BMT UGT Nusantara Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai petunjuk dan tuntunannya yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada Rabu, 26 Juni 2024, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

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

*Wassalamualaikum Wr.Wb.*

**Pembimbing I**



**Dr. Hj. Naning Fatmawatie, MM**

**NIP. 19740528 200312 2 001**

**Pembimbing II**



**Erawati Dwi Lestari, M.HuM**

**NIP. 19930306 201903 2 016**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN NASABAH DI BMT UGT NUSANTARA KEDIRI**

**DELLA AYU NURAI SYAH**

**NIM: 9.314.041.17**


Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Kediri pada tanggal 26 Juni 2024

Tim Penguji,

**1. Penguji Utama**

**Mundhori, M.E.**

**NIP. 19870222 201903 1 044**

  
(.....)

**2. Penguji I**

**Dr. Hj. Naning Fatmawatie, MM.**


**NIP. 19740528 200312 2 001**

  
(.....)

**3. Penguji II**

**Erawati Dwi Lestari, M.HuM**

**NIP. 19930306 201903 2 016**

  
(.....)

Kediri, 26 Juni 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Kediri

**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI.**

**NIP. 19750101 199803 1 002**

## HALAMAN MOTTO

... إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ...

... “*Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.*” ...

(Q. S Ar-Ra’ad: 11)

“Kesuksesan adalah kemampuan untuk beranjak dari suatu kegagalan ke kegagalan yang lain tanpa kehilangan keinginan untuk berhasil. *Success Is The Ability To Go From One Failure To Another With No Loss Of Ethusiasm.*”

(Sir Winston Churchill, Great Britain Prime Minister on World War II)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan petunjuk dan kemudahan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Karya sederhana ini penulis persembahkan untuk :

1. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Suwandi. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik peneliti, memotivasi, memberikan dukungan hingga peneliti mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Pintu surgaku, Ibunda Suminten Ningsih . Terima kasih sebesar-besarnya peneliti berikan kepada beliau atas setiap semangat, ridho, perhatian, kasih sayang dan doa yang selalu diberikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Kakakku tersayang mas yoga, mas yogi & adikku tersayang wahyu terimakasih sudah menjadi penghibur dan selalu mensupport apapun yang peneliti lakukan hingga akhirnya bisa melewati ini semua dan bisa menyelesaikan studi sampai sarjana.
4. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, MM. dan Erawati Dwi Lestari, M.HuM. selaku dosen pembimbing, terima kasih atas bimbingan, kritik, saran, dan selalu meluangkan waktunya disela kesibukan. Menjadi salah satu dari anak bimbinganmu merupakan nikmat yang sampai saat ini selalu peneliti syukuri. Terima kasih Ibu, semoga segala kebaikan yang telah diberikan dibalas oleh Allah SWT dan selalu dilimpahkan kesehatan.
5. Ibu Sri Anugrah Natalina, MM. selaku Walidosen, yang telah senantiasa membimbing, mengarahkan, dan memberikan dukungan tak henti-hentinya

kepada peneliti selama proses perkuliahan. Setiap dukungan, nasihat, dan saran yang beliau berikan selalu membuka jalan bagi peneliti untuk terus berkembang mencapai potensi terbaik. Terima kasih Ibu, semoga selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan kesuksesan dalam setiap langkah dan pengabdianya.

6. Nurfitriana Indah Pertiwi, Alfina Maulidyah M, Krisma Aldian putri, Awang surya Ningrum, Krisma Nurhanida sahabat peneliti yang telah banyak membantu proses peneliti dari awal sampai akhir proses perkuliahan. Terima kasih atas segala bantuan, waktu, support, kebaikan, pengalaman, dan pelajaran yang diberikan kepada peneliti selama ini. Terima kasih jangan lupakan persahabatan kita, see you on top guys!
7. Rizky Nurmansyah terima kasih sudah selalu ada dan memberikan yang terbaik, memberikan motivasi hidup yang sangat berarti bagi peneliti selama ini sehingga peneliti bisa sampai di titik ini, sekali lagi terimakasih telah membantu meringankan beban apapun yang ada di hidup peneliti. Semoga hal-hal baik menyertaimu
8. Last but not least, untuk Della Ayu Nuraisyah Apresiasi sebesar-besarnya kepada diri sendiri karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menjalankan setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri. Terima kasih sudah bertahan.



## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Della Ayu Nuraisyah

NIM : 9.314.041.17

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 26 Juni 2024

Penulis,

Della Ayu Nuraisyah

NIM. 9.314.041.17

## ABSTRAK

Della Ayu Nuraisyah, Dosen Pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie, MM dan Erawati Dwi Lestari, M.HuM, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BMT UGT Nusantara Kediri, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2023

### **Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah**

Dalam lingkungan perdagangan bebas saat ini, semua bisnis menghadapi persaingan yang ketat, yang memaksa mereka untuk terus fokus pada keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan menawarkan layanan unggul untuk membedakan mereka dari pesaing. Pelayanan unggul dapat mempengaruhi evaluasi, keputusan, dan pengalaman pelanggan terhadap layanan yang diterimanya. Kepuasan pelanggan sering kali menghasilkan loyalitas terhadap bisnis yang berfokus pada penawaran layanan berkualitas tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Adapun jenis penelitian ini adalah kuantitatif berbasis statistik. Teknik yang digunakan untuk memperoleh data adalah dengan observasi dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah yang aktif menabung di BMT UGT Nusantara. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *random sampling*.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan nasabah di BMT UGT Nusantara Kediri dapat dinilai sangat baik berdasarkan indikator pelayanan yang meliputi pelayanan ramah dan profesional yang diberikan oleh karyawan, yang bertindak sopan, santun, dan sesuai dengan nilai-nilai Islami, menciptakan kenyamanan bagi nasabah. Berdasarkan observasi, menunjukkan adanya peningkatan tingkat kepuasan nasabah dari 59,59% pada tahun 2020 menjadi 60,23% pada tahun 2023 serta diikuti dengan adanya penurunan tingkat ketidakpuasan nasabah dari 40,41% pada tahun 2020 menjadi 39,77% pada tahun 2023. Hal ini menandakan bahwa kualitas pelayanan nasabah di BMT UGT Nusantara Kediri terus mengalami perbaikan mutu dari tahun ke tahun. (2) Kepuasan nasabah BMT UGT Nusantara Kediri mengalami peningkatan dari tahun 2020 hingga 2023 dimana pada tahun 2020 kepuasan nasabah berada pada angka sebesar 59,59% menjadi 60,23% pada tahun 2023. Terbukti adanya tren positif dalam hal kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT UGT Nusantara Kediri. Berdasarkan wawancara, nasabah merasa puas dengan pelayanan sistem tabungan, penarikan, dan pencairan sangat lancar, serta penjelasan dari pegawai yang memudahkan dalam memilih jenis tabungan yang tepat. Sehingga berdampak pada peningkatan pembukaan jumlah rekening di BMT UGT Nusantara Kediri. (3) Terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan nasabah yang ditunjukkan oleh hasil nilai  $t$  hitung sebesar 3,435 dan taraf signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang perlu diperhitungkan dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Kediri.

## ABSTRACT

*Della Ayu Nuraisyah, Supervising Lecturer Dr. Hj. Naning Fatmawatie, MM and Erawati Dwi Lestari, M.HuM, The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Levels at BMT UGT Nusantara Kediri, Thesis, Sharia Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, IAIN Kediri, 2023*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction*

*In today's free trade environment, all businesses face intense competition, which forces them to continuously focus on customer wants and needs by offering superior services to differentiate them from competitors. Superior service can influence customer evaluations, decisions and experiences of the services they receive. Customer satisfaction often results in loyalty to businesses that focus on offering high-quality services. This research aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction. This type of research is quantitative, statistics-based. The technique used to obtain data is observation and questionnaires. The population in this study are customers who actively save at BMT UGT Nusantara. The sampling technique uses a random sampling method.*

*The research results show that (1) The quality of customer service at BMT UGT Nusantara Kediri can be assessed as very good based on service indicators which include friendly and professional service provided by employees, who act politely, courteously and in accordance with Islamic values, creating comfort for customers. Based on observations, it shows an increase in the level of customer satisfaction from 59.59% in 2020 to 60.23% in 2023 and followed by a decrease in the level of customer dissatisfaction from 40.41% in 2020 to 39.77% in 2023. This indicates that the quality of customer service at BMT UGT Nusantara Kediri continues to improve from year to year. (2) BMT UGT Nusantara Kediri customer satisfaction has increased from 2020 to 2023, where in 2020 customer satisfaction was at 59.59% to 60.23% in 2023. It is proven that there is a positive trend in terms of customer satisfaction with the services provided given by BMT UGT Nusantara Kediri. Based on interviews, customers were satisfied with the very smooth savings, withdrawal and disbursement system services, as well as explanations from employees that made it easier to choose the right type of savings. So this has an impact on increasing the number of accounts opened at BMT UGT Nusantara Kediri. (3) There is an influence of the service quality variable with the customer satisfaction variable as shown by the calculated t value of 3.435 and a significance level of  $0.001 < 0.05$ . This shows that service quality has a significant effect on customer satisfaction. This indicates that service quality is a factor that needs to be taken into account in order to increase customer satisfaction at BMT UGT Nusantara Kediri.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, taufiq, serta hidayah-Nya kepada kita semua khususnya kepada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di BMT UGT Nusantara Kediri”. Peneliti berharap semoga Allah SWT memberikan ilmu yang bermanfaat kepada peneliti baik di dunia maupun akhirat.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk kepada jalan yang diridhai Allah SWT dengan ajaran yang di bawanya, yaitu agama Islam.

Peneliti menyampaikan ucapan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam terselesainya penelitian ini. Ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM. dan Ibu Erawati Dwi Lestari, M.HuM. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan masukan, bimbingan, dan juga motivasi kepada peneliti, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Seluruh dosen dan staff IAIN Kediri, terkhusus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas bimbingan dan juga pelayanan ilmiahnya.

5. Kedua orang tua peneliti yaitu Ayah Suwandi dan Ibu Suminten Ningsih , serta mas yoga, mas yogi dan adikku tersayang wahyu yang selalu mendorong dan memberikan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Teman-teman mahasiswa IAIN Kediri dan seluruh rekan seperjuangan Perbankan Syariah IAIN Kediri serta pihak-pihak lain yang tidak disebutkan peneliti atas bantuan dan doa akan penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah senantiasa memberikan balasan akan kebaikan kepada seluruh pihak dan juga pahala berlipat ganda dari-Nya, semoga karya ilmiah ini mampu memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya, Aamiin.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun senantiasa peneliti harapkan untuk perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Kediri, 26 Juni 2024

**Della Ayu Nuraisyah**

## DAFTAR ISI

<u>HALAMAN PERSETUJUAN</u> .....	ii
<u>NOTA DINAS</u> .....	iii
<u>NOTA PEMBIMBING</u> .....	iv
<u>HALAMAN PENGESAHAN</u> .....	v
<u>HALAMAN MOTTO</u> .....	vi
<u>HALAMAN PERSEMBAHAN</u> .....	vii
<u>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</u> .....	ix
<u>ABSTRAK</u> .....	x
<u>KATA PENGANTAR</u> .....	xii
<u>DAFTAR ISI</u> .....	xiv
<u>DAFTAR TABEL</u> .....	xvii
<u>DAFTAR GAMBAR</u> .....	xviii
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u> .....	19
<u>BAB I</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>PENDAHULUAN</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>A. Latar Belakang</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>B. Rumusan Masalah</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>C. Tujuan Penelitian</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>D. Manfaat Penelitian</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>E. Penelitian Terdahulu</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>F. Definisi Operasional</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>BAB II</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>LANDASAN TEORI</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<u>A. Landasan Teori</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>B. Kerangka Berpikir</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>C. Hipotesis Penelitian</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>A. Jenis Penelitian</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>B. Populasi dan Sampel</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>C. Data dan sumber data</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>D. Teknik Pengumpulan Data</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>E. Tahap Pengolahan Data</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>F. Teknik Analisis Data</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HASIL PENELITIAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>1. Gambaran Umum Penelitian</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>2. Deskripsi Data</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>a. Penyajian Data Berdasarkan Jenis Kelamin</u>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>3. Deskripsi Variabel</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>4. Uji Kualitas Data</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>Pembahasan</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB VI</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PENUTUP</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>A. Kesimpulan</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>B. Saran</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

DAFTAR PUSTAKA ..... **Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Tabel Perbandingan .....	3
Tabel 1.2 Hasil Tingkat Kepuasan Nasabah .....	5
Tabel 1.3 Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah.....	7
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	27
Tabel 4.2 Usia Responden .....	28
Tabel 4.3 Deskriptif Responden.....	28
Tabel 4.4 Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	29
Tabel 4.5 Uji Validitas Kepuasan Nasabah .....	30
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas .....	31
Tabel 4.7 Uji Determinasi.....	31
Tabel 4.8 Uji Regresi Linear Sederhana .....	32
Tabel 4.9 Uji Hipotesis .....	33

## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Tabungan Aktif .....	6
---	---

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Tabulasi Kuesioner
- Lampiran 3 Data Uji Statistik
- Lampiran 4 Dokumentasi