

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA PEMBIAYAAN MUDHARABAH DI BAITUL TANWIL
MUHAMMADIYAH (BTM) MENTARINGUNUT TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Guna Memperoleh Sarjana Ekonomi (S.E)



Disusun oleh:

APRILLIA AYU WULANDARI

9.314.124.17

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

KEDIRI

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PEMBIAYAAN MUDHARABAH BAITUL TAMWIL MUHAMMADIYAH (BTM) MENTARI NGUNUT TULUNGAGUNG

Oleh:

Aprillia Ayu Wulandari

9.314.124.17

Disetujui Oleh:

Kediri, 15 Juli 2024

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM.
NIP.1974052820031220001

Kediri, 17 Juli 2024

Pembimbing II



Nilna Fauza, M.H.I
NIP.198610242015032003

NOTA DINAS

Kediri, 5 Juli 2024

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri
Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : Aprillia Ayu Wulandari
NIM : 9.314.124.17
Judul : Pengaruh Kulaitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan *Mudharabah* Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung.

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 berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM.
NIP. 197405282003122001

Pembimbing II



Nilna Fauza, M.H.I.
NIP. 198610242015032003

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 5 Juli 2024

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi
Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Aprillia Ayu Wulandari
NIM : 9.314.124.17
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Mudharabah Pada Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngutut Tulungagung.

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 13 Juni 2024, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Naring Fatmawatie, SE., MM.
NIP. 197405282003122001

Pembimbing II



Nilma Fauza, M.H.I.
NIP. 198610242015032003

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA PEMBIAYAAN MUDHARABAH PADA BAITUL TAMWIL
MUHAMMADIYAH (BTM) MENTARI NGUNUT TULUNGAGUNG

APRILIA AYU WULANDARI

9.314.124.17

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 13 Juni 2024

1. Penguji Utama

Dr. Andriani, SE, MM.

NIP. 1973011320031220001

()

2. Penguji I

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM.

NIP. 197405282003122001

()

3. Penguji II

Moch. Zainudin, M.E.I

NIDN. 2130108301

()

Kediri, 5 Juli 2024



Dean Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Kediri

Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI.

NIP.197501011998031002

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil ‘aalamiin...

Rasa syukur yang teramat kehadiran Allah SWT, shalawat serta salam terpanjatkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW atas Rahmat dan Karunia-nya saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi hingga selesai. Dengan rasa sangat bangga tulisan sederhana ini saya persembahkan kepada:

1. Orang tua tercinta Bapak Agus Santoso dan Ibu Gusti Hadijah dan adik saya Fajar Gilang Ramadhan yang tanpa lelah memberikan dukungan seluruh tenaga, pikiran dan kasih sayang tanpa lelah demi penulisan hingga saat ini.
2. Untuk teman-teman saya yang telah senantiasa memberikan dukungan dan saram=n dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, semoga kita mendapatkan syafaatnya. Skripsi ini mengungkap pengaruh kualitas pelayanan kepuasan anggota pembiayaan *mudharabah* pada Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung .

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. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI., MEI. Selaku Kaprodi Perbankan Syariah.
4. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM. dan Ibu Nilna Fauza, M.H.I selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan sehingga penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan.
5. Semua Bapak dan Ibu Dosen IAIN Kediri, khususnya Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
6. Bapak Muhammad Faisal selaku Manajer Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung, seluruh staff BTM Mentari Ngunut Tulungagung, dan anggota BTM Mentari Ngunut Tulungagung yang telah membantu kelancaran selama penelitian.
7. Teman-teman mahasiswa di IAIN Kediri dan berbagai pihak yang tidak dapat disenutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.

8. Bapak Agus Santoso, Ibu Gusti Hadijah, Adik Fajar Gilang Ramadhan yang menemani dengan tabah, setia serta penuh pengertian selama penulis menyelesaikan studi.

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 membaca. Aamiin.

Penulis sadar bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan-kekurangan. Akhirnya penulis tetap berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Kediri, 5 Juli 2024

Penulis

ABSTRAK

Aprillia Ayu Wulandari. 931412417 Dosen Pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E.M.M. dan Nilna Fauza, M.H.I. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN PADA BAITUL TANWIL MUHAMMADIYAH (BTM) MENTERI NGUNUT TULUNGAGUNG”, Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2024.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Pembiayaan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu perlakuan atau berupa fasilitas yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan terhadap sesuatu yang sifatnya berkualitas atau tidak berkualitas. Sedangkan kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia terima dibandingkan dengan harapannya. Anggota akan merasa puas jika kinerja yang diberikan oleh suatu perusahaan sesuai atau melebihi dengan apa yang diharapkannya, dan sebaliknya apabila anggota mendapatkan kinerja perusahaan yang tidak sesuai dengan harapannya maka ia akan kecewa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan mengetahui kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di BTM Ngunut Tulungagung, serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di BTM Ngunut Tulungagung. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Dalam ini data yang diperoleh berasal dari hasil observasi dan kuiskoner. Observasi dalam penelitian dilakukan dengan mewawancarai pihak yang terkait dengan judul penelitian. Untuk kuisioner bahwasannya peneliti menyebarkan kuisioner kepada para nasabah secara bertahap.

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional yang dimaksudkan untuk mencari hubungan atau pengaruh satu variabel atau lebih variabel bebas dengan satu atau lebih variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang mengambil pembiayaan murabahah di BTM Ngunut Tulungagung yang sudah memakai produk tersebut lebih dari satu kali, yaitu sebanyak 107 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan nasabah (Y) masing-masing termasuk dalam kategori cukup. Selanjutnya, hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan di BTM Ngunut Tulungagung adalah cukup kuat. Analisis uji t menunjukkan bahwa nilai signifikan $< 0,05$ atau $0,27 < 0,05$ menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di BTM Ngunut Tulungagung. Analisis uji determinasi (R^2) menunjukkan bahwa besarnya nilai R square sebesar 0,510 artinya besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 51,0% sedangkan sisanya 49,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, yaitu faktor kualitas produk, tingkat margin, dan biaya administrasi.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Fokus Penelitian	1
B. Tujuan Penelitian.....	8
C. Kegunaan Penelitian	8
D. Penelitian Terdahulu.....	8
E. Penelitian Terdahulu.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Kualitas Pelayanan	14
1. Definisi Kualitas Pelayanan	14
2. Dimensi dan pengukuran kualitas pelayanan	14
3. Factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	15
4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
B. Kepuasan Nasabah.....	17
1. Definisi Kepuasan Nasabah.....	17
2. Manfaat dan Elemen Kepuasan Nasabah	18
3. Indicator kepuasan nasabah.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	20
B. Lokasi penelitian	20
C. Populasi Dan Sampel.....	21

D. Definisi Operasional Variabel	22
E. Sumber Data	24
F. Proses Pengumpulan Data	24
G. Analisis Data	25
 BAB IV PAPARAN DATA	27
A. Gambaran Umum Perusahaan	27
1. Sejarah baitul tanwil muhamadiyah (BTM) Mentari Tulungagung.....	27
2. Struktur organisasi Baitul tanwil muhamadiyah (BTM) Mentari tulungagung	28
B. Hasil Penelitian.....	30
1. Deskripsi responden	30
2. Analisis data	32
 BAB V PEMBAHASAN.....	43
A. Kualitas Pelayanan Pada Baitul Tanwil Muhammadiyah Mentari Ngunut Tulungagung.....	43
B. Kepuasan Nasabah Pembiayaan Pada Baitul Tanwil Muhammadiyah Mentari Ngunut Tulungagung.....	44
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Baitul Tamwil Muhammadiyah Ngunut Tulungagung.....	45
 BAB VI PENUTUP	48
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN.....	52
DAFTAR RAWAYAT HIDUP	61

DAFTAR TABEL

Table 1.1	Perbedaan BTM Mentari Tulungagung dengan BTM PETA Tulungagung.....	4
Table 1.2	Jumlah Anggota Pembiayaan Musyarakah dan Mudharabah di BTM Mentari Tulungagung Tahun 2020-2022.....	5
Tabel 1.3	Alasan Anggota Mengajukan Pembiayaan Lebih Dua Kali.....	6
Table 1.4	Alasan Nasabah Terhadap BTM Mentari Tulungagung	6
Table 1.5	Hasil purposive sampling	21
Table 1.6	Definisi Operasional Variabel Penaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Pada Baitul Tanwil Muhamadiyah (BTM) Mentari Ngunu Tulungagung.....	23
Tabel 4.1	Data jenis kelamin responden	30
Table 4.2	Data berdasarkan jenis pekerjaan	30
Table 4.3	Data berdasarkan besar pembiayaan	31
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah	32
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	33
Table 4.6	Hasil uji validitas.....	35
Tabel 4.7	Hasil uji reliabilitas	36
Table 4.8	Hasil uji kolmogrov-smirnov test.....	37
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinearitas.....	38
Table 4.10	Hasil Regresi Linier Sederhana.....	39
Tabel 4.11	Hasil Uji T	40
Table 4.12	Hasil Koefisien Deteminasi.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas	38
------------	-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner	52
Lampiran 2	Hasil SPSS.....	55
Lampiran 3	Foto Dokumentasi	58
Lampiran 4	Surat Izin Penelitian	59
Lampiran 5	Surat Observasi.....	60