

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PRODUK PEMBIAYAAN
PADA KSPPS BMT UGT NUSANTARA CAPEM KEDIRI**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi (S.E)



Oleh:

Mochamad Dimas Ihza Fahriza

931410418

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

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PRODUK PEMBIAYAAN
PADA KSPPS BMT UGT NUSANTARA CAPEM KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Dalam menyelesaikan Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

Mochamad Dimas Ihza Fahriza

931410418

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul :

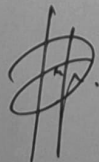
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PRODUK PEMBIAYAAN
PADA KSPPS BMT UGT NUSANTARA CAPEM KEDIRI**

Oleh:

**Mochamad Dimas Ihza Fahriza
931410418**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225 200901 2 006

Pembimbing II



Choiril Anam, MEI
NIP. 19840329 202321 1 012

NOTA DINAS

Kediri, 10 November 2024

Lampiran : 4 (empat berkas)
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

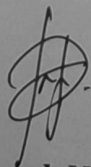
Nama : Mochamad Dimas Ihza Fahriza
NIM : 9.314.104.18
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Anggota Produk Pembiayaan Pada KSPPS BMT
UGT Nusantara Capem Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat
bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai
kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersamaan
dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan
harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

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

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225 200901 2 006

Pembimbing II



Choiril Anam, MEI
NIP. 19840329 202321 1 012

NOTA DINAS

Kediri, 10 November 2024

Lampiran : 4 (empat berkas)
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswi tersebut dibawah ini :

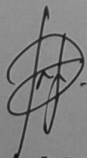
Nama : Mochamad Dimas Ihza Fahriza
NIM : 9.314.104.18
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Produk Pembiayaan Pada KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersamaan dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

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

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225 200901 2 006

Pembimbing II



Choiril Anam, MEI
NIP. 19840329 202321 1 012

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mochamad Dimas Ihza Fahriza

NIM : 931410418

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 di 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, 10 November 2024

Yang membuat pernyataan



Mochamad Dimas Ihza Fahriza

NIM. 931410418

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA PRODUK PEMBIAYAAN
PADA KSPPS BMT UGT NUSANTARA CAPEM KEDIRI**

MOCHAMAD DIMAS IHZA FAHRIZA
931410418

Telah diajukan di depan Sidang Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Munaqasah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Ning Purnama Sariati, MEI
NIP. 19871228202012 2 011

(.....)

2. Penguji 1

Dr. Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225 200901 2 006

(.....)

3. Penguji 2

Choiril Anam, MEI
NIP. 19840329 202321 1 012

(.....)

Kediri, 2 Januari 2025
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



Dr. Imam Annas Mushlihin, M.H.I.
NIP. 197501011998031002

HALAMAN MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْحَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya:

Wahai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memejamkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji.

(Q.S. Al-Baqarah: 267)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti cinta dan kasihku, aku ucapkan rasa terimakasih kepada:

1. ALLAH SWT, karena hanya atas izin dan karunianyalah maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai.
2. Kedua orang tua yang sangat saya sayangi: Achmad Sodik dan Ibu Dwi Agustina serta adiku yang tiada henti memberikan semangat dan do'a bagi keberhasilanku.
3. Istriku tercinta, yang selalu sabar mendampingi dalam kondisi apapun
4. Teman seperjuangan yang selalu memberi dorongan yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
5. Semua teman-teman seperjuanganku Perbankan Syariah IAIN Kediri angkatan 2018 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya kepada kita semua, shalawat serta salam tetap tucurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang mana telah menjunjung kita dari zaman jahiliyah menuju zaman Islamiyah. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penyelesaian skripsi ini penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri
2. Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Dr. Sulistyowati, SHI, M.E.I. selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.
4. Dosen Pembimbing Ibu Dr. Sri Anugrah Natalina, SE,MM dan Bapak Choiril Anam, M.E.I. yang senantiasa memberikan bimbingan yang terbaik.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta semua staf prodi Perbankan Syariah IAIN Kediri.
6. Kedua orang tua dan adikku yang tiada henti menyayangi dan memberikan semangat kepada penulis.
7. Istriku tercinta, yang selalu mendampingi dan memberiku motivasi
8. Teman-teman mahasiswa IAIN Kediri seperjuangan yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Semua pihak yang ikut dalam membantu menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu dalam penulisan ini.

Atas segala budi dan amal kebbaikanya penulis tidak bisa memberikan balasan apapun, selain hanya bisa mendo'akan semua pihak yang telah berpartisipasi agar diberikan pahala yang berlipat ganda.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih belum sempurna dan masih terdapat begitu banyak kekurangan. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membantu memperbaiki skripsi ini, sehingga diharapkan kepada penelitian yang akan datang dapat melengkapi kekurangan yang ada dan penulis mengharapkan skripsi ini dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian yang akan datang dan juga pembaca.

Kediri, 10 November 2024
Penulis



Mochamad Dimas Ihza Fahriza

ABSTRAK

Mochammad Dimas Ihza Fahriza, Dosen pembimbing Ibu Dr. Sri Anugrah Natalina, SE, MM dan bapak Choiril Anam, M.E.I. : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Produk Pembiayaan Pada BMT UGT Nusantara Capem Kediri. Perbankan Syariah, Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2023.

Kata kunci : Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota

Kepuasan dapat menunjukkan perasaan senang atas layanan produk atau jasa dari perusahaan. Mengukur kepuasan juga penting bagi perusahaan, sebagai wujud evaluasi dalam mengembangkan perusahaan. Seiring berkembangnya waktu, membuat tingkat kepuasan anggota dapat berubah-ubah. Namun sebenarnya terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan seorang konsumen atau dalam konteks perbankan yaitu anggota.

Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif, permasalahan yang membutuhkan pembuktian secara statistik sehingga perlu dilakukan teknik pengumpulan datanya dengan angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri telah melakukan pelayanan yang baik, hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden berdasarkan rata-rata jawaban diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,73 yang bermakna bahwa tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri **baik**. 2) Kepuasan anggota KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri terhadap kualitas pelayanan yang diberikan juga mendapatkan tanggapan yang baik. Hal ini terlihat dari rata-rata jawaban diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,98 yang bermakna bahwa tanggapan responden terhadap kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri **baik**. 3) Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa: a) Dengan analisis korelasi diperoleh nilai $r = 0,915$ yang bermakna bahwa kedua variabel (kualitas pelayanan dan kepuasan anggota) berhubungan secara positif dan searah, artinya apabila ada kenaikan nilai kualitas pelayanan diikuti pula dengan kenaikan kepuasan anggota; b) Dengan analisis regresi sederhana diperoleh persamaan $Y = 13.665 + 0,822 X$. 4) Hasil pengujian menunjukkan dengan uji t diperoleh bahwa $\text{Sig.t} < \alpha (0,05)$ maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan anggota. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_a diterima.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS.....	iv
NOTA PEMBIMBING	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Penelitian Terdahulu	12
F. Hipotesis.....	16
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Kualitas Pelayanan	17
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	18
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	20
4. Prinsip Pelayanan dalam Islam.....	22

B. Kepuasan Anggota	27
1. Pengertian Kepuasan Anggota	27
2. Faktor-Faktor Kepuasan Anggota	28
3. Dimensi Kepuasan Anggota	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Rancangan Penelitian	33
B. Definisi Operasional.....	33
C. Lokasi Penelitian	35
D. Populasi dan Sampel	35
E. Sumber Data	37
F. Teknik Pengumpulan Data	38
G. Instrumen Penelitian.....	38
H. Analisis Data	38
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
1. Sejarah KSPPS BMT UGT NUSANTARA.....	47
2. Visi dan Misi KSPPS BMT-UGT Nusanatara	51
3. Struktur Organisasi	52
4. Job Description KSPPS BMT-UGT Nusanatara Capem Kediri ...	53
5. Produk KSPPS BMT UGT Nusanatara Capem Kediri	55
B. Deskripsi Responden Penelitian.....	61
C. Deskripsi Data	65
BAB V PEMBAHASAN	76
A. Kualitas Pelayanan yang Diberikan KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri	76
B. Kepuasan Anggota Atas Kualitas Pelayanan Yang Diberikan KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri	82
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri	89
BAB VI PENUTUP	94

a. Kesimpulan	94
b. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN-LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Aset Lembaga keuangan syariah non Bank di Indonesia tahun 2021-2023	2
Tabel 1.2 Perbandingan Jumlah Anggota KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri, BMT Rukun Abadi Kediri, dan BMT Lantasir Kediri Tahun 2021-2023.....	3
Tabel 1.3 Jumlah Anggota KSPPS BMT UGT Nusantara Berdasarkan Produk Layanan Tahun 2023	4
Tabel 1.4 Jumlah Anggota KSPPS BMT UGT Nusantara yang Melakukan Peminjaman Lebih dari 2 kali Berdasarkan Produk Layanan Tahun 2023	6
Tabel 1.5 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota KSPPS BMT UGT Nusantara Kediri.....	9
Tabel 1.6 Kualitas Pelayanan di KSPPS BMT UGT Nusantara Kediri.....	10
Tabel 3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	34
Tabel 3.2 Pengukuran Kepuasan Anggota	35
Tabel 3.4 Intepretasi Koefisien Korelasi.....	44
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Anggota.....	62
Tabel 4.3 Jumlah Anggota Berdasarkan Lamanya Menjadi Anggota KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri	63
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Jasa Perbankan Lainnya.....	64
Tabel 4.5 Jumlah Anggota Berdasarkan Jumlah Pinjaman yang Pernah Diperoleh	65
Tabel 4.6 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X)	66
Tabel 4.7 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Anggota (Y)	67

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y).....	69
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Autokorelasi	72
Tabel 5.1 Hasil Analisis Korelasi Product Moment	73
Tabel 5.2 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi KSPPS BMT-UGT Nusantara.....	53
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan anggota	62
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Anggota	63
Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jasa Perbankan Lainnya.....	64
Gambar 4.6 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pinjaman yang Pernah Diperoleh.....	65
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Kuesioner	100
Lampiran II : <i>Correlations</i>	105
Lampiran III : Uji Normalitas	117
Lampiran III : Dokumentasi.....	122
Lampiran IV : Surat Izin Penelitian	123
Lampiran V : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	124
Lampiran VI : Daftar Riwayat Hidup	125