

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN *MUNFIQ*
(STUDI KASUS DI UPZISNU DESA PACARPELUK
KECAMATAN MEGALUH KABUPATEN JOMBANG)

SKRIPSI

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



oleh :

MUHAMAD ARIS MARIYONO

NIM : 9.313.137.15

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

2020

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Rasa Syukur terbesar tetap terhaturkan kehadiran Allah SWT. Sholawat serta salam terhaturkan kepada junjungan kita habibina Nabi Muhammad SAW;
2. Dengan bangga saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, Bapak Imam Syafi'i & Ibu Mari dan saudara saya Siti Komariya serta istri saya tersayang dan saya cintai Eka Putri Apriliyani, yang selalu membimbing dan mendo'akan dengan penuh ketulusan dan kesabaran yang tak mengenal lelah demi kebaikan saya di masa depan;
3. Teruntuk Dosen Pembimbing Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM dan Bapak Dr. Zayyad Abd. Rahman, MHI, yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan masukan yang sangat berarti dan mendukung demi terselesainya skripsi ini;
4. Teruntuk para ustadzah yang saya hormati, Ustadzah Hafi, Ustadzah Dila, Ustadzah Nunuk, dan Ustadzah Lia yang telaah mendukung dan mendo'akan saya, dan serta seluruh para ulama' dan para kyai yang saya cintai dan sayangi yang tak bisa saya sebutkan satu per satu;
5. Teruntuk sahabat saya, Joni Ali Ibrahim, Erick Angga Edo, Faruq Abi Jordan, Ulum Kosiah, Erna Wati, Risma Ayu Lestari, Nurul Hidayah, Ana Ushuludin, Kang Fuadi, Kang Anas, Kang Dahlan, Aris Zein, Gus Rozi, Ning Afifah, Sevi, Nila Puspita, Rini, Anifah, Danis, Dwi Wahyuni Rahmawati, Putri Suciati Nur Mubarak, Elva Yuliana, Iis Maulah dan teman-teman prodi Ekonomi Syariah angkatan 2015 lainnya, dan keluarga KKN 90, rekan-rekanita IPNU IPPNU, Keluarga Soliko sekalian, dan masih banyak yang lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per-satu yang terus memotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini, *I will be the best for you all*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Munfiq (Studi Kasus di UPZISNU Desa Pacarpeluk, Kecamatan Megaluh, Kabupaten Jombang)”. Penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat baik di dunia maupun di akhirat.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberi petunjuk dan suri tauladan kepada kita dengan ajaran yang dibawanya yaitu Agama Islam.

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. H. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihah, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak dan Ibu dosen beserta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Ekonomi Syari’ah.
4. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM selaku dosen pembimbing I, dan bapak Dr. Zayyad Abd. Rahman, MHI selaku dosen pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Nina Adin Maulana, M.Ag. selaku Pengurus UPZISNU Pacarpeluk yang telah memberikan izin peneliti untuk mengadakan penelitian tersebut.

6. Kedua orang tua dan segenap keluarga yang senantiasa mendo'akan dan memberikan dukungan kepada penulis.
7. Kawan-kawan seperjuangan di IAIN Kediri, Keluarga Al-Amanah, Kaluarg Soliko, rekan rekanita IPNU IPPNU se-Kabupaten dan Kota Kediri, serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang turut membantu dan mendo'akan penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis berharap semua pihak yang membaca agar memberikan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaar bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya. Aamiiin.

Kediri, 8 Mei 2020

Penulis

Muhamad Aris Mariyono

9313.137.15

NOTA DINAS

Kediri, 08 Mei 2020

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : MUHAMAD ARIS MARIYONO

NIM : 9.313.137.15

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MUNFIQ (STUDI KASUS DI UPZISNU
DESA PACARPELUK KECAMATAN MEGALUH
KABUPATEN JOMBANG)**

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

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan
harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Nani Fatmawati, SE., MM
NIP. 19740528 200312 2 001

Pembimbing II



Dr. Zayyad Abd. Rahman, MHI
NIP. 19731216 200501 1 002

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 08 Mei 2020

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : MUHAMAD ARIS MARIYONO

NIM : 9.313.137.15

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MUNFIQ (STUDI KASUS DI UPZISNU
DESA PACARPELUK KECAMATAN MEGALUH
KABUPATEN JOMBANG)**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan
beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang
Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 08 Mei 2020, kami
menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

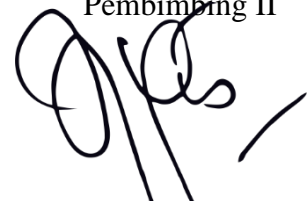
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. Naning Fatmawatie, SE., MM
NIP. 19740528 200312 2 001

Pembimbing II



Dr. Zayyad Abd. Rahman, MHI
NIP. 19731216 200501 1 002

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN *MUNFIQ*

(STUDI KASUS DI UPZIS NU DESA PACARPELUK
KECAMATAN MEGALUH KABUPATEN JOMBANG)

MUHAMAD ARIS MARIYONO

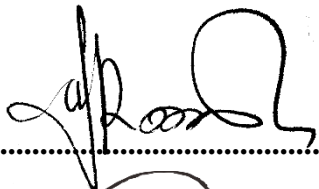
NIM. 9.3I3.137.15

Telah diujikan di depan sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 08 Mei 2020

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

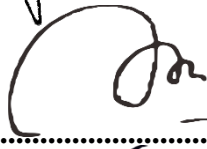
Rofik Efendi, S.Kom, MM
NIP. 19690617 198803 1 002



(.....)

2. Penguji I

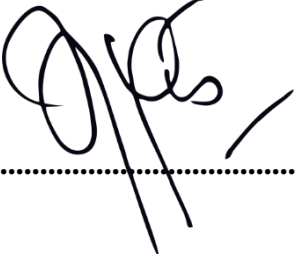
Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM
NIP. 19740528 200312 2 001



(.....)

3. Penguji II

Dr. Zayyad Abd. Rahman, MHI
NIP. 19731216 200501 1 002



(.....)

Kediri ,.....

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri

Dr. Imam Annas Mushlihin, MHI.
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

**“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat
bagi manusia lainya”**

(HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni).

Ilmu Kucari Amal Kuberi Untuk,

Agama, Bangsa, Dan Negeri.

(Mars IPNU-IPPNU)

Jangan Pernah Berpikir Apa yang Kamu Pikirkan,

Tapi Berpikirlah Apa yang Tidak Kamu Pikirkan.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PENGESAHAN	vii
MOTTO	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
LAMPIRAN - LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	10
C. TUJUAN PENELITIAN.....	11
D. BATASAN MASALAH.....	11
E. MANFAAT PENELITIAN.....	12
F. HIPOTESIS.....	13
G. PENEGASAN ISTILAH	14
H. TELAAH PUSTAKA	16
BAB II LANDASAN TEORI	20
A. KUALITAS PELAYANAN ATAU JASA.....	20
1. Definisi Jasa.....	20
2. Tujuan Organisasi Jasa	20
3. Karakteristik Jasa	21
4. Definisi Kualitas pelayanan	23
5. Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan	24
6. Dimensi Pokok Kualitas Layanan.....	26
B. KEPUASAN	27
1. Definisi Kepuasan.....	27

2. Manfaat Kepuasan	28
3. Karakteristik Kepuasan.....	29
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	30
5. Indikator Kepuasan	31
6. Metode Pengukuran Kepuasan.....	33
7. Manfaat Pengukuran Kepuasan	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. RANCANGAN PENELITIAN.....	37
B. POPULASI DAN SAMPEL	37
1. Populasi.....	37
2. Sampel	38
C. LOKASI PENELITIAN.....	39
D. VARIABEL PENELITIAN	40
1. Variabel Bebas/ <i>Independent Variable</i> (X).....	40
2. Variabel Terikat/ <i>Dependent Variable</i> (Y)	41
E. JENIS DATA	42
F. SUMBER DATA PENELITIAN	43
G. METODE PENGUMPULAN DATA.....	44
H. INSTRUMEN PENELITIAN	45
I. ANALISIS DATA	45
1. Pemeriksaan Data (<i>Editing</i>)	46
2. Coding atau Categorizing	46
3. Scoring	46
4. Penyusunan Data (<i>Tabulating</i>).....	46
5. Processing	47
a. Uji Validitas.....	47
b. Uji Reliabilitas	47
c. Uji Hipotesis	48

d. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji T).....	50
e. Koefisien Determinasi	50
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	52
A. GAMBARAN UMUM UPZISNU PACARPELUK.....	52
B. DESKRIPSI DATA	54
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel	54
a. Validitas Angket Kualitas Pelayanan (X).....	54
b. Validitas Angket Kepuasan Munfiq (Y).....	56
2. Analisis Deskriptif	58
a. Kualitas Pelayanan UPZISNU Desa Pacarpeluk.....	58
b. Kepuasan <i>Munfiq</i> Berinfaq UPZISNU Desa Pcarpeluk	59
C. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MUNFIQ	60
1. Uji Asumsi Klasik.....	60
a. Uji Normalitas	60
b. Uji Heteroskedastisitas	61
c. Uji Autokorelasi.....	63
d. Uji Linearitas	64
e. Uji Korelasi.....	65
2. Uji Hipotesis	66
a. Analisis Persamaan Regresi Sederhana	66
b. Uji t.....	67
c. Uji Koefisien Determinasi	68
BAB V PEMBAHASAN	70
A. KUALITAS PELAYANAN UPZISNU DESA PACARPELUK.....	70
B. KEPUASAN <i>MUNFIQ</i> BERINFAQ DI UPZISNU DESA PACARPELUK	73
C. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN <i>MUNFIQ</i> BERINFAQ DI UPZISNU DESA PACARPELUK	75
BAB VI PENUTUP	76

A. KESIMPULAN.....	76
B. SARAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 UPZISNU di Kecamatan Megaluh, Kabupaten Jombang	2
Tabel 1.2 Jumlah Masyarakat yang menjadi <i>Munfiq</i> di UPZISNU Pacarpeluk.....	3
Tabel 1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan <i>Munfiq</i> Dalam Berinfaq	9
Tabel 3.1 Indikator Penelitian Variabel (X)	41
Tabel 3.2 Operasional Variabel (Y).....	42
Tabel 3.3 <i>Blueprint</i> / Kisi – Kisi Angket Variabel (X).....	44
Tabel 3.4 <i>Blueprint</i> / Kisi – Kisi Angket Variabel (Y).....	44
Tabel 3.5 Koefisien Determinasi	51
Tabel 4.1 Hasil Validitas Angket Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.2 Hasil Reliabilitas Angket Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.3 Hasil Validitas Angket Kepuasan <i>Munfiq</i>	57
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Angket Kepuasan <i>Munfiq</i>	57
Tabel 4.5 Deskriptif Statistik Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4.6 Kategori Kualitas Pelayanan (Variabel X)	58
Tabel 4.7 Deskriptif Statistik Kepuasan <i>Munfiq</i>	59
Tabel 4.8 Kategori Kepuasan <i>Munfiq</i> (Variabel Y)	60
Tabel 4.9 Uji Normalitas Residual.....	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi Model Summary	63
Tabel 4.11 Uji Linearitas	64
Tabel 4.12 Hasil Uji korelasi	65
Tabel 4.13 Angka Interpretasi Koefisien Korelasi	65
Tabel 4. 14 Koefisien Regresi Sederhana	66
Tabel 4. 15 Koefisien Regresi Sederhana	67
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi.....	68

LAMPIRAN - LAMPIRAN

A.	DAFTAR QUISONER.....	80
B.	HASIL QUISIONER KEPUASAN MUNFIQ.....	83
C.	HASIL QUISIONER KUALITAS PELAYANAN	84
D.	DATA QUISIONER KEPUASAN MUNFIQ.....	85
E.	DATA QUISIONER KUALITAS PELAYANAN	87
F.	DATA KORELASI KEPUASAN MUNFIQ.....	91
G.	DATA KORELASI KUALITAS PELAYANAN	92

ABSTRAK

MUHAMAD ARIS MARIYONO, Dosen Pembimbing Dr. Naning Fatmawatie, SE, MM, dan Dr. Zayyad Abd. Rahman, MHI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan *Munfiq* UPZISNU Pacarpeluk (Studi Kasus di UPZISNU Desa Pacarpeluk Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang)

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan *Munfiq*

Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Sehingga kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dan kepuasan merupakan parameter seorang pelanggan setelah membandingkan antara hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima) dengan yang diharapkannya. Sejalan dengan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan *munfiq*, serta pengaruh kualitas pelayan terhadap kepuasan *munfiq* di UPZISNU desa Pacarpeluk.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan peneliti adalah metode deskriptif kuantitatif dengan responden sebanyak 85 responden dengan menggunakan instrument berupa angket/kuisisioner. Kemudian dilakukan analisa data berupa statistic deskriptif, uji normalitas, uji hipotesis, uji korelasi, dan uji regresi sederhana menggunakan SPSS 25. Hasil dai penelitian ini, peneliti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan *munfiq* menunjukkan kategori cukup.

Dari hasil perhitungan korelasi menunjukkan nilai r sebesar 0,707 angka ini menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan *munfiq*. Adapun hasil uji – t menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *munfiq* dengan nilai pengaruh sebesar 50%, sedangkan sisanya 50% dipengaruhi oleh variabel lain seperti Produk, Harga, Promosi, Lokasi, Fasilitas, dan Suasana.