

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA**

(Studi pada BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto)

SKRIPSI

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



Oleh:

NURIL DARA ISMALA

20402011

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

2025

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA**

(Studi pada BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto)

SKRIPSI

Diajukan kepada
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Untuk memenuhi Program Sarjana

Oleh

**NURIL DARA ISMALA
20402011**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA
(Studi pada BMT Masalah Cabang Ngoro Mojokerto)**

Oleh :

NURIL DARA ISMALA

NIM: 20402011

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM

NIP: 197405282003122001

Pembimbing II



M. Soleh Mauludin, SE, MSI

NIP:

NOTA DINAS

Kediri, 28 Juni 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : Nuril Dara Ismala

NIM : 20402011

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Pada BMT Masalahah Cabanng Ngoro Mojokerto)

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 Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

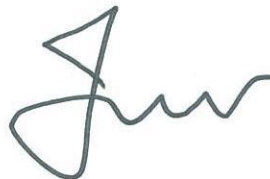
PEMBIMBING 1



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM

NIP: 197405282003122001

PEMBIMBING II



M. Soleh Mauludin, SE, MSI

NIP:

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 28 Juni 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Jl. Sunan Ampel No. 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Nuril Dara Ismala

NIM : 20402011

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Pada BMT Masalahah Cabanng Ngoro Mojokerto)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi ini telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1). Bersamaan dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsi, dengan harapan segera diuji dalam sidang munaqasah. Dengan demikian, agar maklum dan atas ketersediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM

NIP: 197405282003122001

PEMBIMBING II



M. Soleh Mauludin, SE, MSI

NIP:

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA**

(Studi pada BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto)

**NURIL DARA ISMALA
NIM. 20402011**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 28 Juni 2025

Tim Penguji

1. Penguji utama:

Toni Aditya, M.S.A

NIP: 198312082019031000


(.....)

2. Penguji I:

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM

NIP: 197405282003122001


(.....)

3. Penguji II:

Ning Purnama Sariati, M.EI

NIP: 198712282020122011


(.....)

Kediri, 7 Juli 2025



Dean Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

H. Imam Annas Mushlih, M.H.I.

NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

“Ketahuilah, sesungguhnya kemenangan itu bersama kesabaran, kelapangan bersama kesempitan, dan kemudahan bersama kesulitan”

(HR. Tirmidzi)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nuril Dara Ismala

NIM : 20402011

Program Studi : Perbankan Syariah

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

Kediri, 7 Juli 2025



Nuril Dara Ismala

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segenap rasa syukur kepada Allah SWT atas segala kelimpahan nikmat dan hidayahnya yang senantiasa tercurahkan dan sholawat serta salam kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang senantiasa menjadi tauladan bagi seluruh umat manusia. Skripsi ini dipersembahkan kepada orang-orang yang senantiasa memberikan arahan dan dukungan serta doa-doa terbaiknya dalam penyusunan skripsi dari awal sampai akhir.

1. Kepada kedua orang tua tercinta, yaitu Bapak Ismail dan Ibu Paimawati yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungannya terhadap saya setiap waktu supaya saya bisa menyelesaikan skripsi dan studi S1 ini dengan baik. Semoga selalu diberikan kesehatan lahir dan batin dengan rezeki melimpah, selalu dalam lindungan-Nya, dan diberikan panjang umur oleh Allah SWT.
2. Kepada adek saya, yaitu Dhea Ade Kirania yang selalu memberikan doa dan dukungannya ketika saya sedang kurang semangat melanjutkan tugas akhir ini. Semoga selalu diberikan kesehatan lahir dan batin selalu dalam lindungan-Nya, dan diberikan panjang umur oleh Allah SWT.
3. Kepada nenek tercinta, Mbah Sampini, dan Pakde Priyono, terima kasih atas doa, kasih sayang, dan perhatian yang tulus selama ini. Kehadiran dan dukungan dari panjenengan berdua menjadi sumber semangat tersendiri bagi penulis dalam menyelesaikan studi dan penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan umur panjang.
4. Kepada yang terhormat dosen pembimbing Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM dan Bapak M. Soleh Mauludin, SE, MSI yang senantiasa sabar

membimbing jalannya penyusunan skripsi dengan telaten memberikan arahan serta motivasinya sehingga skripsi dapat tersusun dengan baik dan dapat selesai tepat waktu.

5. Pihak BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto yang telah bersedia mengijinkan obyek untuk lokasi observasi dan penelitian sehingga membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Sahabat-sahabat saya, Ella, Nisa, Sisil, dan Vanya, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang diberikan selama proses penulisan skripsi ini. Semoga persahabatan kita tetap terjaga dan kesuksesan selalu menyertai langkah kalian.
7. Teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2020 terimakasih atas dukungan juga semangatnya dalam penyelesaian penulisan skripsi ini dan sukses selalu Perbankan Syariah angkatan 2020.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala bantuan, do'a, dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

ABSTRAK

NURIL DARA ISMALA, Dosen pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM dan M. Soleh Mauludin, SE, MSI, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Pada BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto), Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota.

Perusahaan penting memperhatikan kualitas pelayanan dalam mendapatkan citra baik dari pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai salah satu cara untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Pada praktik di industri perbankan, maka menjaga hubungan dengan anggota sangat penting. BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto selalu mengutamakan kualitas pelayanan pada nasabahnya dengan memiliki berbagai layanan seperti layanan kantor, layanan digital Masalahah Mobile, dan layanan penunjang lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap peran kualitas BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto dalam meningkatkan kepuasan anggota.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif karena data penelitiannya berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik serta telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu kongkrit, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik penyebaran angket atau kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 25.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan anggota (Y) masing-masing termasuk dalam kategori netral dan setuju, selanjutnya hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada BMT Masalahah Cabang Ngoro adalah kuat, hasil ini berdasarkan korelasi pearson 0,80-0,100. Analisis uji t menunjukkan bahwa $t_{hitung} = 25,919 > 1,976$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada BMT Masalahah cabang Ngoro Mojokerto. Analisis koefisien determinasi (R^2) pada nilai R Square sebesar 0,86 artinya besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota sebesar 86% dan sedangkan sisanya sebesar 14% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rasa syukur yang tiada henti untuk semua nikmat yang telah Allah SWT berikan dalam kehidupan saya, atas berkah rahmat dan taufik-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Pada BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto)”**. Sholawat dan salam senantiasa tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E). Penulisan skripsi ini tidak terselesaikan tanpa adanya bantuan bimbingan, motivasi dan do’a dari berbagai pihak, baik berupa materi maupun spiritual, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Anas Mushlihin, M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, beserta Bapak dan Ibu dosen staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing penulis, memotivasi, dan meluangkan waktunya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bapak M. Soleh Mauludin, SE, MSI selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, dan saran membuat penulis selalu bersemangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

5. Pihak BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto yang telah bersedia mengizinkan obyek untuk lokasi observasi dan penelitian sehingga membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua orang tua dan saudara saya yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungannya terhadap saya setiap waktu supaya saya bisa menyelesaikan skripsi dan studi S1 ini dengan baik
7. Teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2020 terimakasih atas dukungan juga semangatnya dalam penyelesaian penulisan skripsi ini dan sukses selalu Perbankan Syariah angkatan 2020.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala bantuan, do'a, dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Untuk ini dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dimasa mendatang. Semoga segala bentuk bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis dapat menjadi amal baik yang nantinya akan mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Semoga hasil ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan, demi pengembangan ilmu pengetahuan.

Kediri, 7 Juli 2025

Nuril Dara Ismala

NIM: 20402011

DAFTAR ISI

| | |
|--|--------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| NOTA PEMBIMBING | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN | v |
| MOTTO | vi |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | vii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | viii |
| ABSTRAK | x |
| KATA PENGANTAR..... | xi |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 10 |
| C. Tujuan Penelitian | 10 |
| D. Manfaat Penelitian | 10 |
| E. Hipotesis Penelitian..... | 12 |
| F. Telaah Pustaka | 12 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 17 |
| A. Kualitas Pelayanan | 17 |
| B. Kepuasan Anggota | 19 |
| C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota | 23 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 25 |
| A. Rancangan Penelitian | 25 |
| B. Populasi dan Sampel | 25 |
| C. Lokasi Penelitian..... | 27 |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 27 |

| | |
|--|-----------|
| E. Definisi Operasional Variabel..... | 28 |
| F. Instrumen Penelitian..... | 30 |
| G. Teknik Analisis Data..... | 30 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN..... | 38 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 38 |
| B. Uji Instrumen..... | 56 |
| 1. Uji Validitas | 56 |
| 2. Uji Reliabilitas | 57 |
| 3. Analisis Deskriptif | 58 |
| C. Uji Asumsi Klasik | 60 |
| 1. Uji Normalitas..... | 60 |
| 2. Uji Heteroskedastisitas..... | 62 |
| 3. Uji Korelasi | 62 |
| D. Uji Hipotesis | 63 |
| 1. Analisis Regresi Linear Sederhana | 63 |
| 2. Uji t (Parsial)..... | 64 |
| 3. Koefisien Determinasi..... | 65 |
| BAB V PEMBAHASAN..... | 66 |
| A. Kualitas Pelayanan di BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto | 66 |
| B. Kepuasan Anggota BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto..... | 72 |
| C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto | 75 |
| BAB VI PENUTUP..... | 77 |
| A. Kesimpulan | 77 |
| B. Saran..... | 78 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 80 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. 1: BMT Kabupaten Mojokerto..... | 2 |
| Tabel 1. 2: Perbandingan BMT di Kecamatan Ngoro Mojokerto..... | 3 |
| Tabel 1. 3: Jumlah Anggota BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto pada tahun 2019-2023 | 6 |
| Tabel 1. 4: Karakteristik Kepuasan BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto | 8 |
| Tabel 3. 1: Indikator Kualitas Pelayanan | 29 |
| Tabel 3. 2: Indikator Kepuasan Nasabah (Y)..... | 30 |
| Tabel 4. 1: Uji Validitas Variabel X | 56 |
| Tabel 4. 2: Uji Validitas Variabel Y | 57 |
| Tabel 4. 3: Uji Reliabilitas Variabel X..... | 57 |
| Tabel 4. 4: Uji Reliabilitas Variabel Y..... | 58 |
| Tabel 4. 5: Analisis Deskriptif Statistik | 58 |
| Tabel 4. 6: Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan (X) | 59 |
| Tabel 4. 7: Kategorisasi Variabel Kepuasan Anggota (Y)..... | 59 |
| Tabel 4. 8: Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | 60 |
| Tabel 4. 9: Hasil Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> | 62 |
| Tabel 4. 10: Uji Regresi Linear Sederhana | 63 |
| Tabel 4. 11: Uji t Parsial | 64 |
| Tabel 4. 12: Uji Koefisien Determinasi | 65 |
| Tabel 5. 1: Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan (<i>Reliability</i>)..... | 67 |
| Tabel 5. 2: Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan (<i>Responsiveness</i>) | 68 |
| Tabel 5. 3: Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan (<i>Assurance</i>)..... | 69 |

| | |
|--|----|
| Tabel 5. 4: Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan (<i>Empathy</i>) | 70 |
| Tabel 5. 5: Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)..... | 71 |
| Tabel 5. 6: Kategorisasi Variabel Kepuasan Anggota (Kesesuaian harapan)..... | 72 |
| Tabel 5. 7: Kategorisasi Variabel Kepuasan Anggota (Minat berkunjung kembali) | 73 |
| Tabel 5. 8: Kategorisasi Variabel Kepuasan Anggota (Kesediaan merekomendasikan) | 74 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 4. 1: Uji Normalitas dengan Normal P-Plot | 61 |
| Gambar 4. 2: Uji Heteroskedastisitas | 62 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1: Kuisioner Penelitian | 81 |
| Lampiran 2: Tabulasi Data Responden | 85 |
| Lampiran 3: Data Hasil Penelitian | 92 |
| Lampiran 4: Dokumentasi Pengambilan Data | 98 |
| Lampiran 5: Daftar Riwayat Hidup..... | 99 |