

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
ANGGOTA PEMBIAYAAN MURABAHAH BMT RAHMAT SEMEN  
KEDIRI**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

ADI SETYO NUGROHO

9.313.040.13

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2018**

Halaman Pesetujuan

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
ANGGOTA PEMBIAYAAN MURABAHAH BMT RAHMAT SEMEN KEDIRI

ADI SETYO NUGROHO  
NIM. 9.313.040.13

Disetujui oleh :

Pembimbing I :

Zayad Abd. Rahman, M.HI.  
NIP. 19731216 200501 1 002

Pembimbing II :

Nuril Hidayati, M.Hum.  
NIP. 19800131 200312 2 003

## NOTA DINAS

Nomor :  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada  
Yth, Bapak Rektor Institut Agama  
Isalam Negeri (IAIN) Kediri  
Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo  
Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Adi Setyo Nugroho  
NIM : 9.313.040.13  
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PEMBIAYAAN MURABAHAH BMT RAHMAT SEMEN KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsi, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I :

Zayad Abd. Rahman, M.HI.  
NIP. 19731216 200501 1 002

Pembimbing II :

Nuril Hidayati, M.Hum.  
NIP. 19800131 200312 2 003

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
ANGGOTA PEMBIAYAAN MURABAHAH BMT RAHMAT SEMEN KEDIRI

**ADI SETYO NUGROHO**  
**NIM. 9313.040.13**

Disetujui oleh:

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**Zayad Abd. Rahman, M.HI.**  
**NIP. 19731216 200501 1 002**

**Nuril Hidayati, M.Hum.**  
**NIP. 19800131 200312 2 003**

## **NOTA DINAS**

Kediri, 19 Mei 2018

Lampiran : 4 (empat) berkas  
H a l : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo  
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : ADI SETYO NUGROHO  
NIM : 9313.040.13  
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PEMBIAYAAN MURABAHAH BMT RAHMAT SEMEN KEDIRI

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 ucapan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**Zayad Abd. Rahman, M.HI.**  
**NIP. 19731216 200501 1 002**

**Nuril Hidayati, M.Hum.**  
**NIP. 19800131 200312 2 003**

## **NOTA PEMBIMBING**

Kediri, 16 Juli 2018

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo  
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswi:

Nama : ADI SETYO NUGROHO

NIM : 9313.040.13

Judul :PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN ANGGOTA PEMBIAYAAN MURABAHAH  
BMT RAHMAT SEMEN KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 05 Junin 2018, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**Zayad Abd. Rahman, M.HI.**  
**NIP. 19731216 200501 1 002**

**Nuril Hidayati, M.Hum.**  
**NIP. 19800131 200312 2 003**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PEMBIAYAAN MURABAHAH BMT RAHMAT SEMEN KEDIRI**

**ADI SETYO NUGROHO  
NIM. 9313.040.13**

Telah diujikan di depan sidang Munaqasah Fakultas Syariah  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 05 Juni 2018

Tim Penguji,

1. Penguji Utama  
**Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM.** .....  
**NIP. 19740528 200312 2 001**
2. Penguji I  
**Zayad Abd. Rahman, M.HI.** .....  
**NIP. 19731216 200501 1 002**
3. Penguji II  
**Nuril Hidayati, M.Hum.** .....  
**NIP. 19800131 200312 2 003**

Kediri, 05 Juni 2018  
Dekan Fakultas Syari'ah,

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

## MOTTO

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالْتَّقْوَى ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدُوانِ ۖ وَاتَّقُوا

الله ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (QS. al-Maidah : 2).

## HALAMAN PERSEMPAHAN



*Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya Bapak Ismail dan Ibu Ismatul Fauziyah yang telah memberikan motivasi dan doa selama ini sehingga saya dapat menyelesaikan studi.*

*Kakak saya Zuli Setianingsih dan Wahyu Ningtyas serta adik saya Ana Kartika Ningrum.*

## **ABSTRAK**

ADI SETYO NUGROHO, Dosen Pembimbing Zayad Abd. Rahman, M.HI. dan Nuril Hidayati, M.Hum.: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Murabahah BMT Rahmat Semen Kediri.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota

Pelayanan yang baik menjadi suatu keharusan yang dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan mewujudkan kepuasan pelanggan. BMT Rahmat Semen Kediri berdiri sejak tahun 2003. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di BMT Rahmat Semen Kediri dan bagaimana kepuasan anggota BMT Rahmat Semen Kediri serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan Murabahah BMT Rahmat Semen Kediri.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Sumber penelitian data diperoleh dari hasil angket yang disebarluaskan kepada 82 anggota dari 430 anggota pembiayaan muabahah BMT Rahmat Semen Kediri menggunakan metode *non random sampling* berdasarkan hasil hitungan dari rumus Taro Yamane. analisis dilakuakan dengan cara pengujian validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi regresi linier sederhana, analisis korelasi *pearson product moment*, dan koefisien determinasi.

Pelayanan (X) di BMT Rahmat Semen Kediri berdasarkan indikator keandalan, daya tanggap, kepastian atau jaminan, empati, dan bukti langsung atau hal-hal yang terlibat termasuk kategori baik. Sedangkan kepuasan anggota (Y) BMT Rahmat Semen Kediri berdasarkan indikator kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan beberapa hasil analisis data yang dilakukan peneliti terhadap kedua variabel diperoleh distribusi data yang berdistribusi normal. Dalam uji asumsi klasik tidak terdapat masalah sehingga dapat dilakukan analisis regresi. Analisis regresi sederhana diperoleh persamaan regresi  $Y = 4,446 + 0,401x$ . Nilai signifikansi dari tabel koefisian diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Kesimpulanya Ha diterima artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan murabahah BMT Rahmat Semen Kediri. Perhitungan korelasi yang telah dilakuakan menunjukan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota BMT Rahmat Semen Kediri memiliki nilai *Pearson Corellation* sebesar 0,810. Hasil uji koefisien determinasi diketahui bahwa nilai koefisien koelasi R sebesar 0,810. Kemudian besar nilai  $R^2$  (Koefisien Deteminasi) sebesar sebesar 0,656 atau 65,6%, ini berarti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota sebesar 65,6%. Sedangkan 34,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat, taufik, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang bejudul **“PENGARUH PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA BMT RAHMAT SEMEN KEDIRI”**. Penulis berharap semoga Allah SWT. senantiasa memberikan ridha-Nya, sehingga menjadi ilmu yang bermanfaat dunia akhirat.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada junjungan Nabi Agung Muhammad SAW. beserta keluaga dan para sahabat, serta pengikut yang mana dengan bimbingan Beliau umat manusia dapat menggapai kebenaran yang haiki unutk mencapai jalan yang diridhai Allah SWT., yakni *ad-dinul Islam*.

Dalam penulisan skripsi ini, banyak kesulitan dan rintangan yang ditemui peneliti sehingga menuntut penulis untuk berusaha menambah wawasan keilmuan kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis hanya bisa menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Nur Chamid, M.M., selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Anas Muslihin, M.HI., selaku Dekan Syariah STAIN Kediri.
3. Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, LC. M.EI., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah STAIN Kediri.

4. Bapak Zayad Abd. Rahman, M.HI., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan koreksi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Nuril Hidayati, M.Hum., selaku dosen pembimbing II yang telah membantu, mengarahkan, dan memberikan dorongan sampai skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu dosen IAIN Kediri, khususnya dosen Jurusan Ekonomi Syariah.
7. Ibu Eny Nurhayati, S.Ag., selaku Manajer BMT Rahmat Semen Kediri dan pembimbing lapangan penulis serta karyawan BMT Rahmat Semen Kediri yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian serta bantuan dan dorongan demi kelancaran penulisan skripsi ini.
8. Kedua orang tua, Bapak Ismail dan Ibu Ismatul fauziyah yang telah memberikan doa dan motivasi kepada penulis.
9. Kakak Zuli Setianingsih dan Wahyu Ningtyas yang telah memberikan motivasi dan dorongannya sehingga skripsi ini dapat selesai. Adik Ana Kartika Ningrum dan keponakan M. Yafi Nursaid dan Nu Habibi Eka Hadaya yang memberikan keceriaan ketika penulis mengalami kesulitan dalam penulisan skripsi.
10. Teman-teman yang telah membantu baik tenaga maupun pikiran demi selasainya penulisan skripsi ini. Khususnya Rahmat Agmardika, Biqi Fauzi, M. Angga, Sabil.
11. Almamaterku IAIN Kediri.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya, kepada semua pihak tersebut yang telah tulus dan ikhlas bekorban untuk membantu dan memberikan motivasi kepada penulis, sehingga menambah kelancaran dalam menyusun skipsi ini. Penulis hanya bisa mendoakan dsemoga kebaikan mereka semua dibalas Allah SWT dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin.

Kediri, 8 Mei 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PESETUJUAN .....	ii
NOTA DINAS .....	iii
NOTA BIMBINGAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian .....	7
E. Hipotesis Penelitian .....	8
F. Asumsi Penelitian .....	9
G. Penegasan Istilah .....	9
H. Penelitian Terdahulu .....	10
BAB II : LANDASAN TEORI .....	13
A. Kualitas Pelayanan .....	13
B. Kepuasan Anggota (Konsumen) .....	18
C. Pembiayaan Murabah .....	26

BAB III : METODE PENELITIAN .....	33
A. Rancangan Penelitian .....	33
B. Definisi Operasional .....	34
C. Lokasi Penelitian .....	35
D. Populasi dan Sampel .....	36
E. Teknik Pengumpulan Data .....	37
F. Instrumen Penelitian .....	38
G. Analisis Data .....	39
BAB IV : HASIL PENELITIAN .....	48
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	48
B. Deskripsi Data .....	56
C. Pengujian Hipotesis .....	59
BAB V : PEMBAHASAN .....	71
A. Kualitas Pelayanan di BMT Rahmat Semen Kediri .....	71
B. Kepuasan Anggota Pembiayaan Murabahah BMT Rahmat Semen Kediri .....	73
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Murabahah BMT Rahmat Semen Kediri .....	75
BAB VI : PENUTUP .....	78
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	80
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 : Kriteria Pengambilan Keputusan Analisis Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> .....	46
Tabel 4.1 : Hasil Analisi Deskriptif .....	57
Tabel 4.2 : Kategorisasi Analisis Deskriptif Variabel X (Kualitas Pelayanan) .....	57
Tabel 4.3 : Kategorisasi Analisis Deskriptif Variabel Y (Kepuasan Anggota) ...	58
Tabel 4.4 : Hasil Uji Validitas Angket Variabel X (Kualitas Pelayanan) .....	60
Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas Angket Variabel Y (Kepuasan Anggota) .....	61
Tabel 4.6 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan) .....	62
Tabel 4.7 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Anggota) .....	63
Tabel 4.8 : Hasil Uji Normalitas .....	64
Tabel 4.9 : Hasil Uji Autokorelasi .....	66
Tabel 4.10 : Hasil Analisis Regresi Linier Sedehana .....	67
Tabel 4.11 : Hasil Analisis Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> .....	69
Tabel 4.12 : Hasil dari Koefisien Determinasi .....	70

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 4.1 : Hasil Uji Heterokedastisitas ..... 65

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Uji Validitas Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Lampiran 2 : Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Anggota)

Lampiran 3 : Kuesioner

Lampiran 4 : Tabulasi Skor Kuesioner Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Lampiran 5 : Tabulasi Skor Kuesioner Variabel Y (Kepuasan Anggota)

Lampiran 6 : Daftar Responden

Lampiran 7 : Daftar Konsultasi Pembimbing I

Lampiran 8 : Daftar Konsultasi Pembimbing II

Lampiran 9 : Surat Permohonan Izin Riset/Penelitian

Lampiran 10 : Surat Balasan Permohonan Izin Riset/Penelitian