

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah
Penabung (Studi Kasus BMT UGT Sidogiri Capem Waru Sidoarjo)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk memenuhi sebagai Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :



ALFINA MAULIDYAH MAHARANI

9.314.015.17

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

IAIN KEDIRI

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENABUNG
(STUDI KASUS DI BMT UGT SIDOGIRI CAPEM WARU SIDOARJO)**

Oleh:

ALFINA MAULIDYAH MAHARANI

9.314.015.17

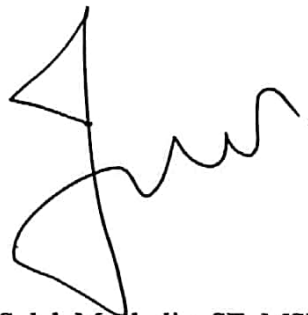
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE,MM
NIP.197301132003122001

Pembimbing II



M. Soleh Mauludin, SE, MSI
NIDN. 2030017902

NOTA DINAS

Kediri, 28 September 2021

Lampiran : 4 (empat)

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Di
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : ALFINA MAULIDYAH MAHARANI

NIM : 9.314.015.17

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENABUNG
(STUDI KASUS DI BMT UGT SIDOGIRI CAPEM WARU
SIDOARJO)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Stara Satu (S-1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

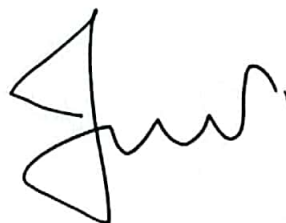
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE., MM
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



M Soleh Mauluddin, SE., MS.I
NIDN. 2030017902

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 28 September 2021

Lampiran : 4 (empat)

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : ALFINA MAULIDYAH MAHARANI

NIM : 9.314.015.17

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENABUNG (STUDI KASUS BMT UGT SIDOGIRI CAPEM WARU SIDOARJO)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 05 November 2021 kami berpendapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Rektor kami ucapkan terimakasih.


Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE., MM
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



M Soleh Mauluddin, SE., MS.I
NIDN. 2030017902

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENABUNG (STUDI KASUS BMT
UGT SIDOGIRI CAPEM WARU SIDOARJO)**

ALEINA MAULIDYAH MAHARANI
9.314.015.17


Telah diujikan di depan sidang Munaqosah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Pada Tanggal 25 Oktober 2021

Tim Penguji,


1. Penguji Utama

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


(.....)

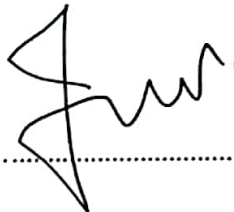
2. Penguji I

Dr. Andriani, SE, MM
NIP. 19730113 200312 2 001


(.....)

3. Penguji II

M Soleh Mauludin, SE, MS.I
NIDN. 2030017902


(.....)

Kediri, 28 September 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Imani Annas Mughlihin, M.HI.

NIP. 19750101 199803 1 002



MOTTO

“Ambilah Kebaikan dari apa yang dikatakan, Jangan melihat siapa yang mengatakannya” (Nabi Muhammad SAW).

ABSTRAK

ALFINA MAULIDYAH MAHARANI, Dosen Pembimbing Dr. Andriani, SE., MM dan M Soleh Mauludin, SE, MSI: “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Penabung (Studi Kasus BMT UGT Sidogiri Capem Waru Sidoarjo)” Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Program Studi Perbankan Syari’ah, IAIN Kediri, 2021.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Nasabah.

Pada masa yang modern ini, lembaga keuangan baik dari bank maupun non bank memiliki permasalahan terhadap kepuasan nasabah, yaitu bagaimana cara lembaga tersebut dapat atau bisa memberikan kepuasan kepada setiap nasabahnya atau konsumennya. Oleh karena itu, untuk membentuk kepuasan nasabah adalah dengan memberikan pelayanan yang baik dan juga produk yang bagus serta bagi hasil yang adil. Maka apabila nasabah tersebut merasa puas, nasabah kembali menggunakan produk tersebut. Hal ini berarti kepuasan menjadi kunci utama dalam setiap lembaga agar dapat meningkatkan jumlah penghimpunan dana atau dana pihak ketiga BMT Ugt Sidogiri Capem Waru.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di BMT UGT SIDOGIRI Capem Waru, untuk mengetahui kualitas produk di BMT UGT SIDOGIRI Capem Waru, Untuk mengetahui kepuasan nasabah di BMT UGT SIDOGIRI Capem Waru, Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penabung di BMT UGT Sidogiri Capem Waru Sidoarjo, untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah penabung di BMT UGT Sidogiri Capem Waru, serta untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah penabung di BMT UGT Sidogiri Capem Waru Sidoarjo.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dengan sampel *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kemudahan (siapa saja yang paling mudah dijumpai di BMT UGT SIDOGIRI Capem Waru Sidoarjo).

Hasil penelitian mendapatkan bahwa persamaan regresi yang terbentuk adalah $Y = 4,774 + 0,440X_1 + 0,253X_2$. Hasil menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam memilih produk tabungan. Hasil menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam memilih produk tabungan. Kemudian diketahui bahwa nilai r^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,480 atau 48%. Ini berarti kemampuan variabel bebas (kualitas pelayanan dan kualitas produk) menjelaskan variabel terikat (kepuasan nasabah dalam memilih produk tabungan adalah sebesar 48% sedangkan sisanya 52% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini : Emosional, Harga, dan juga Biaya.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT atas karunia, nikmat dan kemudahan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang saya sayangi dan saya kasihi:

Teruntuk orang yang sangat saya sayangi dan cintai, Ibu dan Ayah saya, Ibu Choirunnisak dan Ayah Sugito, yang telah memberikan do'a, dukungan yang teramat besar. Teruntuk Dek Nabilah, Dek Rizal, Mbak Nia, Alm Bapak Toyis, serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan do'a dan motivasi hingga saya dapat berada pada titik ini.

Kepada Ketua Program Studi Perbankan Syari'ah, Wali dosen, Dosen pembimbing dan penguji, serta seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan bisnis Islam di IAIN Kediri beserta seluruh staff. Terimakasih atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan selama saya menempuh pendidikan di IAIN Kediri. Ilmu dan pengalaman tersebut akan bermanfaat bagi saya, dan menjadi bekal untuk saya melanjutkan kehidupan saya kedepan.

Teruntuk orang yang saya sayangi dan sahabat-sahabat terbaik saya, M Burhanudin Hamsyah terimakasih sudah selalu membantu saya mendapatkan inspirasi, semangat mengerjakan skripsi serta Anggi Al Amanda, Ela, Krisma, Dela, Kharisma, Indah, Awang, Zarkasyih, Atikah, Zulfa, Tiya, Mada, Fia, Fira yang baik selama perkuliahan maupun setiap harinya saling membantu memberikan do'a, support dan juga menjadi patner terbaik selama menjalankan tugas-tugas selama ini. Dan seluruh keluarga besar Perbankan Syari'ah khususnya kelas A yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu terimakasih atas segala bantuan untuk menyelesaikan skripsi saya. Semoga Allah senantiasa memberikan kemudahan, dan kebaikan kepada kita semua.

Aamiin.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufik, hidayah dan inayah-Nya kepada kita semua khususnya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENABUNG (STUDI KASUS BMT UGT SIDOGIRI CAPEM WARU SIDOARJO)” dan penulis berharap semoga Allah SWT memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis baik di dunia maupun di akhirat.

Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi agung Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk kepada jalan yang diridhai oleh Allah dengan ajaran yang dibawanya, yaitu agama Islam.

Dalam mewujudkan skripsi ini banyak sekali pihak-pihak yang memberikan bantuan kepada penulis, sehingga meskipun mengalami banyak kesulitan, penulis dapat menyelesaikannya. Untuk itu, penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M. HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, Bapak dan Ibu Dosen, beserta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Andriani, SE., MM. dan Bapak Soleh Mauludin, SE, MS.I selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan

4. Ayah dan Ibu yang selalu tulus dan setia memberikan dukungan moril, spiritual, dan material selama penulis menyelesaikan studi.
5. Teman-teman mahasiswa IAIN Kediri serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Semoga berbagai pihak yang telah membantu menuntaskan skripsi ini mendapat pahala dan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca. Amin.

Penulis menyadari bahwa masih skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis harapkan untuk perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Kediri, 28 September 2021

Alfina Maulidyah Maharani

DAFTAR ISI

Contents

Judul	1
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan Penelitian.....	16
D. Manfaat Penelitian.....	16
E. Hipotesis Penelitian.....	18
F. Telaah Pustaka.....	18
BAB II LANDASAN TEORI	22
A. Kualitas Pelayanan.....	22
1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	22
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	22
3. Kualitas pelayanan dalam Perpektif Islam.....	23
B. Kualitas produk.....	24
1. Definisi kualitas produk.....	24
2. Indikator kualitas produk.....	24
C. Kepuasan Nasabah.....	25
1. Definisi kepuasan nasabah.....	25
2. Manfaat kepuasan nasabah.....	26
3. Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.....	26
4. Indikator kepuasan nasabah.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29

A. Jenis dan pendekatan penelitian.....	29
B. Definisi Operasional Variabel.....	29
C. Lokasi penelitian.....	34
D. Populasi dan Sampel.....	34
E. Sumber Data Penelitian.....	36
F. Metode Pengumpulan Data.....	36
G. Instrumen Penelitian.....	37
H. Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	48
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	48
B. Deskripsi Data.....	55
C. Analisis Data.....	61
BAB V PEMBAHASAN.....	80
A. Pelayanan Tabungan Pada BMT UGT Sidogiri Capem Waru Sidoarjo.....	80
B. Kualitas Produk Tabungan pada BMT UGT Sidogiri Capem Waru Sidoarjo.....	82
C. Kepuasan Nasabah pada Produk Tabungan BMT UGT Sidogiri Capem Waru Sidoarjo.....	84
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT UGT Sidogiri Capem Waru Sidoarjo.....	86
E. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Penabung pada BMT UGT Sidogiri Capem Waru Sidoarjo.....	88
F. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Penabung pada BMT UGT Sidogiri Capem Waru Sidoarjo.....	89
BAB VI PENUTUP.....	91
A. Kesimpulan..... Error! Bookmark not defined. 91
B. Saran.....	93
Daftar Pustaka.....	94
LAMPIRAN	
DAFTAR RIYAWAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbedaan BMT UGT Sidogiri Capem Waru Sidoarjo dan KPPS Harapan Ummat Sidoarjo.....	2
Tabel 1.2	Alasan nasabah memilih BMT UGT Sidogiri Capem Waru Sidoarjo.....	9
Tabel 1.3	Total nasabah BMT UGT Sidogiri Capem Waru Sidoarjo tahun 2018, 2019, dan 2020.....	14
Tabel 1.4	Tingkat kepuasan nasabah memilih menabung di BMT UGT Sidogiri Capem Waru Sidoarjo.....	15
Tabel 3.1	Indikator Kualitas Pelayanan.....	32
Tabel 3.2	Indikator Kualitas Produk.....	36
Tabel 3.3	Indikator Kepuasan Nasabah.....	38
Tabel 3.4	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	50
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X1).....	62
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Produk (X2).....	62
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Nasabah (Y).....	63
Tabel 4.4	Hasil Uji Realibilitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X1) Sebelum dan Sesudah Uji Coba.....	64
Tabel 4.5	Hasil Uji Reabilitas Instrumen Kualitas Produk (X2) Sebelum dan Sesudah Uji Coba.....	64
Tabel 4.6	Hasil Uji Reabilitas Instrumen Kepuasan Nasabah (Y) Sebelum dan Sesudah Uji Coba.....	65
Tabel 4.7	Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	65
Tabel 4.8	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Nasabah.....	67
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan.....	69
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi berdasarkan Umur.....	69
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	70

Tabel 4.13	Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Nasabah.....	71
Tabel 4.14	Kategorisasi untuk Variabel Kualitas Pelayanan.....	72
Tabel 4.15	Kategorisasi untuk Variabel Kualitas Produk.....	73
Tabel 4.16	Kategorisasi untuk Variabel Kepuasan Nasabah.....	74
Tabel 4.17	Hasil Uji Auto Korelasi.....	78
Tabel 4.18	Analisis Korelasi Pearson.....	79
Tabel 4.19	Analisis Korelasi Berganda.....	81
Tabel 4.20	Regresi Linear Berganda.....	82
Tabel 4.21	Uji F.....	84
Tabel 4.22	Regresi Parameter Regresi (Uji t).....	85
Tabel 4.23	Koefisien Determinasi.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Nasabah BMT UGT Sidogiri Capem Waru Sidoarjo dan KSPPS Harapan Ummat Sidoarjo.....	12
Gambar 4.1	Struktur Organisasi BMT UGT Sidogiri Capem Waru Sidoarjo.....	60
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kusioner Penelitian
Lampiran 2	Tabulasi
Lampiran 3	Tabel Issac dan Michael
Lampiran 4	Tabel Uji R
Lampiran 5	Tabel Durbin-Watson
Lampiran 6	Tabel F
Lampiran 7	Tabel T
Lampiran 8	Hasil Uji Validitas
Lampiran 9	Datas Hasil Penelitian
Lampiran 10	Daftar Konsultasi
Lampiran 11	Surat Izin Penelitian
Lampiran 12	Surat Balasan Penelitian
Lampiran 13	Daftar Riwayat Hidup



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Alfina Maulidyah Maharani

NIM : 931401517

Fakultas/Jurusan : Perbankan Syariah / Ekonomi dan Bisnis Islam

E-mail address : alfinamaharani00@gmail.com

Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung (Studi Kasus BMT UGT Sidogiri Capem Waru Sidoarjo)

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 19 Februari 2022

Penulis

ALFINA MAULIDYAH M.
nama terang dan tanda tangan