

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH  
DALAM PERSPEKTIF ISLAM  
(Studi Kasus Pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang)**

**SKRIPSI**

**Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.Sy)**



**Oleh :**

**IDA NURJANAH**  
*9.313.043.09*

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH  
JURUSAN SYARI'AH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
(STAIN) KEDIRI  
2013**

## ABSTRAK

IDA NURJANAH, Dosen Pembimbing: Drs. Bambang Suwarsono, MM dan Sri Anugrah Natalina, SE, MM.: Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus Pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang), Ekonomi Syari'ah, Syari'ah, STAIN Kediri, 2013.

Kata kunci: Pengaruh Pelayanan Karyawan, Kepuasan Nasabah.

Lembaga Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) yakni sebuah lembaga yang tidak saja berorientasi bisnis tetapi juga sosial. Lembaga yang tidak melakukan pemusatan kekayaan pada sebagian kecil orang pemilik modal (pendiri), tetapi lembaga yang kekayaannya terdistribusi secara merata dan adil, lembaga yang terlahir dari kesadaran umat dan untuk menolong kelompok mayoritas hanya pengusaha kecil atau mikro. Salah satu permasalahan pada BMT ini bukan pada produk apa yang diberikan kepada nasabah, tapi bagaimana cara memberikan pelayanan prima dan rasa puas pada nasabah. Karena semakin baik pelayanan yang diterima nasabah, diharapkan dapat memberikan kepuasan serta dampak dari pelayanan yang baik kemungkinan dapat menimbulkan loyalitas nasabah pada BMT tersebut.

Penelitian ini fokus pada : 1).Bagaimana bentuk-bentuk pelayanan karyawan dalam perspektif Islam? 2).Bagaimana kualitas pelayanan karyawan pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang? 3).Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam perspektif Islam pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang?. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif yakni berupa angka dan statistik. Sumber data diperoleh dari hasil angket yang disebar pada nasabah yang aktif dan data tambahan berupa dokumen. Analisis dilakukan dengan cara pengujian validitas & realibilitas Instrumen penelitian, uji normalitas, analisis korelasi, analisis regresi linier sederhana, uji t dan terakhir uji determinasi parsial.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa variabel pelayanan karyawan (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y) berdistribusi normal, dilihat dari plot yang titik-titiknya mengikuti garis sumbu. Dari analisis *Korelasi Pearson Product Moment* mengemukakan bahwa nilai r sebesar 0,618, artinya hubungan antara variabel pelayanan karyawan (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y) adalah searah. Sedangkan dari analisis menggunakan rumus *Regresi* menghasilkan model persamaan  $Y = 11.759 + 0.754x$ , memberi arti bahwa jika perusahaan tidak melakukan strategi pelayanan karyawan maka kepuasan nasabah sebesar 11.759 dan jika variabel pelayanan naik sebesar satu satuan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0.754. Kesimpulannya penelitian ini menerima  $H_a$ , artinya terdapat pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>NOTA KONSULTAN</b> .....	iii
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DARTAF TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian .....	8
E. Hipotesis Penelitian .....	9
F. Asumsi Penelitian .....	10
G. Telaah Pustaka.....	10

**BAB II : LANDASAN TEORI**

<b>A. Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>12</b>
1. Pengertian Kualitas.....	12
2. Pengertian Pelayanan.....	13
3. Kualitas Pelayanan .....	17
4. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam.....	21
<b>B. Kepuasan Nasabah.....</b>	<b>25</b>
1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	25
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....	25
3. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah.....	26
4. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	29
5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	32

**BAB III : METODE PENELITIAN**

<b>A. Rancangan Penelitian .....</b>	<b>34</b>
<b>B. Lokasi Penelitian .....</b>	<b>35</b>
<b>C. Poulasi Dan Sampel .....</b>	<b>35</b>
<b>D. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>37</b>
<b>E. Instrumen Penelitian .....</b>	<b>40</b>
<b>F. Analisis Data .....</b>	<b>41</b>

**BAB IV : HASIL PENELITIAN**

<b>A. Gambaran Umum BMT-UGT Sidogiri Cabang Jombang</b>	
1. Profil BMT-UGT Sidogiri.....	47
2. Bentuk Hukum.....	51

3. Visi & Misi.....	52
4. Struktur Organisasi .....	53
5. Struktur Modal.....	56
6. Produk-produk BMT-UGT Sidogiri .....	57
7. Bentuk-bentuk Kualitas Pelayanan.....	63
8. Bentuk-bentuk Pelanggaran dan Sanksi.....	65
<b>B. Uji Validitas &amp; Realibilitas Instrumen Penelitian</b>	
1. Diskripsi Data Responden.....	66
2. Uji Validitas Variabel Pelayanan Karyawan (X) dan Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....	69
a. Uji Validitas Variabel Pelayanan Karyawan (X).....	69
b. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	69
3. Uji Realibilitas Variabel Pelayanan Karyawan (X) dan Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....	70
a. Uji Realibilitas Variabel Pelayanan Karyawan (X) .....	71
b. Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....	71
<b>C. Deskripsi Hasil Penelitian</b> .....	73
<b>BAB V : PEMBAHASAN</b> .....	79
<b>BAB VI : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	88
B. Saran .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	90

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

