

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASANNASABAHMURABAHAH
PADA BMT AGRITAMA SRENGAT BLITAR**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagai Prasyarat Guna Mendapat

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

NOVI NINGTYAS

931.30.82.14

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2018

Halaman Persetujuan

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH *MURABAHAH*
PADA BMT AGRITAMA SRENGAT BLITAR

NOVI NINGTYAS
NIM. 9.313.082.14

Disetujui oleh:

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Sri Anugrah Natalina, SE., MM.
NIP. 19771225 200901 2 006

NOTA DINAS

Kediri, 6 Juni 2018

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : 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 : NOVI NINGTYAS

NIM : 9313.082.14

Judul :PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MURABAHAH PADA BMT AGRITAMA SRENGAT BLITAR

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 Munaqosah.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Sri Anugrah Natalina, SE., MM.
NIP. 19771225 200901 2 006

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH *MURABAHAH*
PADA BMT AGRITAMA SRENGAT BLITAR

NOVI NINGTYAS

NIM. 9.313.082.14

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 27 Agustus 2018

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Dr. Andriani, SE, MM (.....)
NIP. 19730113 200312 001
2. Penguji I
Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM (.....)
NIP. 19740528 200312 2 001
3. Penguji II
Sri Anugrah Natalina, SE, MM (.....)
NIP. 19771225 200901 2 006

Kediri, 3 September 2018

Dekan Fakultas Syariah,

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

MOTTO

“Kesuksesan hanya dapat diraih dengan segala upaya dan usaha yang disertai doa, karena sesungguhnya nasib seseorang manusia tidak akan berubah dengan sendirinya tanpa berusaha”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Kecil ini Kupersembahkan untuk :

Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan keringanan langkah hingga pada-Myalah semuanya bergantung.

Ibu dan Bapak tercinta (Bpk. Mahmud dan Ibu Sulami) yang selalu memberikan samudera kasih sayang dan tak pernah bosan ataupun lelah mendoakan di setiap langkah buah hatinya.

Adik-Adikku (Nova Di dan Novian) yang selalu memberikan doa, canda tawa disaat penulis merasa jenuh serta semangat sehingga dapat menyelesaikan karya kecil ini.

Sababat-Sahabatku tercinta yang sudah memberikan semangat untuk mengerjakan penelitian ini Lativa Dwi, Ayang Qurrata dan Ana Ayuhan N.S.

Teman-temanku seperjuangan Ekonomi Syariah angkatan 2014 khususnya kelas C

Almamaterku Tercinta IAIN KEDIRI

ABSTRAK

NOVI NINGTYAS, Dosen Pembimbing Dr. Hj. NANING FATMAWATIE, SE., MM. dan SRI ANUGERAH NATALIA, SE., MM. : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Murabahah Pada BMT Agritama Srengat Blitar. Ekonomi Syariah, Syariah, IAIN Kediri, 2018.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah *Murabahah*

Kepuasan nasabah diantaranya ditentukan oleh kualitas produk dan pelayanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi lembaga keuangan. Untuk kepuasan nasabah terhadap pelayanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan (*expected quality*) dan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan (*perceived quality*). Nasabah selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan yang diharapkan atau diinginkan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah *murabahah* pada BMT Agritama Srengat Blitar. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil sebanyak 77 responden. Peneliti menggunakan metode kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu Random Sampling. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif variabel, analisis uji asumsi klasik, uji korelasi berganda, regresi linier berganda, dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pada BMT Agritama Srengat Blitar dikategorikan cukup, berdasarkan rumus korelasi diperoleh $r = 0,537$ dan signifikansi $0,000$, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pada BMT Agritama Srengat Blitar dikategorikan kuat, berdasarkan rumus korelasi diperoleh $r = 0,696$ dan signifikansi $0,000$, berarti hubungan antara variabel Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan (Y) searah positif dan signifikan. Hasil hipotesis pada variabel Kualitas Produk diperoleh nilai $\text{sig} (0,002) < 0,05$ dan variabel Kualitas Pelayanan diperoleh nilai $\text{sig} (0,000) < 0,05$. kemudian untuk variabel Kualitas Produk (X_1) diperoleh $T_{\text{hitung}} (3,297) > T_{\text{tabel}} (1,997)$ dan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_2) diperoleh $T_{\text{hitung}} (6,553) > T_{\text{tabel}} (1,997)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil hipotesis secara simultan (Uji F) didapatkan F_{hitung} sebesar $45,219$ dengan tingkat signifikansi $0,000$. Hasil analisis menggunakan rumus persamaan regresi linier berganda $Y = 3,605 + 298X_1 + 0,261X_2 + e$. Sehingga diperoleh hasil bahwa besarnya pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 55% . Sisanya 45% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan, seperti emosional, harga dan biaya maupun faktor lain dari kepuasan.

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rohmat, taufik serta segala hidayah dan karunia-Nya sehingga laporan penelitian ini dapat terselesaikan. Tidak lupa Sholawat serta salam senantiasa abadi tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang kita harapkan syafaatnya nanti di *yaum lqiamah* dan tetap menjadi umatnya kelak. Amin

Tidak lepas dari pertolongan dan hidayah-Nya peneliti dapat menyusun laporan ini untuk memenuhi tugas akhir Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Murabahah Pada BMT Agridama Srengat Blitar”.

Selama penyusunan Skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dukungan semangat dan motivasi dari berbagai pihak demi kelancaran penyusunan skripsi ini, yaitu kepada

1. Dr. Nur Chamid, MM. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kediri.
2. Dr. Imam Annas Mushlihin, M.HI Selaku Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Kediri.
3. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM selaku dosen pembimbing satu yang telah memberikan pengarahan dan koreksi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan tepat waktu.
4. Ibu Sri Anugerah Natalina, SE. MM. selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan pengarahan dan koreksi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan tepat waktu.

5. Keluarga besar BMT Agridama Srengat Blitar yang memberikan izin untuk penelitian di Kantor BMT Agridama Srengat Blitar.
6. Kedua orang tua, dan kedua adikku yang telah mendoakan dan memotivasi demi terselesainya tugas skripsi ini.
7. Semua teman-teman Ekonomi Syariah angkatan 2014 yang telah memberikan kontribusi semangat dalam penelitian ini.
8. Serta semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan hasil penelitian ini.

Penulis meyakini bahwa dalam laporan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun demi lebih sepuhnya penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang. Semoga dengan terselesainya laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya serta membuahkan ilmu yang bermanfaat dan mendapat ridha Allah SWT.

Kediri, 29 Mei 2017

Penulis

Novi Ningtyas

NIM: 931308214

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Hipotesis Penelitian	9
E. Telaah Pustaka.....	9
F. Kerangka Pemikiran	11
BAB II : LANDASAN TEORI	13
A. Kualitas Pelayanan	13
B. Kualitas Produk.....	16
C. Kepuasan Nasabah.....	21
BAB III : METODE PENELITIAN	31
A. Lokasi Penelitian	31
B. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian.....	31

C. Sumber Data	32
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	32
E. Jenis dan Sumber Data	34
F. Teknik Pengumpulan Data	35
G. Definisi Operasional Variabel.....	37
H. Teknik Analisis Data.	40
I. Uji Asumsi Klasik.....	41
BAB IV : HASIL PENELITIAN.....	48
A. Gambaran Umum BMT Agritama.....	48
B. Analisis Deskriptif.....	55
C. Uji Instrumen Penelitian.....	57
D. Uji Asumsi Klasik.....	59
E. Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
F. Uji Hipotesis.....	67
G. Uji Koefisien Determinasi R Square.....	70
BAB V : PEMBAHASAN.....	72
A. Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
BAB VI : PENUTUP.....	81
A. Penutup.....	81
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.Rincian Rekening Pembiayaan 2016 dan 2017	3
Tabel 2.Jumlah Nasabah Tahun 2016 dan 2017.....	3
Tabel 3.Observasi Nasabah <i>Murabahah</i>	5
Tabel 4.Persamaan Penelitian Terdahulu	10
Tabel 5.Skala Likert.....	39
Tabel 6.Definisi Operasional Variabel X1	40
Tabel 7.Definisi Operasional Variabel X2.....	41
Tabel 8.Definisi Operasional Variabel Y	42
Tabel 9.Pedoman Penentuan Intepretasi Koefisien Korelasi	47
Tabel 10.Hasil Uji Deskriptif	57
Tabel 11.Kategorisasi Variabel X1.....	57
Tabel 12.Kategorisasi Variabel X2.....	58
Tabel 13.Kategorisasi Variabel Y.....	59
Tabel 14.Hasil Uji Reabilitas	61
Tabel 15.Hasil Uji Normalitas.....	63
Tabel 16.Uji Multikoleniaritas	64
Tabel 17.Uji Autokorelasi.....	66
Tabel 18.Uji Korelasi Ganda.....	67
Tabel 19.Pedoman untuk Memberikan Intepretasi Koefisien Korelasi	67
Tabel 20.Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	68
Tabel 21.Hasil Uji F.....	70
Tabel 22.Hasil Uji T	71
Tabel 23.Hasil Uji Determinasi R Square.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Gambar Kerangka Pemikiran	13
Gambar 2. Normal Probability Plot.....	62
Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedasitas	65