

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

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

Muhammad Fuad Muzaqi Al Habibi

931408517

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

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

Oleh:

Muhammad Fuad Muzaqi Al Habibi

931408517

Disetujui Oleh:

Kediri, 19 Mei 2022
Pembimbing I

Kediri, 7 Juni 2022
Pembimbing II



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM.
NIP. 197405282003122001



Choiril Anam, M.E.I
NIDN. 2029038403

NOTA DINAS

Kediri, 27 Juni 2022

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo
Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : Muhammad Fuad Muzaqi Al Habibi
NIM : 931408517
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan *Murabahah* di 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-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM.
NIP. 197405282003122001

Pembimbing II



Choiril Anam, M.E.I
NIDN. 2029038403

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 25 Juli 2022

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi
Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo
Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa :

Nama : Muhammad Fuad Muzaqi Al Habibi
NIM : 931408517
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Anggota Pada Pembiayaan *Murabahah* di BMT
Rahmat Semen Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 13 Juli 2022, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM.
NIP. 197405282003122001

Pembimbing II



Choiril Anam, M.E.I
NIDN. 2029038403

HALAMAN PENGESAHAN

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

MUHAMMAD FUAD MUZAQI AL HABIBI

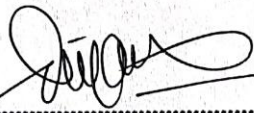
931408517

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 13 Juli 2022

1. Penguji Utama

Dijan Novia Saka, SE., MM.


NIDN. 0714127001


(.....)

2. Penguji I

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM.

NIP. 197405282003122001


(.....)

3. Penguji II

Choiril Anam, M.E.I

NIDN. 2029038403


(.....)

Kediri, 25 Juli 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Kediri



Dr. H. Inam Annas Mushlih, MHI.

NIP. 197501011998031002

HALAMAN MOTTO

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ ۚ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ

مُبِينٌ

Wahai manusia! Makanlah dari (makanan) yang halal dan baik yang terdapat di bumi dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah setan.

Sungguh, setan itu musuh yang nyata bagimu.

(QS. Al-Baqarah : 168)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil 'Alamiin

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT atas hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW sang pelita kehidupan. Tulisan sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Orang tua tercinta Bapak Sumali, Ibu Nuril Iswati, Adik Fina Miftakul Janah, dan Soulmateku Laili Yanatul Badriyah, SE. yang selalu mendukung saya, memotivasi saya, menjadi penyulut semangat saya, selalu memberikan kasih sayang yang tulus, serta telah ikhlas melangitkan doa-doa yang senantiasa tidak putus.
2. Untuk saudara-saudara saya dan seluruh keluarga besar Alm. Bapak Kamdanu dan Ibu Samini yang selalu memberikan doa dan dukungannya.
3. Untuk almamater saya tercinta IAIN Kediri serta untuk seluruh teman seperjuangan Perbankan Syariah angkatan 2017, khususnya teman-teman Perbankan Syariah Kelas C (PS-C) angkatan 2017 yang senantiasa memberikan bantuan, saran dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa turunkan kepada Nabi Muhammad SAW, semoga kita mendapatkan syafaatnya. Skripsi ini mengungkap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan *murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI., MEI. selaku Kaprodi Perbankan Syariah.
4. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM. Dan Bapak Choiril Anam, M.E.I, selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan sehingga penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan.
5. Semua Bapak dan Ibu Dosen IAIN Kediri, khususnya Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.

6. Ibu Eny Nurhayati selaku Manajer BMT Rahmat Semen Kediri, seluruh staff BMT Rahmat Semen Kediri, dan anggota BMT Rahmat Semen Kediri yang telah membantu kelancaran selama penelitian.
7. Teman-teman mahasiswa di IAIN Kediri dan berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
8. Ayah Sumali, Ibu Nuril Iswati, Adik Fina Miftakul Janah, dan Soulmateku Laili Yanatul Badriyah, SE. yang menemani dengan tabah, setia serta penuh pengertian selama penulis menyelesaikan studi.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membaca. Aamiin.

Penulis sadar bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan-kekurangan. Akhirnya penulis tetap berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Kediri, 25 Juli 2022

Penulis

ABSTRAK

MUHAMMAD FUAD MUZAQI AL HABIBI, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan *Murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Kediri. Dosen Pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM. dan Choiril Anam, M.E.I

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota, dan Pembiayaan *Murabahah*

Kualitas pelayanan merupakan suatu perlakuan atau berupa fasilitas yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan terhadap sesuatu yang sifatnya berkualitas atau tidak berkualitas. Sedangkan kepuasan anggota (nasabah) merupakan tingkat perasaan anggota setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia terima dibandingkan dengan harapannya. Anggota akan merasa puas jika kinerja yang diberikan oleh suatu perusahaan sesuai atau melebihi dengan apa yang diharapkannya, dan sebaliknya apabila anggota mendapatkan kinerja perusahaan yang tidak sesuai dengan harapannya maka ia akan kecewa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan mengetahui kepuasan anggota pada pembiayaan *murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri, serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada pembiayaan *murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri.

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional yang dimaksudkan untuk mencari hubungan atau pengaruh satu variabel atau lebih variabel bebas dengan satu atau lebih variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota yang mengambil pembiayaan *murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri yang sudah memakai produk tersebut lebih dari satu kali, yaitu sebanyak 183 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan nasabah (Y) masing-masing termasuk dalam kategori cukup. Selanjutnya, hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri adalah cukup kuat, hasil ini berdasarkan korelasi *pearson product moment* diperoleh hasil sebesar 0,585 terletak di antara nilai 0,40-0,599. Analisis uji t menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5,686 > 1,99897$ menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan nasabah pada pembiayaan *murabahah* di BMT Rahmat Semen Kediri. Analisis uji determinasi (R^2) menunjukkan bahwa besarnya nilai *R square* sebesar 0,343 artinya besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 34,3% sedangkan sisanya 65,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, yaitu faktor kualitas produk, emosional, tingkat margin, dan biaya administrasi.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR BAGAN.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Kegunaan Penelitian.....	14
E. Hipotesis Penelitian.....	15
F. Telaah Pustaka	16

BAB II : LANDASAN TEORI	22
A. Kualitas Pelayanan	22
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	22
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	23
3. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik	24
4. Konsep Kualitas Pelayanan Menurut Pandangan Islam.....	26
B. Kepuasan Anggota	28
1. Pengertian Kepuasan Anggota	28
2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	29
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	31
4. Indikator Kepuasan	32
5. Konsep Kepuasan Menurut Pandangan Islam.....	34
C. Pembiayaan <i>Murabahah</i>	35
1. Pengertian Pembiayaan <i>Murabahah</i>	35
2. Dasar Hukum Pembiayaan <i>Murabahah</i>	36
D. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota.....	37
BAB III : METODE PENELITIAN.....	40
A. Rancangan Penelitian	40
B. Populasi dan Sampel	40
C. Lokasi Penelitian.....	42
D. Definisi Operasional.....	42
E. Sumber Data Penelitian.....	44
F. Metode Pengumpulan Data	45
G. Instrumen Penelitian.....	45
H. Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV : HASIL PENELITIAN	51
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
1. Sejarah Berdirinya BMT Rahmat Semen Kediri.....	51
2. Visi dan Misi BMT Rahmat Semen Kediri.....	53
3. Struktur Organisasi BMT Rahmat Semen Kediri	54

4. Susunan Pengawas, Pengurus dan Pengelola BMT Rahmat Semen Kediri.....	54
5. Pembagian Tugas BMT Rahmat Semen Kediri	55
6. Produk-Produk BMT Rahmat Semen Kediri	58
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	63
1. Jenis Kelamin Responden	64
2. Usia Responden.....	64
3. Pekerjaan Responden	65
4. Intensitas Transaksi	66
C. Analisis Data	67
1. Uji Validitas	68
2. Uji Reliabilitas.....	70
3. Analisis Deskriptif.....	73
4. Uji Asumsi Klasik	75
a. Uji Normalitas.....	75
b. Uji Autokorelasi	76
c. Uji Heteroskedastisitas.....	77
d. Uji Multikolinearitas	78
5. Analisis Korelasi	79
6. Analisis Regresi Sederhana	81
7. Uji Signifikansi (Uji T)	82
8. Koefisien Determinasi (R^2).....	84
BAB V : PEMBAHASAN.....	85
A. Kualitas Pelayanan Pada Pembiayaan <i>Murabahah</i> di BMT Rahmat Semen Kediri.....	85
1. Keandalan (<i>Reliability</i>)	85
2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	87
3. Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)	87
4. Empati (<i>Empathy</i>)	88
5. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	89

B. Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan <i>Murabahah</i> di BMT Rahmat Semen Kediri.....	89
1. Kesesuaian Harapan	89
2. Minat Berkunjung Kembali.....	91
3. Kesiediaan Merekomendasikan.....	91
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan <i>Murabahah</i> di BMT Rahmat Semen Kediri	92
BAB VI : PENUTUP	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	102
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	116

DAFTAR TABEL

Table 1.1	Perbandingan BMT Rahmat Semen Kediri, KSSU Harum Dhaha Kediri dan KSPPS BMT PETA Kediri.....	4
Tabel 1.2	Data Jumlah Anggota BMT Rahmat Semen Kediri Tahun 2017-2021	8
Tabel 1.3	Data Jumlah Anggota Pembiayaan di BMT Rahmat Semen Kediri dari Tahun 2017-2021	9
Tabel 1.4	Data Intensitas Transaksi Anggota Pada Pembiayaan <i>Murabahah</i> di BMT Rahmat Semen Kediri	10
Tabel 1.5	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan <i>Murabahah</i> di BMT Rahmat Semen Kediri.....	12
Tabel 3.1	Indikator Penelitian Variabel X	43
Tabel 3.2	Indikator Penelitian Variabel Y	44
Tabel 4.1	Daftar Pendiri BMT Rahmat Semen Kediri	52
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	64
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Usia Responden.....	65
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden	66
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Transaksi Responden	67
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X).....	69
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Nasabah (Y).....	69
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	71
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	71

Tabel 4.10	Rekapitulasi skor angket variabel kualitas pelayanan (X) dan Loyalitas Nasabah (Y)	72
Tabel 4.11	Hasil Analisis Deskriptif.....	73
Tabel 4.12	Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan (X)	74
Tabel 4.13	Kategorisasi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	74
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 4.15	Hasil Uji Autokorelasi	77
Tabel 4.16	Hasil Uji Multikolinearitas	79
Tabel 4.17	Hasil Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	80
Tabel 4.18	Pedoman Dalam Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	80
Tabel 4.19	Hasil Analisis Regresi Sederhana.....	81
Tabel 4.20	Hasil Uji Signifikansi (Uji T)	83
Tabel 4.21	Hasil Uji Determinasi (R^2).....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	78
--	----

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1	Struktur Organisasi BMT Rahmat Semen Kediri	54
-----------	---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Dokumentasi Penelitian di BMT Rahmat Semen Kediri.....	102
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian	105
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	110
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	111
Lampiran 5	Tabel r untuk $df = 51 - 100$	112
Lampiran 6	Tabel t untuk $df = 41 - 80$	113
Lampiran 7	Surat Izin Penelitian.....	114
Lampiran 8	Surat Balasan dari BMT Rahmat Semen Kediri.....	115
Lampiran 9	Daftar Riwayat Hidup.....	116