

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH TABUNGAN *TADHABUR*
PADA BPRS LANTABUR TEBUIRENG JOMBANG**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

MIR ATUL WINDU ASIH

9314.237.18

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

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH TABUNGAN *TADHABUR* PADA BPRS LANTABUR
TEBUIRENG JOMBANG**

Mir Atul Windu Asih

NIM. 9314.237.18

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM

NIP. 19740528 200312 2 001

Pembimbing II



Dr. Yuliani, SE, MM

NIP. 19840710 201903 2 009

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 13 Januari 2023

Lampiran: 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Dekan

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswi tersebut dibawah ini:

Nama : Mir Atul Windu Asih

NIM : 931423718

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *Tadhabur* Pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang diberikan dalam sidang Munaqosah pada tanggal 09 Januari 2023, 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. 19740528 200312 2 001

Pembimbing II



Dr. Yuliani, SE, MM
NIP. 19840710 201903 2 009

NOTA DINAS

Kediri, 21 November 2022

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth, Bapak Dekan
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswi tersebut dibawah ini:

Nama : Mir Atul Windu Asih
NIM : 931423718
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Tadhabur Pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang**

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

Bersamaan dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Dr. Yuliani, SE, MM
NIP. 19840710 201903 2 009

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH TABUNGAN *TADHABUR* PADA BPRS LANTABUR
TEBUIRENG JOMBANG

MIR ATUL WINDU ASIH
931423718

Telah diajukan di depan sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Negeri (IAIN) Kediri Pada Tanggal 09 Januari 2023

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

M. Soleh Mauludin, S.E. M. S.I
NIDN. 2030017902

(.....)

2. Penguji 1

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

(.....)

3. Penguji 2

Dr. Yuliani, SE. MM
NIP. 19840710 201903 2 009

(.....)

Kediri, 13 Januari 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



Dr. Imam Annas Mushlithin, MHI
NIP. 197501011998031002

MOTTO

*“Bekerjalah Kamu, Maka Allah dan Rasul Nya Serta Orang-Orang Mukmin Akan
Melihat Pekerjaanmu Itu dan Kamu Akan dikembalikan kepada Allah Lalu
Diberitakan kepada Nya Apa Yang Telah Kamu kerjakan”*

(QS At-Taubah: 105)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh syukur saya ucapkan kepada Allah SWT, atas segala Rahmat dan kehendak-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Tak lupa shalawat serta salam kepada Rasulullah Shallallahu ‘Alaihi Wasallam yang nantinya diharapkan syafaatnya dihari akhir. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Ibunda tercinta, Ibu Misri yang selalu membimbing dan mendoakan anak-anaknya dengan penuh kasih sayang dan ketulusan serta kesabaran tanpa mengenal lelah demi kebaikan anaknya dimasa depan.
2. Ayahanda tercinta, Bapak Winarno yang dengan tulus dan ikhlas membesarkan dan mendidik saya sehingga dapat menjadi pribadi yang tangguh dan mempunyai cita-cita tinggi.
3. Teruntuk Dosen Pembimbing Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM., dan ibu Dr. Yuliani, SE, MM., yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan masukan yang sangat berharga dan mendukung demi terselesaikannya skripsi ini.
4. Kakak saya, Muhammad Shohichul Huda dan Abdul Latif serta keluarga besar saya yang dimana mereka selalu memberikan *suport* moral, dan materil setiap cita-cita yang saya harapkan.
5. Pimpinan, kepala cabang dan staf karyawan PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang yang telah memberikan izin dan telah banyak membantu saya pada saat melakukan penelitian.
6. Teruntuk sahabat dan keluarga saya Emmy Fatmawati, Vera Aprilia, Shoima, Jihan, Bayu, Yogo, Kasih Wulandari, dan yang lainnya tidak dapat saya sebutkan satu-persatu terimakasih telah menghibur, memberikan motivasi yang baik sehingga menjadikan saya semangat dalam mengerjakan skripsi ini dan dapat terselesaikan dengan baik.
7. Teruntuk keluarga besar BSI Tulungagung Trade Center tempat magang, KKN-DR 2021, serta teman-teman seperjuangan Prodi Perbankan Syariah dan pejuang Sarjana Ekonomi (SE) yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu angkatan 2018 yang selalu memberikan semangat serta motivasi serta terimakasih kepada Almamater saya IAIN Kediri.

Semoga segala bentuk kebaikan dan ketulusan kalian diterima oleh Allah SWT dan terhitung sebagai amal jariyah serta semoga mendapat limpahan rahmat bagi kita semua. '*Jazakumullah Khairan Katsiran*'.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunianya kepada kita semua, shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman. Skripsi ini penulis akan mencoba membahas serta mengungkapkan mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *Tadhabur* BPRS Lantabur Tebuireng Jombang”. Penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat baik di dunia ataupun di akhirat.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan penelitian ini. Penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Dr. Sulistyowati, SHI, MEI selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.
4. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM., dan ibu Dr. Yuliani, SE, MM., selaku Dosen pembimbing yang telah begitu sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Lantabur Tebuireng Jombang serta para nasabah yang telah memberikan bantuan data berupa dokumen maupun izin untuk pelaksanaan penelitian sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen, serta semua staf jurusan Perbankan Syariah IAIN Kediri.
7. Kedua orang tua serta kakak-kakak penulis yang tiada henti memberi motivasi dan semangat kepada penulis.
8. Teman-teman mahasiswa IAIN Kediri seperjuangan angkatan 2018 yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga segala bentuk bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis dapat menjadi amal baik yang nantinya akan mendapatkan imbalan dari Allah SWT dan semoga hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan demi pengembangan ilmu pengetahuan.

Kediri, 22 November 2022

Penulis,

Mir Atul Windu Asih

9314.237.18

ABSTRAK

Mir Atul Windu Asih, 2022. Dosen Pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM. dan Dr. Yuliani, SE, MM. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Tadhatur Pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang*. Skripsi, Progam Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kediri.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Tabungan *Tadhatur*

Terdapat faktor yang mendorong adanya kepuasan nasabah yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan hal utama bagi lembaga keuangan dimana jika layanan yang dirasakan sebanding dengan apa yang diharapkan oleh nasabah, maka kualitas pelayanan dapat diapresiasi baik dan memuaskan. Perasaan puas yang dialami oleh nasabah adalah sebagai bentuk tujuan akhir dari sebuah lembaga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah tabungan *tadhatur* pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang, serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *tadhatur* pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sumber data diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan pada 342 nasabah tabungan *tadhatur* di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Analisis data menggunakan uji validitas, realibilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) dalam kategori cukup baik, dan variabel Kepuasan Nasabah tabungan *tadhatur* (Y) masuk dalam kategori cukup baik, serta ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel X terhadap variabel Y pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang, memiliki pengaruh sebesar 59,6% sedangkan sisanya 40,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Adapun saran yang diberikan adalah 1) mempertahankan kualitas pelayanan kepada nasabah khususnya tabungan *tadhatur* agar tetap bertahan dan lebih baik lagi; 2) mengembangkan kualitas fisik kantor agar lebih nyaman dan memuaskan nasabah; 3) terus menjalin hubungan serta komunikasi yang baik dengan nasabah secara adil agar nasabah semakin merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diterima di BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

DAFTAR ISI

JUDUL	1
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS.....	i
NOTA PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Hipotesis Penelitian.....	12
F. Telaah Pustaka	12
BAB II	16
LANDASAN TEORI.....	16
A. Kualitas Pelayanan	16
1. Pengertian kualitas pelayanan	16
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	16

B.	Kepuasan Pelanggan	18
1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
2.	Indikator Kepuasan Pelanggan	19
3.	Manfaat Kepuasan Pelanggan	19
4.	Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	20
C.	Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	21
1.	Pengertian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	21
2.	Tujuan dari Pendirian BPRS	22
3.	Tabungan	22
D.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	23
BAB III.....		24
METODE PENELITIAN		24
A.	Rancangan Penelitian	24
B.	Lokasi Penelitian	24
C.	Definisi Operasional Variabel	25
D.	Populasi dan Sampel	27
E.	Sumber Data	30
F.	Metode Pengumpulan Data	30
G.	Instrumen Penelitian	31
H.	Teknik Analisis Data	31
BAB IV		38
HASIL PENELITIAN		38
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	38
1.	Sejarah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang	38
2.	Motto, Visi, Misi dan Prinsip Kerja BPRS Lantabur Tebuireng Jombang 40	
3.	Struktur Organisasi dan JOB Description	41
4.	JOB Description (Tugas dan Tanggung jawab Pekerjaan)	45
5.	Operasional usaha dan Produk-produk pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang	50
6.	Fasilitas Lantabur Mobile	55
B.	Karakteristik Responden	55
C.	Analisis Data	58
1.	Uji Validitas	59

2. Uji Reliabilitas.....	60
3. Analisis Deskriptif.....	62
4. Uji Asumsi Klasik	66
5. Koefisien Determinasi (R^2)	71
6. Analisis Regresi Sederhana	72
7. Uji Signifikasi (Uji t).....	73
BAB V.....	75
PEMBAHASAN	75
A. Kualitas Pelayanan BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.....	75
B. Kepuasan Nasabah Tabungan Tadhabur BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.....	78
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Tadhabur Pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.....	80
BAB VI.....	82
PENUTUP.....	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN	88
KUESIONER PENELITIAN.....	88
DISTRIBUSI NILAI R TABEL.....	85
DOKUMENTASI.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan BPRS Lantabur Tebuireng Jombang dan BPRS Mojo Artho Cabang Ngoro Jombang.....	3
Tabel 1.2 Perbandingan data jumlah nasabah BPRS Lantabur Tebuireng Jombang dan BPRS Mojo Artho Cabang Ngoro.....	6
Tabel 1.3 Rincian rekening tabungan BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.....	7
Tabel 1.4 Faktor yang mempengaruhi responden memilih kualitas pelayanan.....	8
Tabel 3.1 Indikator Variabel X.....	25
Tabel 3.2 Indikator Variabel Y.....	27
Tabel 3.3 Penentuan jumlah sampel menggunakan tabel Isaac.....	28
Tabel 3.4 Interpretasi Nilai r.....	36
Tabel 4.4 Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.....	56
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Usia Responden.....	56
Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan transaksi.....	57
Tabel 4.7 Distribusi frekuensi pekerjaanresponden.....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	61
Tabel 4.12 Rekapitulasi Kuesioner Variabel X dan Variabel Y.....	62
Tabel 4.13 Hasil Analisis Deskriptif.....	64
Tabel 4.14 Kategorisasi Variabel X.....	65
Tabel 4.15 Kategorisasi variabel Y.....	65
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas.....	66
Tabel 4.17 Hasil Uji Autokorelasi.....	68
Tabel 4.18 Hasil Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	70
Tabel 4.19 Pedoman Intrepretasi Koefisien Korelasi.....	70
Tabel 4.20 Hasil Uji Determinasi.....	71
Tabel 4.21 Hasil Analisis Regresi Sederhana.....	72
Tabel 4.22 Hasil Uji Signifikasi (Uji t).....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo PT. BPRS Lantabur Tebuireng.....	39
Gambar 4.2 Bagan Struktur Pusat.....	42
Gambar 4.3 Bagan Struktur Cabang.....	43
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner

Lampiran 2 Permohonan Observasi

Lampiran 3 Surat Izin Riset Penelitian

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian Dari Lembaga

Lampiran 5 Rekapitulasi Kuesioner Variabel X dan Y

Lampiran 6 Distribusi Nilai R Tabel

Lampiran 7 Distribusi Nilai T Tabel

Lampiran 8 Dokumentasi

Lampiran 9 Form Konsultasi Pembimbing

Lampiran Daftar Riwayat Hidup