

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH KOPERASI SYARI'AH
MUHAMMADIYAH KOTA KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah (S.ESy)



Disusun Oleh :
SUKINAH
9 313 001 09

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
JURUSAN SYARI'AH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KEDIRI
2015**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH KOPERASI SYARI'AH
MUHAMMADIYAH KOTA KEDIRI**

S U K I N A H
9 313 001 09

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP. 197501011998031002

Achmad Munif, SE, MM
NIP. 19691025 200312 2 001

NOTA KONSULTAN

Kediri, 20 September 2015

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri
Di
Jln. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : SUKINAH
NIM : 9 313 001 09
Judul : Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syari'ah Muhammadiyah Kota Kediri

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

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP. 197501011998031002

Achmad Munif, SE, MM
NIP. 19691025 200312 2 001

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 12 Oktober 2015

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri
Di
Jln. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : SUKINAH
NIM : 9 313 001 09
Judul : Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syari'ah Muhammadiyah Kota Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 09 Oktober 2015. Kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.
Demikian agar maklum adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Imam Annas Mushlihin, M.HI
NIP. 19750101 199803 1 002

Achmad Munif, SE., MM
NIP. 19691025 200312 2 001

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH KOPERASI SYARI'AH
MUHAMMADIYAH KOTA KEDIRI**

S U K I N A H
9 313 001 09

Telah diujikan di depan sidang Munaqasah
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri
Pada Tanggal 09 Oktober 2015

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Drs. Bambang Suwarsono, MM (.....)
2. Penguji I
Imam Annas Mushlihin, M.HI (.....)
NIP. 19691025 200312 2 001
3. Penguji II
Achmad Munif, SE., MM (.....)
NIP. 19750101 199803 1 002

Kediri, 09 Oktober 2015
Ketua STAIN Kediri

Dr. Nur Chamid, MM.
NIP. 19680714 199703 1 002

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تُحِلُّوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا
الْقَلَاسِدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا
حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ
الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالتَّعَدَاٰتِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۝

Artinya:

Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya. (Q.S Al-Maidah (5): 2)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati kupersembahkan karya ini untuk orang-orang yang sangat berarti dalam kehidupanku kemarin, saat ini dan sampai kelak menuju liang lahat. Akan kupersembahkan kepada:

- ❖ *Kedua orang tuaku, Bapak Sukimin dan Ibu Sumaryati yang selalu mengobarkan semangat, tak kenal lelah dan penuh keikhlasan dalam merawat, membimbing dan mendoakan anak-anaknya demi kebaikan kami kedepan, serta membantu dalam hal pemikiran dan materi meskipun kami sudah berkeluarga. Terima kasih Bapak, Ibu.*
- ❖ *Suamiku, Dwi Setiawan yang telah mendukungku dalam keadaan suka dan duka dan dapat menaklukkan semua rintangan yang datang silih berganti. Terima kasih suamiku.*
- ❖ *Anakku Miftahul Aziz Setiawan. Kau adalah semangat terbesarku dalam berbagai hal. Tak terkecuali dalam menyelesaikan karya tulis ini. Pengorbananmu pun sangat berharga untuk mama. Mau berpanas-panasan, lelah, letih untuk ikut mama kekampus. Terima kasih nak,*

ABSTRAK

SUKINAH, Dosen Pembimbing: Dr. Imam Annas Mushlihin, MHI, Achmad Munif, SE, MM.; Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syari'ah Muhammadiyah Kota Kediri, Ekonomi Syari'ah, Syari'ah, STAIN Kediri, 2015.

Kata kunci : Kinerja Karyawan, Kepuasan Nasabah, Koperasi Syari'ah

Salah satu hal untuk mendapatkan kepuasan nasabah terhadap suatu perusahaan yaitu peningkatan kualitas kinerja sumber daya manusia (SDM) karyawan. Sumber daya manusia yang dipekerjakan hendaknya cakap, tepat dan professional dan bertanggung jawab. Kinerja karyawan diharapkan mampu memberikan kontribusi positif pada peningkatan mutu pelayanan dan demi tercapainya tujuan organisasi tersebut. Penelitian ini dilakukan di Koperasi Syari'ah Muhammadiyah kota Kediri dengan rumusan masalah :1). Bagaimana kualitas kinerja karyawan Koperasi Syari'ah Muhammadiyah kota Kediri? 2). Bagaimana kepuasan nasabah Koperasi Syari'ah Muhammadiyah kota Kediri? 3). Bagaimana pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syari'ah Muhammadiyah kota Kediri?

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat regresi. Sumber data diperoleh dari hasil angket yang disebarkan pada nasabah yang berjumlah 58 responden. Analisis dilakukan dengan cara pengujian validitas & realibilitas, uji normalitas, analisis korelasi, analisis regresi linier sederhana, uji t dan terakhir uji determinasi parsial.

Hasil penelitian ini mengungkapkan berdasarkan uji statistik bahwa: 1) Kinerja karyawan Koperasi Syari'ah Muhammadiyah kota Kediri telah melayani nasabah dengan baik. Hal ini dilihat dari nilai *mean* (rata-rata) angket sebesar 93,74 berdasarkan indikator kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu. 2) Kepuasan nasabah Koperasi Syari'ah Muhammadiyah kota Kediri dikategorikan baik berdasarkan nilai mean (rata-rata) sebesar 92.93. berdasarkan hasil angket kepuasan nasabah terhadap kualitas produk sebesar, kualitas pelayanan, emosional sebesar serta harga dan biaya. 3) Kinerja karyawan Koperasi Syari'ah Muhammadiyah kota Kediri memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} (5.998) yang lebih besar dari nilai t_{tabel} (2,04) dan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari α (0,05). Bahwa ada hubungan yang signifikan antara kinerja karyawan dengan kepuasan nasabah. Besarnya pengaruh kinerja karyawan sebesar 39,1 %. terhadap variabel kepuasan nasabah, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lainnya.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan berbagai nikmat dan karunia untuk segenap hambanya sepanjang masa. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada sang motivator sejati, Nabi Muhammad SAW, yang membawa manusia pada jalan kebenaran.

Dengan bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “ Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syari’ah Muhammadiyah Kota Kediri”. Dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM selaku Ketua STAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Muslihlihin, MHI dan Bapak Achmad Munif, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, fikiran dan saran-sarannya kepada penulis sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan.
3. Seluruh dosen STAIN Kediri, khususnya dosen Jurusan Syari’ah Prodi Ekonomi Syari’ah yang telah mentransfer ilmunya kepada penulis serta para stafnya yang telah memberikan banyak bantuan kepada penulis.
4. Bapak Drs. H. Muhammad Solikhin selaku pimpinan Koperasi Syari’ah Muhammadiyah Kota Kediri yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian pada lembaga yang beliau pimpin.
5. Seluruh pengurus dan karyawan Koperasi Syari’ah Muhammadiyah Kota Kediri khususnya Ibu Riana Indriawati yang telah meluangkan waktunya membantu penulis dalam pembuatan tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibuku yang ada di Sumatra Selatan yang memberikan motivasi, nasihat dan dukungannya.

7. Suamiku dan anakku yang selalu memberi semangat dan dorongan dalam setiap langkah yang penulis ambil serta selalu mengontrol apa yang penulis lakukan dalam tugas akhir ini.
8. Ibu Supriyati mertuaku, yang telah memberikan dukungan dan banyak membantu penulis menjaga dan merawat Mifta saat saya mengerjakan tugas akhir ini.
9. Bapak Basuki dan Ibu Nasiatin beserta keluarga yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, serta mendukung baik moril dan materil.
10. Mas Wadullah beserta istri yang telah banyak membantu dan mendukung terselesainya tugas akhir ini.
11. Perpustakaan STAIN Kediri yang telah meminjamkan buku-buku yang diperlukan penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut dapat menjadi amal sholeh dan diterima oleh Allah SWT, serta mendapat balasan yang lebih baik didunia dan di akhirat kelak. Amin.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan tugas akhir ini. Dan semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya, amin.

Kediri, 20 September 2015

Sukinah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN NOTA KONSULTAN.....	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
A.Latar Belakang	1
B.Rumusan Masalah	7
C.Tujuan Penelitian.....	8
D.Kegunaan Penelitian.....	8
E.Hipotesis Penelitian	9
F.Asumsi Penelitian	9
G.Telaah Pustaka	10
H.Penegasan Istilah	11

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Kinerja Karyawan	13
1. Pengertian Kinerja Karyawan	13
2. Pengukuran Kinerja Karyawan	14
3. Tujuan Pengukuran Kinerja Karyawan	16
4. Dimensi Kinerja Karyawan	17
B. Kepuasan Nasabah	19
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	19
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	22
3. Pengukuran Kepuasan Nasabah	23
4. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	26
C. Hubungan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah.....	28

BAB III : METODE PENELITIAN

A.Pendekatan Dan Jenis penelitian	34
B.Lokasi Penelitian	34
C.Populasi dan Sampel	35
D.Teknik Pengumpulan Data	36
E.Instrumen Penelitian	37
F.Analisis Data	38

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A.Gambaran Umum Koperasi Syari'ah Muhammadiyah Kota Kediri...	43
1. Sejarah Berdirinya Koperasi Syari'ah Muhammadiyah Kota Kediri	43

2. Dasar Pemikiran Koperasi Syariah Muhammadiyah Kota Kediri	46
3. Visi Koperasi Syari'ah Muhammadiyah Kota Kediri	47
4. Misi Koperasi Syari'ah Muhammadiyah Kota Kediri	47
5. Tujuan Koperasi Syari'ah Muhammadiyah Kota Kediri	47
6. Strategi Usaha Koperasi Syariah Muhammadiyah Kota Kediri	48
7. Struktur Organisasi Koperasi Syariah Muhammadiyah Kota Kediri	49
8. Job Deskripsi Koperasi Syari'ah Muhammadiyah Kota Kediri	50
9. Produk-produk Koperasi Syariah Muhammadiyah Kota Kediri ...	51
10. Manajemen Operasional Koperasi Syariah Muhammadiyah Kota Kediri	54
11. Prestasi Koperasi Syari'ah Muhammadiyah Kota Kediri	59
B. Deskripsi data	59
1. Uji Validitas kinerja karyawan (X) dan kepuasan nasabah (Y)	60
2. Uji Realibilitas	62
3. Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan dan Kepuasan Nasabah	62
4. Uji Normalitas	63
5. Analisis Korelasi	65
6. Analisis Regresi Linier Sederhana	65
C. Pengujian Hipotesis	67
1. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)	67
2. Koefisien Determinasi parsial (r^2)	67

BAB V : PEMBAHASAN

A.Kualitas Kinerja Karyawan Koperasi Syari'ah	
Muhammadiyah kota Kediri	69
B.Kepuasan Nasabah Koperasi Syari'ah	
Muhammadiyah kota Kediri	73
C. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah	
Koperasi Syari'ah Muhammadiyah Kota Kediri	77

BAB VI : PENUTUP

A.Kesimpulan.....	79
B.Saran	79

DAFTAR PUSTAKA	81
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel.1 Kategori Penilaian	40
Tabel 2 Kriteria koefisien korelasi	41
Tabel 3 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan	60
Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas	61
Tabel 5 Reliability Kinerja Karyawan	62
Tabel 6 Reliability Kepuasan Nasabah	62
Tabel 7 Penghitungan Statistik	62
Tabel 8 Hasil Analisis korelasi	65
Tabel 9 Kriteria koefisien korelasi	65
Tabel 10 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	66
Tabel 11 Hasil Pengujian t	67
Tabel 12 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Parsial	68
Tabel 13 Statistik Kinerja Karyawan	69
Tabel 14 Tingkat kinerja karyawan (X)	70
Tabel 15 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Karyawan	71
Tabel 16 Statistik Kepuasan Nasabah	73
Tabel 17 Tingkat kinerja karyawan (X)	74
Tabel 18 Tanggapan Responden Terhadap kepuasan nasabah	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Penelitian	33
Gambar 2. Struktur Koperasi Syariah Muhammadiyah Kota Kediri	49
Gambar 3 Grafik Pengujian Normalitas Kinerja Karyawan	64
Gambar 4 Grafik Pengujian Normalitas Kepuasan Nasabah	64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Angket Penelitian
- Lampiran II : Tabulasi Angket kinerja karyawan (X) dan kepuasan nasabah (Y)
- Lampiran III : Hitungan Data Statistik
- Lampiran IV : Identitas Responden
- Lampiran V : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran VI : Daftar Konsultasi
- Lampiran VII : Daftar Riwayat Hidup