

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENJADI NASABAH DI BMT LANTASIR KEDIRI**

SKRIPSI

**Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.Sy)**



Oleh:

**IKE NOFITASARI
9313 057 10**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN SYARI'AH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KEDIRI
2014**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENJADI NASABAH DI BMT LANTASIR KEDIRI**

IKE NOFITASARI

NIM. 9313.057.10

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

(Rini Risnawita Suminta, M. Si)

NIP. 19771215 200501 2 002

(Amrul Muttaqin, M. El)

NIP. 19800131 200312 2 003

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENJADI NASABAH DI BMT LANTASIR KEDIRI

Ike Nofitasari

NIM. 9313.057.10

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN)
Kediri Pada Tanggal 30 Agustus 2014

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Rini Risnawita Suminta, M. Si

NIP. 19771215 200501 2 002 (.....)

2. Penguji I

Rini Risnawita Suminta, M. Si

NIP. 19771215 200501 2 002 (.....)

3. Penguji II

Amrul Muttaqin, M. EI

NIP. 197605072008011013 (.....)

Kediri, 15 Agustus 2014

Ketua STAIN Kediri

Dr. H. Ahmad Subakir, M. Ag.

NIP. 19631226 199103 1 001

NOTA KONSULTAN

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kediri, 15 Agustus 2012

Kepada
Yth. Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri
Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : IKE NOFITASARI
NIM : 931305710
Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BMT
LANTASIR KEDIRI**

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

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan
harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

(Rini Risnawita Suminta, M. Si)
NIP. 19771215 200501 2 002

(Amrul Muttaqin, M. EI)
NIP. 197605072008011013

NOTA PEMBIMBING

Nomor :
Hal : Bimbingan Skripsi

Kediri, 15 Agustus 2012

Kepada
Yth. Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri
Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : IKE NOFITASARI
NIM : 9313.057.10
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN MENJADI NASABAH DI BMT
LANTASIR KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 30 Agustus 2012, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

(Rini Risnawita Suminta, M. Si)

NIP. 19771215 200501 2 002

(Amrul Muttaqin, M. EI)

NIP. 197605072008011013

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَابْتَغُوا إِلَيْهِ
الْوَسِيلَةَ وَجَاهِدُوا فِي سَبِيلِهِ لَعَلَّكُمْ
تُفْلِحُونَ (المائدة :)

“Hai orang-orang yang beriman bertaqwalah kepada Allah dan carilah jalan yang mendekatkan diri kepada-Nya dan berjihadlah pada jalan-Nya. Supaya kamu mendapatkan keberuntungan”.

(Al-Maidah :35)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah....

*Rasa syukur yang tiada batas kepada-Mu Ilahi Robby yang senantiasa memberi daya kekuatan lahir & batin
Sholawat serta salam kepadamu pahlawan agamaku Muhammad SAW yang ku nantikan syafa'atmu kelak*

Skripsi ini ananda persembahkan untuk:

❖ *Ayahku (Subejan) & bundaku (Wiji)*

*Yang telah mencurahkan kasih sayangnya dalam mendidik, membimbing,, mendampingi & memotivasi sampai akhirnya ananda dapat menyelesaikan studi ini & selalu berharap ananda dapat tersenyum di hari ini dan hari kelak, Terima kasih tak terhingga, semoga amal keduanya dibalas dengan kebaikan yang tiada batas dan menjadikannya sebagai ahli surga,,
Amieennn...*

❖ *Buat suamiku yang berarti buatku (Totok Susanto)*

trimakasih atas dukungan,, semangat & kesabarannya menghadapiku selama ini. Serta menemaniku di saat suka dan duka. Semoga kita selalu berada pada jalan kesuksesan.

❖ *Adikku (Indri)*

Trimakasih telah memberikan pengarahan,, motivasi & semangat sehingga aku dapat menyelesaikan studi ini dengan baik, Semoga semuanya bermanfaat.

❖ *Dosen pembimbingku*

Bu Rini Risnawinta Suminta & Pak Amrul Muttaqin yang telah sabar,, mengarahkan & membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah selalu selalu melindungi beliau.

❖ *Sahabat-sahabat terbaikku*

(Malisa, Hesti, Aqila, tsamroh dan teman-teman KKN yang telah memberikan semangat padaku. Terima kasih ya teman-teman.

❖ *Dan Almamaterku tercinta....*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. karena dengan rahmat, taufik, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH KEDIRI” serta penulis berharap semoga Allah SWT. senantiasa memberikan Ridha-Nya sehingga menjadi ilmu yang bermanfaat di dunia dan di akhirat.

Shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW. beserta seluruh keluarga dan para sahabat-sahabatnya, yang mana dengan petunjuk beliau umat manusia dapat menggapai kebenaran yang hakiki untuk mencapai jalan yang diridhai Allah SWT, yakni *Din Al-Islam*.

Dalam penyelesaian skripsi ini, banyak kesulitan dan rintangan yang ditemui penulis, hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan penulis, sehingga menuntut penulis untuk berusaha menambah wawasan keilmuan yang lebih banyak.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Ahmad Subakir, M.Ag., selaku Ketua STAIN Kediri.
2. Bapak Drs. Khamim, M.Ag dan Dr. Naning Fatmawatie, SE. MM., selaku Kaprodi dan Ketua Jurusan Ekonomi Islam STAIN Kediri.

3. Ibu Rini Risnawita Suminta, M. Si dan Bapak Amrul Muttaqin, M. EI selaku Dosen Pembimbing I dan II, yang telah memberikan bimbingan dan masukan demi sempurnanya skripsi ini.
4. Bapak Sulistywo Wahono selaku Manajer dan seluruh karyawan BMT Lantasin Kediri yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan telah membantu terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh teman-teman penulis STAIN Kediri, khususnya di Jurusan Syari'ah Prodi Ekonomi Islam dan juga teman-teman penulis KKN STAIN KEDIRI tahun 2014.

Akhirnya kepada semua pihak tersebut di atas, yang telah tulus ikhlas berkorban untuk membantu dan memberikan motivasi kepada penulis, sehingga menambah kelancaran dalam menyusun skripsi ini, penulis hanya bisa mendoakan semoga kebaikan mereka semua diterima Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan sebuah karya tulis, seperti pepatah tiada gading yang tak retak. Karena itu penulis selalu berharap kritik dan saran dari pembaca sekalian yang dapat bermanfaat dan yang bersifat membangun demi lebih baiknya untuk karya-karya tulis selanjutnya dan akhirnya mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi para pembaca sekalian.

Kediri, 19 Juni 2014

Penulis

ABSTRAK

IKE NOFITASARI, Dosen Pembimbing Rini Risnawinta Suminta, M. Si dan Amrul Muttaqin, M. EI.: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di BMT Lantasis Kediri, Ekonomi Syariah, Syariah, STAIN Kediri, 2014.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Keputusan Menjadi Nasabah.

Kualitas pelayanan merupakan kesatuan atau kumpulan bagian subsistem-subsistem yang saling terjalin satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan yaitu loyalitas pengguna jasa dengan jalan melayani atau memberi bantuan kepada orang lain di dalam lembaga keuangan syariah yang menawarkan berbagai produk pembiayaan tersebut. Kualitas system pelayanan menjadi factor pertimbangan nasabah, untuk menentukan apakah dia akan loyal atautakah tidak loyal. Oleh karena itu, BMT Lantasis Kediri perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh BMT tersebut kepada nasabahnya, agar kepuasan nasabah dapat terwujud yang kemudian membuat nasabah menjadi loyal. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah Di BMT Lantasis Kediri.

Penelitian ini focus pada: 1). Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Lantasis Kediri? 2). Bagaimana keputusan menjadi nasabah di BMT lantasis Kediri? 3).Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT Lantasis Kediri?. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yang bersifat deskriptif yakni berupa angka dan statistik. Sumber data diperoleh dari hasil angket yang disebarakan pada nasabah yang aktif dan data tambahan berupa dokumen. Analisis dilakukan dengan cara pengujian validitas dan reliabilitas instrument penelitian, uji normalitas, analisis korelasi, analisis regresi linier sederhana, dan uji t. Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah yang ada di BMT Lantasis Kediri pada tahun 2013 sebanyak 1.000 nasabah. Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan sebesar 10% yaitu sebanyak 100 responden.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel keputusan menjadi nasabah (Y) berdistribusi normal, dilihat dari plot yang titik-titiknya mengikuti garis sumbu. Dari analisis *Korelasi Pearson Product* menunjukkan bahwa nilai r (korelasi) sebesar 0,328, artinya hubungan antara kualitas pelayanan dengan keputusan menjadi nasabah adalah cukup. Sedangkan dari analisis menggunakan rumus regresi menghasilkan model persamaan= $26.927 + 0,258x$, memberi arti bahwa perusahaan tidak memberikan kualitas pelayanan dengan baik, maka keputusan menjadi nasabah sebesar 26.927 dan jika variabel kualitas pelayanan naik sebesar satu satuan maka keputusan menjadi nasabah akan naik sebesar 0,258. Karena t hitung (3,441) > t tabel (1,984), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT Lantasis Kediri.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN NOTA KONSULTAN	iv
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Hipotesis Penelitian	9
F. Asumsi Penelitian	10
G. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	
H. Penegasan Istilah	10
I. Telaah Pustaka	6
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. KUALITAS PELAYANAN.....	12
1. Pengertian Pelayanan	12

2. Pengertian Kualitas	12
3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
4. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
5. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah.....	15
6. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik	15
7. Pelayanan Nasabah Yang Unggul.....	15
B. KEPUTUSAN MENJADI NASABAH	19
1. Pengertian Nasabah	19
2. Karakteristik Pelanggan Yang Loyal	19
3. Konsep dan Kategori Loyalitas Nasabah	19
4. Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah	22
C. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah	31
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	34
B. Lokasi Penelitian	35
C. Populasi dan Sampel	35
D. Definisi Operasional Variabel.....	35
E. Data Penelitian	35
F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Instrumen Penelitian	37
H. Teknik Analisis Data	38
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	42
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	42
1. Sejarah Singkat BMT Lantasis Kediri	42
2. Visi Misi BMT Lantasis Kediri	48
3. Budaya Perusahaan BMT Lantasis Kediri	50
4. Struktur Organisasi BMT Lantasis Kediri	54
5. Produk –Produk BMT Lantasis Kediri	
B. Uji Validitas dan Realibilitas <i>Instrumen</i> Penelitian	55
1. Uji Validitas dan Realibilitas Kualitas Pelayanan	55
2. Uji Reliabilitas dan Realibilitas Keputusan Menjadi Nasabah	58

C. Deskripsi Data	60
1. Kualitas Pelayanan	60
2. Keputusan Menjadi Nasabah.....	61
D. Deskripsi Hasil Penelitian	63
1. Uji Normalitas	64
2. Analisis Korelasi	64
3. Analisis Regresi Linier Sederhana	67
4. Uji Hipotesis Parsial (Uji T).....	69
BAB V PEMBAHASAN	71
BAB VI PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.	Jumlah Nasabah BMT Lantasir Kediri..... 54
Tabel 2.	Hasil Uji Validitas Variabel X..... 57
Tabel 3.	Hasil Uji Validitas Variabel Y..... 59
Tabel 4.	Reliability Coefficient Variabel Kualitas Pelayanan..... 57
Tabel 5.	Reliability Coefficient Variabel Keputusan Menjadi Nasabah.. 59
Tabel 6.	Data Skor Hasil Angket Variabel X..... 60
Tabel 7.	Data Skor Hasil Angket Variabel Y..... 61
Tabel 8.	Descritive Statistics 62
Tabel 9.	Konversi Untuk Variabel X..... 62
Tabel 10.	Konversi Untuk Variabel Y..... 62
Tabel 11.	Hasil Analisis Korelasi..... 62
Tabel 12.	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana..... 62
Tabel 13.	Hasil Pengujian T..... 62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Grafik Pengujian Normalitas Data.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner (Angket)
- Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Angket Variabel X
- Lampiran 3. Rekapitulasi Hasil Angket Variabel Y
- Lampiran 4. Tabel r pada α 5%
- Lampiran 5. Daftar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 6. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 7. Surat Keterangan Melakukan Penelitian di BMT Lantasir Kediri
- Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup