

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI BMT AL-AQOBAH PUSRI
PALEMBANG**



Oleh :

FIARA FIRDANILA

NIM. 13190097

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Program Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Uin Raden Fatah Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN
FATAH PALEMBANG**

2017



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 Telp. (0711) 352427 website.radenfatah.ac.id

Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM**

Nama : Fiara Firdanila
Nim/Jurusan : 13190097/Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bmt Al-Aqobah Pusri Palembang

Telah Diterima dalam Ujian Skripsi pada Tanggal 30 September 2017

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal Pembimbing Utama : Dinnul Alfian Akbar, SE.,M.Si

t.t

Tanggal Pembimbing Kedua : Nurul Mulbarok, SE.,M.Si

t.t

Tanggal Penguji Utama : Dr. Maftukhatusolikhah, M.Ag

t.t

Tanggal Penguji Kedua : Lemiyana, SE.,M.Si

t.t

Tanggal Ketua sidang : Dinnul Alfian Akbar, SE.,M.Si

t.t

Tanggal Sekretaris sidang : RA Ritawati, SE.,M.Si

t.t



PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT

Al- Aqobah PUSRI Palembang

Oleh : Fiara Firdanila

Nim : 13190097

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ekonomi (S.E).

Palembang, Oktober 2017

Dekan,



Dr. Oodariah Barkah, M.H.I
NIP : 197011261997032002

PALEMBANG

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fiara Firdanila

NIM : 13190097

Jenjang : SI Ekonomi Islam

Menyatakan, bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT AL - AQOBAH Pusri Palembang”** kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, Juli 2017
Saya yang menyatakan,



000
RIKUPHAM

Fiara Firdanila

NIM: 13190097

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Kepada Yth.
Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Raden Fatah
Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswi :

Nama : Fiara Firdanila
NIM/Jurusan : 13190097 / Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

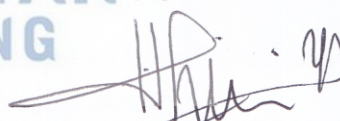
Palembang, Oktober 2017

Penguji Utama



Dr. Maftukhatusolikhah, M.Ag
NIP. 197509282006042001

Penguji Kedua



Lemiyana, SE.,M.Si
NIP. 140601101342

Mengetahui
Wakil Dekan I



Dr. Maftukhatusolikhah, M.Ag
NIP. 197509282006042001



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikri, No.1 Km 3,5 Palembang 30126 Telp (0711) 353276, Fax (0711)356209 Website:Www.Radenfath.Ac.Id

NOTA DINAS

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Raden Fatah
Palembang

Assalamu'alaikum wr.wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT AL-AQOBAH PUSRI PALEMBANG**

Yang ditulis oleh:

Nama : Fiara Firdanilla
NIM : 13190097
Program : S1 Ekonomi Islam

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam sidang *munaqosyah* ujian skripsi.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Pembimbing I,

Dinnul Alfian Akbar. SE.,M.Si
NIP. 197803272003121003

Palembang, 3 Agustus 2017

Pembimbing II,

Nurul Mubarak. SE., M.Si
NIK. 1605061691

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap. (Al Insyirah: 6-8)

Skripsi ini ku persembahkan kepada :

- ❖ *Allah SWT, tempat dimana aku selalu mengadu, meminta dan bergantung-terima kasih atas segala nikmat yang Engkau berikan selama ini dan selalu ada dikala aku suka dan duka.*
- ❖ *Nabi Muhammad SAW, Engkau lah yang menjadi panutan diriku, karena apa yang engkau lakukan dahulu menjadikan seluruh umat muslim yang ada di seluruh dunia menjadi orang-orang yang beriman kepada Tuhan yang Maha Esa yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang dan memberikan jalan yang lurus, terima kasih yaa.. ROSUL...*
- ❖ *Kedua Orang Tua ku (Achmad Maghfiroh dan Ani Kusmawati) yang telah mendidik, menyayangi dan juga memberikan seluruh kasih sayangnya kepadaku. Terima kasih untuk semua do'anya*
- ❖ *Adik-adik ku yang ku cintai dan ku sayangi, (Firda Feronika, Rose Helena dan Asyifa Anggraini)*
- ❖ *Harri Nopriansyah yang telah membantu, mendukung dan menemani sampai dengan selesai skripsi ini. Terima kasih untuk semuanya.*
- ❖ *Seluruh Keluarga Besar di Palembang dan Banuayu (Muara Enim), yang selalu mendukungku.*
- ❖ *Sahabatku (Evi, Merry Anggraini, Evo Sumiati, Hidayati, Endah Ramahdini) yang telah mengisi hari-hari dengan canda tawa dan kebahagiaan. Terima kasih untuk semuanya.*
- ❖ *Seluruh rekan-rekan mahasiswa/mahasiswi angkatan 2013, khususnya EKI 3.*
- ❖ *Dan untuk Almameterku tercinta UIN Raden Fatah Palembang yang telah menjadi tempatku menuntut ilmu.*

ABSTRAK

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan juga merupakan sebuah fungsi dari tingkat relatif dari apa yang diharapkan dan kenyataan apa yang diterima.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil sebanyak 86 orang nasabah BMT Al-Aqobah Pusri Palembang. Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu teknik sampling *Incidental*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan Kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis uji asumsi klasik, regresi linier sederhana, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian yang diolah dengan program *Spss Versi 16* menunjukkan bahwa nilai *R Square* sebesar 0,963 artinya 96,3%, Variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam penelitian kualitas pelayanan yang mana dimensinya terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* sedangkan sisanya sebesar 3,7% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti atau tidak masuk dalam model regresi ini.

Hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dimensi kualitas pelayanan, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang. Hasil uji parsial (Uji T) yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang adalah *tangible*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*. Sedangkan *responsiveness* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah

PEDOMAN *TRANSLITERASI ARAB-LATIN*

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1998.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama Latin	Huruf	Keterangan
ا	Alief	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba>'	B	-
ت	Ta>'	T	-
ث	S/a>'	S/	s dengan titik di atasnya
ج	Ji>m	J	-
ح	H{a>'	H{	h dengan titik di bawahnya
خ	Kha>'	Kh	-
د	Da>l	D	-
ذ	Z/a>l	Z/	z dengan titik di atasnya
ر	Ra>'	R	-
ز	Za>'	Z	-
س	Si>n	S	-
ش	Syi>n	Sy	-
ص	S{a>d	S{	s dengan titik di bawahnya
ض	D{a>d	D{	d dengan titik di bawahnya
ط	T{a>'	T{	t dengan titik di bawahnya
ظ	Z{a>'	Z{	z dengan titik di bawahnya
ع	A'in	'	Koma terbalik di atasnya
غ	Gain	G	-

ف	Fa>'	F	-
ق	Qa>f	Q	-
ك	Ka>f	K	-
ل	La>m	L	-
م	Mi>m	M	-
ن	Nu>n	N	-
و	Wa>wu	W	-
ه	Ha>'	H	-
	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya>'	Y	-

B. Konsonan Rangkap

Konsonan Rangkap, termasuk tanda *Syaddah*, ditulis lengkap
 احمدية : ditulis *Ah}maddiyyah*.

C. Ta>'Marbu >t}ah di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia
 جمعة : ditulis *jama'ah*
2. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain, ditulis t.
 نعمة الله : ditulis *ni'matullah*
 زكاة الفطره : ditulis *zakatul-fit{ri*

D. Vokal Pendek

Fathah ditulis a, kasrah ditulis i, dan dammah ditulis u

E. Vocal Panjang

1. A panjang ditulis a>, i panjang ditulis i> dan u panjang ditulis u>, masing-masing dengan tanda (¯) di atasnya.
2. Fathah + ya>' tanpa dua titik yang dimatikan ditulis ai, dan fathah + wa>wu mati ditulis au.

F. Vokal-vokal Pendek yang Berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (').

أَنْتُمْ : ditulis *a'antum*

مُؤَنَّث : ditulis *muannas*

G. Kata Sandang Alief + La>m

1. Bila diikuti huruf Qamariyyah ditulis al-

الْقُرْآن : ditulis *al-Qur'an*

2. Bila diikuti huruf *syamsiyyah*, huruf i diganti dengan huruf *syamsiyah* yang mengikutinya

الشَّيْعَة : ditulis *asy-syi'ah*

H. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD

1. Kata dalam Rangkaian Frase dan Kalimat.

1. Ditulis kata per kata, atau

2. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut

شَيْخِ الْإِسْلَام : ditulis *syaikh al-Islam* atau *syaikhul-Islam*.

I. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata *ijmak*, *nas*, dll.), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanya milik Allah SWT Tuhan pencipta dan pemelihara semesta alam, karena berkat rahmat dan ridha-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang**”.

Shalawat dan salam semoga senantiasa Allah SWT limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabat-sahabatnya dan para pengikutnya yang setia hingga hari pembalasan.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) dalam bidang Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

Penulis menyadari untuk menyelesaikan skripsi ini banyak hambatan dan rintangan terutama masalah literatur, penulis juga banyak mendapatkan bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Sirozi. M.A. Ph.D, selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr. Qadariah Barkah, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
3. Ibu Titin Hartini, SE., M.Si., Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Dinnul Alfian Akbar, SE., M.Si sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan kepada penulis.

5. Bapak Nurul Mubarak, SE., M. Siselaku pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama dibangku kuliah.
7. Para staf Administrasi yang telah membantu memudahkan penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh jajaran beserta staf BMT AL-Aqobah Pusri Palembang, yang telah banyak membantu menyelesaikan penulisan dan menyediakan data sampai penelitian ini berakhir.

Semoga Allah SWT melimpahkan segala rahmat, karunia serta hidayah-Nya kepada mereka semua untuk membalas segala kebaikan, dukungan motivasi, dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, khususnya mahasiswa luas pada umumnya.

UIN
RADEN FATAH
PALEMBANG

Palembang, Oktober 2017

Penulis

Fiara Firdanila
NIM. 13190097

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOHON IZIN PENJILIDAN SKRIPSI.	v
NOTA DINAS.....	vi
MOTTO PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Kontribusi Penelitian.....	11
F. Sistematika Penulisan	11

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan.....	13
1. Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2. Kualitas Pelayanan Dalam Islam	16
3. Ciri Ciri Pelayanan Yang Baik.....	22
B. Kepuasan Nasabah	24
1. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	25
2. Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	27
C. Baitul Mal Wa Tamwil (BMT).....	28
1. Prinsip Prinsip Dalam BMT.....	29
2. Kegiatan Operasional BMT.....	30
3. Strategi Pengembangan BMT.....	32
D. Penelitian terdahulu.....	32
E. Kerangka Pemikiran	39
F. Hipotesis.....	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. <i>Setting</i> Penelitian.....	41
B. <i>Desain</i> Penelitian.....	41
C. Jenis dan Sumber Data	41
1. Sumber data	41
a. Data primer	42
b. Data Sekunder.....	42
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
1. Populasi.....	43
2. Sampel	43

a. Penentuan Ukuran Sampel	43
b. Penentuan Penarikan Sampel.	44
E. Teknik Pengumpulan Data	45
F. Variabel-Variabel Penelitian	46
G. Definisi Operasional Variabel.	46
H. Instrumen Penelitian.	52
1. Uji Validitas.	52
2. Uji Reliabilitas	53
I. Teknik Analisis Data	54
1. Analisis Regresi Linear Sederhana.	54
2. Uji Asumsi Klasik.....	55
a. Uji Normalitas.....	55
b. Uji Linieritas.....	56
c. Uji Multikolinieritas.....	56
d. Uji Heteroskedastisitas	57
3. Uji Hipotesis.	58
a. Uji r (korelasi).	58
b. Koefisien Determinasi (R^2).....	59
c. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F).	60
d. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)....	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BMT Al-Aqobah Pusri Palembang	62
1. Sejarah Singkat BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.	62
2. Visi dan Misi PT. Asuransi Takaful Keluarga.....	63

a. Visi BMT Al-AqobahPusri Palembang.	63
b. Misi BMT Al-AqobahPusri Palembang.	63
3. Struktur Organisasi BMT AL-AqobahPusri.	64
4. Pembagian Tugas BMT Al-AqobahPusri Palembang.	65
B. Karakteristik Responden.	67
1. Deskripsi Profit Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	67
2. Deskripsi Profit Responden Berdasarkan Usia.	68
3. Deskripsi Profit Responden Berdasarkan Pendidikan.	70
4. Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.	71
C. Teknik Pengumpulan Data.	72
1. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.	72
D. Instrumen Penelitian.	74
1. Uji Validitas.	74
2. Uji Reliabilitas.	76
E. Teknik Analisis Data.	77
1. Regresi Linear Berganda.	77
2. Uji Asumsi Klasik.	81
a. Uji Normalitas.	81
b. Uji Linieritas.	82

c. Uji Multikolinieritas.....	85
d. Uji Heteroskedastisitas	86
3. Uji Hipotesis	87
a. Koefisien Determinasi (R-Square).....	87
b. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F).....	88
c. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t).....	90
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	95

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	102
B. Saran.....	103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Research Gap</i> Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Terhadap Kepuasan.....	5
Tabel 1.2 <i>Research Gap</i> Keandalan (<i>Reliability</i>) Terhadap Kepuasan.....	6
Tabel 1.3 <i>Research Gap</i> Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) terhadap Kepuasan..	7
Tabel 1.4 <i>Research Gap</i> Jaminan (<i>Assurance</i>) Terhadap Kepuasan.....	7
Tabel 1.5 <i>Research Gap</i> Perhatian (<i>Empathy</i>) Terhadap Kepuasan.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	50
Tabel 3.2 Pedoman untuk Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi.....	53
Tabel 4.1 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (<i>gender</i>)..	68
Tabel 4.2 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Usia.....	69
Tabel 4.3 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	70
Tabel 4.4 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	71
Tabel 4.5 Distribusi Tanggapan Responden.....	72
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	75
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	77
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	78
Tabel 4.9 One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test.....	81
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	82
Tabel 4.11 Hasil Uji Linieritas Bukti Fisik dan Kepuasan Nasabah.....	83
Tabel 4.12 Hasil Uji Linieritas Keandalan dan Kepuasan Nasabah.....	83
Tabel 4.13 Hasil Uji Linieritas Daya Tanggap dan Kepuasan Nasabah.....	84
Tabel 4.14 Hasil Uji Linieritas Jaminan dan Kepuasan Nasabah.....	84

Tabel 4.15 Hasil Uji Linieritas Perhatian dan Kepuasan Nasabah	85
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas	85
Tabel 4.17 Hasil Uji Heterokedisitas menggunakan Uji Glejser	87
Tabel 4.18 Analisis Koefisien Determinasi	88
Tabel 4.19 Hasil Uji Anova (Uji F)	89
Tabel 4.20 Hasil Uji T.....	90



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.....	64



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Baitul Mal WaTamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuhkembangkan bisnis usaha mikro dalam rangka mengangkat derajat serta membela kepentingan kaum fakir miskin, ditumbuhkan atas prakarsa dan modal awal dari tokoh-tokoh masyarakat setempat dengan berdasarkan pada sistem ekonomi yang *salam*, yaitu keselamatan berintikan keadilan, kedamaian, dan kesejahteraan.

Keberadaan BMT sebagai lembaga keuangan mikro syariah mengalami perkembangan yang dinamis. Pada pertengahan tahun 1990-an jumlah BMT mencapai 3.000 unit. Namun, pada bulan Desember 2005, jumlah BMT yang aktif diperkirakan mencapai 2.017 unit. Menurut Perkiraan Pusat Inkubasi Usaha Kecil Pinbuk, sampai dengan pertengahan tahun 2006, diperkirakan jumlah BMT mengalami peningkatan kembali hingga mencapai sekitar 3.200 unit.

Pasang surut perkembangan BMT di Indonesia tidak terlepas dari kendala yang di hadapi. Di antaranya yang paling krusial adalah landasan hukum yang belum jelas. Karena sebagian BMT memiliki badan hukum koperasi, maka secara legal tidak dapat menghimpun dana dari masyarakat langsung. BMT harus mensyaratkan keanggotaan bagi nasabah yang akan dilayani, atau menjadikan nasabah tersebut sebagai calon anggota selama beberapa waktu tertentu. Konsekuensinya, tidak saja sebagai calon nasabah menjadi enggan, tetapi dengan demikian BMT sesungguhnya merupakan

lembaga yang bersifat sosial keagamaan sekaligus komersial. BMT menjalankan tugas sosialnya dengan cara menghimpun dan membagikan dana masyarakat dalam bentuk zakat, infaq, dan shodaqoh ZIS tanpa mengambil keuntungan.¹

Era globalisasi ini, yang ditandai dengan adanya perusahaan-perusahaan asing, menimbulkan terjadinya peningkatan standarisasi pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap meningkatnya ekspektasi konsumen. Dalam era perdagangan bebas saat ini tiap-tiap perusahaan mengalami persaingan yang sangat ketat. Terjadinya peningkatan persaingan dibarengi dengan banyaknya jumlah pesaing memaksa tiap-tiap perusahaan selalu memperhatikan keinginan dan kebutuhan yang dirasakan oleh konsumen dengan cara memberikan layanan ekstra yang lebih baik dari para pesaing.

Kualitas pelayanan yang diberikan adalah merupakan kinerja terpenting oleh perusahaan bagi kepuasan konsumen atau pelanggan. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal penting bagi konsumen, supaya mereka merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan. Demikianlah sebagaimana yang disampaikan oleh banyak pakar ekonomi yang memberikan definisi mengenai kepuasan konsumen. Pada dasarnya kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.² Dan hakikatnya kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna

¹H. Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2014) hal.23-24

²Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka, Jakarta, 2000, hal 23

beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapanyang diinginkan konsumen.

Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan maka niscaya konsumen merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.

Banyak cara untuk mengukur kualitas pelayanan. Mengevaluasi jasa melalui konsumen dalam hal ini nasabah BMT dapat menggunakan *Servqual* (*Service Quality*). Teori mengenai kualitas jasa pertama kali dicetuskan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dengan memperkenalkan lima dimensi *servicequality*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *emphaty*.³

Dalam konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Sebagaimana dijelaskan dalam Alqur'an surat Ali Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ

³ Fandi Tjiptono, Manajemen Jasa, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004) Hal.67-70

وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Maksud dari ayat diatas adalah berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan lemah lembut maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan lemah lembut akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa.⁴

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggan, sehingga berakibat dengan

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

⁴<https://ridwan202.wordpress.com/.../kualitas-pelayanan>

dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan. BMT Al-Aqobah Pusri Palembang merupakan sebuah perusahaan jasa keuangan yang sedang berkembang sehingga memerlukan langkah-langkah guna meningkatkan kepuasan nasabahnya.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya *research gap* dari 5 dimensi variabel independen *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (perhatian) yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu sebagai berikut.

Tabel 1.1
Research gap Bukti Fisik (*tangible*) terhadap Kepuasan

	Hasil Penelitian	Penelitian
Pengaruh Bukti Fisik (<i>tangible</i>) terhadap Kepuasan	Terdapat pengaruh positif antara Bukti Fisik terhadap Kepuasan	1. Lilik Rahmawati 2. Nofiana Hudayatin 3. Dewi Retno Indriaty
	Tidak terdapat pengaruh positif antara Bukti Fisik terhadap Kepuasan	1. Afrinda Khoirista 2. Edy Yulianto 3. M. Kholid Mawardi. 4. Catrin Novrista Harni 5. Fivi Rahmatus Sofiyah

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber 2017

Bukti Fisik (*tangible*) terhadap kepuasan nasabah yang diteliti oleh Lilik Rahmawati, Nofiana Hudayatin dan Dewi Retno Indriaty menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini

bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Afrinda Khoirista, Edy Yulianto, M. Kholid Mawardi, Catrin Novrista Harni dan Fivi Rahmatus Sofiyah menunjukkan bahwa bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 1.2
Research gap Kehandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan

	Hasil Penelitian	penelitian
Pengaruh Kehandalan (<i>Reliability</i>) terhadap Kepuasan	Terdapat pengaruh positif antara Kehandalan terhadap Kepuasan	1. Etdi Iswanto 2. Eka Purwanti
	Tidak terdapat pengaruh positif antara Kehandala terhadap Kepuasan	1. Catrin Novrista Harni 2. Fivi Rahmatus Sofiyah. 3. Kusuma Wijayanto 4. Adi kuswanto

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber 2017

Kehandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan nasabah yang diteliti oleh Etdi Iswanto dan Eka Purwanti menunjukkan bahwa bukti kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Catrin Novrista Harni, Fivi Rahmatus Sofiyah dan Kusuma Wijayanto menunjukkan bahwa kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 1.3
Research gap Daya Tanggap (*Responsiviness*) terhadap Kepuasan

	Hasil penelitian	Penelitian
Pengaruh Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>) terhadap Kepuasan	Terdapat pengaruh positif antara Daya tanggap terhadap Kepuasan	1. Untung Sriwidodo 2. Iksan Ongko Widjoyo, Leonid Julivan Rumam Dan Yohanes Sondang Kunto
	Tidak terdapat pengaruh positif antara Daya tanggap terhadap Kepuasan	1. Catrin Novrista Harni 2. Fivi Rahmatus Sofiyah

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber 2017

Daya tanggap (*Responsiviness*) terhadap kepuasan nasabah yang diteliti oleh Untung Sriwidodo, Iksan Ongko Widjoyo, Leonid Julivan Rumam dan Yohanes Sondang Kunto menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Catrin Novrista Harni dan Fivi Rahmatus Sofiyah menunjukkan bahwa daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 1.4
Research gap Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan

	Hasil Penelitian	Penelitian
Pengaruh Jaminan (<i>Assurance</i>) terhadap Kepuasan	Terdapat pengaruh positif antara Jaminan terhadap Kepuasan	1. Rahmat S Hidayatullah 2. Nur Rakhman Saputro

	Tidak terdapat pengaruh positif antara Jaminan terhadap Kepuasan	1. Kusuma Wijayanto
--	--	---------------------

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber 2017

Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan nasabah yang diteliti oleh Rahmat S Hidayatullah dan Nur Rakhman Saputro menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kusuma Wijayanto menunjukkan bahwa jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 1.5
Research gap Perhatian (*Empathy*) terhadap Kepuasan

	Hasil Penelitian	Penelitian
Pengaruh Perhatian (<i>Empathy</i>) terhadap Kepuasan	Terdapat pengaruh positif antara Perhatian terhadap Kepuasan	1. Adi Kuswanto
	Tidak terdapat pengaruh positif antara Perhatian terhadap Kepuasan	1. Kusuma Wijayanto 2. Dewi Retno Indriaty

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber 2017

Perhatian (*Empathy*) terhadap kepuasan nasabah yang diteliti oleh Adi Kuswanto menunjukkan bahwa perhatian berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang

dilakukan oleh Kusuma Wijayanto menunjukkan bahwa perhatian tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dari fenomena data tersebut, dapat ditarik simpulan bahwa tidak setiap kejadian empiris sesuai dengan teori yang ada. Hal ini diperkuat dengan adanya research gap dalam penelitian-penelitian terdahulu. Berbagai penelitian diatas menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda dari variabel kualitas pelayanan yang dipandang berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT AL-AQOBAH PUSRI PALEMBANG”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu: Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.?

C. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas maka adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan kegunaan bagi penulis dan pembaca dalam penambahan wawasan dan pengetahuan dari sisi keilmuan dan pengalaman lapangan mengenai kualitas pelayanan di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

Selain itu, kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini memberikan kesempatan kepada penulis untuk menerapkan disiplin ilmu yang telah dipelajari semasa perkuliahan ke dalam permasalahan nyata yang dihadapi perusahaan dan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan antara teori-teori yang telah dipelajari semasa perkuliahan dengan kenyataan yang sebenarnya di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

2. Bagi Perusahaan

Bagi Perusahaan Memberikan sedikit masukan berupa saran dan kritik guna ke depan lebih mengefektifkan fungsinya.

3. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan sebagai perbandingan untuk penelitian sejenis lainnya yang bisa digunakan yang semestinya bagi rekan-rekan selanjutnya.

4. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi terhadap masyarakat umum.

E. Kontribusi Penelitian

Adapun kontribusi penelitian ini adalah :

1. Kontribusi Teori

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan referensi kepustakaan mengenai ilmu pengetahuan di bidang pemasaran yaitu tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan bagi kalangan akademis maupun masyarakat umum mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut:

BAB 1 Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori Dan Pengembangan Hipotesis

Bab ini terdiri dari konsep kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, kajian penelitian terdahulu, *theory* dan pengembangan hipotesis.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang setting penelitian, desain penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, variable-variabel penelitian, instrument penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang gambaran umum obyek penelitian, karakteristik responden, analisis data, uji estimasi parameter dan pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V Simpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang simpulan hasil penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.⁵

Menurut Goeth dan Davis dalam Tjiptono kualitas merupakan sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁶

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.⁷

Pelayanan adalah suatu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan produsen atau instansi pemerintah kepada pengguna layanan tersebut. Layanan dapat berupa barang yang dihasilkan dari suatu proses produksi atau dapat pula berupa pelayanan yang ditawarkan. Kualitas layanan dapat diukur dengan cara membandingkan antara apa yang

⁵ Tjiptono Fandi, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta :BPFE ,2005) hlm. 240.

⁶ Ibid hlm.240

⁷ Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta :CAPS (Center For Academic Publishing Service) ,2012) hlm. 240.

diharapkan oleh pengguna layanan dan apa yang diterima oleh pengguna layanan.

Menurut Wyckop mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Menurut Parasuraman terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima oleh pengguna (*perceived service*). Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi harapan nasabahnya secara konsisten.⁸

Dari definisi di atas bahwa mutu atau kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan.⁹

⁸Algifari, *Mengukur Kualitas Pelayanan*, (Yogyakarta: BPFE, 2016), hlm.2-3

⁹Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta :CAPS (Center For Academic Publishing Service) ,2012) hlm. 240.

1. Dimensi Kualitas Pelayanan

Metode *service quality* membagi kualitas layanan ke dalam 5 dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman et.al, yaitu:¹⁰

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*) yang meliputi penampilan dan performansi dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian layanan.

Indikatornya adalah:

1. Fasilitas yang rapi, bersih dan nyaman
2. Penampilan karyawan yang enerjik, rapi dan bersih
3. Penataan interior

- b. Keandalan (*Reliability*) meliputi kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa atau pelayanan secara tepat dan akurat sehingga konsumen dapat mempercayai dan menghandalkannya. Indikatornya adalah:

1. Ketepatan waktu dimana bila pihak bank mengadakan perjanjian dengan nasabah mereka selalu menepatinya.
2. Kecepatan dan ketepatan dalam melayani nasabah.
3. Memberikan keyakinan bahwa karyawan dapat diandalkan dan dapat dipercaya.

- c. Daya tanggap (*Responsiveness*) meliputi kemauan atau keinginan pihak penyedia jasa untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan tanggap. Indikatornya adalah:

¹⁰A,Zeithaml Parasuraman,V.A & Berry,L.L.,A.*Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research*, (Journal Of Marketing), hlm.5-6

1. Tanggap dalam merespon permintaan nasabah.
 2. Kecepatan memberikan informasi.
 3. Menyediakan waktu untuk melayani nasabah secara cepat dan tepat
- d. Jaminan (*Assurance*) yaitu pemahaman dan sikap sopan dari karyawan (*contact personnel*) dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Indikatornya adalah:

1. Pihak karyawan meyakinkan nasabahnya dalam melaksanakan pekerjaannya.
 2. Karyawan memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam bidang pekerjaannya.
 3. Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah
- e. Perhatian (*Emphaty*) yaitu pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan. Indikatornya adalah:

1. Memahami kebutuhan nasabah.
2. Penyediaan jasa kerja untuk kebutuhan nasabah.
3. Perhatian individu kepada nasabah.

2. Kualitas Pelayanan Dalam Islam

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada

orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ (٢٦٩)¹¹

Dimensi *reliability* (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۚ إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ (٩١)¹²

¹¹Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267,Artinya “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

¹²Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91, Artinya “Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”.

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidak berhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat, sebagaimana yang dinyatakan dalam hadis Rasulullah SAW diriwayatkan oleh Bukhari yaitu:

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ سِنَانٍ حَدَّثَنَا فُلَيْحُ بْنُ سُلَيْمَانَ حَدَّثَنَا هِلَالُ بْنُ عَلِيٍّ عَنْ عَطَاءِ بْنِ يَسَارٍ
عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا ضَيَّعْتَ الْأَمَانَةَ

فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ قَالَ كَيْفَ إِضَاعَتُهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ إِذَا أُسْنِدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ

السَّاعَةَ¹³

Dimensi *assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan.

Dengan pemberian pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemah lembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa. Berkenaan dengan hal ini, Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa.

¹³hadis Rasulullah SAW diriwayatkan oleh Bukhari, Artinya “apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana caranya menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah? Berkata Nabi: apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya”. (Hadits Bukhari Nomor 6015).

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ ظُلْمًا وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

¹⁴(١٥٩)

Dimensi *empathy* (empati) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanannya lembaga. Kemudian memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga.

Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen. Berkenaan dengan empati, dalam Rasulullah saw yang diriwayatkan oleh Bukhori Muslim, menyatakan.

¹⁴Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159, Artinya "Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah mapun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya".

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ الْعَلَاءِ حَدَّثَنَا أَبُو أُسَامَةَ عَنْ بُرَيْدِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ عَنْ أَبِي بُرْدَةَ عَنْ أَبِي مُوسَى رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنْ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ الْخَازِنُ الْأَمِينُ الَّذِي يُنْفِقُ وَرُبَّمَا قَالَنَ الَّذِي يُعْطِي مَا أَمَرَ بِهِ كَامِلًا مُوقِفًا طَيِّبًا نَفْسُهُ إِلَى الَّذِي أَمَرَ بِهِ كَامِلًا مُوقِفًا طَيِّبًا نَفْسُهُ أَحَدُ الْمُتَصَدِّقِينَ¹⁵

Dimensi *tangibles* (bukti fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan.

Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al Qur'an surat At-Takaatsur ayat 1-5, yaitu:

أَلْهَاكُمْ التَّكَاثُرُ (١) حَتَّى زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ (٢) كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ (٣) ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ (٤) كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ (٥)¹⁶

Berdasarkan teori-teori yang telah diungkapkan, maka disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah suatu penilaian

¹⁵Rasullulah saw yang diriwayatkan oleh Bukhori Muslim,Artinya: ‘Telah menceritakan kepada kami [Muhammad bin Al 'Alaa'] telah menceritakan kepada kami [Abu Usamah] dari [Buraid bin 'Abdullah] dari [Abu Burdah] dari [Abu Musa] dari Nabi shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Seorang bendahara yang amanah, yang dia melaksanakan tugasnya (dengan baik), Dan adakalanya Beliau bersabda "Yaitu yang dia melaksanakan apa yang dperintahkan kepadanya dengan sempurna dan jujur serta memiliki jiwa lapang dada, yang dia mengeluarkannya (shadaqah) kepada orang yang berhak sebagaimana diperintahkan adalah termasuk salah satu dari Al Mutashaddiqin".

¹⁶Al Qur'an surat At-Takaatsur ayat 1-5, Artinya: “Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk kedalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu) dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu,jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin”.

konsumen tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkannya. Kualitas pelayanan ini diukur dengan lima dimensi, yaitu: *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Keyakinan), *Emphaty* (Empati) dan *Tangibles* (Bukti Fisik).

3. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Setiap BMT selalu ingin dianggap yang terbaik di mata nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh BMT sehingga keinginan nasabah dapat diberika secara maksimal. Berikut ini beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik yaitu:¹⁷

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki BMT. Meja dan kursi harus nyaman diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk.

b. Tersedia karyawan yang baik

Petugas nasabah harus ramah, sopan, dan menarik. Selain itu petugas nasabah harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Petugas *customer service* juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga semakin tertarik.

¹⁷Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010) hal. 186-187

- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari sejak awal hingga selesai
- d. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas *customer service* harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Jika terjadi sesuatu maka segera petugas *customer service* yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.
- e. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas *customer service* harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

- f. Mampu berkomunikasi

Petugas *customer service* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas, dan mudah dimengerti, jangan menggunakan dengan istilah yang sulit dimengerti.

- g. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Petugas *customer service* harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapaun. Rahasia *customer service* merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada *customer service*.

- h. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Tugas *customer service* selalu berhubungan dengan manusia, maka *customer service* perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan

pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

i. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Customer service harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas *customer service* yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

j. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas *customer service* khususnya dan seluruh karyawan BMT umumnya.

B. Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler, kepuasan nasabah atau pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.

Menurut Philip Kotler, kepuasan pelanggan atau nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan bisa mengalami salah satu dari tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja sesuai di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja

bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang dan gembira.¹⁸

Menurut Kotler dan Clarke mendefinisikan kepuasan sebagai pernyataan perasaan dari seseorang yang telah memperoleh kinerja layanan atau hasil untuk pemenuhan terhadap harapannya. Kepuasan merupakan sebuah fungsi dari tingkat relatif dari apa yang diharapkan dan kenyataan apa yang diterima. Kualitas layanan diartikan sebagai sebuah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kepuasan pengguna layanan.¹⁹

1. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Lupyodi untuk menentukan kepuasan nasabah atau pelanggan ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan antara lain.²⁰

- a. Kualitas produk, yaitu nasabah akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa kualitas produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosi, yaitu nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk

¹⁸Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol, Jilid 2*, (Jakarta :PT Prenhallindo,1997) hal. 227

¹⁹P Kotler dan Keller K, *Marketing Management* , (14th Edition, Prentice Hall, New Jersey), hal.3

²⁰Rambat Lupyodi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat , 2013), hal.264

dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

- d. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- e. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Kepuasan nasabah yang diberikan akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan BMT. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa BMT, maka nasabah tersebut akan:

1. Loyal kepada perusahaan, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke BMT yang lain dan akan setia menjadi nasabah BMT yang bersangkutan.
2. Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa BMT akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara ulang-ulang.
3. Membeli lagi produk lain dalam BMT yang sama dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu BMT.
4. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan BMT karena pembicaraan tentang kualitas

pelayanan BMT ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.

2. Pengukuran Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dan Keller dalam bukunya yang berjudul *Marketing Management*, kepuasan konsumen dapat diketahui melalui cara-cara sebagai berikut:²¹

1. Sistem keluhan dan saran. Perusahaan dan penyelenggaraan pelayanan menyediakan formulir untuk diisi oleh konsumen atau pengguna pelayanan untuk menyatakan hal-hal yang dirasakan oleh konsumen memuaskan dan hal-hal yang tidak memuaskan keluhan.
2. Survei kepuasan konsumen. Untuk tujuan mengukur kualitas layanan konsumen yang diharapkan oleh konsumen atau pengguna pelayanan dan kualitas layanan yang diterima oleh konsumen atau pengguna pelayanan perlu dilakukan melalui survei kepuasan konsumen atau penggunaan pelayanan. Konsumen yang terpilih sebagai responden sampel diminta menjawab pertanyaan-pertanyaan tentang berbagai dimensi pelayanan.
3. Konsumen bayangan (*Ghost Shopping*). Konsumen bayangan maksudnya adalah orang-orang yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian mereka diminta seolah-olah menjadi konsumen atau

²¹P Kotler dan Keller K, *Marketing Management* , (14th Edition, Prentice Hall, New Jersey), hlm.4-5

pengguna pelayanan. Kemudian mereka diminta melakukan penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan atau penyelenggara pelayanan, mana dimensi kepuasan yang telah diselenggarakan dengan memuaskan dan mana yang tidak.

4. Analisis konsumen yang beralih. Cara ini dilakukan dengan menghubungi konsumen yang beralih kepada perusahaan pesaing. Perusahaan mencari informasi kepada konsumen yang beralih tentang alasan mereka beralih kepada perusahaan asing.

C. Baitul Mal wa Tamwil (BMT)

Menurut Heri Sudarsono dua fungsi utama BMT yakni sebagai *Bait AL Maal*, yaitu lembaga yang mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non profit, seperti halnya *zakat, infaq, dan sadaqoh*.²²

Menurut Hosen dan Hasan Ali, BMT (*Baitul Mal Wat Tamwil*) merupakan lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuhkembangkan bisnis usaha mikro dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin, ditumbuhkan atas prakarsa dan modal awal dari tokoh-tokoh masyarakat setempat dengan berlandaskan pada system ekonomi yang *salam*: keselamatan (berintikan keadilan), kedamaian, dan kesejahteraan.²³

²²Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia.2004) hal.18

²³Hasan Ali, *Berbagai macam Transaksi dalam Islam*, (Jakarta:Rajawali Pers.2003) hal.18

1. Prinsip-Prinsip Dalam BMT

Dalam kegiatan operasionalnya, BMT menggunakan prinsip bagi hasil, sistem balas jasa, sistem profit, akad bersyarikat, dan produk pembiayaan. Masing-masing akan diuraikan sebagai berikut:²⁴

a. Prinsip bagi hasil

Prinsip ini maksudnya, ada pembagian hasil dari pemberi pinjaman dengan BMT.

b. Sistem balas jasa

Sistem ini merupakan suatu tata cara jual beli yang dalam pelaksanaannya BMT mengangkat nasabah sebagai agen yang diberi kuasa melakukan pembelian barang atas nama BMT, dan kemudian bertindak sebagai penjual, dengan menjual barang yang telah dibelinya dengan ditambah *mark up*. Keuntungan BMT nantinya akan dibagi kepada penyedia dana.

c. Sistem profit

Sistem yang sering disebut sebagai pembiayaan kebajikan ini merupakan pelayanan yang bersifat sosial dan non-komersial. Nasabah cukup mengembalikan pokok pinjamannya saja.

d. Akad bersyarikat

Akad bersyarikat adalah kerjasama antara dua pihak atau lebih dan masing-masing pihak mengikutsertakan modal (dalam berbagai bentuk)

²⁴H. Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta. 2009) hal.18-19

dengan perjanjian asing pembagian keuntungan atau kerugian yang disepakati.

e. Produk pembiayaan

Penyedia uang dan tagihan berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam di antara BMT dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya beserta bagi hasil setelah jangka waktu tertentu.

2. Kegiatan Operasional BMT

Berdasarkan fungsi dan jenis dana yang dikelola oleh BMT, maka terdapat dua tugas penting BMT, yakni terkait dengan pengumpulan dan penggunaan dana.

a. Pengumpulan dana BMT

Pengumpulan dana BMT dilakukan melalui bentuk simpanan tabungan dan deposito. Adapun akad yang mendasari berlakunya simpanan terikat atas jangka waktu dan syarat-syarat tertentu dalam penyertaan dan penarikannya, yakni:

1. simpanan wadiah, adalah titipan dana yang tiap waktu dapat ditarik pemilik atau anggota dengan mengeluarkan semacam surat berharga pemindahbukuan atau transfer dan perintah membayar lainnya. Simpanan yang berakad wadiah ada dua maca, yakni wadhi'ah amanah, yaitu titipan dana zakat, infak dan shadaqah dan wadhi'ah yadhomanah, yaitu titipan yang akan mendapat bonus dari pihak bank syariah jika bank syariah mengalami keuntungan.

2. Simpanan mudharabah, adalah simpanan pemilik dana yang penyetoran dan penarikannya dapat dilakukan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya. Simpanan mudharabah tidak memberikan bunga tetapi diberikan bagi hasil. Jenis simpanan yang berakad mudharabah dapat dikembangkan dalam berbagai variasi simpanan.

b. Penyaluran dana BMT

Terdapat berbagai jenis pembiayaan yang dikembangkan oleh BMT, yang semuanya itu mengacu pada dua jenis akad, yakni: akad tijarah dan akad syirkah. Masing-masing akan diuraikan sebagai berikut:

1. Akad tijarah (jual beli), yakni suatu perjanjian pembiayaan yang disepakati antara BMT dengan anggota dimana BMT menyediakan dananya untuk sebuah investasi dan atau pembelian barang modal dan usaha anggotanya yang kemudian proses pembayarannya dilakukan secara mencicil atau angsuran atau pengembalian dibayarkan pada saat jatuh tempo pengembaliannya.
2. Akad syirkah (pernyataan dan bagi hasil)
 - a. Musyarakah: penyertaan BMT sebagai pemilik modal dalam suatu usaha yang mana antara resiko dan keuntungan ditanggung bersama secara seimbang dengan porsi penyertaan.
 - b. Mudharabah: suatu perjanjian pembiayaan antara BMT dengan anggota dimana BMT menyediakan dana untuk penyediaan

modal kerja sedangkan peminjaman berupaya mengelola dana tersebut untuk pengembangan usahanya.

Pengelolaan dana BMT disalurkan untuk sector perdagangan, industri rumah tangga, pertanian, peternakan, perikanan, konveksi, kontruksi, percetakan, dann jasa. Sedangkan pola angsuran dapat berdasarkan pada angsuran harian, mingguan, dua mingguan, bulanan, serta pada saat jatuh tempo.²⁵

3. Strategi Pengembangan BMT

Ada beberapa strategi yang dapat digunakan dalam menghadapi problematika ekonomi yang ada di BMT saat ini, diantaranya:²⁶

- a. Optimalisasi SDM yang ada di BMT
- b. Strategi pemasaran yang lebih meluas
- c. Inovasi produk sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- d. Fungsi partner BMT perlu digalakkan, bukannya menjadi lawan
- e. Evaluasi bersama BMT

D. Penelitian Terdahulu

Adapun hasil penelitian rekan-rekan senior kami terdahulu dalam studi Fakultas ekonomi dan Bisnis islam UIN Raden Fatah Palembang dan jurnal-jurnal yaitu sebagai berikut:

1. Rachmad Hidayat (2009) “*Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank*

²⁵H.Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta. 2009) hal 20-21

²⁶Ibid hal 23

Mandiri". Berdasarkan hasil penelitian kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, Nilai bagi nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, Kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, Nilai bagi nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, Temuan teoritis yang mengarah kepada pengembangan teori yang dihasilkan dalam studi ini yaitu kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas nasabah. Namun kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan diantaranya oleh kepuasan nasabah.

2. Eka Purwanti (2015) "*Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Salon Spa Moz5 Cabang Palembang*". Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelanggan sudah merasa puas atas kualitas yang diberikan oleh salon dan spa moz5. Hal ini dapat dilihat jawaban responden pada variabel kepuasan pelanggan di mana pada indikator produk, kualitas pelayanan dan harga yang diterapkan mendapat respon jawaban yang baik dari para

pelanggan yang berarti semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan berimplikasi kepada kepuasan pelanggan.²⁷

3. Niendya Kirana (2016) "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSIA YK Madira Palembang*". Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa hasil pengujian variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien RSIA YK Madira Palembang hal ini dapat dilihat melalui uji koefisien determinasi (R^2), besarnya nilai adjusted R^2 dalam model regresi diperoleh sebesar 0,682. Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel dependen kepuasan pasien yang dapat diterangkan oleh persamaan ini sebesar 68,2%. Sedangkan sisanya sebesar 32,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien layak untuk menjelaskan variabel yang dianalisis. Dari hasil pengolahan dan analisis kuantitatif dapat disimpulkan, variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) rawat inap RSIA YK Madira Palembang.²⁸
4. Nurul Istiqomah (2014) "*pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah kelurahan sialang sako Palembang*".

²⁷Eka Purwanti, "Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Salon Spa Moz5 Cabang Palembang", *Skripsi*, Palembang : UIN Raden Fatah Palembang, 2015, (tidak diterbitkan)

²⁸Niendya Kirana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSIA YK Madira Palembang, *Skripsi*, Palembang : UIN Raden Fatah Palembang, 2016, (tidak diterbitkan)

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, data ditarik simpulan, kulaitas pelayanan yang terdiri dari dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, assurance dan bukti fisik secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan nasabah pegadaian syariah kelurahan sialang sako Palembang. hal ini dapat dilihat dari nilai R square 0,621 artinya bahwa 62,1% sedangkan sisanya 37,9%. Diterangkan oleh variabel lain selain bukti fisik, daya tanggap, assurance dan kualitas pelayanan, dan dari hasil uji F dapat diketahui bahwa nilai F hitung yang diperoleh adalah sebesar 25,276 dengan nilai signifikan 0,000. Oleh karena itu signifikan $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik, daya tanggap, dan assurance layak untuk menjelaskan variabel kepuasan nasabah yang dianailisi.²⁹

5. Dinul Subroto (2014) "*pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di bank syariah mandiri cabang Palembang*". Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah mempunyai pengaruh karena semua variabel memiliki status valid, ini ditandai dengan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel (0,173). Seluruh variabel penelitian memiliki nilai Alpha Cronbach yang lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini berstatus reliable. Variabel kualitas

²⁹Nurul istiqomah , "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah kelurahan sialang sako Palembang", *Skripsi*, Palembang : UIN Raden Fatah Palembang, 2014, (tidak diterbitkan)

pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT.Bank Syari'ah Mandiri Cabang Palembang. Terlihat dari t hitung 2,909 pada tingkat signifikan p sebesar 0,005 ($p < 0,05$). Variabel kualitas layanan secara keseluruhan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah terlihat dari nilai f tabel dengan $df = 1:6$ dan tingkat signifikan (α) 5% sebesar 3,94 sedangkan nilai f hitung sebesar 8,462 dengan membandingkan nilai f hitung dengan f tabel diketahui bahwa f hitung lebih besar dari f tabel atau $8462 > (\text{nilai signifikan} < 0,05)$. Nilai koefisien determinasi yang disesuaikan (R Square) sebesar 0,081 artinya 8,1% variasi dari semua variabel bebas kualitas layanan dapat menerangkan variabel kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya sebesar 91,1% dijelaskan oleh faktor lain diluar model persamaan regresi.³⁰

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama (Tahun)	Judul	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Rachmad Hidayat (2009)	Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas	Temuan teoritis yang mengarah kepada pengembangan teori yang dihasilkan dalam studi ini yaitu kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas nasabah. Namun kualitas	a.Persamaan dari penelitian ini adalah meneliti kualitas pelayanan terhadap nasabah	a.Meneliti kualitas produk dan nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah b. Objek penelitian yang diteliti

³⁰Dinul Subroto, "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di bank syariah mandiri cabang Palembang", *Skripsi*, Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2014, (tidak diterbitkan)

		Nasabah Bank Mandiri	layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan diantaranya oleh kepuasan nasabah.		adalah Bank Mandiri
2.	Eka Purwanti (2015)	Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Salon Spa Moz5 Cabang Palembang	Hasil penelitian banyak responden yang setuju terhadap penerapan yang telah diterapkan yaitu dengan persentase nilai tertinggi terdapat pada indikator kehandalan sebesar 76%. Sedangkan indikator terhadap kepuasan pelanggan terdapat pada indikator harga yaitu sebesar 62%. menunjukkan bahwa penerapan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh salon dan spa moz5 sudah terlaksana dengan baik.	a. Persamaan dari penelitian ini adalah sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah atau pelanggan	a. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Yang diolah skala likert yang dianalisis secara kualitatif b. Objek penelitian yang diteliti adalah Salon Spa Moz5 Cabang Palembang
3.	Niendya Kirana (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rsia Yk Madira Palembang	Hasil penelitian uji t dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSIA YK Mandiri Palembang (Y). pengaruh variabel t hitung sebesar 10.301 dengan taraf signifikan 0.000. karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($10.301 > 1.677$) atau $sig < t$	a. Persamaan dari penelitian ini adalah Meneliti kualitas pelayanan	a. Penelitian ini menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> b. Objek Penelitian yang diteliti adalah Rsia Yk Madira Palembang

			(0.000<0.05).		
4.	Nurul istiqomah (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Kelurahan Sialang Sako Palembang	Hasil penelitian diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT.pegadaian syariah.	a.Persamaan dari penelitian ini adalah sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah atau pelanggan	a.Perbedaan dari penelitian ini menggunakan metode <i>random sampling</i>
5.	Dinul Subroto (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang	Hasil penelitian secara kuantitatif pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai t 2,909 dan p value (sig) sebesar 0,005 yang dibawah alpha 5%. Bahwa kualitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syari'ah Mandiri Cabang Palembang	a.Persamaan dari penelitian ini adalah sama meneliti menggunakan metode <i>sampling insidental</i>	a.Perbedaan dari penelitian ini adalah objek

Dari tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel bebas X sangat mempengaruhi variabel Y. pada penelitian ini, penulis lebih berfokus untuk menegtahui adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

E. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam menguraikan secara sistematis pokok permasalahan yang ada dalam penelitiannya. Ditinjau dari jenis hubungan variabel, maka disini termasuk hubungan sebab akibat yaitu suatu variabel dapat mempengaruhi variabel yang lain, sehingga variabel bebas (*independent variable*) adalah Kualitas Pelayanan (X), Sedangkan variabel terikat (*dependent variabel*) adalah Kepuasan Nasabah (Y).

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat disusun sebagai berikut:



F. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara terhadap rumusan masalah yang masih harus dibuktikan kebenarannya, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori dan belum didasarkan fakta.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang. Dan indikator yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dari

variabel insentif (X) yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), assurance (jaminan), empathy (empati), dan responsiveness (daya tanggap).



BAB III

METODE PENELITIAN

Uraian mengenai metode penelitian ini meliputi *setting* penelitian, desain penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, variable-variabel penelitian, instrument penelitian dan teknik analisis data.

A. *Setting* Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Al-Aqobah Pusri Palembang yang beralamat di Jl.Mayor Zen Palembang 30118 Gedung PT.SAK Kel.Sei Selayur, Kec.Kalidoni kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan.

B. *Desain* Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah yang disebutkan sebelumnya, maka desain tulisan ini termasuk pada jenis penelitian menggunakan penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan dengan mengumpulkan data informasi yang diperoleh langsung oleh responden nasabah BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Sumber data

Sumber data dalam Penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok, fokus dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.³¹

Data primer dalam penelitian ini adalah data dari observasi langsung dan data dari kuesioner yaitu berupa hasil jawaban responden atas kuesioner yang diajukan kepada nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang. Tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Sumber sekunder meliputi komentar, interpretasi, atau pembahasan tentang materi original.³²

Data sekunder diperoleh secara tidak langsung atau melalui pihak lain, atau laporan historis yang telah disusun dalam arsip yang dipublikasikan atau tidak. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa brosur-brosur, dan dokumen jumlah nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

³¹Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014) hlm.73

³²Ulber Silalahi, *Metodologi penelitian Sosial*, (Bandung: Refika Aditama, 2012), hlm.291

D. Populasi dan Sampel Peneltia

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.³³ Populasi pada peneltian ini adalah para nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakterisitk yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk peneltian.³⁴

a. Penentuan Ukuran Sampel

Ukuran sampel adalah banyak individu, subjek atau elemen-elemen dari suatu populasi yang di teliti untuk diambil sampelnya. Karena keterbatasan waktu, dana, tenaga dan besarnya jumlah populasi. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah BMT Al-Aqobah Pusri Palembang dengan jumlah nasabah 621 nasabah. Dengan dasar tersebut peneliti mengambil 10% dari jumlah seluruh nasabah BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

Untuk menentukan besarnya jumlah sampel yang akan digunakan, penelitian menggunakan pendekatan rumus slovin.³⁵

³³Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014)hlm.65

³⁴ Ibid,hlm.65

³⁵Suryani & Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana,2015), hlm.193

$$\pi = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n : Sampel

N : Populasi

e : Perkiraan tingkat kesalahan

pada penelitian ini besarnya $e = 10\%$, maka perhitungan besarnya sampel adalah :

$$\pi = \frac{621}{1 + 621(10\%)^2}$$

$$\pi = \frac{621}{1 + 621(0,01)}$$

$$\pi = \frac{621}{7,21}$$

$$\pi = 86 \text{ orang nasabah}$$

b. Penentuan Penarikan Sampel

Pendekatan umum yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling incidental. Teknik sampling incidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.³⁶

³⁶ Umar Husein, *Metode Riset dan Perilaku Konsumen Jasa*, (Jakarta: PT.Ghalia Indonesia, 2003), hlm.85

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik penyebaran kuesioner, penelitian menyebarkan daftar pertanyaan kepada nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Dengan skala likert, maka variabel penelitian yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Adapun pengukuran skala likert dalam penelitian ini sebagai berikut:

2) SS	= Sangat Setuju	diberi Skort	5
3) ST	= Setuju	diberi Skort	4
4) N	= Netral	diberi Skort	3
5) TS	= Tidak Setuju	diberi Skort	2
6) STS	= Sangat Tidak Setuju	diberi Skort	1

F. Variabel –Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.³⁷

Terdapat dua variabel dalam penelitian ini, yaitu:

1. Variabel Independen (Bebas)

Variabel independen adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).³⁸ Variabel bebas independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X).

2. Variabel Dependen (Terikat)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.³⁹ Variabel terikat (dependen) dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y).

G. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah penjabaran masing-masing variabel terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Dalam penelitian ini terdiri atas variabel bebas (*independent*) yaitu kualitas pelayanan (X), sedangkan variabel terikat (*dependent*) yaitu kepuasan nasabah (Y).

Kualitas Pelayanan adalah suatu bentuk layanan yang di selenggarakan oleh penyedia layanan (produsen atau instansi pemerintah)

³⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*, (Bandung: ALFABETA, 2014), hlm.38

³⁸Ibid, hlm.39

³⁹Ibid, hlm.39

kepada pengguna layanan tersebut. Layanan dapat berupa barang yang dihasilkan dari suatu proses produksi atau dapat pula berupa pelayanan yang ditawarkan.⁴⁰ Ada 5 dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman et.al, yaitu:⁴¹

- a. Bukti fisik (*Tangibles*) yang meliputi penampilan dan performansi dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian layanan.

Indikatornya adalah:

1. Fasilitas yang rapi, bersih dan nyaman
 2. Penampilan karyawan yang enerjik, rapi dan bersih
 3. Penataan interior
- b. Kehandalan (*Reliability*) meliputi kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa atau pelayanan secara tepat dan akurat sehingga konsumen dapat mempercayai dan menghandalkannya. Indikatornya adalah:
 1. Ketepatan waktu dimana bila pihak bank mengadakan perjanjian dengan nasabah mereka selalu menepatinya.
 2. Kecepatan dan ketepatan dalam melayani nasabah.
 3. Memberikan keyakinan bahwa karyawan dapat diandalkan dan dapat dipercaya.

⁴⁰ Algifari, *Mengukur Kualitas Pelayanan*, (Yogyakarta: BPFE, 2016), hlm.2

⁴¹A, Zeithaml Parasuraman, V.A & Berry, L.L, *A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research*, (Journal Of Marketing), hlm.5-6

- c. Daya tanggap (*Responsiveness*) meliputi kemauan atau keinginan pihak penyedia jasa untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan tanggap. Indikatornya adalah:
1. Tanggap dalam merespon permintaan nasabah.
 2. Kecepatan memberikan informasi.
 3. Menyediakan waktu untuk melayani nasabah secara cepat dan tepat
- d. Jaminan (*Assurance*) yaitu pemahaman dan sikap sopan dari karyawan (*contact personnel*) dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Indikatornya adalah:
1. Pihak karyawan meyakinkan nasabahnya dalam melaksanakan pekerjaannya.
 2. Karyawan memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam bidang pekerjaannya.
 3. Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah
- e. Simpati (*Empathy*) yaitu pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan. Indikatornya adalah:
1. Memahami kebutuhan nasabah.
 2. Penyediaan jasa kerja untuk kebutuhan nasabah.
 3. Perhatian individu kepada nasabah.

Kepuasan nasabah adalah pernyataan perasaan dari seseorang yang telah memperoleh kinerja layanan atau hasil untuk pemenuhan terhadap harapannya. Kepuasan merupakan sebuah fungsi dari tingkat relatif dari apa yang diharapkan dan kenyataan apa yang diterima. Kualitas layanan diartikan sebagai sebuah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kepuasan pengguna layanan.⁴²

Menurut Lupyodi untuk menentukan kepuasan nasabah atau pelanggan ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan antara lain.⁴³

- a. Kualitas produk, yaitu nasabah akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa kualitas produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosi, yaitu nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.

⁴²Ibid., hlm.3

⁴³Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hlm.264

- e. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Tabel 3.1
Operasional Variabel

variabel	Dimensi	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Kemampuan BMT Al-Aqobah Pusri menunjukkan daya tarik fasilitas fisik pada nasabah	a. Fasilitas yang rapi, bersih dan nyaman b. Penampilan karyawan yang enerjik, rapi dan bersih c. Penataan interior	Likert
	<i>Reliability</i> (kehandalan)	Kemampuan BMT Al-Aqobah Pusri memberikan pelayanan yang akurat dan sesuai	a. Ketepatan waktu dimana bila pihak bank mengadakan perjanjian dengan nasabah mereka selalu menepatinya. b. Kecepatan dan ketepatan dalam melayani nasabah. c. Memberikan keyakinan bahwa karyawan dapat diandalkan dan dapat dipercaya.	Likert
	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Kemampuan BMT Al-Aqobah Pusri memberikan jasa secara cepat	a. Tanggap dalam merespon permintaan nasabah. b. Kecepatan memberikan	Likert

			informasi. c. Menyediakan waktu untuk melayani nasabah secara cepat dan tepat	
	<i>Assurance</i> (jaminan)	Pengetahuan, keramahan para pegawai serta reputasi baik BMT Al-Aqobah Pusri dapat menimbulkan rasa percaya nasabah	a. Pihak karyawan meyakinkan nasabahnya dalam melaksanakan pekerjaannya. b. Karyawan memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam bidang pekerjaannya. c. Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah	Likert
	<i>Empathy</i> (perhatian)	Kemampuan BMT Al-Aqobah Pusri memberikan perhatian yang tulus secara individual kepada nasabah	a. Memahami kebutuhan nasabah. b. Penyediaan jasa kerja untuk kebutuhan nasabah. c. Perhatian individu kepada nasabah.	Likert

Kepuasan Nasabah (Y)		Perasaan senang atau kecewa seseorang, antara kesan yang diterima terhadap kinerja BMT Al-Aqobah Pusri Palembang dengan harapan yang diinginkan nasabah	<ul style="list-style-type: none"> a. Produk yang ditawarkan berkualitas dan tidak mengecewakan b. Kualitas yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan c. Nasabah merasa puas dan bangga bila menggunakan produk d. Harga produk yang diberikan relatif normal e. Nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan dan membuang waktu untuk mendapatkan produk 	Likert
----------------------	--	---	--	--------

H. Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau keabsahan suatu alat ukur. Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel.⁴⁴ Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table untuk tingkat signifikansi 5 persen dari *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah

⁴⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*, (Bandung: ALFABETA, 2014), hlm.89

sampel. Jika r hitung $>$ r tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat di andalkan.⁴⁵ Uji reliabilitas instrument dapat dilihat dari besarnya nilai *cronbach alpha* pada masing-masing variabel. *Cronbach alpha* digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten interitem atau menguji kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item. Instrument untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60.⁴⁶

Ketidak konsistenan dapat terjadi mungkin karena perbedaan persepsi responden atau kurang pemahaman responden dalam menjawab item-item pertanyaan.

Tabel 3.2
Pedoman Untuk Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi⁴⁷

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat

⁴⁵ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: ALFABETA, 2010), hlm.99

⁴⁶ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: UNDIP, 2005), hlm.129

⁴⁷ Ibid., hlm.231

0,80-1,000	Sangat Kuat
------------	-------------

I. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Berdasarkan latar belakang penelitian kuantitatif ini, maka teknik analisis data yang digunakan bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan atau tidak antar komponen variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah :

1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah analisis regresi dua variabel yaitu suatu model dimana hanya ada satu variabel bebas dan satu variabel tak bebas yang dinyatakan sebagai fungsi linier.⁴⁸ Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel independen dalam hal ini pelayanan karyawan (X) dengan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y) dengan rumus:

Model regresi linier sederhana : $Y = a + bX$

⁴⁸ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2013), hal.284

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

X = Kualitas Pelayanan

a = Bilangan Konstanta

b = Kofisien Regresi

e = Standar eror

2. Uji Asumsi Klasik

Dalam analisis regresi linier berganda terdapat asumsi-asumsi yang harus dipenuhi sehingga model regresi tidak memberikan hasil biasa (*Best Linier Unibased Estimator* atau *BLUE*). Pengujian asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi normalitas, linieritas, multikolinieritas, dan heteroskedasitas.

Masing-masing pengujian asumsi klasik tersebut secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal, deteksi normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik.⁴⁹

Untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data, maka dilakukan perhitungan uji normalitas sebaran dengan uji statistik

⁴⁹ Ghozali, *Model Persamaan Structural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Ver.5.0*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro,2008),hlm.113

Kolmogorof-Smirnov (K-S). untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data, menurut Hadi data dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikan $> 0,05$, sebaliknya jika nilai signifikannya $\leq 0,05$ maka sebarannya dinyatakan tidak normal.

Hipotesis yang dikemukakan :

H_0 = data residual berdistribusi normal (*Asymp.* $>0,05$)

H_a = data residual tidak berdistribusi normal (*Asymp. Sig* $< 0,05$)

b. Uji Linieritas

Salah satu asumsi dari analisis regresi adalah linieritas. Hal ini dimaksudkan apakah garis regresi antara X dan Y membentuk garis linier atau tidak. Uji ini ditentukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas sebagai prediktor mempunyai hubungan linear atau tidak dengan variabel terikat. Menurut Sugiyono, “kalau tidak linier maka analisis regresi tidak bisa dilanjutkan”.⁵⁰

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel independen dalam suatu model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel independennya, maka hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependennya menjadi terganggu.

Uji multikolinieritas dilakukan juga bertujuan untuk menghindari kebiasaan dalam pengambilan kesimpulan mengenai

⁵⁰ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta,2007), hlm.265

pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat *VIF (Variance Inflation Factors)* dan nilai *tolerance*. Pengambilan keputusan dengan melihat nilai *tolerance*:

- 1) Tidak terjadi Multikolinieritas, jika nilai *tolerance* lebih besar 0,10.
- 2) Terjadi Multikolinieritas, jika nilai *tolerance* lebih kecil atau sama dengan 0,10.

Dengan melihat nilai *VIF (Variance Inflation Factor)* :

- 1) Tidak terjadi Multikolinieritas, jika nilai *VIF* lebih kecil 10,00
- 2) Terjadi Multikolinieritas, jika nilai *VIF* lebih besar atau sama dengan 10,00

d. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah alat uji bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residul satu pengamatan ke pengamatan lainnya.⁵¹

Menurut Ghozali,⁵² cara mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan

⁵¹Ghozali, *Model Persamaan Structural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Ver.5.0*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2008), hlm. 105

⁵²Ibid., hlm. 113

dengan melihat pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SPREID dan ZPRED. Dasar analisis heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik yang membentuk pola yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga, yaitu uji koefisien determinasi (R^2), uji F (simultan), uji t (parsial) dan uji r (korelasi).

a. Uji r (korelasi)

Uji r korelasi adalah analisis untuk menelaah hubungan antara dua peubah pengukur, jika ada keeratan hubungan linier antara linier kedua peubah tersebut dinyatakan dengan korelasi.⁵³

Uji korelasi bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel variabel independen kualitas pelayanan (X) berhubungan secara positif atau negatif.

Dalam melakukan analisis data pada penelitian ini, ada beberapa bentuk uji yang digunakan, yaitu sebagai berikut:

⁵³Asep Saepuddin dkk, *Satistika Dasar*, (Jakarta: PT Grasindo.2009), hlm.111

Koefisien Korelasi dapat dinyatakan dengan persamaan $-1 \leq r \leq +1$, artinya ;

- 1) $r > 0$, jika r bernilai positif maka variabel-variabel berkorelasi positif, semakin dekat r ke $+1$ maka semakin kuat korelasinya, demikian pula sebaliknya. Dengan demikian maka hubungan antara kedua variabel searah. Artinya bila X bertambah besar maka Y bertambah besar.
- 2) $r < 0$, jika r bernilai negatif maka variabel-variabel berkorelasi negatif, semakin dekat r ke -1 maka semakin kuat korelasinya, demikian pula sebaliknya. Dengan demikian maka hubungan antara kedua variabel berlawanan. Artinya bila X bertambah besar maka Y bertambah kecil.
- 3) $r = 0$, jika r bernilai 0 maka variabel-variabel tidak menunjukkan korelasi
- 4) $r = +1$ dan -1 , jika bernilai $+1$ atau -1 maka variabel-variabel menunjukkan korelasi positif atau negatif yang sempurna.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1 . Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan

hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*cross section*) relatif mudah karena adanya variasi yang besar antar masing-masing pengamatan.⁵⁴

Nilai koefisien determinasi mempunyai interval nol sampai satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika $R^2 = 1$, berarti besarnya persentase sumbangan X terhadap variasi (naik-turunnya) Y secara bersama-sama adalah 100%. Hal ini menunjukkan bahwa apabila koefisien determinasi mendekati 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat, maka semakin cocok pula garis regresi untuk meramalkan Y.⁵⁵

c. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.⁵⁶

Kriteria dalam uji F adalah sebagai berikut:

- 1) Taraf signifikan $\alpha = 0,05$
- 2) H_0 akan diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, artinya variabel independen (X) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

⁵⁴Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan program SPSS*.(Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro,2006), hlm.83

⁵⁵Imam Ghazali, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu,2006), hlm125

⁵⁶Dwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS*,(Untuk Analisis Data dan Uji Statistik), (Yogyakarta:Mediakom,2008),hlm.81

3) H_a akan diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, artinya variabel independen (X) secara simultan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

d. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji signifikansi t digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria :

- 1) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikan $\leq 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BMT Al-Aqobah Pusri Palembang

1. Sejarah singkat BMT Al-Aqobah Pusri Palembang

BMT Al-Aqobah adalah sebuah perusahaan yang bergerak dilembaga keuangan mikro syariah atau koperasi simpan pinjam berprinsip syariah untuk pembiayaan modal usaha atau konsumtif, juga memiliki fungsi membantu pemberdayaan umat dengan melakukan pembinaan masyarakat dalam membentuk kelompok mitra BMT, serta meyalurkan zakat, infak dan shadaqah, selain itu BMT Al-Aqobah memiliki usaha dalam sektor real berupa kerjasama dengan asuransi takaful dan Event Organizer.

Kepengurusan BMT Al-Aqobah berada dibawah badan pengurus masjid Al-Aqobah, dengan jumlah anggota pendiri sebanyak 22 anggota pendiri. BMT Al-Aqobah didirikan dan dasar keperdulian atas dasar sesama, ditunjukkan kepada pedagang-pedagang kecil untuk pemberian pembiayaan agar bisa terlepas dari rentenir dan proses ribawi, serta memberikan kesempatan kepada masyarakat yang ingin membuka usaha untuk diberi pelatihan, dibina dalam manajemen keuangan dan bisnis serta diberikan modal usaha, agar bisa mandiri serta dapat meningkatkan taraf hidup.

2. Visi dan Misi BMT Al-Aqobah Al-Aqobah Pusri Palembang

a. Visi BMT Al-Aqobah Pusri Palembang

Visi BMT adalah mewujudkan kualitas anggota, keluarga dan masyarakat dilingkungan yang selamat, damai dan sejahtera dengan mengembangkan lembaga dan usaha dan kelompok usaha masyarakat (POKUSMA) berlandaskan atas azaz dan prinsip-prinsip dasar yang maju berkembang, terpercaya, aman, dan nyaman, transparan dan berkehati-hatian.

b. Misi BMT Al-Aqobah Pusri Palembang

Misi BMT adalah mengembangkan POKUSMA dan BMT berlandaskan atas azaz dan prinsip-prinsip dasar yang maju berkembang, terpercaya, aman, dan nyaman, transparan dan berkehati-hatian sehingga terwujud kualitas anggota, keluarga dan masyarakat dilingkungan BMT yang selamat dan sejahtera.

1. Tujuan Lembaga BMT Al-Aqobah

Alasan didirikannya BMT Al-Aqobah Palembang, diantaranya:

- a. Membantu manajemen perekonomian msyarakat kalangan menengah kebawah
- b. Membantu masyarakat usaha mikro untuk maju secara ekonomi, terbebas dari jeratan rentenir dan meningkatkan kesadaran menabung dan berusaha secara mandiri
- c. Menumbuhkembangkan kepercayaan masyarakat kepada BMT Al-Aqobah

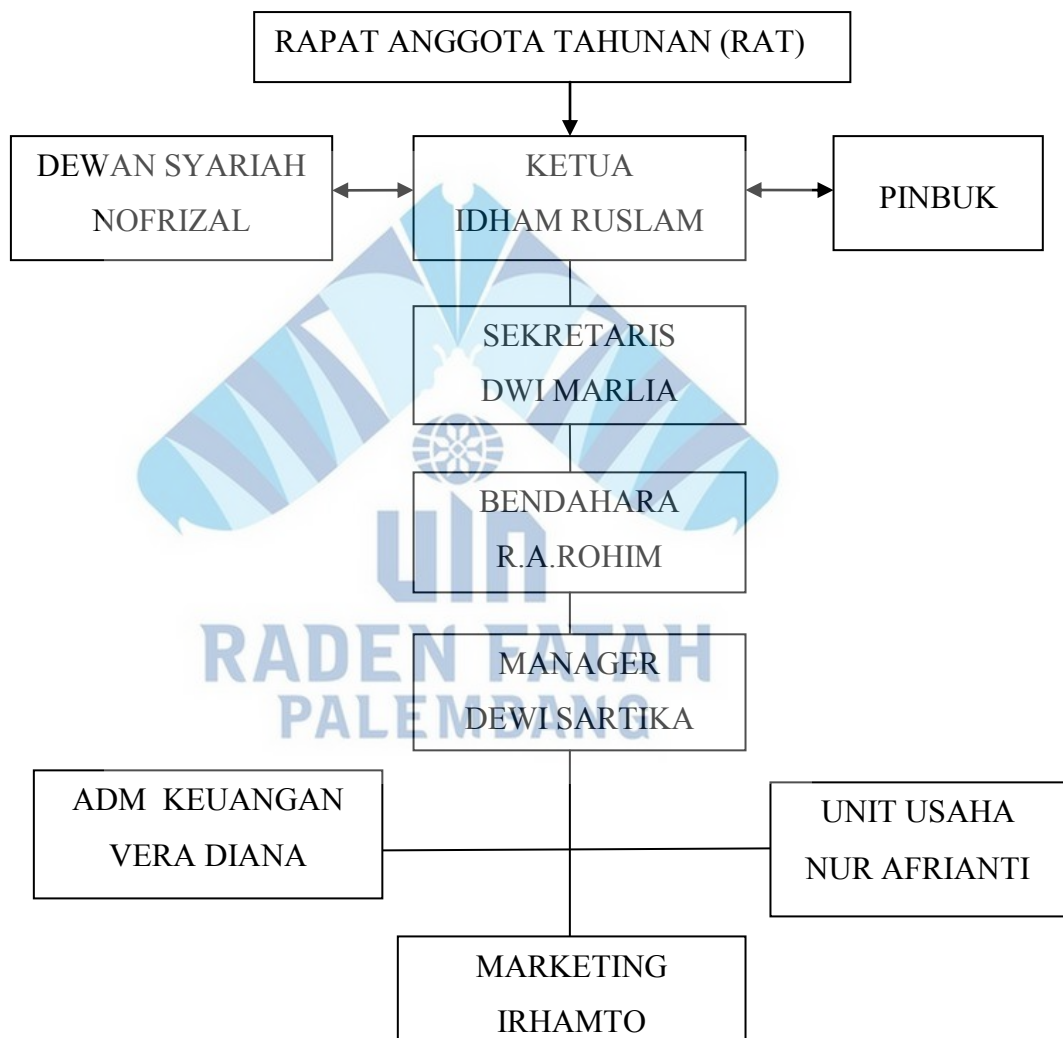
d. Mengembangkan BMT Al-Aqobah secara mandiri

e. Menjadikan BMT Al-Aqobah mandiri

3. Struktur Organisasi BMT AL-Aqobah Pusri Palembang

Gambar 4.1

Struktur Organisasi BMT AL-Aqobah Pusri Palembang



Sumber : Dokumen BMT Al-Aqobah Pusri Palembang, 2017

4. Pembagian Tugas BMT Al-Aqobah Pusri Palembang

a. Rapat anggota tahunan

Rapat anggota tahunan adalah rapat tahunan yang diikuti oleh para pendiri dan anggota penuh BMT (anggota yang telah menyetorkan uang SP dan SW) yang berfungsi untuk:

1. Merumuskan dan menetapkan kebijakan-kebijakan yang sifatnya umum dalam pengembangan BMT sesuai dengan AD atau ART
2. Menerima atau menolak perkembangan BMT dan pengurus
3. Mengangkat dan memberhentikan pengurus BMT
4. Merumuskan dan melaksanakan fungsi-fungsi lain yang belum diatur dalam RAT, maka diatur dalam ketentuan tambahan

b. Pengurus

1. Menyusun kebijakan BMT dalam Rapat Anggota Tahunan
2. Melakukan pengawasan operasional BMT, dalam bentuk:
 - a. Persetujuan pembiayaan dalam jumlah tertentu
 - b. Supervisi terhadap manager (pengelola) BMT
 - c. Memberikan rekomendasi produk-produk yang akan ditawarkan
3. Membentuk komite pembiayaan yang menetapkan plafon pembiayaan secara bertingkat, misalnya:
 - a. Beserta kepala divisi pembiayaan, berwenang, menetapkan pembiayaan lebih kecil dari Rp. 500.000,-

- b. Beserta kepala divisi penggalangan dana, berwenang menentukan pembiayaan antara Rp 500.000,- sampai Rp. 1.000.000,-
 - c. Beserta manager umum, berwenang menentukan pembiayaan antara Rp. 1.000.000,- sampai Rp. 2.500.000,- dsb.
 - d. Melaporkan perkembangan BMT terhadap para anggota dalam rapat tahunan anggota tahunan.
4. Tugas ketua
- a. Bertugas memimpin rapat anggota dan rapat pengurus
 - b. Memimpin rapat bulanan antara pengurus dan manajemen
 - c. Menilai kinerja bulanan dan kesehatan BMT
 - d. Melakukan pembinaan kepada manajemen
 - e. Ikut menandatangani surat-surat berharga serta surat-surat lain yang bertalian dengan penyelenggaraan keuangan BMT
 - f. Menjalankan tugas-tugas yang diamanatkan oleh anggota BMT
5. Tugas sekretaris
- a. Membuat dan memelihara berita acara yang asli dan lengkap dari rapat anggota dan rapat pengurus sebagai dokumen yang sah dan otentik
 - b. Bertanggungjawab atas pemberitahuan kepada anggota sebelum rapat diadakan sesuai dengan ketentuan AD atau ART
 - c. Memberikan catatan-catatan keuangan BMT dari hasil laporan pengelola

- d. Memverifikasi dan meberikan saran kepada ketua tentang berbagai situasi dan perkembangan BMT
6. Tugas Bendahara
 - a. Bertugas bersama manajer operasional memegang rekening bersama atau *counter sign* di Bank Syariah terdekat
 - b. Bertanggung jawab mengarahkan, memonitor dan mengevaluasi pengelolaan dana oleh pengelola

B. Karakteristik Responden

Sebelum dilakukan analisa, penulis akan menjelaskan terlebih dahulu mengenai jumlah data responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil dari nasabah BMT Al-Aqobah Pusri Palembang. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan berjumlah 86 responden atau orang. Pertanyaan yang penulis ajukan kepada responden sebanyak 30 pertanyaan untuk kualitas pelayanan dan 8 pertanyaan untuk kepuasan nasabah, keseluruhan kuesioner ini diolah dengan bantuan *SPSS for windows versi 16.00*.

Setelah melakukan pengkoreksian terhadap jawaban responden maka dilakukan skoring terhadap jawaban tersebut dengan menggunakan skala likert. Adapun karakteristik responden adalah sebagai berikut:

1. Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (*Gender*)

Deskripsi profil responden berdasarkan jenis kelamin yaitu menguraikan atau menggambarkan jenis kelamin responden. Hal ini dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu: Laki-laki dan

Perempuan. Adapun deskripsi profil responden berdasarkan jenis kelamin dapat disajikan melalui tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.1
Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (*gender*)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	48	55.8	55.8	55.8
	P	38	44.2	44.2	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

Sumber: data diolah oleh SPSS 2017

Berdasarkan hasil tabel 4.1 yaitu deskripsi profil responden menurut jenis kelamin, ternyata responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 48 orang atau sebesar 55,8 % dan responden perempuan sebanyak 38 orang atau sebesar 44,2 %. Hal ini dapat dikatakan bahwa nasabah yang terdapat di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang lebih banyak didominasi oleh laki-laki dibandingkan dengan perempuan.

2. Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi responden berdasarkan usia bertujuan untuk menguraikan atau menggambarkan identitas responden berdasarkan usia atau umur responden yang dijadikan sampel penelitian. Oleh karena itu akan disajikan responden berdasarkan usia yang disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2
Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20	1	1.2	1.2	1.2
	22	2	2.3	2.3	3.5
	25	4	4.7	4.7	8.1
	26	1	1.2	1.2	9.3
	28	2	2.3	2.3	11.6
	29	1	1.2	1.2	12.8
	32	2	2.3	2.3	15.1
	33	1	1.2	1.2	16.3
	34	4	4.7	4.7	20.9
	35	9	10.5	10.5	31.4
	36	2	2.3	2.3	33.7
	37	4	4.7	4.7	38.4
	38	1	1.2	1.2	39.5
	40	10	11.6	11.6	51.2
	41	2	2.3	2.3	53.5
	42	5	5.8	5.8	59.3
	43	3	3.5	3.5	62.8
	44	2	2.3	2.3	65.1
	45	4	4.7	4.7	69.8
	46	2	2.3	2.3	72.1
	47	2	2.3	2.3	74.4
48	2	2.3	2.3	76.7	
49	6	7.0	7.0	83.7	
50	4	4.7	4.7	88.4	
51	2	2.3	2.3	90.7	

	53	1	1.2	1.2	91.9
	54	1	1.2	1.2	93.0
	57	3	3.5	3.5	96.5
	58	1	1.2	1.2	97.7
	59	1	1.2	1.2	98.8
	60	1	1.2	1.2	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

Sumber : data primer diolah oleh SPSS 2017

Berdasarkan tabel 4.2 yakni profil responden berdasarkan umur menjelaskan bahwa umur responden yang terbesar dalam penelitian ini adalah antara 31-40 yakni sebanyak 33 orang, kemudian yang berumur 20-30 tahun yakni sebanyak 11 orang, 41-50 tahun yakni sebanyak 32 orang, 51-60 yakni sebanyak 10 orang, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata yang menjadi nasabah di BMT AL-Aqobah Pusri Palembang dalam penelitian ini adalah nasabah yang memiliki umur antara 31-40 yakni sebanyak 33 orang.

3. Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

Adapun deskripsi responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	14	16.3	16.3	16.3
	S1	15	17.4	17.4	33.7

	SD	8	9.3	9.3	43.0
	SMA	40	46.5	46.5	89.5
	SMP	9	10.5	10.5	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

Sumber : data primer diolah oleh SPSS 2017

Berdasarkan tabel 4.3 yakni profil responden berdasarkan pendidikan terakhir bahwa pendidikan terakhir responden yang terbesar dalam penelitian ini adalah SMA sebanyak 40 orang atau 46,5%, kemudian SD sebanyak 8 orang atau 9,3%, SMP sebanyak 9 orang atau 10,5%, Diploma sebanyak 14 orang atau 16,3% dan pendidikan Sarjana sebanyak 15 orang atau 17,4% sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata yang menjadi nasabah BMT AL-Aqobah Palembang dalam penelitian ini adalah nasabah yang pendidikan terakhirnya SMA.

4. Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Adapun deskripsi responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 4.4
Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Karyawan	33	38.4	38.4	38.4
	Kuli Ang	1	1.2	1.2	39.5
	Pedagang	50	58.1	58.1	97.7
	Wiraswas	2	2.3	2.3	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

sumber : data primer diolah oleh SPSS 2017

Berdasarkan tabel 4.4 yakni profil responden berdasarkan pekerjaan bahwa pekerjaan responden yang terbesar dalam penelitian ini adalah Pedagang sebanyak 50 orang atau 58,1%, kemudian Karyawan sebanyak 33 orang atau 38,4%, Wiraswasta sebanyak 2 orang atau 2,3%, dan Kuli angkut sebanyak 1 orang atau 1,2%. sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata yang menjadi nasabah BMT AL-Aqobah Palembang dalam penelitian ini adalah nasabah yang pekerjaannya Pedagang.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Hasil uji statistik deskriptif akan diuraikan pada bagian ini. Variabel independen kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu Bukti Fisik yang terdiri dari 8 item pernyataan, Keandalan yang terdiri dari 7 item pernyataan, Daya Tanggap yang terdiri dari 7 item pernyataan, Jaminan yang terdiri dari 4 item pernyataan, Perhatian yang terdiri dari 4 item pernyataan. Sedangkan variabel dependen Kepuasan nasabah (Y) terdiri atas 8 item pernyataan. Untuk lebih jelasnya, berikut ini akan diuraikan tentang deskripsi variabel penelitian.

Tabel 4.5
Distribusi Tanggapan Responden

Variabel	ItemPertanyaan	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total STS	%
	1	3	3,48	34	39,53	39	45,34	10	11,62	0	0
	2	3	3,48	51	59,30	27	31,39	2	2,32	0	0

Bukti Fisik (Tangible)	3	6	6,97	36	41,86	17	19,76	5	5,81	0	0
	4	27	31,39	41	47,67	13	15,11	5	5,81	0	0
	5	27	31,39	34	39,53	8	9,30	17	19,76	0	0
	6	0	0	45	52,32	37	43,02	4	4,65	0	0
	7	7	8,13	33	38,37	36	41,86	10	11,62	0	0
	8	11	18,60	47	54,65	26	30,23	2	2,32	0	0
Kehandalan (Reliability)	1	16	18,60	35	40,69	34	39,53	1	1,16	0	0
	2	12	13,95	38	44,18	34	39,53	2	2,32	0	0
	3	16	18,60	32	37,20	35	40,69	3	3,48	0	0
	4	20	23,25	27	31,39	38	44,18	1	1,16	0	0
	5	2	2,32	37	43,02	40	46,51	7	8,13	0	0
	7	2	2,32	46	53,48	34	39,53	4	4,65	0	0
Daya tanggap (Responsiveness)	1	8	9,30	16	18,60	58	67,44	4	4,65	0	0
	2	8	9,30	30	34,88	47	54,65	1	1,16	0	0
	3	2	2,32	31	36,04	52	60,46	1	1,16	0	0
	4	2	2,32	33	38,37	45	54,21	6	6,97	0	0
	5	2	2,32	29	33,72	45	54,21	10	11,62	0	0
	6	7	8,13	47	54,65	30	36,14	2	2,32	0	0
	7	19	22,09	28	32,55	36	41,86	3	3,48	0	0
Jaminan (Assurance)	1	31	36,04	32	37,20	22	25,58	1	1,16	0	0
	2	18	20,93	49	56,97	19	22,09	0	0	0	0
	3	29	33,72	38	44,18	16	18,60	3	3,48	0	0
	4	34	39,53	34	39,53	18	20,93	0	0	0	0

Perhatian (Empathy)	1	20	23,25	35	40,69	40	46,51	9	10,46	0	0
	2	8	9,30	47	54,65	30	34,88	1	1,16	0	0
	3	7	8,13	38	44,18	40	46,51	1	1,16	0	0
	4	23	26,74	37	43,02	22	25,58	4	4,65	0	0
Kepuasan Nasabah	1	6	6,97	51	59,30	27	31,39	2	2,32	0	0
	2	2	2,32	47	54,65	34	39,53	3	3,48	0	0
	3	6	6,97	51	59,30	27	31,39	2	2,32	0	0
	4	2	2,32	34	39,53	40	46,51	10	11,62	0	0
	5	6	6,97	50	58,13	28	32,55	2	2,32	0	0
	6	28	32,55	33	38,37	20	23,25	5	5,81	0	0
	7	32	37,20	19	22,09	30	34,88	5	5,81	0	0
	8	24	27,90	42	48,83	17	19,76	3	15,11	0	0

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

D. Instrumen Penelitian

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, penulis menggunakan analisis dengan aplikasi komputer SPSS, berikut merupakan hasil pengujiannya:

1. Uji Validitas

Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} Untuk *degree of freedom* (df) = $n - k$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $86-2$ atau $df =$

84 dengan alpha 0,05 didapat r_{tabel} 0,2120, jika r_{hitung} (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected item* pertanyaan total *correlation*) lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Instrumen

variabel	Dimensi	Item Pertanyaan	Corrected Item Pertanyaan Total Correlation	r Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	1	0,625	0,2120	Valid
		2	0,682	0,2120	Valid
		3	0,761	0,2120	Valid
		4	0,573	0,2120	Valid
		5	0,537	0,2120	Valid
		6	0,378	0,2120	Valid
		7	0,479	0,2120	Valid
		8	0,632	0,2120	Valid
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1	0,558	0,2120	Valid
		2	0,737	0,2120	Valid
		3	0,402	0,2120	Valid
		4	0,372	0,2120	Valid
		5	0,558	0,2120	Valid
		6	0,715	0,2120	Valid
		7	0,652	0,2120	Valid
	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1	0,230	0,2120	Valid
		2	0,477	0,2120	Valid
		3	0,504	0,2120	Valid
		4	0,450	0,2120	Valid
		5	0,506	0,2120	Valid

		6	0,597	0,2120	Valid
		7	0,483	0,2120	Valid
	Jaminan (Assurance)	1	0,769	0,2120	Valid
		2	0,330	0,2120	Valid
		3	0,457	0,2120	Valid
		4	0,540	0,2120	Valid
	Perhatian (Emphaty)	1	0,559	0,2120	Valid
		2	0,634	0,2120	Valid
		3	0,557	0,2120	Valid
		4	0,384	0,2120	Valid
Kepuasan Nasabah		1	0,817	0,2120	Valid
		2	0,429	0,2120	Valid
		3	0,817	0,2120	Valid
		4	0,548	0,2120	Valid
		5	0,820	0,2120	Valid
		6	0,644	0,2120	Valid
		7	0,560	0,2120	Valid
		8	0,619	0,2120	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 2017

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel dalam kuisisioner tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam analisis berikutnya.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa sejauh mana pengukuran tersebut memberikan hasil yang relatif tidak berbeda dilakukan

pengukuran kembali pada subjek yang sama. Uji reliabilitas yang dilakukan pada semua item pertanyaan kuesioner yang diberikan kepada 86 orang responden. Item pertanyaan dinyatakan reliabilitas jika *Cronbach's Alpha* > 0,6%.⁵⁷ Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Alpha	Keterangan
Bukti fisik	8 Item Pertanyaan	0,840	Valid
Kehandalan	7 Item Pertanyaan	0,818	Valid
Daya tanggap	7 Item Pertanyaan	0,728	Valid
Jaminan	4 Item Pertanyaan	0,727	Valid
Perhatian	4 Item Pertanyaan	0,731	Valid
Kepuasan Nasabah	8 Item Pertanyaan	0,876	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 2017

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60. Dengan demikian variabel Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian dan Kepuasan dapat dikatakan reliabilitas.

⁵⁷ Sugiyono, Statistik Untuk Penelitian, (Bandung: ALFABETA, 2010),hlm.99

E. Teknik Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi linear sederhana digunakan memprediksikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil perhitungan regresi linear sederhana dengan menggunakan aplikasi *SPSS for windows versi 16.00* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.8
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

No	Variabel	Koefisien
1.	Konstanta	-1,891
2.	Bukti fisik	0,327
3.	Kehandalan	0,481
4.	Daya tanggap	-0,050
5,	Jaminan	0,225
6.	Perhatian	0,505

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 2017

Dari tabel 4.8 diatas diperoleh suatu model persamaan regresi sederhana, dimana nilai *beta* diambil dari *Unstandardized Coefficients* sebagai berikut:

$$Y = -1,891 + 0,327X + 0,481X + - 0,050X + 0,225X + 0,505X$$

Keterangan:

Y: Kepuasan Nasabah

X: Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Empathy*).

Dari persamaan diatas bahwa nilai konstanta yang dihasilkan sebesar -1,891 mengindikasikan bahwa jika nilai variabel Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Perhatian dianggap konstan, maka yang mempengaruhi kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang adalah sebesar -1,891.

Nilai koefisien regresi bukti fisik sebesar 0,327 artinya bukti fisik mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang karena koefisien regresi variabel bernilai positif. Hal ini berarti setiap kenaikan nilai Bukti fisik sebesar 1 maka kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang akan meningkat sebesar 0,327%. Artinya semakin baik Bukti fisik maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

Nilai koefisien regresi keandalan sebesar 0,481 artinya Keandalan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang karena koefisien regresi variabel bernilai positif. Hal ini berarti setiap kenaikan nilai keandalan sebesar 1 maka kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang akan meningkat sebesar 0,481%. Artinya semakin baik Keandalan

maka semakin tinggi pula Kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

Nilai koefisien regresi daya tanggap sebesar $-0,050$ artinya daya tanggap mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang karena koefisien regresi variabel bernilai negatif. Hal ini berarti setiap penurunan nilai daya tanggap sebesar 1 maka kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang akan menurun sebesar $-0,05\%$. Artinya semakin menurun daya tanggap yang diberikan maka semakin menurun pula kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

Nilai koefisien regresi jaminan sebesar $0,225$ artinya jaminan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang karena koefisien regresi variabel bernilai positif. Hal ini berarti setiap kenaikan nilai jaminan sebesar 1 maka kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang akan meningkat sebesar $0,225\%$. Artinya semakin baik daya tanggap yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

Nilai koefisien regresi perhatian sebesar $0,505$ artinya perhatian mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang karena koefisien regresi variabel bernilai positif. Hal ini berarti setiap kenaikan nilai biaya sebesar 1 maka kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang akan

meningkat sebesar 0,505%. Artinya semakin baik perhatian yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak, dapat menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* dan melalui output grafik kurva *Normal P-P Plot*.

Tabel 4.9

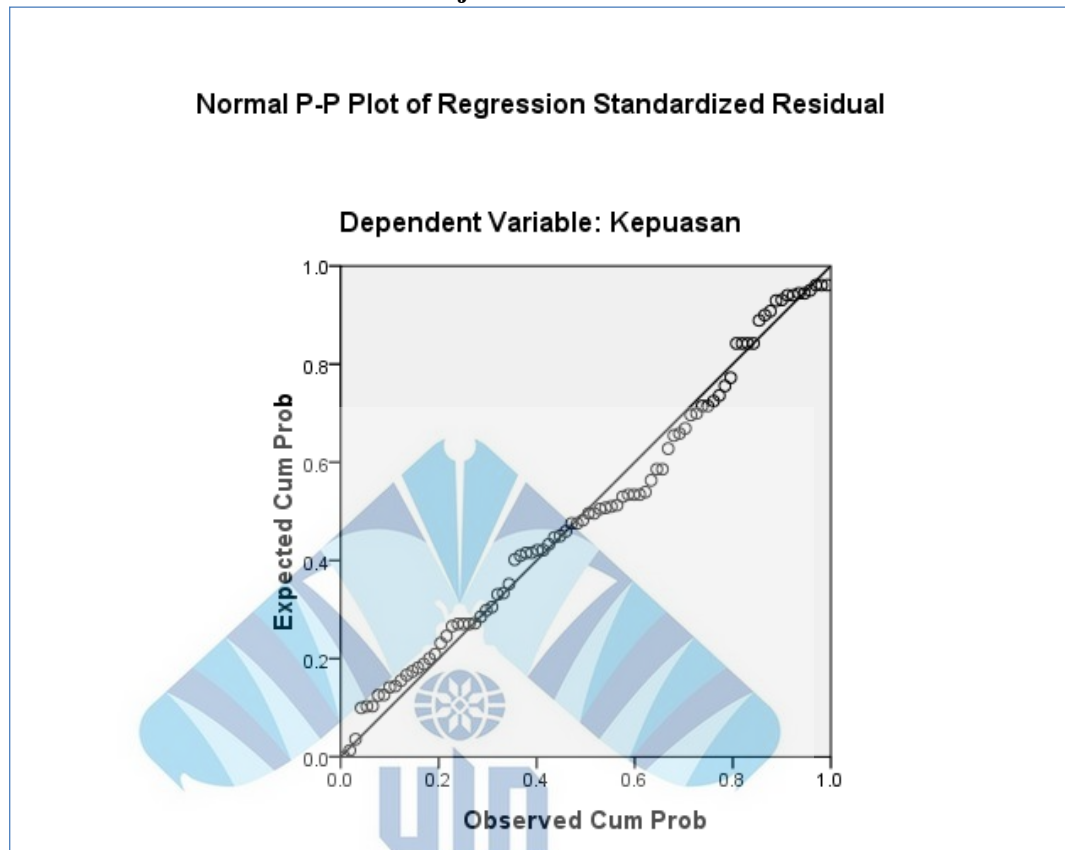
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	86
Normal Parameters ^a Mean	
Std. Deviation	.0000000
Most Extreme Absolute Differences	.83795715
Positive	.087
Negative	.087
Kolmogorov-Smirnov Z	-.058
Asymp. Sig. (2-tailed)	.810
	.528

Sumber: lampiran output spss versi 16, 2017

Berdasarkan dilihat pada tabel 4.9 diatas kolom *Asymp Sig* diatas adalah sebesar 0,528. Yang artinya berdistribusi normal karena berada diatas 0,05.

Gambar 4.10
Hasil Uji Normalitas



Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 2017

Berdasarkan Gambar 4.10 diatas dapat dilihat bahwa *Normal P-P Plot* menunjukkan data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Linieritas

Linieritas adalah untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau signifikansi. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan linier bila signifikansinya kurang dari 0,05.

Tabel 4.11
Hasil Uji Linieritas Bukti Fisik dan Kepuasan Nasabah

Kepuasan_nasabah *	Between	(Combined)	Sig. .000
Bukti_fisik	Groups	Linearity	.000
		Deviation from Linearity	.058

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 2017

Berdasarkan Tabel 4.11 diperoleh nilai *sig. Linierity* sebesar 0,000 $< \alpha = 0,05$ artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Tabel 4.12
Hasil Uji Linieritas Kehandalan dan Kepuasan Nasabah

Kepuasan_nasabah *	Between	(Combined)	Sig. .000
Kehandalan	Groups	Linearity	.000
		Deviation from Linearity	.047

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 2017

Berdasarkan Tabel 4.12 diperoleh nilai *sig. Linierity* sebesar 0,000 $< \alpha = 0,05$ artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Tabel 4.13
Hasil Uji Linieritas Daya Tanggap dan Kepuasan Nasabah

Kepuasan_nasabah * Daya_tanggap	Between Groups	(Combined)	Sig. .000
		Linearity	.000
		Deviation from Linearity	.057

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 2017

Berdasarkan Tabel 4.13 diperoleh nilai *sig. Linierity* sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Tabel 4.14
Hasil Uji Linieritas Jaminan dan Kepuasan Nasabah

Kepuasan_nasabah * Jaminan	Between Groups	(Combined)	Sig. .000
		Linearity	.000
		Deviation from Linearity	.100

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 2017

Berdasarkan Tabel 4.14 diperoleh nilai *sig. Linierity* sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Tabel 4.15
Hasil Uji Linieritas Perhatian dan Kepuasan Nasabah

			Sig.
Kepuasan_nasabah * Perhatian	Between	(Combined)	.000
	Groups	Linearity	.000
		Deviation from Linearity	.001

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 2017

Berdasarkan Tabel 4.15 diperoleh nilai *sig. Linierity* sebesar 0,000 < $\alpha = 0,05$ artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah didalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada kolerasi antar variabel independen. Uji multikolinieritas dengan SPSS dilakukan dengan uji regresi, dengan patokan nilai VIF dan koefisien korelasi antar variabel bebas.

Tabel 4.16
Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Bukti fisik	.208	4.804
	Kehandalan	.161	6.200

	Daya tanggap	.456	2.194
	Jaminan	.447	2.239
	Perhatian	.136	7.355

Sumber: Lampiran output spss versi 16, 2017

Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 4.16 pada tabel tersebut dapat dilihat nilai VIF untuk variabel Bukti fisik adalah sebesar 4.804. Untuk variabel Keandalan nilai VIF adalah sebesar 6.200. Untuk variabel daya tanggap nilai VIF adalah sebesar 2.194. Untuk variabel Jaminan nilai VIF adalah sebesar 2.239. Untuk Variabel Perhatian adalah sebesar 7.355. Dengan demikian tidak terdapat masalah multikolinieritas dalam model regresi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah variabel residual yang tidak sama pada semua pengamatan didalam model regresi. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Jika ada pola-pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang jelas (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka terjadi Heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Tabel 4.17
Hasil uji heterokedistitas menggunakan uji glejser
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.172	.464		-.370	.713
Bukti_fisik	-.056	.126	-.452	-.444	.562
Kehandalan	.108	.236	.708	.457	.453
Daya_tanggap	.002	.026	.010	.072	.943
Jaminan	.161	.234	.673	.688	.876
Perhatian	-.204	.365	-.558	-.121	.223

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 2017

Dari tabel 4.17 di atas hasil output menunjukkan nilai Bukti fisik signifikan $0,562 > 0,05$, Kehandalan signifikan $0,453 > 0,05$, Daya tanggap signifikan $0,943 > 0,05$, Jaminan signifikan $0,876 > 0,05$, dan Perhatian signifikan $0,223 > 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi.

3. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis Korelasi ganda (R) digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Nilai R berkisar 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat,

sebaliknya jika nilai semakin mendekati 0, maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

Tabel 4.18
Analisis Koefisien Determinasi
Model Summary^d

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.981 ^a	.963	.961	.864

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 2017

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabilitas variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen yang ditunjukkan oleh nilai *R square*, yaitu sebesar 0,963 dapat diartikan bahwa 96,3% variasi variabel kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang dapat diterangkan oleh variabel independen dalam penelitian ini yaitu Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian, secara bersama-sama. sedangkan sisanya 3,7% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti atau tidak masuk dalam model penelitian ini.

b. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Uji F yaitu uji koefisien regresi secara bersama-sama untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0.05.

Tabel 4.19
Hasil uji Anova (Uji F)

	Model	F	Sig.
1	Regression	13.671	.000 ^a
	Residual Total		

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 2017

Hipotesis

H₀ = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian) terhadap variabel dependen Kepuasan)

H₁ = Ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian) terhadap variabel dependen Kepuasan)

Angka F hitung sebesar 13,671 dan nilai signifikansi sebesar 0,000.

Diketahui jumlah sampel (n)=86 dan jumlah variabel=5, maka diperoleh nilai $df_1 = 6-1=5$, $df_2 = 86-6= 80$, sehingga F_{tabel} dapat dilihat 3,11 (lihat pada lampiran f tabel).

Kriteria Pengujian

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H₀ diterima.

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H₀ ditolak.

Keputusan

$F_{hitung} > F_{tabel}$ ($13,671 > 3,11$) dan signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,005$), maka H₀ ditolak. Jadi disimpulkan bahwa Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian secara bersama-sama

berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

c. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Tabel 4.20
Hasil Uji T

Model	T	Sig.
1		
(Constant)	-2.231	.029
Bukti fisik	6.955	.000
Kehandalan	7.316	.000
Daya tanggap	-1.050	.297
Jaminan	3.644	.000
Perhatian	4.231	.000

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 2017

1. Hipotesis Bukti fisik

Cara pengambilan keputusan uji statistik t yaitu dengan merumuskan hipotesis:

H₀ = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian) terhadap variabel dependen Kepuasan).

H₁ = Ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian) terhadap variabel terhadap variabel dependen Kepuasan).

Angka T hitung sebesar 6.955 dan nilai signifikansi sebesar 0.000. T tabel dapat dilihat di tabel statistik pada nilai signifikansi 0,05 dengan diketahui jumlah sampel (n) = 86 dan jumlah variabel (k) = 6, maka $df = 80$ yang menunjukkan nilai t_{tabel} sebesar 1.990 (lihat pada lampiran t tabel).

Kriteria Pengujian Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima. Jika $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak. Berdasarkan signifikansi: Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima. Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_1 ditolak.

Keputusan:

Nilai T hitung $>$ T tabel ($6.955 > 1.990$) dan signifikansi $<$ $0,05$ ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

2. Hipotesis Kehandalan

Cara pengambilan keputusan uji statistik t yaitu dengan merumuskan hipotesis:

H_0 = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian) terhadap variabel dependen (Kepuasan).

H_1 = Ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian) terhadap variabel dependen (Kepuasan).

Angka T hitung sebesar 7.316 dan nilai signifikansi sebesar 000. T tabel dapat dilihat di tabel statistik pada nilai signifikansi 0,05 dengan diketahui jumlah sampel (n) = 86 dan jumlah variabel (k) = 6, maka $df = 80$ yang menunjukkan nilai t_{tabel} sebesar 1.990 (lihat pada lampiran t tabel).

Kriteria Pengujian Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung}$ maka H_0 diterima. Jika $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak. Berdasarkan signifikansi: Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima. Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_1 ditolak.

Keputusan:

Nilai T hitung $>$ T tabel ($7.316 > 1.990$) dan signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

3. Hipotesis Daya Tanggap

Cara pengambilan keputusan uji statistik t yaitu dengan merumuskan hipotesis:

H_0 = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian) terhadap variabel dependen (Kepuasan)

H_1 = Ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian) terhadap variabel terhadap variabel dependen (Kepuasan).

Angka T hitung sebesar -1.050 dan nilai signifikansi sebesar 297. T tabel dapat dilihat di tabel statistik pada nilai signifikansi 0,05 dengan diketahui jumlah sampel (n) = 86 dan jumlah variabel (k) = 6, maka $df = 80$ yang menunjukkan nilai t_{tabel} sebesar 1.990 (lihat pada lampiran t tabel).

Kriteria Pengujian Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung}$ maka H_0 diterima. Jika $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak. Berdasarkan signifikansi :Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima. Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_1 ditolak.

Keputusan:

Nilai T hitung $> T$ tabel ($-1.050 < 1.990$) dan signifikansi $< 0,05$ ($297 > 0,05$) maka H_0 diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

4. Hipotesis Jaminan

Cara pengambilan keputusan uji statistik t yaitu dengan merumuskan hipotesis:

H_0 = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian) terhadap variabel dependen (Kepuasan)

H_1 = Ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian) terhadap variabel terhadap variabel dependen (Kepuasan)

Angka T hitung sebesar 3.644 dan nilai signifikansi sebesar 000. T tabel dapat dilihat di tabel statistik pada nilai signifikansi 0,05 dengan diketahui jumlah sampel (n) = 86 dan jumlah variabel (k) = 6, maka $df = 80$ yang menunjukkan nilai t_{tabel} sebesar 1.990 (lihat pada lampiran t tabel).

Kriteria Pengujian Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung}$ maka H_0 diterima. Jika $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak. Berdasarkan signifikansi Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima. Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_1 ditolak.

Keputusan:

Nilai T hitung $>$ T tabel ($3.644 > 1.990$) dan signifikansi $<$ $0,05$ ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

5. Hipotesis Perhatian

Cara pengambilan keputusan uji statistik t yaitu dengan merumuskan hipotesis:

H_0 = Tidakada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian) terhadap variabel dependen (Kepuasan)

H_1 = Ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Perhatian) terhadap variabel terhadap variabel dependen Kepuasan).

Angka T hitung sebesar 4.231 dan nilai signifikansi sebesar 0,001. T tabel dapat dilihat di tabel statistik pada nilai signifikansi 0,05 dengan diketahui jumlah sampel (n) = 86 dan jumlah variabel (k) = 6, maka $df = 80$ yang menunjukkan nilai t_{tabel} sebesar 1.990 (lihat pada lampiran t tabel).

Kriteria Pengujian Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung}$ maka H_0 diterima. Jika $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak. Berdasarkan signifikansi :Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima. Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_1 ditolak.

Keputusan:

Nilai T hitung $>$ T tabel ($4.231 > 1.990$) dan signifikansi $<$ $0,05$ ($0,001 < 0,05$) maka H_0 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

F. Pembahasan Hasil Penelitian

Dengan menganalisis variabel dapat diketahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang dengan jumlah responden sebanyak 86 orang. Dari analisis regresi menunjukkan bahwa secara simultan dengan menggunakan uji F dari lima variabel independent dan satu variabel dependen diperoleh F hitung sebesar 13.671 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan dari uji koefisien determinasi dihasilkan bahwa *R square* adalah 0,963 berarti 96,3% variabel kepuasan (Y) di pengaruhi oleh variabel (X), dan sisanya 3,7% di pengaruhi oleh variabel alin diluar model persamaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Al-Aqobah Pusri Palembang. Berdasarkan Uji Parsial Analisis Regresi bukti fisik (*tangible*) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $6.955 > t_{tabel} 1.990$ artinya H_0 ditolak, dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

Bukti Fisik (*Tangibles*) yaitu meliputi penampilan dan performansi dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian layanan. *Tangibles* (bukti fisik) berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya yang diberikan BMT Al-Aqobah Pusri Palembang memuaskan. Pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik bukanlah dilihat dari kemewahan melainkan Fasilitas yang membuat nasabah merasa nyaman yang terpenting.⁵⁸

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa *tangible* berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Lilik Rahmawati (2013)

⁵⁸ A,Zeithaml Parasuraman, V.A & Berry,L.L,A. *Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research*, (Journal Of Marketing), hlm 5-6

menyatakan *Tangible* (Bukti Fisik) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Keandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Al-Aqobah Pusri Palembang. Berdasarkan Uji Parsial Analisis Regresi Keandalan (*Reliability*) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $7.316 > t_{tabel} 1.990$ artinya H_0 ditolak, dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa Keandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

Keandalan (*Reliability*) meliputi kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa atau pelayanan secara tepat dan akurat sehingga nasabah dapat mempercayai dan menghandalkannya. Artinya kemampuan Pelayanan yang diberikan BMT Al-Aqobah Pusri Palembang dikatakan reliabel karena Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa Keandalan (*Reliability*) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Eka Purwanti (2015) menyatakan *Reliability* (Keandalan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁵⁹

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Daya Tanggap (*Responsiviness*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Al-Aqobah Pusri

⁵⁹ Ibid.hlm 5-6

Palembang. Berdasarkan Uji Parsial Analisis Regresi Daya Tanggap (*Responsiveness*) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $-1,050 < t_{tabel} 1.990$ artinya H_0 diterima, dan nilai signifikansi ($0,297 > 0,05$) maka H_0 diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa Daya Tanggap (*Responsiveness*) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

Daya tanggap (*Responsiveness*) meliputi kesediaan atau kemauan pegawai BMT dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah, seperti mudah tanggap dalam merespon permintaan nasabah dan selalu menyediakan waktu untuk melayani nasabah secara cepat dan tepat.⁶⁰ Daya tanggap juga menjadi faktor dalam kepuasan nasabah sehingga daya tanggap juga diperhatikan. Namun dalam penelitian ini daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, ini terbukti bahwa lambatnya tanggapan karyawan dalam merespon permintaan nasabah dan kurang cepatnya dalam memberi informasi pada nasabah.

Penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Catrin Novrista Harni (2012) dan Fivi Rahmatus Sofiyah (2012) menyatakan Daya tanggap (*Responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Al-Aqobah Pusri Palembang. Berdasarkan Uji Parsial Analisis Regresi Jaminan (*Assurance*) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar

⁶⁰A, Zeithaml Parasarman, V.A & Berry, L.L, A. *Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research*, (Journal Of Marketing), hlm 5-6

$3,644 > t_{tabel}1.990$ artinya H_0 ditolak, dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa Jaminan (*Assurance*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

Jaminan (*Assurance*) yaitu pemahaman dan sikap sopan dari karyawan (*contact personnel*) dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada nasabah bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.⁶¹ Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa Jaminan (*Assurance*) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmat S Hidayatullah (2015) dan Nur Rakhman Saputro (2014) menyatakan *Reliability* (Kehandalan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perhatian (*Empaty*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Al-Aqobah Pusri Palembang. Berdasarkan Uji Parsial Analisis Regresi Perhatian (*Empaty*) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $4.231 > t_{tabel}1.990$ artinya H_0 ditolak, dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa Perhatian (*Empaty*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

Perhatian (*Emphaty*) yaitu pemahaman karyawan BMT terhadap kebutuhan nasabah serta perhatian yang diberikan oleh karyawan BMT,

⁶¹ Ibid. Hlm 5-6

seperti memahami kebutuhan nasabah dan selalu memberikan perhatian individu terhadap nasabah.⁶² Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa Perhatian (*Emphaty*) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Adi Kuswanto (2013) menyatakan Perhatian (*Emphaty*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.



⁶²A, Zeithaml Parasuraman, V.A & Berry, L.L.A. *Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research*, (Journal Of Marketing), hlm 5-6

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang, kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bukti Fisik (*Tangible*) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah, Artinya bukti fisik (*tangible*) yang baik akan diikuti oleh kenaikan kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang. Keandalan (*Reliability*) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah, Artinya Keandalan yang baik akan diikuti oleh kenaikan kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang. Daya tanggap (*Responsiviness*) tidak berpengaruh yang artinya tidak ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang. Jaminan (*Assurance*) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah, Artinya Jaminan yang baik akan diikuti oleh kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang . Perhatian (*Emphaty*) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah, Artinya Perhatian yang baik akan diikuti oleh kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*). Secara simultan berpengaruh signifikan positif dalam mempengaruhi kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang. Hal ini menunjukkan

bahwa Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiviness*), Jaminan (*Emphaty*), secara bersama-sama saling berhubungan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang.

B. Saran

Penulis menyadari masih terdapat keterbatasan yang muncul dalam pelaksanaan penelitian ini. Oleh karena itu hasil penelitian ini belum dikatakan sempurna. Namun dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi. Berdasarkan hasil penelitian terdapat hal yang harus dilakukan lebih lanjut diantaranya:

1. Dengan melihat hasil analisis regresi sederhana dimana variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Perhatian). Sedangkan variabel yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu variabel *Responsiviness* (Daya Tanggap). Maka di harapkan BMT Al-Aqobah Pusri Palembang untuk dapat mempertahankan serta meningkatkan *Responsiviness* (Daya Tanggap). Sehingga hal ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang kemudian akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Al-aqobah Pusri Palembang.

2. Dari sisi perusahaan (BMT Al-Aqobah Pusri Palembang)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi BMT untuk dapat lebih baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Dari sisi akademis

Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan mahasiswa dalam melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang lebih banyak (jumlah variabel bebas) serta dalam melakukan penelitian hendaknya dilakukan di berbagai tempat.

4. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan sebagai pembanding untuk penelitian sejenis lainnya yang bisa digunakan dengan semestinya bagi peneliti selanjutnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, *Mengukur Kualitas Pelayanan*, Yogyakarta: BPFE, 2016
- Ali, Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, Jakarta: Rajawali Pers, 2003
- Alma, H.Buchari dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2009
- Fandi, Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta:BPFE, 2005
- Ghozali, *Model Persamaan Structural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Ver.5.0*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2008
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: UNDIP, 2005
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006
- Ghozali, Imam, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006
- Husein, Umar, *Metode Riset dan Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: PT.Ghalia Indonesia, 2003
- <https://ridwan202.wordpress.com/.../kualitas-pelayanan>
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2010
- Kotler P & Keller K, *Marketing management*, 14th Edition, Prentice Hall, New Jersey.

- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2013
- Parasuraman, A Zeithaml, V.A & Berry, L.L, A. *Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research*, Journal Of Marketing.
- Philip, Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Jakarta: PT Prenhallindo, 1997
- Priyanto, Dwi, *Mandiri Belajar SPSS (Untuk Analisis Data dan Uji Statistik)*, Yogyakarta: Mediakom, 2008
- Rangkuti, Fredi, *Measuring Customer Stastisfaction*, Jakarta: Gramedia Pustaka, 2000
- Saepuddin, Asep dkk, *Satistika Dasar*, Jakarta: PT Grasindo, 2009
- Silalhi, Ulber, *Metodologi penelitian Sosial*, Bandung: Refika Aditama, 2012
- Siregar, Syofian, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2013
- Sudarsono, Heri, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2004
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*, Bandung: ALFABETA, 2014
- Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: ALFABETA, 2007
- Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: ALFABETA, 2010
- Sujarweni, Wiratna, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014
- Sunyoto, Danang, *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Yogyakarta : CAPS (Center For Academic Publishing Service), 2012
- Suryani & Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2015

Tjiptono, Fandi, *manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004

Tjiptono, Fandi, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: BPFE, 2005

Istiqomah, Nurul, "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pegadaian syariah kelurahan sialang sako Palembang", *Skripsi*, Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2014. (tidak diterbitkan)

Kirana, Niendya, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSIA YK Madira Palembang", *Skripsi*, Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2016. (tidak diterbitkan)

Purwanti, Eka, "Analisis Penerapan Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Salon Spa Moz5 Cabang Palembang", *Skripsi*, Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2015.(tidak diterbitkan)

Subroto, Dinul, "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di bank syariah mandiri cabang Palembang", *Skripsi*, Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2014, (tidak diterbitkan)



UIN
RADEN FATAH
PALEMBANG

Kuesioner

Lampiran :

Nomor Responden :

Kuesioner

Kepada Yth.

Nasabah BMT Al-Aqobah Pusri Palembang

di tempat.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penulisan skripsi mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang**" kepada bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi kuesioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan dan pernyataan berikut. Kuesioner dibawah ini merupakan salah satu metode pengumpulan data primer yang sangat berguna untuk bahan penyusunan skripsi.

Mengingat penelitian ini semata-mata dimaksudkan untuk kepentingan akademik, maka saya sangat mengharapkan jawaban yang sejujur-jujurnya sesuai dengan pendapat anda. Sesuai dengan kode etik penelitian, saya menjamin kerahasiaan identitas responden dan hasil kuesioner tersebut.

Atas kerjasama dan bantuan bapak/ibu/saudara/i, saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Hormat saya

Fiara Firdanila

Petunjuk : berilah tanda silang (X) pada jawaban yang paling anda anggap sesuai

Identitas responden

1. Nama :
2. Alamat :
3. Usia
 - a. <20
 - b. 20-49
 - c. 30-39
 - d. 40-49
 - e. >50
4. Jenis kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
5. Pendidikan terakhir :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Diploma D1,D2,D3
 - e. Sarjana S1,S2,S3
 - f. Lain-lain.....
6. Pekerjaan :
 - a. PNS
 - b. Wiraswasta
 - c. Pegawai Swasta
 - d. TNI/POLRI
 - e. Pelajar
 - f. Lain-lain.....

Petunjuk : Berilah tanda silang (X) pada pernyataan di bawah ini yang sesuai dengan keadaan sesungguhnya pada kolom yang telah disediakan.

Keterangan :

Skor,

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Bagaimana penilaian anda tentang **Kualitas Pelayanan** yang diberikan oleh BMT Al-Aqobah Pusri Palembang?

1. Kualitas Pelayanan (X)

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						
1.	Fasilitas ruang antrian (tempat duduk, AC,dan lain-lain) yang dimiliki oleh BMT membuat nyaman dalam bertransaksi					
2.	Bentuk gedung BMT layak digunakan					
3.	Bentuk gedung BMT nyaman digunakan					
4.	Sarana area tempat parkir BMT memadai					
5.	Ruangan pelayanan BMT bersih					
6.	Penataan interior BMT rapi					
7.	Karyawan BMT berpenampilan rapi pada saat bekerja					
8.	Ketersediaan peralatan BMT Al-Aqobah yang modern					

Kehandalan (<i>Reliability</i>)		SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan BMT dalam menangani nasabah memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada nasabah					
2.	Karyawan BMT dalam memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian					
3.	Karyawan BMT mampu menyelesaikan setiap transaksi nasabah dengan cepat, tepat waktu					
4.	Karyawan BMT dalam memberikan pelayanan terkait dengan kecepatan administrasi sesuai dengan yang dijanjikan					
5.	Karyawan BMT dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan					
6.	Karyawan BMT Menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali					
7.	Karyawan BMT menangani respon permintaan dari para nasabah					
Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)		SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan BMT selalu bersedia dalam melayani nasabah					
2.	Karyawan BMT selalu tanggap dalam melayani nasabah					
3.	Karyawan BMT memberikan tindakan yang cepat					
4.	Karyawan BMT menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu penyampain jasa					
5.	Karyawan BMT memberikan Layanan yang cepat bagi nasabah					
6.	Karyawan BMT memberikan Layanan yang cepat bagi nasabah					
7.	Karyawan BMT selalu memberikan Kesiapan untuk permintaan nasabah					
Jaminan (<i>Assurance</i>)		SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan BMT mampu menjawab semua pertanyaan nasabah					
2	Karyawan BMT yang menumbuhkan rasa percaya para nasabah					
3	Karyawan BMT membuat nasabah					

	merasa aman sewaktu melakukan transaksi					
4	Karyawan BMT yang secara konsisten bersikap Sopan dalam melayani nasabah					
Perhatian (<i>Emphaty</i>)		SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan BMT sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah					
2.	Karyawan BMT memberikan perhatian secara individual kepada nasabah					
3.	Karyawan BMT memperlakukan nasabah secara ramah					
4.	Karyawan BMT memberikan kenyamanan pada saat jam kerja					

2. Kepuasan Nasabah BMT Al-Aqobah (Y)

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Produk yang diberikan BMT berkualitas					
2.	Produk yang diberikan BMT memuaskan					
3.	Kualitas pelayanan yang diberikan BMT sesuai dengan yang di harapkan					
4.	Kualitas pelayanan yang diberikan BMT memuaskan					
5.	Nasabah merasa bangga bila menggunakan produk BMT Al-Aqobah Pusri Palembang					
6.	Nasabah merasa puas bila menggunakan produk BMT Al-Aqobah Pusri Palembang					
7.	Produk yang diberikan BMT pada penetapan harga relatif normal					
8.	Nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan dan membuang waktu untuk mendapatkan produk tersebut					

Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Jenis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	48	55.8	55.8	55.8
	P	38	44.2	44.2	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20	1	1.2	1.2	1.2
	22	2	2.3	2.3	3.5
	25	4	4.7	4.7	8.1
	26	1	1.2	1.2	9.3
	28	2	2.3	2.3	11.6
	29	1	1.2	1.2	12.8
	32	2	2.3	2.3	15.1
	33	1	1.2	1.2	16.3
	34	4	4.7	4.7	20.9
	35	9	10.5	10.5	31.4
	36	2	2.3	2.3	33.7
	37	4	4.7	4.7	38.4
	38	1	1.2	1.2	39.5
	40	10	11.6	11.6	51.2
	41	2	2.3	2.3	53.5
	42	5	5.8	5.8	59.3
43	3	3.5	3.5	62.8	

44	2	2.3	2.3	65.1
45	4	4.7	4.7	69.8
46	2	2.3	2.3	72.1
47	2	2.3	2.3	74.4
48	2	2.3	2.3	76.7
49	6	7.0	7.0	83.7
50	4	4.7	4.7	88.4
51	2	2.3	2.3	90.7
53	1	1.2	1.2	91.9
54	1	1.2	1.2	93.0
57	3	3.5	3.5	96.5
58	1	1.2	1.2	97.7
59	1	1.2	1.2	98.8
60	1	1.2	1.2	100.0
Total	86	100.0	100.0	

**RADEN FATAH
PALEMBANG**
Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid	Cumulative
				Percent	Percent
Valid	D3	14	16.3	16.3	16.3
	S1	15	17.4	17.4	33.7
	SD	8	9.3	9.3	43.0
	SMA	40	46.5	46.5	89.5
	SMP	9	10.5	10.5	100.0

	Total	86	100.0	100.0	
--	-------	----	-------	-------	--

Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Karyawan	33	38.4	38.4	38.4
	Kuli Ang	1	1.2	1.2	39.5
	Pedagang	50	58.1	58.1	97.7
	Wiraswas	2	2.3	2.3	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

Distribusi Tanggapan Responden

Variabel	Pertanyaan	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total STS	%
Bukti Fisik (Tangible)	1	3	3,48	34	39,53	39	45,34	10	11,62	0	0
	2	3	3,48	51	59,30	27	31,39	2	2,32	0	0
	3	6	6,97	36	41,86	17	19,76	5	5,81	0	0
	4	27	31,39	41	47,67	13	15,11	5	5,81	0	0
	5	27	31,39	34	39,53	8	9,30	17	19,76	0	0
	6	0	0	45	52,32	37	43,02	4	4,65	0	0
	7	7	8,13	33	38,37	36	41,86	10	11,62	0	0
	8	11	18,60	47	54,65	26	30,23	2	2,32	0	0
Kehandalan (Reliability)	1	16	18,60	35	40,69	34	39,53	1	1,16	0	0
	2	12	13,95	38	44,18	34	39,53	2	2,32	0	0
	3	16	18,60	32	37,20	35	40,69	3	3,48	0	0
	4	20	23,25	27	31,39	38	44,18	1	1,16	0	0
	5	2	2,32	37	43,02	40	46,51	7	8,13	0	0
	6	7	8,13	44	51,16	32	37,20	3	3,48	0	0
	7	2	2,32	46	53,48	34	39,53	4	4,65	0	0
	1	8	9,30	16	18,60	58	67,44	4	4,65	0	0

Daya tang gap (<i>Responsiveness</i>)	2	8	9,30	30	34,88	47	54,65	1	1,16	0	0
	3	2	2,32	31	36,04	52	60,46	1	1,16	0	0
	4	2	2,32	33	38,37	45	54,21	6	6,97	0	0
	5	2	2,32	29	33,72	45	54,21	10	11,62	0	0
	6	7	8,13	47	54,65	30	36,14	2	2,32	0	0
	7	19	22,09	28	32,55	36	41,86	3	3,48	0	0
Jaminan (<i>Assurance</i>)	1	31	36,04	32	37,20	22	25,58	1	1,16	0	0
	2	18	20,93	49	56,97	19	22,09	0	0	0	0
	3	29	33,72	38	44,18	16	18,60	3	3,48	0	0
	4	34	39,53	34	39,53	18	20,93	0	0	0	0
Perhatian (<i>Empathy</i>)	1	20	23,25	35	40,69	40	46,51	9	10,46	0	0
	2	8	9,30	47	54,65	30	34,88	1	1,16	0	0
	3	7	8,13	38	44,18	40	46,51	1	1,16	0	0
	4	23	26,74	37	43,02	22	25,58	4	4,65	0	0
Kepuasan Nasa bah	1	6	6,97	51	59,30	27	31,39	2	2,32	0	0
	2	2	2,32	47	54,65	34	39,53	3	3,48	0	0
	3	6	6,97	51	59,30	27	31,39	2	2,32	0	0
	4	2	2,32	34	39,53	40	46,51	10	11,62	0	0
	5	6	6,97	50	58,13	28	32,55	2	2,32	0	0
	6	28	32,55	33	38,37	20	23,25	5	5,81	0	0
	7	32	37,20	19	22,09	30	34,88	5	5,81	0	0
	8	24	27,90	42	48,83	17	19,76	3	15,11	0	0

Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item Pertanyaan	Corrected Item Pertanyaan Total Correlation	r Tabel	Keterangan
Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	1	0,625	0,2120	Valid
	2	0,682	0,2120	Valid
	3	0,761	0,2120	Valid
	4	0,573	0,2120	Valid
	5	0,537	0,2120	Valid
	6	0,378	0,2120	Valid
	7	0,479	0,2120	Valid

	8	0,632	0,2120	Valid
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1	0,558	0,2120	Valid
	2	0,737	0,2120	Valid
	3	0,402	0,2120	Valid
	4	0,372	0,2120	Valid
	5	0,558	0,2120	Valid
	6	0,715	0,2120	Valid
	7	0,652	0,2120	Valid
Daya tanggap (<i>Responsiviness</i>)	1	0,230	0,2120	Valid
	2	0,477	0,2120	Valid
	3	0,504	0,2120	Valid
	4	0,450	0,2120	Valid
	5	0,506	0,2120	Valid
	6	0,597	0,2120	Valid
	7	0,483	0,2120	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)	1	0,769	0,2120	Valid
	2	0,330	0,2120	Valid
	3	0,457	0,2120	Valid
	4	0,540	0,2120	Valid
Perhatian (<i>Emphaty</i>)	1	0,559	0,2120	Valid
	2	0,634	0,2120	Valid
	3	0,557	0,2120	Valid
	4	0,384	0,2120	Valid

Kepuasan Nasabah	1	0,817	0,2120	Valid
	2	0,429	0,2120	Valid
	3	0,817	0,2120	Valid
	4	0,548	0,2120	Valid
	5	0,820	0,2120	Valid
	6	0,644	0,2120	Valid
	7	0,560	0,2120	Valid
	8	0,619	0,2120	Valid

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Alpha	Keterangan
Bukti fisik	8 Item Pertanyaan	0,840	Valid
Kehandalan	7 Item Pertanyaan	0,818	Valid
Daya tanggap	7 Item Pertanyaan	0,728	Valid
Jaminan	4 Item Pertanyaan	0,727	Valid
Perhatian	4 Item Pertanyaan	0,731	Valid
Kepuasan Nasabah	8 Item Pertanyaan	0,876	Valid

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

No	Variabel	Koefisien
1.	Konstanta	-1,891
2.	Bukti fisik	0,327
3.	Kehandalan	0,481
4.	Daya tanggap	-0,050
5.	Jaminan	0,225
6.	Perhatian	0,505

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

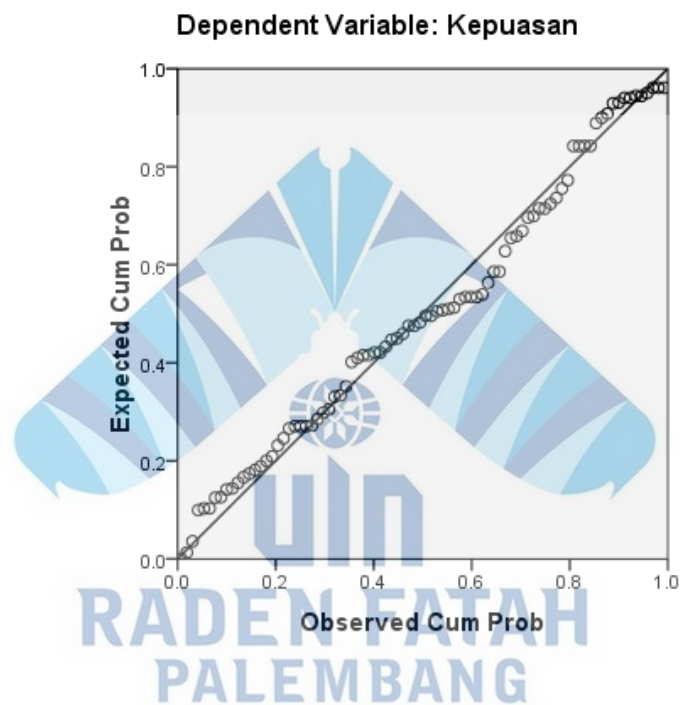
		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.83795715
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.087
	Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		.810

Asymp. Sig. (2-tailed)

.528

Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Hasil Uji Linieritas Bukti Fisik dan Kepuasan Nasabah

			Sig.
Kepuasan_nasabah * Bukti_fisik	Between Groups	(Combined)	.000
		Linearity	.000
		Deviation from Linearity	.058

Hasil Uji Linieritas Kehandalan dan Kepuasan Nasabah

			Sig.
Kepuasan_nasabah * Kehandalan	Between Groups	(Combined)	.000
		Linearity	.000
		Deviation from Linearity	.047

Hasil Uji Linieritas Daya Tanggap dan Kepuasan Nasabah

			Sig.
Kepuasan_nasabah * Daya_tanggap	Between Groups	(Combined)	.000
		Linearity	.000
		Deviation from Linearity	.057

Hasil Uji Linieritas Jaminan dan Kepuasan Nasabah

			Sig.
Kepuasan_nasabah * Jaminan	Between Groups	(Combined)	.000
		Linearity	.000
		Deviation from Linearity	.100

Hasil Uji Linieritas Perhatian dan Kepuasan Nasabah

			Sig.
Kepuasan_nasabah * Perhatian	Between Groups	(Combined)	.000
		Linearity	.000
		Deviation from Linearity	.001

Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Bukti fisik	.208	4.804
	Kehandalan	.161	6.200
	Daya tanggap	.456	2.194
	Jaminan	.447	2.239
	Perhatian	.136	7.355

Hasil Uji Heterokedistitas Menggunakan Uji Glejser Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.172	.464		-.370	.713
Bukti_fisik	-.056	.126	-.452	-.444	.562
Kehandalan	.108	.236	.708	.457	.453
Daya_tanggap	.002	.026	.010	.072	.943
Jaminan	.161	.234	.673	.688	.876
Perhatian	-.204	.365	-.558	-.121	.223

Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.981 ^a	.963	.961	.864

Hasil uji Anova (Uji F)




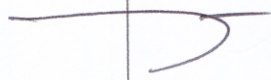
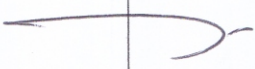
Model		F	Sig.
1	Regression	13.671	.000 ^a
	Residual		
	Total		

Hasil Uji T

Model		T	Sig.
1	Bukti fisik	6.955	.000
	Kehandalan	7.316	.000
	Daya tanggap	-1.050	.297
	Jaminan	3.644	.000
	Perhatian	4.231	.000

DAFTAR KONSULTASI

Nama : Fiara Firdanila
 Nim : 13190097
 Fakultas/Prodi : Ekonomi Dan Bisnis Islam
 Jurusan : Ekonomi Islam
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang
 Pembimbing I : Dinnul Alfian Akbar,SE.M.Si

No.	Hari/Tanggal	Hal yang dikonsultasikan	Paraf
1	Jan. 2017	Az popul Sop orb I - (17)	
2	13/4 - 2017	Revisi bab I - (17) latar belakang keuangan	
3	25/4 - 2017	Az bab I - (17) Sop keure	
(4)	5/5 - 2017	Revisi keure	
(5)	9/5 - 2017	Az keure	










DAFTAR KONSULTASI

Nama : Fiara Firdanila
Nim : 13190097
Fakultas/Prodi : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Nasabah Di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang
Pembimbing I : Dinnul Alfian Akbar.SE,M.Si

No.	Hari/Tanggal	Hal yang dikonsultasikan	Paraf
6	25/7 - 2017	Revisi Bab IV Dan Data	[Signature]
(7)	14/8 - 2017	Revisi Bab I - V Dan 400 gmn.	[Signature]


DAFTAR KONSULTASI

Nama : Fiara Firdanila
 Nim : 13190097
 Fakultas/Prodi : Ekonomi Dan Bisnis Islam
 Jurusan : Ekonomi Islam
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah
 Di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang
 Pembimbing II : Nurul Mubarak SE, M.Si

No.	Hari/Tanggal	Hal yang dikonsultasikan	Paraf
1.	KAMIS, 2 Feb 2017	- Revisi Latar belakang - Rumusan Masalah - Penambahan ayat & hadist	
2.	Jumat 10 Feb 2017	- Revisi Latar belakang - Manfaat Penelitian	
3.	Selasa, 7 Maret 2017	- Penulisan - Acc BAB I	
4.	Selasa, 14 Maret 2017	- Revisi BAB II landasan Alquran / Hadist tentang Kualitas pelayanan - Penulisan - Penelitian terdahulu	
5.	Jumat 17 Maret 2017	- Arti Ayat & Hadist diletakkan di catatan kaki	
6.	Jumat 24 Maret 2017	- Revisi Hipotesis - Acc BAB II	
7.	Selasa, 4 APRIL 2017	- Revisi Sampel - sumber data	
8.	Jumat, 7 April 2017	- Revisi Sampel	
9.	Selasa, 11 April 2017	- Acc BAB III LUSUR BAB IV	

DAFTAR KONSULTASI

Nama : Fiara Firdanila
Nim : 13190097
Fakultas/Prodi : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang
Pembimbing II : Nurul Mubarak. SE, M. Si

No.	Hari/Tanggal	Hal yang dikonsultasikan	Paraf
1.	SENIN, 7-8-2017	- Penulisan - STRUKTUR ORGANISASI BMT AL-AQOBAH PUSRI PALEMBANG.	
2.	SELASA, 8-8-2017	- Penulisan	
3.	RABU, 9-8-2017	- ACC BAB IV DAN V	



KOPERASI BMT AL AQOBAH

Alamat : Komplek Perkantoran PT.SAK Jln. May Zen Sei Selayur Palembang 30118

No : 023/BMT AA/SB/V/2017
Perihal : Balasan Mohon Izin Penelitian
Lampiran :-

Palembang, 8 Mei 2017

Kepada
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
di
Palembang

Surat Saudara No. B.433/Un.09/V1.1/PP.009/03/2017 Tanggal 22 Maret 2017

U/p. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Menanggapi Surat Saudara perihal tersebut pada pokok surat di atas, dengan ini kami sampaikan :

Nama : Fiara Firdania
NIM : 13190097
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Al Aqobah Pusri Palembang

Mahasiswa Universitas Islam Negeri Palembang yang akan melaksanakan izin penelitian/observasi/wawancara/pengambilan data pada BMT Al Aqobah dapat kami setujui sepanjang tidak menyangkut kerahasiaan Koperasi BMT Al Aqobah.

Demikian surat ini kami sampaikan agar Saudara maklum.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb
Koperasi BMT Al Aqobah



Dewi Sartika, S.E.I
Manager

KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Prof. KH. Zainal Abidin Fikry No.1 Km,3,5 Palembang 30126 Telp. (0711) 354668 Fax.(0711) 356209 website : www.radenfatah.ac.id

Palembang, 22 Maret 2017

Urutan : B.433/Un.09/V1.1/PP.009/03/2017
Materi : Satu Berkas
Tujuan : Mohon Izin Penelitian

Kepada Yth.
Pimpinan BMT AL - Aqobah Pusri Palembang.
di -
Palembang

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dalam rangka untuk memperlancar penulisan tugas akhir yang merupakan bagian dari persyaratan akademik, dengan ini kami memohon kiranya bapak dapat memberikan izin untuk mengadakan penelitian / observasi / wawancara / pengambilan data di lembaga / instansi yang bapak pimpin kepada :

Nama : Fiara Firdania
Nim : 13190097
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BMT AL – AQOBAH PUSRI PALEMBANG.

Demikian, atas perkenan saudara dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Godariah Barkah.

Penyampaian:
Rektor UIN Raden Fatah ;
Mahasiswa bersangkutan;
Arsip.