

**PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI BAITUL MAL WAT TAMWIL (BMT) HASANAH
PRAMBANAN KLATEN**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk memenuhi syarat-syarat kelulusan
Sarjana Strata 1 (S1)

Oleh
Titin Siti Alimah
03240049

Pembimbing
Drs. Rosyid Ridlo, M.Si

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2007**

Drs.Rosyid Ridlo, M. Si

Dosen Fakultas Dakwah
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Nota Dinas

Hal : Skripsi Saudari Titin Siti Alimah
Lamp : 4 Exemplar

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah
UIN Sunan Kalijaga
Di-
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Titin Siti Alimah

Nim : 03240049

Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)

Judul : Pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah di
BMT Hasanah Prambanan Klaten

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Satu (SI) pada Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi mahasiswa tersebut dapat segera dimunaqosahkan demikian dan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum. Wr. WB.

Yogyakarta, 9 Agustus 2007
Dosen Pembimbing,



Drs.Rosyid Ridlo, M.Si
NIP : 150260459



DEPARTEMEN AGAMA RI
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH
Jl. Marsda Adisucipto, Telpn (0274) 515856 Fax (0274) 552230
Yogyakarta 55221

PENGESAHAN

Nomor : UIN-02/DD/PP.009/1979/2007

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI BMT HASANAH PRAMBANAN KLATEN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

TITIN SITI ALIMAH

NIM : 03240049

Telah dimunaqosyahkan pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 29 Agustus 2007

Dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga
SIDANG DEWAN MUNAQOSYAH

Ketua sidang

Drs. Aziz Muslim, M.Pd
NIP. 150267221

sekretaris sidang

Dra. Siti Fatimah, M.Pd
NIP. 150267223

Pembimbing

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si
NIP. 150260459

Penguji I

Suyanto, S.Sos, M.Si
NIP. 150233520

Penguji II

Early Maghfiroh Innayati, M.Si
NIP. 150286794

Yogyakarta, 08 November 2007

UIN SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH
DEKAN



Drs. H. Afif Rifai, MS
NIP. 150222293

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّٰدِقِينَ ﴿١٩٥﴾

“Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar”

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Januari 2008




Titin Siti Alimah

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk mereka yang kucintai yang telah berjasa kepadaku:

- ✿ *Almamaterku Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*
- ✿ *Ayahanda dan ibunda yang begitu sabar mendidik aku*
- ✿ *Kakak-kakakku yang telah mendukungku*
- ✿ *Abiku yang telah mendukung dan membimbingku*
- ✿ *Temen-temen MD angkatan 2003 yang selalu mendukungku*
- ✿ *Buat temenku Ana, Dewi, Jihan, Ema & KMJ yang selalu setia memberikan semangat kepadaku*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadiran illahi Rabbi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kami, sehingga atas berkat petunjuk dan bimbingan-Nya penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT HASANAH PRAMBANAN KLATEN”.

Di dalam penyusunan skripsi ini penyusun banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak, yang berbentuk moril maupun materiil yang banyak sekali manfaatnya bagi penyusun di dalam pengumpulan bahan-bahan atau data. Dengan kerendahan hati, penyusun ingin mengucapkan terima kasih terhadap pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung ikut membantu di dalam penulisan skripsi ini:

1. Bapak Prof.Dr. HM. Amin Abdullah, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga.
2. Bapak Drs. H M. Afif Rifa'I, M. Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, beserta jajaran dan stafnya.
3. Ibu Dra. Siti Fatimah, M. Pd, selaku Ketua Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, beserta jajaran dosen MD.
4. Bapak Drs. Achmad Muhammad M. Ag, selaku Sekretaris Jurusan dan Penasehat Akademi kelas B Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

5. Drs. Rosyid Ridlo, M. Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Parjino, S. Pd, selaku manajer BMT Hasanah Prambanan Klaten yang telah memberikan izin dalam penelitian ini.
7. Seluruh staf dan karyawan BMT Hasanah Prambanan Klaten.
8. Bapak dan Ibu Karyawan Tata Usaha Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
9. Sahabat-sahabat yang telah turut aktif membantu penulisan skripsi ini
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Hanya ucapan terima kasih yang dapat penulis sampaikan, selebihnya hanya doa dan harapan, semoga Allah melipat gandakan pahala bagi semuanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, karena kelemahan dan keterbatasan penulis. Untuk itu penulis mohon saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Yogyakarta, Agustus 2007

Penyusun

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Nota Dinas	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Motto	iv
Halaman Pernyataan	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Abstraksi	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian	8
F. Telaah Pustaka	8
G. Kerangka Teori	11
H. Hipotesis	25
I. Metode Penelitian	26

BAB II GAMBARAN UMUM

A. BMT Hasanah.....	44
B. Produk dan Layanan BMT Hasanah	50
C. Nasabah BMT Hasanah	59

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	61
B. Deskripsi Hasil Penelitian	61
C. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	66
D. Pengujian Prasyarat Analisis	69
E. Uji Hipotesis	71
F. Pembahasan Hasil Penelitian	73

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	76
B. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

ABSTRAKSI

PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BAITUL MAL WAT TAMWIL (BMT) HASANAH PRAMBANAN KLATEN

Oleh : Titin Siti Alimah/03240049/MD

Perkembangan perekonomian di Indonesia semakin pesat, hal ini ditandai dengan semakin banyaknya lembaga keuangan yang berbasis syariah bermunculan dalam berbagai ragam bentuk dan jenis persaingan antara lembaga keuangan, itu pun semakin kuat. Persaingan yang ketat itu tentu saja menuntut pelayanan dan kinerja yang baik dari pihak lembaga keuangan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. Di dalam memberikan pelayanan yang baik diperlukan adanya Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan dan kompetensi dibidangnya, sehingga mampu memberikan kontribusi yang baik. Ketersediaan Sumber Daya Manusia dan kemampuan mengkomunikasikan tentang keunikan dan karakteristik dari produk-produk lembaga keuangan syariah menjadi faktor penting untuk menarik nasabah. Kegagalan menjalankan prinsip-prinsip syariah dalam operasional dan gagal dalam mengkomunikasikannya akan menjadi *backfire* bagi perkembangan lembaga keuangan syariah itu sendiri. Sebagai usaha mempertahankan nasabah, bank harus bisa memilih mana bentuk kebijakan maupun teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, Hal tersebut akan mempengaruhi ketetapan, keakuratan, kemampuan dan kecepatan bank dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan mencerminkan baik tidaknya bank tersebut di mata nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah di BMT Hasanah Prambanan dan dideskripsikan dengan menggunakan metode kuantitatif. Adapun pengumpulan datanya menggunakan metode observasi, kuesioner dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik korelasi *product moment* dari Pearson.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa dari hasil perhitungan korelasi *product moment* dari Pearson dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai r hitung sebesar 0,272 lebih besar dari r tabel sebesar 0,176. Dengan nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk menghindari salah pengertian dan terjadinya salah paham dari berbagai penafsiran yang berbeda antara penulis dan pembaca, maka perlu adanya penegasan dan pembatasan terhadap istilah-istilah dalam judul skripsi ini:

1. Pengaruh

Dari sudut pandang metodologi penelitian dalam prosedur penelitian Suharsimi Arikunto, istilah “pengaruh” menunjukkan kepada korelasi atau hubungan sebab akibat, yakni suatu keadaan menjadi sebab bagi keadaan yang lain (yang menjadi akibat).¹ Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dalam skripsi ini istilah pengaruh diartikan sebagai hubungan sebab akibat antara pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pelayanan Karyawan

Pelayanan berarti spektrum kegiatan yang meningkatkan harapan serta kenikmatan klien atas manfaat “produk”.² Sedangkan yang dimaksud penulis dari “pelayanan” adalah suatu kegiatan yang dilakukan karyawan dalam melayani kebutuhan nasabah.

¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rieneka Cipta, 1992), hlm. 28

² Bernand Katz, *Bagaimana Memasarkan Jasa Profesional* (Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo, 1991), hlm. 13

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perihal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya.³ Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan bank atau yang menjadi langganan bank (dalam hal keuangan).⁴

Dalam skripsi ini kepuasan nasabah didefinisikan sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan pelayanan yang diberikan oleh para karyawan BMT.

4. BMT Khasanah Prambanan Klaten

BMT adalah suatu lembaga yang menyalurkan dana kepada masyarakat,⁵ dan cara mengembangkan dana yang sudah dihimpun kepada usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kegiatan ekonomi pengusaha kecil.

Dalam skripsi ini yang dimaksud Baitul Mal Wat Tamwil adalah suatu institusi atau lembaga keuangan umat Islam yang usaha pokoknya menghimpun dana dari depositan (penabung) dan memberikan pembiayaan-pembiayaan kepada usaha produktif dan menguntungkan. BMT yang dimaksud dalam penelitian ini adalah BMT Khasanah Prambanan Klaten.

Jadi yang penyusun maksud dalam penegasan judul secara keseluruhan adalah suatu penelitian yang mengungkap dan memaparkan bagaimana

³ Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia (Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan), *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1988), hlm. 705

⁴ *Ibid*, hlm. 609

⁵ H. Karnaen dan Perwaatmadja, dalam makalah: *Peluang Dan Strategi Bank Tanpa Bunga Dalam Sistem Bagi Hasil Dalam Bisnis Perbankan Di Indonesia*, Bank tanpa bunga. Editor Hamid Basaid, Mursyidi Prihantono, (Yogyakarta, Perguruan Tinggi Mitra Gama Widya, 1993), hlm. 5

pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah di Baitul Wa Tamwil Khasanah Prambanan Klaten.

B. Latar Belakang Masalah

Islam sebagai pedoman hidup tidak hanya mengatur ibadah ritual, tetapi merupakan aturan yang lengkap yang mencakup aturan ekonomi. Ekonomi tidak lepas dari kehidupan manusia, sehingga tidak mungkin Allah SWT tidak mengatur yang sedemikian penting.⁶

Usaha meningkatkan ekonomi rakyat diarahkan untuk mendorong perubahan struktural yaitu dengan memperkuat kedudukan dan peran ekonomi rakyat dalam perekonomian nasional. Perubahan ini meliputi proses perubahan dari ekonomi lemah ke ekonomi yang tangguh, dari ketergantungan ke kemandirian. Perubahan struktural ini mensyaratkan langkah-langkah dasar yang meliputi pengalokasian sumberdaya, penguatan kelembagaan dan penguasaan teknologi.

Perbincangan bank Islam (bank syari'ah) telah dimulai sejak tahun 1960-an, namun baru tahun 1970-an sistem perbankan Islam ini benar-benar menjadi kenyataan, dan sejak saat itulah lembaga keuangan tersebut berkembang pesat. Di Indonesia telah terdapat bank-bank yang beroperasi berdasarkan syari'ah, termasuk Baitul Mal Wat Tamwil (BMT). Meskipun institusi ini tidak bisa dianggap sebagai bank tetapi paling tidak dapat dianggap sebagai lembaga keuangan yang berdasarkan pada syari'ah.

⁶ Hertonto Widodo, AK, *Panduan Praktis Operasional Baitul Mal Wat Tamwil (BMT)* (Jakarta: Mizan, 1999) hlm. 43

Pada dasarnya BMT merupakan pengembangan dari konsep ekonomi dalam Islam, terutama dalam bidang keuangan (*muamalah maliyyah*). Istilah BMT berasal dari kata *bait al-mal* dan *bait at-tamwil*. Istilah pertama diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatannya mengelola dana yang sifatnya nirlaba (sosial), sedangkan yang kedua disebut sebagai lembaga keuangan yang kegiatannya adalah menyimpan dan menyalurkan dana masyarakat yang bersifat profit motif.⁷

Dalam berbagai kesempatan, lembaga keuangan syari'ah dalam operasionalnya seharusnya berbeda sama sekali dengan yang konvensional. Dengan demikian, tidak hanya dianggap sebagai institusi syari'ah yang bebas bunga, akan tetapi dapat dimaknai sebagai lembaga yang menjunjung tinggi ajaran Islam sebagai cara memelihara nilai spiritual, suatu pusat pencerahan, tempat pendidikan moral, dan suatu metode praktis menuju kehormatan umat serta menjunjung ekonomi rakyat.⁸

Dalam era globalisasi dan deregulasi saat ini, terdapat persaingan yang ketat di berbagai bidang pekerjaan. Hal tersebut menjadikan setiap manusia yang terlibat di dalamnya ingin memberikan yang terbaik bagi orang lain, terutama jika industri atau bidang kerja tersebut menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan masalah pelayanan atau jasa.

Pelanggan, tamu, klien, atau konsumen, merupakan aset yang sangat berharga dalam mengembangkan sebuah industri jasa. Namun acapkali ketika sedang melayani, petugas pelayanan lupa akan fungsinya, yakni berada satu

⁷ Hartono, dkk, *Panduan Praktis Operasional BMT*, cet. I (Bandung: Mizan, 1999) hlm. 81

⁸ Syamsul Anwar, Permasalahan Produk Bank Syariah; Studi Tentang Bai' Mu'ajal dalam *Jurnal Penelitian Agama no. 23, Th VIII, September-Des, 1999*, hlm. 111

titik di bawah pelanggan. Maksudnya bahwa ketika sedang melayani posisi kita lebih rendah dari pelanggan⁹.

Bahkan dewasa ini pelanggan sudah dianggap sebagai raja, dan sebagai bos yang harus segera dipenuhi kebutuhan dan keinginannya, seperti dilayani secara cepat, tepat dan akurat. Pelanggan dibuat nyaman mungkin dengan keramahtamahan dan sopan santun para karyawan perusahaan. Pelanggan juga dibuat merasa nyaman dalam ruangan yang tidak membosankan dengan fasilitas ruangan yang menyenangkan. Dengan kata lain, pelanggan hanya perlu bicara, semua keinginan dan kebutuhannya akan terlayani dengan baik.

Faktor pelayanan pelanggan memang salah satu ujung tombak perusahaan dalam menjual produknya. Banyak tidaknya jumlah pelanggan serta volume pembelian pelanggan sangat besar pengaruhnya dari cara kita melayani nasabah tersebut. Sekalipun perusahaan telah melakukan promosi besar-besaran atau telah melakukan peningkatan kualitas produk yang ditawarkan, namun tanpa didukung oleh pelayanan yang baik, jangan harapkan memperoleh hasil yang diinginkan dan tepat sasaran.

Perkembangan perekonomian di Indonesia semakin pesat, hal ini ditandai dengan semakin banyaknya lembaga keuangan yang berbasiskan syaria'ah bermunculan dalam berbagai ragam bentuk dan jenis. Persaingan antara lembaga keuangan itupun semakin ketat itu tentu saja menuntut

⁹ Endar Sugiyarto, *Psikologi Pelayanan dalam Administrasi Jasa* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. xiii

pelayanan dan kinerja yang berkualitas dari pihak lembaga keuangan agar memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya.

Sebagai usaha untuk mempertahankan nasabahnya, lembaga keuangan harus bisa memilih mana bentuk kebijakan maupun teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal tersebut akan mempengaruhi ketepatan, keakuratan, kemampuan dan kecepatan lembaga keuangan dalam memberi pelayanan terhadap nasabahnya. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan mencerminkan baik tidaknya bank tersebut di mata nasabah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mendongkrak pangsa pasar suatu lembaga keuangan dan juga perusahaan lain yang bergerak dalam bidang jasa adalah kualitas pelayanan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengemukakan dimensi kualitas jasa yang dibagi dalam lima dimensi:

1. *Tangibles*, meliputi kondisi fisik fasilitas, peralatan serta penampilan pekerja.
2. *Reliability*, yaitu merefleksikan konsistensi dan keandalan dari kinerja perusahaan.
3. *Responsiveness*, yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
4. *Assurance*, mencakup ketrampilan dan pengetahuan; kesopanan, rasa hormat, perhatian, dan keramahan pelayan; kepercayaan dan kejujuran dari si pemberi jasa; bahaya, resiko, atau keragu-raguan.

5. *Emphaty*, meliputi kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan.¹⁰

Dengan uraian di atas sangat menarik untuk menjadikan BMT Khasanah Prambanan Klaten sebagai objek penelitian dalam penyusunan skripsi ini karena BMT tersebut merupakan BMT yang sedang dalam proses perkembangan yang cukup baik di khususnya di wilayah sekitar Prambanan. Melihat posisi tersebut maka penulis ingin melihat apakah dalam pelayanannya BMT Khasanah Prambanan Klaten sudah dianggap memuaskan para nasabah.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang dipaparkan di atas maka dapat penulis simpulkan rumusan masalah yang berkaitan dengan judul adalah

1. Bagaimana pelayanan karyawan terhadap nasabah di BMT Khasanah Prambanan Klaten?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan di BMT Khasanah Prambanan Klaten?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah di BMT Khasanah Prambanan Klaten?

¹⁰ Lerbin R. Aritonang R. , *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), hlm. 25-30

D. Tujuan Penelitian

Berangkat dari perumusan masalah di atas, maka penelitian ini mempunyai tujuan yaitu

1. Untuk mengetahui kondisi pelayanan karyawan terhadap nasabah di BMT Khasanah Prambanan Klaten.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan di BMT Khasanah Prambanan Klaten.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah di BMT Khasanah Prambanan Klaten.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti sehubungan dengan pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah.
2. Untuk memberikan kontribusi pemikiran atau analisa ilmiah kepada BMT Khasanah Prambanan Klaten.
3. Sebagai informasi ilmiah untuk memperkaya studi manajemen dan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu manajemen dakwah.

F. Telaah Pustaka

Pembahasan mengenai kepuasan pelanggan yang pernah dijumpai penulis diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Dena Rendana

dengan judul “Pengaruh jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Hotel Batik Yogyakarta)”. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan teknik regresi berganda dan sampel diambil menggunakan metode convenience sampling diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan yang meliputi *reliability*, *emphaty*, *assurance*, *tangible* dan pengaruh kualitas tidak signifikan yaitu responsiveness terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut dibuktikan dengan uji t dengan menggunakan *level of significance* 5% (0,005), $k-1(n-100)$, sehingga diketahui $t_{tabel} = 1,668$. hasil uji t diperoleh untuk *reliability* $t_{hitung} = 1,694$, *emphaty* $t_{hitung} = 13,27$, *assurance* = 6,18, *tangible* = 1,71 menunjukkan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$. Sementara berdasarkan hasil uji f dengan *level of significance* 5% diketahui $t_{tabel} = 3,98$ dan $t_{hitung} = 128,91$. Dari kelima variabel kualitas pelayanan tersebut, aspek *emphaty* memiliki nilai tertinggi.¹¹

Studi tentang kepuasan nasabah yang juga pernah dijumpai oleh penulis adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syari’ah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis)”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Bank Syari’ah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis dapat mempengaruhi kepuasan nasabahnya. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah secara keseluruhan variabel kualitas pelayanan Bank Syari’ah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis mempunyai tingkat kepentingan yang sangat tinggi, dengan persentase 91,02%, sedangkan variabel kepuasan

¹¹ Dena Rendana, Pengaruh Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Hotel Batik Yogyakarta), *Skripsi*, (Fakultas Ekonomi UAD Yogyakarta, 2003), (tidak dipublikasikan), hlm 89 -90

nasabah secara keseluruhan nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis dengan rata-rata skor 4,1 atau 82,01%, dan secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan mempunyai hubungan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis.¹² Dalam penelitian akan penulis lakukan memiliki kesamaan variabel yang diteliti, hanya saja berbeda lokasi penelitian, yaitu di BMT Khasanah Prambanan Klaten.

Menurut Hetti Pujiningsih dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah pada BMT Bina Insan Mulia Muntilan” pada tahun 2006 yang bertujuan untuk mengukur sejauh mana kemampuan dan motivasi kerja karyawan mempengaruhi kualitas pelayanan nasabah. Penelitian ini menunjukkan hasil variabel kemampuan dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan nasabah pada BMT Bina Insan Mulia Muntilan. Melalui analisis regresi dapat ditarik kesimpulan berganda dapat ditarik kesimpulan: (1) kemampuan kerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan kontribusi variabel kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan nasabah sebesar 55,8%; (2) motivasi kerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan kontribusi

¹² Arif Iswahyudi, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syari'ah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis) *Skripsi*, (Fakultas Syariah UIN Yogyakarta, 2005), (tidak dipublikasikan), hlm. 82 -84

variabel motivasi kerja karyawan terhadap kualitas pelayanan nasabah sebesar 80,8%.¹³

Dalam penelitian yang penulis lakukan akan dijelaskan tentang pengaruh pelayanan yang diukur berdasarkan indikator bukti langsung, keandalan, tanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil Khasanah Prambanan Klaten.

G. Kerangka Teori

1. Tinjauan Tentang Pelayanan Karyawan

a. Pengertian pelayanan karyawan

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, pelayanan karyawan adalah pekerjaan berupa melakukan sesuatu bagi pelanggan tetapi tidak menghasilkan barang. Pekerjaan-pekerjaan seperti itu meliputi jasa finansial, perbankan dan asuransi.¹⁴ Maksud dari pelayanan karyawan dari penelitian ini adalah pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan BMT Khasanah Prambanan Klaten yang berupa pelayanan kepada para nasabah guna mencapai tujuan yang diinginkan yaitu menciptakan kepuasan nasabah.

Sebagai seorang karyawan dalam melayani pelanggan, tamu, dan klien diharapkan mengenali apa saja kebutuhan yang dibutuhkan

¹³ Hetti Pujiningsih, Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah pada BMT Bina Insan Mulia Muntilan, *Skripsi*, (Fakultas Syariah UIN Yogyakarta, 2006), (tidak dipublikasikan), hlm. 122 - 123

¹⁴ Fandi Tjiptono, Gregorius Chandra, *Service and Quality Satisfaction* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005) hlm. 7

oleh pelanggan, tamu dan klien seperti bantuan, penghormatan, kenyamanan, empati, kepuasan, dukungan dan wajah ramah.

Dalam praktiknya pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan atau nasabah bukan merupakan suatu hal yang mudah mengingat banyak kendala yang bakal dihadapi baik dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan harus dilakukan sungguh-sungguh dengan memperhatikan faktor-faktor utama dan faktor-faktor pendukungnya.

Faktor utama yang berperan adalah sumberdaya manusianya. Artinya, peranan manusia (karyawan) yang melayani pelanggan merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Kemudian sarana dan prasarana yang digunakan juga harus dapat menunjang apa yang sudah dilakukan oleh manusia. Demikian pula dengan kualitas produk yang ditawarkan harus memiliki kelebihan dibandingkan produk pesaing serta faktor penunjang lainnya.

Proses dapat diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan secara berulang-ulang, yang merupakan kombinasi sumberdaya manusia, mesin, bahan baku, metode, dan lingkungan, untuk mentransformasi input yang tersedia untuk menjadi output selanjutnya akan diterima oleh pelanggan. Sebagai contoh sebuah bank, yang di sana terdapat kepala cabang/direktur, customer service,

kasir/teller, satpam yang mempunyai kapabilitas tinggi dengan kerjasama yang baik dalam melayani berbagai transaksi yang dibutuhkan nasabah, maka nasabah akan merasa puas. Kepuasan di sini adalah hasil atau output dari kapabilitas karyawan yang tinggi serta kerjasama yang baik dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah, yang merupakan proses jasa tersebut. Fokus dari proses jasa adalah untuk memberikan hasil atau manfaat yang memenuhi atau melampaui kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.

Sebagaimana beberapa definisi di atas jasa mempunyai karakteristik sebagai berikut :

1) Tidak tampak

Jasa tidak bisa dilihat, dirasakan, dicicipi, disentuh, seperti yang bisa kita rasakan dari suatu barang. Oleh sebab itu jasa tidak bisa disimpan. Dari sifat jasa tersebut, permintaan jasa sulit dikendalikan. Sebagaimana permintaan kamar hotel pada musim liburan akan meningkat tajam sementara pada musim tidak liburan permintaan akan menurun drastis. Karakter ini merupakan pembeda yang paling mendasar antara barang dan jasa.

2) Keberagaman

Jasa sangat sulit distandarisasikan, sebab keluaran jasa sangat bervariasi, untuk suatu jasa yang sama setiap individu ingin dipenuhi keinginannya dengan cara yang berbeda. Keberagaman

jasa sebagian besar dipicu oleh interaksi manusia, antara karyawan dengan karyawan sendiri atau antara karyawan dengan konsumen.

3) Produksi dan konsumsi dilakukan pada waktu yang bersamaan

Berbeda dengan produk barang, setelah diproduksi dan menghasilkan output berupa barang, barang dijual dan dikonsumsi, sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Dalam interaksi tersebut, efektifitas individu yang menyampaikan jasa merupakan unsur penting.

4) Mudah musnah

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Sebagaimana kursi kereta api yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, atau jam tertentu rumah sakit tanpa pasien, akan berlalu hilang begitu saja karena tidak dapat disimpan untuk

Bahwa yang memberikan pelayanan secara umum adalah seluruh karyawan perusahaan tersebut. Artinya mulai dari karyawan tingkat yang paling rendah sampai dengan puncak pimpinan perusahaan. Mereka harus mampu melayani keinginan dan kebutuhan nasabah. Hanya saja mungkin tingkatan karyawan atau jenis pekerjaan tertentu yang membedakan antara karyawan rendahan dengan staf atau pimpinan perusahaan.

Secara khusus di berbagai perusahaan, khususnya karyawan yang berkewajiban untuk melayani pelanggan memang telah disiapkan. Artinya mereka ini memang ditugaskan khusus untuk melayani nasabah sesuai dengan bidang tugas masing-masing. Bagi perusahaan jasa, petugas yang dibentuk untuk melayani pelanggan tidak hanya sekedar melayani tetapi lebih dari itu mampu menguasai nasabah dengan cara mampu memberikan kepuasan kepada nasabah.¹⁵

Dalam praktiknya pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan atau nasabah bukan merupakan suatu hal yang mudah mengingat banyak kendala yang bakal dihadapi baik dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan harus dilakukan dengan sungguh-sungguh.

Oleh karena itu, secara khusus tenaga customer services, public relation, pramuniaga, satpam atau kasir harus direkrut dengan standar kualitas tertentu karena mereka inilah yang akan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan nantinya, maka sangat perlu diberikan kepada mereka secara khusus materi-materi pelayanan kepada nasabah yang optimal. Materi pokok yang diperlukan adalah etika dalam melayani nasabah terutama bagi perusahaan yang menjual jasa.¹⁶ Faktor utama yang berperan adalah, sumberdaya manusianya. Artinya, peranan manusia (karyawan) yang melayani

¹⁵ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada,), hlm 22

¹⁶ *Ibid*, hlm. 5

pelanggan merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Kemudian sarana dan prasarana yang digunakan juga harus dapat menunjang apa yang sudah dilakukan oleh manusia. Demikian pula dengan kualitas produk yang ditawarkan harus memiliki kelebihan dibandingkan produk pesaing serta faktor penunjang lainnya.

Dalam pelayanan yang paling penting adalah sikap dan perilaku dari karyawan perusahaan tersebut karena sikap dan perilaku menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan. Sikap dan perilaku yang baik yang harus ditunjukkan seluruh karyawan terutama karyawan di customer service, teller atau kasir, pramuniaga, public relation, operator telepon atau satpam.

Sikap dan tingkah laku menunjukkan kepribadian karyawan dan perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu, dalam bersikap dan berperilaku karyawan harus memberikan kualitas yang sama kepada seluruh nasabah tanpa pandang bulu. Artinya sikap dan perilaku karyawan dalam melayani nasabah tidak membedakan, baik untuk nasabah lama maupun nasabah baru.

Pengaruh sikap dan perilaku karyawan dalam melayani nasabah sangat besar guna memberikan kepuasan kepada nasabah. Positifnya sikap dan perilaku yang baik akan dapat mempertahankan jumlah nasabah lama dan dapat terus meningkatkan jumlah nasabah baru. Negatifnya apabila sikap dan perilaku karyawan tidak disukai oleh

nasabah, nasabah lama akan segera beralih ke perusahaan pesaing dan sulit untuk memperoleh nasabah yang baru.

Sikap dan perilaku yang ditunjukkan kepada nasabah mulai dari nasabah datang sampai dengan selesai. Sikap dan perilaku dalam hal ini lebih bersifat kepada gerakan-gerakan yang dibuat karyawan selama melayani nasabah. Gerakan ini mulai dari cara berjalan, duduk, senyum, cara menatap, cara berbicara, cara bertanya, cara menjawab atau memberi keterangan, yang semuanya akan mengakibatkan nasabah puas.

Sikap dan perilaku yang harus ditunjukkan oleh segenap karyawan adalah mulai dari kejujuran dalam berkata dan berbuat sampai dengan loyalitasnya terhadap perusahaan. Karyawan juga dituntut rajin, cekatan, serius, selalu tepat waktu serta bertanggung jawab penuh terhadap apa-apa yang sudah ia lakukan. Kemudian, dalam melayani nasabah juga karyawan selalu dengan murah senyum, suara yang lemah lembut dan ramah serta memiliki perilaku yang selalu periang. Karyawan juga harus menunjukkan sifat simpatik, pandai bergaul dan fleksibel terhadap masalah yang sedang dihadapinya. Selanjutnya karyawan juga harus memiliki rasa keinginan suka menolong dan rasa memiliki yang tinggi (loyalitas) terhadap perusahaan.

Sikap dan perilaku yang harus dijalankan atau ditunjukkan oleh setiap karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Jujur dalam bertindak dan bersikap
Kejujuran merupakan modal utama seseorang karyawan dalam melayani nasabah. Hal tersebut meliputi kejujuran dalam berkata, berbicara, bersikap maupun bertindak. Kejujuran inilah yang akan menimbulkan kepercayaan nasabah atas layanan yang diberikan.
- b. Rajin, tepat waktu, dan tidak pemalas
Seorang karyawan dituntut untuk cekatan dalam bekerja, pantang menyerah selalu ingin tahu, tidak mudah putus asa dan tidak pemalas. Rajin dan tidak pemalas maksudnya setiap pekerjaan dikerjakan dengan sungguh-sungguh.
Karyawan datang ke kantor tepat waktu dan pulang juga tepat waktu. Jika harus lembur untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, maka harus ikut lembur sampai pekerjaan tersebut tuntas.
- c. Selalu murah senyum
Dalam menghadapi nasabah atau tamu, karyawan selalu murah senyum. Jangan sekali-kali bersikap murung atau cemberut. Senyum terhadap nasabah sudah membuat pelanggan terkesan, bahkan hormat kepada karyawan. Biasanya dengan murah senyum akan timbul simpati nasabah kepada karyawan.
- d. Lemah lembut dan ramah tamah
Lemah lembut dan ramah tamah maksudnya dalam hal bersikap berbicara dan melayani nasabah atau tamu selalu lemah lembut dan ramah tamah baik dalam volume suara, maupun kata-kata yang diucapkan, sehingga dapat menarik minat tamu dan membuat nasabah betah berhubungan dengan perusahaan. Pada dasarnya, pelanggan atau nasabah tidak suka dikasari atau diperlakukan secara tidak ramah. Janganlah membuat karyawan terkesan tidak ramah sehingga nasabah enggan untuk kembali berhubungan dengan kita.
- e. Sopan santun tutur kata dan hormat
Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan harus selalu bersikap sopan terutama dalam hal tutur kata. Pelayanan juga dilakukan dengan hormat. Dengan demikian, nasabah akan tunduk dan hormat terhadap karyawan tersebut karena merasa segan atau senang.
- f. Periang, selalu ceria, dan pandai bergaul
Artinya karyawan dalam memberikan pelayanan selalu menunjukkan sikap periang dan ceria. Nasabah juga harus pandai bergaul sehingga akan menyebabkan nasabah merasa cepat akrab. Keakraban penting karena dapat menciptakan suasana yang menyenangkan di antara keduanya. Bahkan ada kesan seperti teman lama yang sudah lama tidak berjumpa.
- g. Simpatik
Karyawan dalam melayani pelanggan atau nasabah harus menunjukkan sifat yang simpatik. Maksudnya dalam memberi

pelayanan yang dapat mneyenagkan dan tidak menjengkelkan nasabah.

Pelayanan yang simpatik juga dapat menyebabkan nasabah terkesan dan kagum atas pelayanan yang diberikan. Pada akhirnya pelanggan akan merasa segan untuk meminta yang berlebihan atau mengada-ada kepada karyawan

h. Fleksibel

Fleksibel maksudnya dalam menghadapi nasabah karyawan dituntut untuk selalu memberikan pengertian dan suka mengalah kepada nasabah. Segala sesuatu dapat diselesaikan dan selalu ada jalan keluar dengan cara yang fleksibel.

Fleksibel juga diartikan bahwa karyawan bersikap luwes terhadap nasabah. Selalu ada kemudahan dengan catatan tidak merugikan atau keluar dari aturan yang sebenarnya. Fleksibel perlu agar jangan terlihat kaku. Perlakuan yang kaku akan menyebabkan nasabah gerah dan tidak berkembang.

i. Serius

Serius maksudnya dalam melayani nasabah, karyawan harus sungguh-sungguh terutama mengerjakan pekerjaan nasabah. Namun, dalam berbicara karyawan jangan terlalu kelihatan serius yang dapat menimbulkan kesan sangat normal.

Karyawan juga harus tabah dalam menghadapi nasabah yang sulit berkomunikasi atau yang keras kepala.

j. Memiliki rasa tanggung jawab

Karyawan diharuskan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya. Artinya setiap pekerjaan harus diselesaikan sampai nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan atau nasabah dimulai dari awal transaksi sampai berakhirnya masalah yang dihadapinya. Selama menghadapi nasabah dari awal hingga akhir tersebut tunjukkan rasa tanggung jawab kita untuk menyelesaikan masalah secepat mungkin.

k. Rasa memiliki perusahaan

Karyawan harus mempunyai rasa memiliki perusahaan sehingga sehingga motivasi untuk melayani nasabah juga tinggi. Jika karyawan mempunyai rasa memiliki perusahaan yang tinggi akan merasa bahwa apa yang dikerjakan hasilnya akan dia peroleh untuk dia juga. Artinya jika perusahaan untung, nasabah juga untung.

Rasa memiliki perusahaan dapat ditunjukkan dari jiwa pengabdian, loyalitas terhadap perusahaan. Jika rasa memiliki sudah ada dalam diri karyawan, segala sesuatu dikerjakan dengan sungguh-sungguh dan serius menjadi mudah.

1. Suka menolong

Suka menolong nasabah maksudnya adalah karyawan suka menolong nasabah yang belum mengerti atau sedang mengalami kesulitan. Pertolongan diberikan sampai nasabah menemui jalan keluarnya. Jiwa suka menolong harus selalu ditanamkan kepada seluruh karyawan.¹⁷

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan:

- a. Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran penjualan produk ke pelanggan secara cepat dan tepat.
- c. Tersedianya ragam produk yang diinginkan, artinya nasabah sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan.
- d. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai. Dalam hal ini karyawan melayani pelanggan sampai tuntas.
- e. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.
- f. Mampu berkomunikasi secara jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- g. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan.
- h. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.¹⁸

Perlu diingat bahwa pelanggan atau nasabah yang datang ke perusahaan sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting yang harus diberikan pelayanan yang maksimal. Agar pelanggan atau nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya secara

¹⁷*Ibid*, hlm. 121-155

¹⁸*Ibid*, hlm. 3 - 4

baik, setiap karyawan perlu juga memahami etiket pelayanan. Tanpa etiket pelayanan yang benar, jangan diharapkan akan mendapatkan pelanggan atau nasabah yang sesuai dengan keinginan bank, bahkan bukan tidak mungkin perusahaan akan kehilangan pelanggan atau nasabah.

Secara garis besar, hal-hal yang perlu diperhatikan oleh segenap karyawan dalam etiket pelayanan dan harus dijalankan oleh setiap karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Selalu ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan pelanggan, atau nasabah sampai tuntas.
- b. Selalu memberikan perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan atau nasabah.
- c. Sopan dan ramah dalam melayani pelanggan atau nasabah tanpa melakukan diskriminasi dalam bentuk apapun.
- d. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak tanduk para pelanggan atau nasabah.
- e. Menjaga perasaan pelanggan atau nasabah agar tetap merasa tenang, nyaman dan menimbulkan kepercayaan.
- f. Dapat menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi terutama dalam melayani pelanggan atau nasabah yang berperilaku kurang baik.

- g. Menyenangkan orang lain merupakan sikap yang harus selalu ditunjukkan oleh setiap karyawan.¹⁹

Banyak perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik di mata pelanggan atau nasabahnya karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk yang ditawarkan maka perusahaan perlu melayani pelanggan dengan pelayanan yang baik. Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

Agar pelayanan yang diberikan pada nasabah tidak berlebihan, perlu dibuatkan standar atau ciri-ciri pelayanan yang baik. Sehingga petugas tidak akan melanggar standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan standar ini perlu dipatuhi oleh setiap karyawan yang terlibat di perusahaan tersebut tentu sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.

Lima dimensi staf pendukung menurut Kennedy dan Young²⁰

- a. *Availability of support*, yaitu pelanggan dapat menghubungi penghasil jasa. Atau dengan kata lain karyawan dapat mengetahui kebutuhan nasabah

¹⁹ *Ibid*, hlm. 8

²⁰ Lerbin R Aritonang R, *Op. Cit.* hlm. 31 – 32

- b. *Responsiveness of support*, yaitu pemberi jasa bereaksi secara tepat terhadap kebutuhan pelanggan. Artinya bagaimana reaksi karyawan terhadap kebutuhan nasabah
- c. *Timeliness of support*, yaitu penyelesaian pekerjaan dalam kerangka waktu yang dinyatakan pelanggan dan/atau dalam kerangka waktu yang disepakati. Artinya karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang disepakati
- d. *Completeness of support*, artinya penyelesaian keseluruhan pekerjaan
- e. *Pleasantness of support*, yaitu pemberi jasa berperilaku secara profesional dan menggunakan cara yang profesional sewaktu bekerja.

2. Tinjauan tentang Kepuasan Nasabah

a. Pengertian tentang kepuasan nasabah

Menurut Philip Kotler kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya.²¹

Sebagaimana definisi di atas kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesesuaian antara kinerja dan harapan.

Menurut Oliver, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan

²¹ Philip Kotler, manajemen pemasaran, alih bahasa Hendra Teguh, Ronny A, Rusli dan binyamin Molan (Jakarta:) hlm. 42.

harapannya. Jadi kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa, apabila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan puas.²²

Jadi kepuasan adalah yang bersifat puas (kesenangan dan kelegaan)

Peter mengartikan nasabah adalah seorang yang mempunyai hubungan ikatan dalam dunia perekonomian atau perdagangan secara tetap dengan suatu bank.²³

Menurut Lerbin R. Aritonang R. kepuasan pelanggan adalah hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk itu. Jika harapannya lebih tinggi daripada kinerja produk ia akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah daripada kinerja produk ia akan merasa puas.²⁴

Maksud dari kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah perasaan puas yang diterima dan dirasakan oleh nasabah di BMT Khasanah Prambanan Klaten atas pelayanan yang diberikan oleh para karyawan.

²² C.J. Supranto, *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Menentukan Pangsa Pasar* (jakarta: rineka cipta, 1997) hlm. 232

²³ Drs. Peter salim, Yenny Salim, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer*. Hlm.

²⁴ *Ibid*, hlm. 2

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis jasa adalah untuk menciptakan pelanggan merasa puas. Kepuasan pelanggan memberikan beberapa manfaat, diantaranya: hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang secara tidak langsung akan menguntungkan perusahaan.²⁵

Dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi, faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan antara lain:

- a. Kinerja, yang merupakan karakteristik operasi pokok dari produk inti yang dibeli.
- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan, yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap. Misalnya pada perusahaan mobil yang bisa memproduksi mobil dengan kelengkapan interior atau eksterior yang menarik seperti *dashboard*, *AC*, *sound system*, *door lock system* dan lain sebagainya.
- c. Keandalan, yaitu kemungkinan kecil suatu produk akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi.

²⁵ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1997) hlm. 24

- e. Daya tahan, berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat digunakan.
- f. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
- g. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
- h. Kualitas yang dipersepsikan, yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.²⁶

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengemukakan dimensi kualitas jasa yang dibagi dalam lima dimensi:

1. *Tangibles* (Bukti langsung) meliputi kondisi fisik fasilitas, peralatan serta penampilan pekerja.
2. *Reliability* (Keandalan) yaitu merefleksikan konsistensi dan keandalan dari kinerja perusahaan.
3. *Responsiveness* (Tanggapan) yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
4. *Assurance* (jaminan) mencakup ketrampilan dan pengetahuan; kesopanan, rasa hormat, perhatian, dan keramahan pelayan; kepercayaan dan kejujuran dari si pemberi jasa; bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
5. *Emphaty* (empati) meliputi kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan.²⁷

²⁶ *Ibid.* hlm 26

²⁷ *Ibid.* hlm. 25-30

3. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Keberhasilan yang besar yang diperoleh suatu perusahaan ialah mendapatkan pelanggan, bukan penjualannya itu sendiri. Setiap barang/jasa dapat saja dijual satu kali kepada seorang pelanggan, akan tetapi sebuah perusahaan dikatakan berhasil apabila dapat meningkatkan jumlah pelanggannya yang dapat membeli berulang kali. Oleh karena itu, para pelanggan harus tetap dijaga jangan sampai pindah perhatiannya kepada perusahaan tersebut dan pindah menjadi pelanggan perusahaan lain.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu komponen yang sangat penting bagi sebuah industri jasa. Salah satu hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah mutu pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan jasa. Dengan adanya pelayanan yang bermutu terhadap nasabah, maka akan tercipta kepuasan dihati para nasabah atau para pengguna jasa dari perusahaan tersebut.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sesuai dengan keputusan menteri pendaya gunaan aparatur negara nomer 63 tahun 2004, yaitu²⁸

a. Transparasi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

²⁸ Ratminto dan Atik S. Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan citizen's Charter*, (2005), hlm 2.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Tidak deskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

Di dalam keputusan MENPAN nomer 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut²⁹:

a. Kesederhanaan

²⁹ *Ibid*, hlm 21-23

Kesederhanaan pelayanan berarti bahwa tata cara atau prosedur pelayanan umum dapat diterapkan secara lancar, cepat, tidak berbelit-belit sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan.

b. Kejelasan dan kepastian

Kejelasan dan kepastian dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- 1) Prosedur dan tata cara kerja pelayanan umum
- 2) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif
- 3) Unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberi pelayanan umum
- 4) Rincian, biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pembayaran
- 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
- 6) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerimaan permohonan atau kelengkapan sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum
- 7) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat

c. Keamanan

Keamanan dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tetap dan sah

e. Penanggung jawab

Pemimpin penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

f. Pelengkapan saran dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

g. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika

h. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas

i. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain

H. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan yang mungkin benar mungkin juga salah, dia akan ditolak jika salah dan akan diterima jika fakta-fakta membenarkan.³⁰

Hipotesis yang diajukan berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas adalah :

Hipotesis Kerja (Ha) dari penelitian ini adalah: Pelayanan karyawan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT Khasanah Prambanan Klaten.

Hipotesis Nihil (Ho) dari penelitian ini adalah: Pelayanan karyawan tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT Khasanah Prambanan Klaten.

I. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Berdasarkan permasalahan penelitian yang diajukan dan jenis data yang dikumpulkan maka penelitian ini termasuk penelitian survai, karena data penelitian ini bersifat nyata dapat diamati secara langsung. Survai dapat dilakukan untuk sesuatu hal yang bersifat nyata, sehingga dapat diamati secara langsung. Oleh karena penelitian ini mengungkap fakta berdasarkan pengukuran gejala yang telah terjadi, maka penelitian bersifat *expost facto*, yang berarti dalam penelitian ini tidak ada perlakuan atau manipulasi terhadap variabel-variabel penelitian.

³⁰ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research I* (Yogyakarta: Andi Offset, , 2001) hlm. 74

2. Metode Penentuan Subjek

a. Populasi

Menurut Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan³¹. Jadi populasi adalah keseluruhan dari subyek penelitian. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan untuk keperluan pengambilan data adalah seluruh nasabah BMT Khasanah Prambanan Klaten yang aktif baik dalam menabung maupun kegiatan keuangan lainnya yang berjumlah sekitar 300 nasabah.

b. Sampel.

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi³². Sampel dalam penelitian ini adalah para nasabah BMT Khasanah Prambanan Klaten. Adapun sampel yang diambil untuk keperluan penelitian adalah sebanyak 135 orang nasabah, yang diambil secara random atau acak. Penentuan sample sebanyak 135 nasabah adalah berdasarkan nomogram Harry King dengan tingkat kesalahan 5%.³³

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu: pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung: Alfabeta, 2003) hlm. 90

³² *Ibid*, hlm. 91

³³ *Ibid*, hlm. 100

dalam populasi tersebut³⁴, dengan catatan bahwa sampel tersebut harus representatif atau mewakili populasi.

3. Variabel dan Definisi Operasional

Variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel Independen

Sebagai variabel independen dalam penelitian ini adalah pelayanan karyawan di BMT Khasanah Prambanan Klaten. Dalam penelitian ini pelayanan dioperasionalkan sebagai tindakan atau proses kegiatan dari BMT Khasanah Prambanan Klaten dalam melayani nasabah meliputi indikator sebagai berikut: (1) karyawan dapat dihubungi oleh nasabah; (2) reaksi karyawan terhadap kebutuhan nasabah; (3) karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang disepakati; (4) penyelesaian keseluruhan pekerjaan; (5) perilaku profesional sewaktu bekerja, yang diukur dengan daftar pernyataan yang disusun berdasar skala likert, dalam penelitian ini akan diberikan nilai Sangat Setuju (5), Setuju (4), Netral (3), Tidak Setuju (2), Sangat Tidak Setuju (1).³⁵

b. Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini kepuasan nasabah dioperasionalkan sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT Khasanah Prambanan Klaten. Kepuasan meliputi (1) bukti langsung, (2) keandalan, (3) tanggapan,

³⁴ *Ibid*, hlm 93

³⁵ *Ibid*, hlm 107

(4) jaminan, (5) empati yang diukur melalui persepsi nasabah terhadap pelayanan yang dirasakan pada BMT Khasanah Prambanan Klaten. Dalam penelitian ini persepsi akan diberi nilai Sangat Baik (5), Baik (4), Cukup (3), Tidak Baik (2), Sangat Tidak Baik (1).³⁶

4. Metode Pengumpulan Data

Untuk kepentingan penelitian ini, sumber data yang diperlukan adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.³⁷

Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan tertulis yang telah disusun secara sistematis kepada responden berdasarkan indikasi masing-masing variabel, yang telah dijelaskan di atas.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan angket untuk memperoleh data tentang pelayanan dan kepuasan nasabah di BMT Khasanah Prambanan Klaten. Adapun jenis pertanyaan yang digunakan adalah tertutup dimana pertanyaan dan pernyataan dalam angket telah disediakan sejumlah jawaban tertentu sebagai pilihan. Metode angket digunakan untuk menjangkau persepsi nasabah BMT Khasanah Prambanan Klaten.

³⁶ *Ibid*, hlm 93

³⁷ *Ibid*, hlm. 162

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki.³⁸ Secara umum observasi dapat dilaksanakan dengan partisipasi dan non partisipasi. Observasi partisipasi berarti pengamat ikut menjadi peserta dalam kegiatan. Sedangkan observasi non partisipasi berarti peneliti bertindak sebagai pengamat di luar kegiatan. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data dengan observasi partisipasi, penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan-kegiatan dan ikut dalam kegiatan di BMT Khasanah Prambanan Klaten sehingga dapat diperoleh gambaran yang sesungguhnya.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah suatu teknik yang menggunakan dokumen sebagai sumber data.³⁹ Penulis menggunakan metode dokumentasi untuk memperoleh data tentang kondisi umum BMT Khasanah Prambanan Klaten. Data diperoleh melalui dokumen-dokumen dari BMT Khasanah Prambanan.

5. Pengujian Instrumen Penelitian

a. Kisi-kisi Instrumen

Pada tahap awal yang harus diperhatikan adalah kisi-kisi instrumen guna memperoleh dan mengetahui ada tidaknya indikator yang dimaksudkan. Instrumen merupakan alat bantu pengumpulan data

³⁸ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research jilid 2* (Yogyakarta: Andi Offset, 2001) hlm. 95

³⁹ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research I, Op. Cit*, hlm. 95

yang diperoleh dari lapangan karena kemantapan kualitas instrumen merupakan hal yang tidak bisa diabaikan. Cara pemantapan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas instrumen, sehingga diketahui apakah instrumen penelitian yang dibuat telah valid atau tidak, reliabel atau tidak. Dari indikator tersebut kemudian disusun angket untuk variabel pertama pelayanan dan variabel kedua kepuasan. Dalam penelitian ini penulis memodifikasi angket yang pernah digunakan Arief Iswahyudi dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis Yogyakarta) yang dilakukan pada tahun 2005⁴⁰

Tabel 1: Kisi-kisi instrumen Pelayanan Karyawan

Variabel	Indikator	Item
Pelayanan karyawan	1. Karyawan dapat mengetahui kebutuhan nasabah	1,6,11,15
	2. Reaksi karyawan terhadap kebutuhan nasabah	2,7,12
	3. Karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang disepakati	3,8,13,16
	4. Penyelesaian keseluruhan pekerjaan	4,9
	5. Perilaku profesional sewaktu bekerja	5,10,14
	Jumlah	16

⁴⁰ Arif Iswahyudi. *Op. Cit.*

Tabel 2: Kisi-kisi instrumen Kepuasan

Variabel	Indikator	Item
Kepuasan	1. Bukti langsung	1,6,11,16
	2. Keandalan	2,7,12,17,21
	3. Tanggapan	3,8,13,18
	4. Jaminan	4,9,14,19
	5. empati	5,10,15,20,22
	Jumlah	22

Skor penilaian untuk jawaban angket pelayanan karyawan yaitu

Sangat Setuju (5)

Setuju (4)

Netral (3)

Tidak Setuju (2)

Sangat Tidak Setuju (1)

Skor tertinggi untuk jawaban angket pelayanan karyawan adalah 80 dan skor terendahnya 16.

Skor penilaian untuk jawaban angket kepuasan nasabah yaitu

Sangat Baik (5)

Baik (4)

Cukup (3)

Tidak Baik (2)

Sangat Tidak Baik (1)

Skor tertinggi untuk jawaban angket pelayanan karyawan adalah 110 dan skor terendahnya 22.

b. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Validitas adalah taraf dimana suatu instrumen dapat mengukur apa yang seharusnya diukur atau kesesuaian antara data yang dikumpulkan dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.⁴¹ Setelah instrumen disusun kemudian dikonsultasikan untuk dimintakan pendapatnya tentang instrumen yang telah dibuat untuk mengetahui apakah instrumen dapat digunakan tanpa perbaikan atau dengan perbaikan.

Untuk mengukur validitas, dilakukan analisis butir yaitu dengan mengkorelasikan skor total masing-masing data dengan skor total masing-masing variabelnya. Rumus yang digunakan adalah *korelasi product moment*

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

keterangan : r_{xy} = Angka indeks korelasi product moment

$\sum x$ = Jumlah seluruh skor x

$\sum y$ = Jumlah seluruh skor y

n = jumlah subyek

$\sum xy$ = Jumlah hasil perkalian antara skor x dan y⁴²

Pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen cukup untuk dapat digunakan sebagai alat untuk pengumpul data karena data instrumen tersebut sudah baik. Tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk mengetahui apakah data yang terkumpul dapat dipercaya atau tidak.

⁴¹ Sugiyono, *Op. Cit*, hlm. 267

⁴² *Ibid*, hlm. 212

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dengan *internal consistency*, dilakukan dengan cara mencobakan instrumen sekali saja, kemudian hasil yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu. Hasil analisis dapat digunakan untuk memprediksi reliabilitas instrumen.⁴³ Teknik yang digunakan untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *alfa cronbranch* yaitu pengujian yang dilakukan untuk jenis data interval.

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_i^2} \right\}$$

keterangan : k = mean kuadrat antara subyek

$\sum S_i^2$ = mean kuadrat kesalahan

S_i^2 = varian total

untuk menginterpretasikan koefisien alpha digunakan kategori menurut Suharsimi Arikunto⁴⁴, yaitu:

Tabel 3 : Interpretasi Koefisien Alpha

No	Koefisien	Interpretasi
1.	Antara 0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
2.	Antara 0,600 – 0,799	Tinggi
3.	Antara 0,400 – 0,500	Sedang
4.	Antara 0,200 – 0,399	Rendah
5.	Antara 0,000 – 0,199	Sangat Rendah

6. Analisis Data

a. Deskripsi Data

Penelitian ini berusaha mengetahui pengaruh variabel Pelayanan Karyawan dan Kepuasan Pelanggan di BMT Khasanah Prambanan

⁴³ *Ibid*, hlm. 278

⁴⁴ Suharsimi Arikunto, *Op. Cit*, hlm. 146

Klaten. Data yang dikumpulkan adalah data interval. Untuk memberikan gambaran yang jelas maka data harus di deskripsikan.

b. Uji Prasyarat Analisis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan terhadap data pelayanan karyawan dan data kepuasan nasabah. Uji yang dipakai adalah Chi Kuadrat. Langkah-langkah uji normalitas adalah sebagai berikut :⁴⁵

- a) Data disusun dari nilai tertinggi ke nilai yang terendah
- b) Dibuat interval kelas ditentukan batas kelasnya
- c) Dibuat tabulasi data ke dalam interval kelasnya
- d) Dihitung rerata \bar{X} dari setiap batas kelas dan simpangan baku
- e) Dihitung harga Z dengan rumus :

$$Z = \frac{X - \bar{X}}{SB}$$

Keterangan :

\bar{X} = rerata

SB = Simpangan Baku

- f) Dihitung Z diubah menjadi luasan daerah turun normal dengan menggunakan tabel.
- g) Dihitung frekuensi harapan berdasarkan luasan kurva normal
- h) Dihitung harga chi kuadrat dengan rumus :

⁴⁵ Lis Permana Sari. (2001). *Statistik Terapan (Untuk Analisis Data Penelitian Pendidikan Kimia)*. FMIPA UNY Yogyakarta. Hal 25

$$\chi^2 = \sum \left(\frac{(f_h - f_o)^2}{f_h} \right)$$

Keterangan :

χ^2 : chi kuadrat

f_o : frekuensi yang diperoleh

f_h : frekuensi yang diharapkan.

- i) Harga-harga chi kuadrat pada langkah 8 dijumlahkan dan dibandingkan dengan χ^2_{tab} dengan derajat kebebasan n-1 pada taraf signifikansi 1%.

Data berdistribusi normal apabila harga $\chi^2_{\text{hit}} < \chi^2_{\text{tab}}$

2. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel yang dijadikan prediktor mempunyai hubungan linier atau tidak dengan variabel terikat. Uji linieritas garis regresi merupakan suatu pembuktian apakah model garis linier yang diterapkan benar-benar sesuai dengan keadaanya atau tidak. Pengujian ini menggunakan analisis tabel ANOVA, kriteria yang diterapkan untuk menentukan kelinieritasan garis regresi adalah harga koefisien signifikansi. Jika koefisien signifikansi lebih besar dari pada harga alpha yang ditentukan, yaitu 5%, maka dinyatakan bahwa garis regresi berbentuk linier.⁴⁶

c. Uji Hipotesis

Data-data yang terkumpul selanjutnya akan dianalisis dengan teknik analisis deskriptif, yaitu statistik yang berfungsi untuk

⁴⁶ R. Gunawan Sudarmanto, *Analisis Regresi Linier Berganda dengan SPSS*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hlm. 135

mendeskripsikan atau memberi gambaran obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya. Pengujian hipotesis menggunakan teknik korelasi product moment yaitu teknik korelasi yang digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data kedua variabel berbentuk interval atau ratio dan sumber dari dua data dari dua variabel atau lebih adalah sama⁴⁷

Korelasi product moment dari pearson:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

keterangan : r_{xy} = Angka indeks korelasi product moment

$\sum x$ = Jumlah seluruh skor x

$\sum y$ = Jumlah seluruh skor y

n = jumlah subyek

$\sum xy$ = Jumlah hasil perkalian antara skor x dan y⁴⁸

Jika hasil r_{hitung} lebih besar dari harga r_{tabel} maka H_a diterima dan H_o ditolak. Jika hasil r_{hitung} lebih kecil dari harga r_{tabel} maka H_o diterima dan H_a ditolak.

Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi menggunakan pedoman dari Sugiyono,⁴⁹

⁴⁷ Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 212

⁴⁸ *Ibid*, hlm. 212

⁴⁹ *Ibid*, hlm. 216

Tabel 4: Interpretasi Koefisien Korelasi

No	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,00 – 0,199	Sangat Rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Sedang
4	0,60 – 0,799	Kuat
5	0,80 – 1,000	Sangat Kuat

7. Sistematika Pembahasan

Pembahasan ini akan disajikan dalam bentuk sistematika pembahasan sedemikian rupa yang diharapkan dapat memudahkan dan mampu mengungkap persoalan tentang pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah di BMT Hasanah Prambanan Klaten. Sebagai gambaran isi skripsi ini maka penyusun kemukakan sistematika sebagai berikut :

Bab pertama, Pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, hipotesis, metode penelitian dan sistematika pembahasan. Pada bab ini dijelaskan gambaran umum mengenai seluruh rangkaian penulisan skripsi sebagai dasar pijakan penulisan selanjutnya.

Bab kedua, menjelaskan gambaran umum obyek penelitian dalam hal ini BMT Hasanah Prambanan Klaten, yang meliputi sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi dan personalia.

Bab ketiga, adalah analisis data, yang akan membahas hasil penelitian dan analisisnya.

Bab keempat, Penutup yang berisi kesimpulan dan saran. Dalam bab ini pula akan disimpulkan hasil pembahasan untuk menjelaskan dan menjawab persoalan yang telah diuraikan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil angket pelayanan karyawan BMT Hasanah Prambanan Klaten menunjukkan bahwa pelayanan karyawan BMT Hasanah Prambanan Klaten baik, karena mencapai 46 % lebih besar jika dibandingkan dengan kategori lain. Ini membuktikan bahwa karyawan BMT Hasanah Prambanan sebagian besar memiliki kecenderungan memberikan pelayanan yang baik.
2. Kepuasan nasabah termasuk dalam kategori kurang puas karena mencapai 43 % lebih besar jika dibanding dengan kategori lain dan sebagian yang lain sebanyak 41,5% puas terhadap pelayanan karyawan BMT Hasanah Prambanan Klaten. Ini menunjukkan bahwa nasabah BMT Hasanah Prambanan Klaten memiliki kecenderungan sedikit kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT Hasanah Prambanan.
3. Hasil analisis korelasi product moment = 0,272, maka dapat diartikan bahwa pelayanan karyawan memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah diterima.

B. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang telah dikemukakan di atas dalam rangka meningkatkan pelayanan, maka dapat diajukan beberapa saran yaitu :

1. Pihak BMT Hasanah Prambanan Klaten perlu meningkatkan pelayanan kepada nasabah dengan mengadakan pelatihan-pelatihan khususnya tentang pelayanan pelanggan secara rutin kepada para karyawan terutama yang berhubungan langsung dengan nasabah sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan.
2. Adanya studi banding ke BMT-BMT yang lain yang dipandang lebih baik dalam hal pelayanan kepada para nasabah sehingga dapat memicu perubahan yang lebih baik terhadap pelayanan kepada nasabah.
3. Mengingat berbagai keterbatasan dalam penelitian ini, maka hendaknya dilakukan penelitian yang serupa dengan metode penelitian yang berbeda sehingga dapat menjadi acuan kepada lembaga yang berhubungan dengan jasa terutama BMT untuk dapat terus meningkatkan pelayanan kepada para nasabahnya.

C. Keterbatasan Penelitian

Penulis menyadari bahwa kepuasan nasabah yang diteliti dalam penelitian ini hanya didasarkan pada bagaimana pelayanan diberikan oleh karyawan BMT Hasanah Prambanan karena sesungguhnya kepuasan nasabah itu ditentukan oleh banyak faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 1992, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rieneka Cipta
- Aritonang, Lerbin, 2005, *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*, Jakarta PT. Gramedia Pustaka Utama
- Hadi, Sutrisno, 1987, *Metodologi Research 2*, Yogyakarta: Andi Offset
- _____, 2001, *Metodologi Research I*, Yogyakarta: Andi Offset
- Hartono, dkk, 1999, *Panduan Praktis Operasional BMT*, cet. I, Bandung: Mizan
- Iswahyudi, Arif, 2005, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Yogyakarta Kantor Kas Parangtritis) *Skripsi* (Fakultas Syariah UIN Yogyakarta), (tidak dipublikasikan)
- Karnaen dan Perwaatmadja, 1993, dalam makalah: *Peluang Dan Strategi Bank Tanpa Bunga Dalam Sistem Bagi Hasil Dalam Bisnis Perbankan Di Indonesia*, Bank tanpa bunga. Editor Hamid Basaid, Mursyidi Prihantono, Perguruan Tinggi Mitra Gama Widya Yogyakarta
- Kasmir, 2006, *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Katz, Bernand, 1991, *Bagaimana Memasarkan Jasa Profesional*, Jakarta Pusat: PT. Pustaka Binaman Pressindo
- Pujiningsih Hetti, 2006, Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah pada BMT Bina Insan Mulia Muntilan, *Skripsi* (Fakultas Syariah UIN Yogyakarta, 2006), (tidak dipublikasikan)
- Rendana, Dena, 2003, Pengaruh jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Hotel Batik Yogyakarta), *Skripsi* (Fakultas Ekonomi UAD Yogyakarta), (tidak dipublikasikan)
- Sugiyarto, Endar, 2002, *Psikologi Pelayanan dalam Administrasi Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta

Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1988, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka

Tjiptono Fandi, 1997, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra, 2005, *Service and Quality Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset

Widodo, Hertonto, 1999, *Panduan Praktis Operasional Baitul Mal Wat Tamwil (BMT)*, Jakarta: Mizan



LAMPIRAN



PEMERINTAH PROPINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN PERENCANAAN DAERAH
(BAPEDA)

Kepatihan, Danurejan, Yogyakarta - 55213
Telepon : (0274) 589583, 562811 (Psw. : 209-219, 243-247) Fax. : (0274) 586712
Website <http://www.bapeda@pemda-diy.go.id>
E-mail bapeda@bapeda.pemda-diy.go.id

Nomor : 070/3485
Hal : Ijin Penelitian

Yogyakarta, 29 Mei 2007
Kepada Yth.
Gubernur Jawa Tengah
Cq Ka. BAKESBANGLINMAS

di
SEMARANG

Menunjuk Surat :

Dari : Dekan F. Dakwah - UIN "SUKA" Yk

Nomor : UIN/2/PD.L/TL.01/998/2007

Tanggal : 16 Mei 2007

Perihal : Ijin Penelitian

Setelah mempelajari rencana/proyek statemen/research design yang diajukan oleh peneliti/surveyor, maka dapat diberikan surat keterangan kepada :

Nama : **TITIN SITI ALIMAH**

No. Mhs. : 03240049

Alamat Instansi : Jl. Marsda Adisucipto Yk

Judul Penelitian : PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BAITUL MAL WAT TAMWIL (BMT) HASANAH PRAMBANAN KLATEN

Waktu : 29 Mei 2007 s/d 29 Agustus 2007

Lokasi : Klaten

Peneliti berkewajiban menghormati/mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat.

Kemudian harap menjadikan maklum.

Tembusan Kepada Yth.

1. Gubernur DIY (sebagai laporan);

2. Dekan F. Dakwah - UIN 'SUKA' Yk

© 2008 Perpustakaan Digital UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

3. Yang bersangkutan;

4. Pertinggal.

A.n. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta
Kepala BAPEDA Propinsi DIY
Ub. Kepala Bidang Pengendalian

H. SOFYAN AZIZ, CES
NIP. 110 035 037





PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN
BADAN PERENCANAAN DAERAH
(BAPEDA)

Jalan Pemuda No. 294 Gedung Pemda II Lt. 2 Telp. (0272) 321046 Psw 314 – 318 Faks 328730
KLATEN 57424

SURAT IJIN PENELITIAN/SURVEY

Nomor : 072/ ²⁶⁰ / II /11

- Dasar :
1. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 13 Tahun 2001 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Daerah Kabupaten Klaten
 2. Keputusan Bupati Klaten tanggal 31 Maret 2001 Nomor 065/366/2001 perihal Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Badan Perencanaan Daerah Kab. Klaten
 3. Surat rekomendasi ijin dari Badan Kesbang Dan Linmas Prov. Jateng.
Tanggal: 19 Juli 2007 Nomor: 070/968/III/2007
 4.

Badan Perencanaan Daerah Kabupaten Klaten bertindak atas nama Bupati Klaten, memberikan ijin untuk mengadakan penelitian/Survey di Daerah Kabupaten Klaten Kepada :

Nama : Titin Siti Alimah
Pekerjaan/Mahasiswa : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Alamat : Tlogolela, RT/RW 20/04 Hengamulyo
Penanggungjawab : Drs. Rosyid Ridlo, MSi
Judul/Tujuan : Mengadakan Penelitian Judul " PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BAITUL MAL NATTAMIL (BMT)
HASANAH PRAMANDAN KLATEN "
Lokasi : Kabupaten Klaten
Lamanya : 19 Juli s/d 29 Agustus 2007

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Memberikan hasil penelitian/survey kepada Kabupaten Klaten 1 (Satu) Exemplar
2. Sebelum melaksanakan penelitian/Survey dimulai harus menghubungi pejabat setempat
3. Seluruh biaya yang berhubungan dengan adanya penelitian/Survey ini ditanggung sendiri oleh pemohon

Demikian untuk menjadikan maklum dan guna seperlunya

Tembusan Surat ini dikirim Kepada :

1. Kakan Kesbanglinmas Kabupaten Klaten
2. Pimpinan BMT Hasanah Prambanan Klaten
3. Dekan Fak. Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
4. Yang Bersangkutan
5. A r s i p

Klaten, 19 Juli 2007
An. BUPATI KLATEN
Kepala Badan Perencanaan Daerah





PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
BADAN KESATUAN BANGSA DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT

Jl. A. Yani No. 160 Telp. (024) 8414388, 8454990 (Line) Fax. (024) 8414388 Semarang

Semarang, 19 Juli 2007

KEPADA YTH.

BUPATI KLATEN

UP. KA KESBANG DAN LINMAS

DI -

KLATEN

Nomor : 070 / 968 / VII / 2007

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Perihal : Surat Rekomendasi

Menunjuk surat dari : Gubernur DIY

Tanggal : 29 Mei 2007

Nomor : 070 / 3485

Bersama ini diberitahukan bahwa :

N a m a : Titin Siti Alimah

A l a m a t : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta

Pekerjaan : Mahasiswa

Kebangsaan : Indonesia

Bermaksud mengadakan Penelitian dengan judul :

**PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DIBAITUL
MAL WAT TAMWIL (BMT) HASANAH PRAMBANAN KLATEN**

Penanggung Jawab : Drs. Rosyid Ridlo, MSi

Peserta : -

Lokasi : Kabupaten Klaten

Waktu : 19 Juli s.d 29 Agustus 2007

Yang bersangkutan wajib mentaati peraturan, tata tertib dan norma-norma yang berlaku di daerah setempat

Demikian harap menjadikan perhatian dan maklum

An. GUBERNUR JAWA TENGAH
KEPALA BADAN KESBANG DAN LINMAS
Ub KA BIDANG HUBUNGAN ANTAR LEMBAGA


Drs. AGUS HARIYANTO, MSi
Pembina Tk. I
NIP. 010 217 774

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr Nasabah BMT
Khasanah Prambanan
Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Berkenaan dengan akan disusunnya skripsi yang berjudul “Pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah di BMT Khasanah Prambanan Klaten”, dengan tidak mengurangi rasa hormat peneliti memohon kesediaan dan keikhlasan bapak/ibu/sdr untuk mengisi daftar pertanyaan berikut. Aapun jawaban dari pertanyaan tersebut telah dicantumkan, sehingga bapak/ibu/sdr tinggal memberikan tanda cek (✓) pada alternatif jawaban yang bapak/ibu/sdr anggap paling tepat.

Tidak ada maksud apapun di balik pengisian daftar pertanyaan ini, kecuali untuk keperluan ilmiah, oleh karena itu kesediaan bapak/ibu/sdr akan sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya pada bapak/ibu/sdr atas bantuan yang telah diberikan dalam pengisian kuesioner ini, semoga bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Peneliti

Titin Siti Alimah

Nama :

Alamat :

Petunjuk Pengisian

Pilihlah salah satu alternatif jawaban dari pertanyaan yang menurut anda paling tepat dengan memberikan tanda cek (✓)!

Keterangan alternatif jawaban

No.	Alternatif Jawaban		Skor
1.	SS	= Sangat Setuju	5
2.	S	= Setuju	4
3.	N	= Netral	3
4.	TS	= Tidak Setuju	2
5.	STS	= Sangat Tidak Setuju	1

No.	Alternatif Jawaban		Skor
1.	SB	= Sangat Baik	5
2.	B	= Baik	4
3.	C	= Cukup	3
4.	TB	= Tidak Baik	2
5.	STB	= Sangat Tidak Baik	1

Angket Pelayanan

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Nasabah memperoleh bantuan dari karyawan ketika nasabah membutuhkan					
2.	Karyawan selalu ada untuk membantu					
3.	Karyawan ada ketika dibutuhkan					
4.	Nasabah dapat mengatur pertemuan dengan karyawan sesuai dengan waktu nasabah					
5.	Karyawan cepat tanggap jika nasabah meminta bantuan					
6.	Karyawan segera membantu nasabah jika nasabah membutuhkan bantuan					
7.	Nasabah hanya menunggu sebentar untuk mendapat bantuan setelah nasabah memintanya					
8.	Karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan					
9.	Karyawan memenuhi batas waktu					
10.	Karyawan menyelesaikan tanggung jawabnya sesuai dengan waktu yang ditetapkan					
11.	karyawan menyelesaikan segala sesuatunya sesuai dengan yang dijanjikan					
12.	Karyawan ada untuk memberikan bantuan dari awal hingga akhir transaksi					
13.	Karyawan bekerja secara profesional					
14.	Karyawan mendengarkan nasabah					
15.	Karyawan bersikap sopan					
16.	Karyawan memperhatikan apa yang harus nasabah katakan					

Angket Kepuasan Pelanggan

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SB	B	C	TB	STB
1.	Kenyamanan ruang tunggu					
2.	Kebersihan lingkungan					
3.	Penggunaan komputerisasi/pelatan modern					
4.	Fasilitas parkir yang mencukupi					
5.	Kecepatan pelayanan yang diberikan					
6.	Ketepatan informasi yang diberikan					
7.	Fasilitas online antar cabang dalam segala transaksi					
8.	Mencerminkan akhlak yang baik, ramah, dan santun dalam melayani nasabah					
9.	Pegawai mampu menjalankan tugas dalam kesalahan minimal					
10.	Kesediaan pegawai untuk membantu nasabah dalam berbagai transaksi, bila diperlukan					
11.	Kesediaan pegawai menanggapi keluhan nasabah					
12.	Respon cepat pegawai terhadap permohonan nasabah					
13.	Kejelasan pegawai dalam menjawab pertanyaan nasabah					
14.	Jaminan keamanan bagi setiap nasabah dalam melakukan berbagai transaksi					
15.	Perilaku pegawai memberikan rasa percaya bagi nasabah					
16.	Pegawai memiliki pengetahuan yang cukup dalam menjawab berbagai pertanyaan nasabah					
17.	Kegiatan administrasi nampak rapi dan teratur					

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SB	B	C	TB	STB
18.	Pegawai mampu memberikan pelayanan tanpa membedakan strata nasabah					
19.	Pegawai mampu memahami kondisi masing-masing nasabah					
20.	Menyediakan waktu untuk berkonsultasi bagi nasabah bila dikehendaki					
21.	Pegawai mampu menunjukkan sikap simpatik dan bersahabat					
22.	Pegawai mampu memberikan salam					

Analisis Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
X	135	20.00	80.00	63.8889
Y	135	55.00	110.00	82.0296
Valid N (listwise)	135			

Descriptive Statistics

	Std. Deviation	Variance
X	6.99645	48.950
Y	10.89156	118.626
Valid N (listwise)		

Frequencies

Statistics

		X	Y
N	Valid	135	135
	Missing	0	0
Mean		63.8889	82.0296
Median		64.0000	82.0000
Mode		64.00	84.00
Skewness		-1.500	.030
Std. Error of Skewness		.209	.209
Kurtosis		10.805	.354
Std. Error of Kurtosis		.414	.414
Sum		8625.00	11074.00

Frequency Table

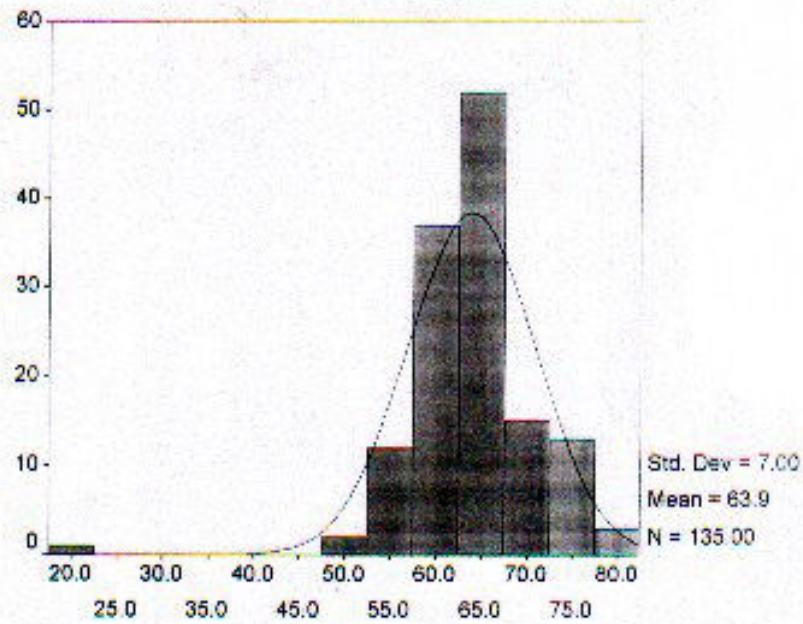
X

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20.00	1	.7	.7	.7
	49.00	1	.7	.7	1.5
	51.00	1	.7	.7	2.2
	53.00	1	.7	.7	3.0
	54.00	1	.7	.7	3.7
	55.00	2	1.5	1.5	5.2
	56.00	4	3.0	3.0	8.1
	57.00	4	3.0	3.0	11.1
	58.00	7	5.2	5.2	16.3
	59.00	5	3.7	3.7	20.0
	60.00	7	5.2	5.2	25.2
	61.00	12	8.9	8.9	34.1
	62.00	6	4.4	4.4	38.5
	63.00	11	8.1	8.1	46.7
	64.00	14	10.4	10.4	57.0
	65.00	12	8.9	8.9	65.9
	66.00	8	5.9	5.9	71.9
	67.00	7	5.2	5.2	77.0
	68.00	9	6.7	6.7	83.7
	69.00	2	1.5	1.5	85.2
	70.00	1	.7	.7	85.9
	71.00	2	1.5	1.5	87.4
	72.00	1	.7	.7	88.1
	73.00	3	2.2	2.2	90.4
	74.00	3	2.2	2.2	92.6
	75.00	3	2.2	2.2	94.8
	76.00	1	.7	.7	95.6
	77.00	3	2.2	2.2	97.8
	78.00	1	.7	.7	98.5
	80.00	2	1.5	1.5	100.0
	Total	135	100.0	100.0	

Y

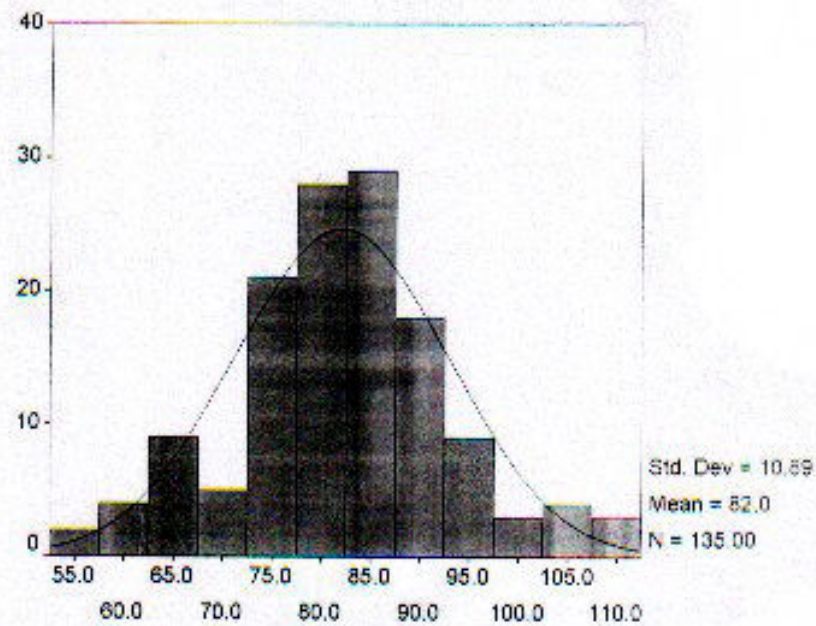
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	55.00	2	1.5	1.5	1.5
	59.00	2	1.5	1.5	3.0
	60.00	2	1.5	1.5	4.4
	64.00	2	1.5	1.5	5.9
	65.00	3	2.2	2.2	8.1
	66.00	2	1.5	1.5	9.6
	67.00	2	1.5	1.5	11.1
	68.00	1	.7	.7	11.9
	69.00	1	.7	.7	12.6
	70.00	2	1.5	1.5	14.1
	72.00	1	.7	.7	14.8
	73.00	1	.7	.7	15.6
	74.00	6	4.4	4.4	20.0
	75.00	3	2.2	2.2	22.2
	76.00	6	4.4	4.4	26.7
	77.00	5	3.7	3.7	30.4
	78.00	8	5.9	5.9	36.3
	79.00	7	5.2	5.2	41.5
	80.00	4	3.0	3.0	44.4
	81.00	3	2.2	2.2	46.7
	82.00	6	4.4	4.4	51.1
	83.00	6	4.4	4.4	55.6
	84.00	9	6.7	6.7	62.2
	85.00	5	3.7	3.7	65.9
	86.00	2	1.5	1.5	67.4
	87.00	7	5.2	5.2	72.6
	88.00	4	3.0	3.0	75.6
	89.00	4	3.0	3.0	78.5
	90.00	4	3.0	3.0	81.5
	91.00	3	2.2	2.2	83.7
	92.00	3	2.2	2.2	85.9
	93.00	2	1.5	1.5	87.4
	94.00	2	1.5	1.5	88.9
	95.00	3	2.2	2.2	91.1
	97.00	2	1.5	1.5	92.6
	100.00	2	1.5	1.5	94.1
	102.00	1	.7	.7	94.8
	103.00	3	2.2	2.2	97.0
	104.00	1	.7	.7	97.8
	108.00	1	.7	.7	98.5
	110.00	2	1.5	1.5	100.0
Total		135	100.0	100.0	

Graph



X

Graph



Y

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X	Y
N		135	135
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	83.8889	82.0296
	Std. Deviation	8.99845	10.89156
Most Extreme Differences	Absolute	.115	.075
	Positive	.115	.052
	Negative	-.089	-.075
Kolmogorov-Smirnov Z		1.341	.871
Asymp. Sig. (2-tailed)		.055	.434

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Linieritas

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
X * Y	135	100.0%	0	.0%	135	100.0%

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square
X * Y	Between	(Combined)	3625.531	40	90.638
	Groups	Linearity	486.344	1	486.344
		Deviation from Linearity	3139.187	39	80.492
	Within Groups		2933.802	94	31.211
	Total		6559.333	134	

ANOVA Table

			F	Sig.
X * Y	Between	(Combined)	2.904	.000
	Groups	Linearity	15.583	.000
		Deviation from Linearity	2.579	.000
	Within Groups			
Total				

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.272 ^a	.074	.067	10.51933

a. Predictors: (Constant), X

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1178.606	1	1178.606	10.851	.001 ^a
	Residual	14717.275	133	110.656		
	Total	15895.881	134			

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	54.948	8.347		6.583	.000
	X	.424	.130	.272	3.264	.001

a. Dependent Variable: Y

Correlations

Correlations

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.272**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	135	135
Y	Pearson Correlation	.272**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	135	135

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Validitas Instrumen Variabel (x) Pelayanan

Correlations

		TOTAL
B1	Pearson Correlation	.170*
	Sig. (2-tailed)	.049
	N	135
B2	Pearson Correlation	.465**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B3	Pearson Correlation	.404**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B4	Pearson Correlation	.427**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B5	Pearson Correlation	.447**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B6	Pearson Correlation	.506**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B7	Pearson Correlation	.426**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B8	Pearson Correlation	.378**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B9	Pearson Correlation	.430**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B10	Pearson Correlation	.384**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B11	Pearson Correlation	.459**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B112	Pearson Correlation	.403**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B13	Pearson Correlation	.454**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B14	Pearson Correlation	.489**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135

Correlations

		TOTAL
B15	Pearson Correlation	.347**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B16	Pearson Correlation	.525**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.
	N	135

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level.

Reliability Instrumen Variabel (X) Pelayanan

***** Method 1 (space saver) will be used for this anal:

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE

Reliability Coefficients

N of Cases = 135.0

N of Items = 17

Alpha = .7040

Validitas Instrumen Variabel (Y) Kepuasan

Correlations

		TOTAL
B1	Pearson Correlation	.338**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B2	Pearson Correlation	.536**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B3	Pearson Correlation	.338**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B4	Pearson Correlation	.468**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B5	Pearson Correlation	.452**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B6	Pearson Correlation	.411**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B7	Pearson Correlation	.414**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B8	Pearson Correlation	.511**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B9	Pearson Correlation	.431**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B10	Pearson Correlation	.460**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B11	Pearson Correlation	.438**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B12	Pearson Correlation	.386**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B13	Pearson Correlation	.517**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B14	Pearson Correlation	.428**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135

Correlations

		TOTAL
B15	Pearson Correlation	.481**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B16	Pearson Correlation	.491**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B17	Pearson Correlation	.416**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B18	Pearson Correlation	.488**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B19	Pearson Correlation	.377**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B20	Pearson Correlation	.548**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B21	Pearson Correlation	.548**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
B22	Pearson Correlation	.360**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	135
TOTAL	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.
	N	135

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability Instrumen Variabel (Y) Kepuasan

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 135.0

N of Items = 23

Alpha = .7244