

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(STUDI EMPIRIS PADA BPRS FORMES SLEMAN YOGYAKARTA)**



**SKRIPSI**

DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM UIN SUNAN  
KALIJAGA YOGYAKARTA UNTUK MEMENUHI SEBAGAI SYARAT  
UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU  
EKONOMI ISLAM

**OLEH:**

**ANJAS HENDRAWAN**

**10391001**

**PEMBIMBING:**

- 1. Drs. YUSUF KHOIRUDDIN, SE, M. Si.**
- 2. DIAN NURIYAH SOLISSA, SHI., M. Si.**

**JURUSAN KEUANGAN ISLAM  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UIN SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2014**

## **ABSTRAKSI**

Anjas Hendrawan, 10391001. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Empiris Pada BPRS FORMES Sleman Yogyakarta)*. Jurusan Keuangan Islam Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.

Penelitian ini menganalisis apakah terdapat pengaruh yang signifikan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan menganalisis enam variabel yang diujikan yakni variabel *compliance, tangibles, empathy, reliability, responsiveness* dan *assurance* yang sama diujikan kepada kepuasan nasabah pada Bank BPRS Formes Sleman D.I. Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 orang/responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*. Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini.

Pada uji hipotesis yang menggunakan analisis regresi berganda dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitasnya dengan nilai *alpha* sebesar 0,05. Dari hasil pengujian tersebut dapat dilihat bahwa uji determinasi mencapai angka 50%. Sehingga nilai tersebut mampu menerangkan pengaruhnya sebesar 50%. Dalam uji simultan (Uji F) nilai probabilitasnya kurang dari 5% artinya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun dalam uji parsial (Uji t) dari enam variabel yang dipertanyakan ada tiga variabel yang memiliki nilai probabilitas lebih dari 5%. Artinya, tiga variabel tersebut tidak mempengaruhi kepuasan. variabel yang yang memiliki nilai di atas 5% yakni variabel *compliance, tangibles, dan assurance*

Untuk itu, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan bagi kepuasan nasabah seyogyanya perusahaan harus memperhatikan beberapa item hasil yang telah diujikan dalam penelitian ini. Karena semakin baik persepsi atau penilaian nasabah maka akan semakin baik pula tingkat tingkat kepuasan nasabah.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah*.

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi

Anjas Hendrawan

Lamp :-

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengorekasi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Anjas Hendrawan

NIM : 10391001

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Empiris Pada BPRS FORMES Sleman Yogyakarta)**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam

Dengan Ini kami mengharapkan agar Skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Untuk itu kami ucapan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 21 Dzulqo'dah 1435 H

16 September 2014 M

Pembimbing I

Drs. A. Yusuf Khoiruddin., SE., M.Si

NIP. 19661119199203 1 002

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi

Anjas Hendrawan

Lamp :-

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : Anjas Hendrawan

NIM : 10391001

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Empiris Pada BPRS FORMES Sleman Yogyakarta)**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam

Dengan Ini kami mengharapkan agar Skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 21 Dzulqodah 1435 H

16 September 2014 M

Pembimbing II

**Dian Nuriyah Solissa, SH., MSi.**

**NIP. 19840216 200912 2 004**



**PENGESAHAN SKRIPSI**  
**Nomor : UIN.02/K.KUI-SKR/PP.009/123 /2014**

Skripsi/tugas akhir dengan judul :

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Empiris Pada BPRS FORMES Sleman Yogyakarta)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Anjas Hendrawan  
NIM : 10391001  
Telah dimunaqasyahkan pada : 7 Oktober 2014  
Nilai : A/B

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga.

**TIM MUNAQASYAH :**

Ketua Sidang

Drs. A. Yusuf Khairuddin., SE. M.Si

Pengaji I

Dr. H. Syafiq M. Hanafi, S.Ag., M.Ag  
NIP. 19670518 199703 1 003

Pengaji II

M. Ghofur Wibowo, S.E., M. Sc.  
NIP. 19800314 2003 1 003

Yogyakarta, 22 Oktober 2014

UIN Sunan Kalijaga  
Fakultas Syariah dan Hukum



Prof. Noorhadi, MA, M. Phil, Ph.D.  
NIP. 19711207 199503 1 002

## **SURAT PERNYATAAN**

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Anjas Hendrawan

Nim : 10391001

Fakultas-Prodi: Syariah dan Hukum-Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah (Studi Empiris Pada BPRS FORMES Sleman Yogyakarta)**" adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkan dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi, dan digunakan sebagaimana perlunya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 16 September 2014

Penyusun



Anjas Hendrawan

10391001

**MOTTO**

“Hidup itu suatu Perjuangan  
Jadi harus diperjuangkan”



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini kupersembahkan untuk :

- *Bapak dan Ibuku tercinta..*

*Bapak Hardojo dan Ibu Titik Sulastri, setiap nafas yang kuhembuskan adalah hasil dari setiap doa yang Bapak Ibu panjatkan untukku.. Terima kasih tak terhingga untuk Bapak Ibu yang sangat luar biasa.*

- *Adikku tercinta..*

*Azalia. Tawamu menjadi semangat Mas untuk selalu berjuang menghadapi segala tantangan di depan mata. Ceriamu selalu menyegarkan saat Mas menghadapi masalah. Kasih sayang Mas tak akan pernah berhenti untukmu.*

- *The special one*

*Rizki Tunjung Sari, S.Kom. yang selalu memberi semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini*

- *Untuk sahabat-sahabatku.*

*terima kasih atas dukungan nya selama ini , thanks.*

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bâ'	b	be
ت	Tâ'	t	te
ث	sâ'	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jîm	j	je
ح	hâ'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khâ'	kh	ka dan ha
د	Dâl	d	de
ذ	zâl	ż	zet (dengan titik di atas)
ر	Râ'	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye

ص	sâd	ش	es (dengan titik di bawah)
ض	dâd	ڏ	de (dengan titik di bawah)
ٻ	tâ'	ڻ	te (dengan titik di bawah)
ڙ	zâ'	ڙ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	گ	ge
ف	fâ'	f	ef
ق	qâf	ق	qi
ڪ	kâf	ڪ	ka
ڦ	lâm	ڦ	'el
ڻ	mîm	ڻ	'em
ڻ	nûn	ڻ	'en
و	wâwû	و	w
ه	hâ'	ه	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	yâ'	ي	Ye

## B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة عَدَّة	Ditulis Ditulis	Muta‘addidah ‘iddah

### C. *Ta' marbutah*

Semua *ta' marbutah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حَكْمَةٌ	Ditulis	ḥikmāh
عَلَّةٌ	ditulis	‘illah
كَرَامَةُ الْأُولِيَاءِ	ditulis	karāmah al-auliyā'

### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

---ׁ---	Fathah	ditulis	A
---ׂ---	Kasrah	ditulis	i
---ׄ---	Dammah	ditulis	u

فَعْلٌ	Fathah	ditulis	fa‘ala
ذَكْرٌ	Kasrah	ditulis	žukira
يَذْهَبٌ	Dammah	ditulis	yažhabu

## E. Vokal Panjang

1. fathah + alif <b>جَاهِلَيَّةٌ</b>	Ditulis ditulis	<b>Ā</b> jāhiliyyah
2. fathah + ya' mati <b>تَنْسِي</b>	ditulis	<b>ā</b> tansā
3. Kasrah + ya' mati <b>كَرِيمٌ</b>	ditulis	<b>ī</b> karīm
4. D{ ammah + wawu mati <b>فُروْضٌ</b>	ditulis	<b>ū</b> furūd

## F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati <b>بِينَكُمْ</b>	Ditulis ditulis	<b>Ai</b> bainakum
2. fathah + wawu mati <b>قُولٌ</b>	ditulis ditulis	<b>au</b> qaul

## G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

<b>أَنْتُمْ</b>	Ditulis	a'antum
<b>أُعْدَتْ</b>	ditulis	u'iddat
<b>لَنْ شَكْرَتْمَ</b>	ditulis	la'in syakartum

## H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

القرآن	Ditulis	al-Qur'ān
القياس	Ditulis	al-Qiyās

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السماء	Ditulis	as-Samā'
الشمس	Ditulis	asy-Syams

## I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوالفروض	Ditulis	żawi al- furūd
أهل السنة	Ditulis	ahl as-sunnah

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT penulis panjatkan kehadirat-Nya yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga penelitian ini, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dapat selesai dengan baik.

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Rasulullah SAW, pembawa kebenaran dan petunjuk bagi seluruh ummat manusia di dunia. Semoga kita termasuk ummat yang medapatkan syafaatnya kelak, aamiin.

Atas izin Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak, peneltian ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Musa Asy'arie, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Noorhaidi, MA., M.Phil, Ph.D selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak H.M. Yazid Affandi, M.Ag selaku Ketua Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Dra. Hj. Widyarini., M.M selaku Pembimbing Akademik Program Studi Keuangan Islam Kelas F Tahun Angkatan 2010 Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

5. Bapak Drs. A. Yusuf kholiruddin, SE., M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Dian Nuriyah Sollisa, SHI., M.Si selaku Pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan pengarahan, saran, dan bimbingan kepada penulis.
6. Seluruh karyawan BPRS FORMES Sleman Yogyakarta atas segala kerjasamanya dalam penyelesaian penelitian ini.
7. Seluruh dosen-dosen Program Studi Keuangan Islam yang telah dengan tulus dan ikhlas mengajarkan seluruh ilmunya.
8. Bapak Hardoyo, Ibu Titik Sulastri dan Adikku Azalia tercinta yang tidak pernah berhenti memberikan bantuan material dan semangat yang tak terhingga.
9. Untuk seseorang paling spesial di hatiku Rizki Tunjung Sari, S.Kom. yang selalu memberiku motivasi dan semangat selama ini.
10. Untuk kawan-kawan seperjuangan ku Rezki, Rahmat Efendi, Imam, Arif Rifaudin, Fathony Yusuf, dan Topik, terima kasih atas dukungan dan motivasinya.
11. Untuk semua teman-teman KUI terima kasih atas dukungan dan motivasinya
12. Untuk sahabat yang selalu ada: Ikbal Nur Fauzi terima kasih selalu memberikan ruang melepas lelah selama di Yogyakarta.
13. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis sadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari kekurangan. Penulis menerima segala bentuk kritik dan saran untuk meningkatkan kualitas dari penelitian ini.

Yogyakarta, 16 September 2014

Penulis

Anjas Hendrawan

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>ABSTRAK.....</b>	ii
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI PEMBIMBING I .....</b>	iii
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI PEMBIMBING II.....</b>	iv
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	v
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	vi
<b>MOTTO .....</b>	vii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	viii
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b>	ix
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	xiv
<b>DAFTAR ISI .....</b>	xvii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xx
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xxi
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xxii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	11
A. Telaah Pustaka.....	11
B. Kerangka teoritik .....	13
1. Kualitas Pelayanan .....	13
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	13
b. Karakteristik Jasa.....	15
c. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2. Kepuasan .....	26
a. Pengertian Kepuasan .....	26
b. Faktor faktor yang mempengaruhi Kepuasan .....	28

c. Pengukuran Kepuasan .....	29
C. Kerangka Berpikir.....	31
D. Pengembangan Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
A. Jenis Penelitian .....	41
B. Waktu Penelitian.....	41
C. Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional .....	41
D. Populasi dan Sampel.....	44
E. Data dan Sumber Data.....	45
F. Teknik Pengumpulan Data .....	46
G. Pengujian Istrumen Penelitian.....	47
1. Uji Validitas.....	47
2. Uji Reliabilitas .....	50
H. Teknik Analisis Data.....	49
1. Uji Asumsi Klasik .....	49
a. Uji Normalitas. ....	49
b. Uji Multikolinieritas .....	50
c. Uji Heteroskedastisitas .....	50
d. Uji Autokorelasi .....	51
2. Uji Hipotesis .....	51
a. Analisis Regresi Berganda .....	51
b. Uji Determinasi .....	52
c.Uji Simultan (Uji F).....	53
d. Uji Parsial ( Uji T) .....	53
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
A. Deskripsi Obyek Penelitian .....	55
1. Gambaran Umum Perusahaan .....	55
a. Deskripsi Singkat Bank BPRS FORMES .....	57
b. Visi dan Misi .....	56
c. Produk BPRS FORMES .....	57
2. Gambaran Umum Responden .....	58

a.	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	59
b.	Responden Berdasarkan Tingkat Usia .....	60
c.	Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Bank.....	62
d.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
B.	Analisis Data .....	64
1.	Pengujian Instrumen Validitas .....	65
2.	Pengujian Instrumen Reliabilitas .....	67
3.	Pengujian Asusmsi Klasik .....	68
a.	Uji Normalitas .....	68
b.	Uji Multikolinieritas .....	69
c.	Uji Heteroskedastisitas .....	70
d.	Uji Autokorelasi .....	72
4.	Uji Hipotesis.....	73
a.	Analisis regresi linier berganda .....	73
b.	Intepretasi Persamaan Regresi .....	74
c.	Uji Determinasi .....	75
d.	Uji F.....	76
e.	Uji T .....	77
C.	Pembahasan Hipotesis .....	79
1.	Hipotesis Variabel <i>Compliance</i> .....	79
2.	Hipotesis Variabel <i>Tangibles</i> .....	81
3.	Hipotesis Variabel <i>Empathy</i> .....	82
4.	Hipotesis Variabel <i>Reliability</i> .....	83
5.	Hipotesis Variabel <i>Responsiveness</i> .....	85
6.	Hipotesis Variabel <i>Assurance</i> .....	86
<b>BAB V PENUTUP</b>	.....	<b>88</b>
A.	Kesimpulan .....	88
B.	Saran .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	.....	<b>93</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Variabel dan Penjelasan Indikator Penelitian .....	42
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	59
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	61
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	62
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel <i>Compliance</i> .....	65
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel <i>Tangibles</i> .....	65
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel <i>Empathy</i> .....	66
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> .....	66
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> .....	66
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> .....	66
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	67
Tabel 4.13 Rangkuman Uji Normalitas Y atas X	
Melalui Uji K-S (n = 70) .....	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolenieritas .....	70
Tabel 4.15 Hasil Uji Autokorelasi .....	72
Tabel 4.16 Hasil Regresi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.	
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	73
Tabel 4.18 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	76
Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (Uji t ) .....	76

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	31
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	60
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Tingkat Usia .....	62
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	63
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
Gambar 4.5 Uji Kurva Penyebaran P-Plot .....	71

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Kuesioner .....	93
Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	97
Uji Asumsi Klasik .....	104
Uji Hipotesis .....	106
Lampiran Terjemah Ayat-Ayat Al Qur'an dan Hadis .....	108
Lampiran Data Quesioner .....	111
Foto BPRS Formes .....	117
Surat Keterangan dari BPRS FORMES Sleman Yogyakarta .....	118
Surat Keterangan Ijin Penelitian dari Gubernur DIY .....	119
Surat Keterangan Ijin Penelitian dari Pemerintahan Kabupaten Sleman.....	120
Curriculum Vitae .....	121

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam menjalankan kegiatan ekonomi dibutuhkan sebuah lembaga yang mampu memahami kebutuhan para pelaku ekonomi, dimana fungsi dari lembaga ini adalah untuk memberikan fasilitas penghimpunan dan penyalur dana bagi masyarakat, dimana kebutuhan tersebut mampu diberikan oleh perbankan. Dewasa ini masyarakat mulai mengerti pentingnya kegiatan ekonomi yang berasaskan nilai-nilai keIslamam, mengingat masih banyak perbankan yang masih menjalankan sistem konvensional dalam menjalankan kegiatannya, sehingga muncul perbankan syariah yang menawarkan konsep Islami dalam setiap kegiatannya.

Perbankan syariah telah memasuki persaingan berskala global. Pesatnya pendirian dan perkembangan bank syariah di dunia telah memberikan alternatif baru bagi pengguna jasa perbankan untuk menikmati produk-produk perbankan dengan metode non bunga. Hal ini mengisyaratkan bahwa dunia perbankan internasional telah mengadaptasi prinsip ekonomi yang ditawarkan Islam, selain masih dijalankannya prinsip ekonomi konvensional yang selama ini berlaku.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Edy Wibowo dan Untung Hendy Widodo, *Mengapa memilih Bank Syariah ?*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 10.

Di Indonesia sudah banyak berdiri Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Saat ini BPRS sudah mulai menunjukkan eksistensinya di dunia perbankan. BPRS adalah bank syariah yang kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.<sup>2</sup> Kehadiran BPRS semakin membuat tingkat persaingan yang ketat di dunia perbankan. BPRS sebagai produsen selalu berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat dengan berbagai macam produk dan layanan yang ditawarkan. Dalam dunia Perbankan khususnya BPRS, pelayanan menjadi sesuatu hal yang penting untuk dilakukan, karena pelayanan nasabah dapat menampung berbagai pendapat dari mulai kepuasan sampai ketidakpuasan.<sup>3</sup> Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.<sup>4</sup> Hal ini menuntut BPRS untuk selalu memberikan pelayanan dengan mutu terbaik kepada setiap nasabah maupun calon nasabah.

Kualitas pelayanan dan kepuasan mempunyai hubungan yang erat, apabila kualitas pelayanan di bawah harapan maka nasabah tidak puas, apabila kualitas pelayanan di atas harapan maka nasabah akan puas. Dalam

---

<sup>2</sup> Pasal 1 ayat (9) Undang-undang Nomor nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

<sup>3</sup> Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 178.

<sup>4</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran jilid 1 Edisi ke Sebelas*, (Jakarta: Gramedia, 2005). hlm. 70.

perbankan banyak manfaat yang akan diterima dengan tercapainya kepuasan nasabah, besar kemungkinan para nasabah akan kembali dan melakukan transaksi-transaksi lagi serta akan merekomendasikan kepada kerabat-kerabat tentang kepuasan yang di dapat pada perbankan tersebut, kecil kemungkinan juga para nasabah akan berpaling ke perbankan lain.

Penilaian kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan pendekatan SERVQUAL. Pendekatan ini dilakukan dengan lima dimensi yaitu wujud fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*). Pada perbankan syariah kualitas pelayanan diuji kembali dengan menambahkan unsur *compliance* lebih dikenal dengan *compliance with Islamic law* (kepatuhan terhadap hukum Islam) sebagai syarat produk dan jasa syariah.<sup>5</sup>

Berdasarkan penelitian dari Uswatun Hasanah dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Palu Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah”<sup>6</sup>. Hasil menunjukkan bahwa enam dimensi yakni kepatuhan pada prinsip-prinsip syariah (*compliance*), wujud fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan dengan enam variabel dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

---

<sup>5</sup> Septin Puji Astuti, Wiwik Wilasari, dan Datien Eriska Utami, “Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah, Penelitian dengan Fuzzy Servqual dan Dimensi Carter”, *Jurnal Manajemen Bisnis*, No.1 Vol.2 (April – Juli 2009), hlm. 50.

<sup>6</sup>Uswatun Hasanah, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Bank indonesia Cabang Palu Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Penelitian Ilmiah*, No. 1 Vol .1 (Januari-Juni 2013).

Di DIY telah berdiri 11 BPRS.<sup>7</sup> Salah satu BPRS di Yogyakarta yakni BPRS FORMES Sleman Yogyakarta. BPRS FORMES mulai beroperasional sejak tahun 2009 mengembangkan usaha kecil dan menengah dengan prinsip syariah. Mendapatkan persetujuan izin prinsip pendirian PT.BPRS Formes dari Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia pada tanggal 03 September 2007. Pemberian izin usaha PT.BPRS Formes oleh Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia pada tanggal 23 Desember 2008.<sup>8</sup>

Asset BPRS FORMES dari tahun ke tahun mengalami peningkatan bulan Desember tahun 2011 asset berjumlah Rp 15.527.916.000,00 kemudian Desember tahun 2012 assetnya naik menjadi Rp 20.971.503.000,00 lalu Desember tahun 2013 assetnya kian bertambah menjadi Rp 24.406.173.000,00.<sup>9</sup> Ini menunjukkan bahwa BPRS FORMES mengalami perkembangan. BPRS FORMES juga telah memiliki cukup banyak nasabah, nasabah BPRS FORMES telah mencapai sekitar 1591 nasabah dari berbagai kalangan masyarakat.<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup>Farodlilah Muqoddam, “BPR SYARIAH: Lokasi Masih Terpusat di Jawa”, <http://syariah.bisnis.com/read/20140915/232/257380/bpr-syariah-lokasi-masih-terpusat-di-jawa>, Akses 5 Juni 2014.

<sup>8</sup> “PT BPRS FORMES”, <http://www.syariahapexindonesia.com/pt-bprs-formes>, Akses 5 Juni 2014.

<sup>9</sup>“Laporan Keuangan Publikasi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah”, <http://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan-keuangan/bank/bpr-syariah/Default.aspx>, Akses 5 Juni 2014.

<sup>10</sup> Wawancara Dengan Dwi Astuti, Pegawai di BPRS FORMES, Sleman, Yogyakarta. Tanggal 15 Mei 2014.

BPRS FORMES selalu mengunggulkan kualitas pelayanan. Salah satu bentuk kualitas pelayanan yang diberikan BPRS Formes yakni layanan jemput bola kepada nasabah yang tidak bisa datang ke kantor dan juga apabila ada nasabah yang ingin melakukan akad dapat dilakukan diluar kantor.<sup>11</sup> Ini dilakukan BPRS FORMES agar dapat bertahan dalam persaingan yang ketat dengan perusahaan sejenis. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan bertujuan untuk mencapai kepuasan para nasabah, bahkan diharapkan dapat mendatangkan calon nasabah di BPRS FORMES. Jumlah nasabah yang semakin banyak dapat mempertahankan kelangsungan perusahaan di tengah persaingan bisnis. Akan tetapi, masih ada hal yang perlu dikaji lebih dalam, kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPRS FORMES telah sesuai dengan harapan nasabah atau masih jauh dari harapan. Hal ini sebagai bukti perhatian BPRS FORMES terhadap kepuasan nasabahnya.

Melihat latar belakang tersebut, maka penyusun mengambil judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Empiris Pada BPRS FORMES Sleman Yogyakarta)”.

---

<sup>11</sup> Wawancara Dengan Lauretta, Pegawai di BPRS FORMES, Sleman, Yogyakarta. Tanggal 6 Juni 2014.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah variabel *compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS FORMES Sleman Yogyakarta?
2. Apakah variabel *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS FORMES Sleman Yogyakarta?
3. Apakah variabel *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS FORMES Sleman Yogyakarta?
4. Apakah variabel *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS FORMES Sleman Yogyakarta?
5. Apakah variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS FORMES Sleman Yogyakarta?
6. Apakah variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS FORMES Sleman Yogyakarta?
7. Apakah variabel *compliance*, *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS FORMES Sleman Yogyakarta?

## C. Tujuan Penelitian

Dengan melihat rumusan masalah di atas, maka penelitian bertujuan untuk mengetahui tentang persoalan kualitas layanan yang

dikaji. Adapun yang menjadi titik poin tujuan penelitian ini adalah sebagaimana berikut :

1. Untuk menjelaskan apakah variabel *compliance* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS FORMES Sleman Yogyakarta.
2. Untuk menjelaskan apakah variabel *tangibles* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS FORMES Sleman Yogyakarta.
3. Untuk menjelaskan apakah variabel *empathy* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS FORMES Sleman Yogyakarta.
4. Untuk menjelaskan apakah variabel *reliability* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS FORMES Sleman Yogyakarta.
5. Untuk menjelaskan apakah variabel *responsiveness* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS FORMES Sleman Yogyakarta.
6. Untuk menjelaskan apakah variabel *assurance* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS FORMES Sleman Yogyakarta.
7. Untuk menjelaskan apakah variabel *compliance*, *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* secara simultan

berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRS FORMES Sleman Yogyakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat pada perkembangan ilmu pengetahuan tentang manajemen secara teoritis dan praktis.

##### 1. Manfaat secara teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumbangsih ide, pemikiran dan gagasan bagi perkembangan keilmuan tentang manajemen, sehingga bisa dijadikan referensi mendasarkan bagi penelitian selanjutnya yang meneliti terkait kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

##### 2. Manfaat secara praktis

Secara praktis diharapkan penelitian ini mampu menjadi bahan rujukan dan evaluasi bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan untuk perkembangan yang lebih baik karena asumsi dasar lahirnya penelitian ini menjadi trend sendiri dengan begitu banyaknya persaingan sistem perbankan berdasarkan syariah.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Penyusunan skripsi ini akan disajikan dalam sistematika pembahasan yang terdiri atas 5 bab, yaitu :

Bab *pertama*, merupakan bagian pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, yaitu pemaparan tentang permasalahan yang menjadi obyek penelitian dan alasan pemilihan judul ini. Dalam bab ini dilanjutkan secara berturut-turut dengan rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab *kedua*, memuat telaah pustaka yang membahas perbedaan antara penelitian-penelitian sebelumnya, kerangka teoritik merupakan kerangka konsep yang memuat tinjauan umum tentang pengertian kualitas pelayanan, karakteristik jasa, dimensi kualitas pelayanan, pengertian kepuasan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, dan pengukuran kepuasan, kemudian dilanjutkan dengan kerangka berpikir. Pada akhir bab kedua, berisi tentang hipotesis penelitian.

Bab *ketiga*, membahas tentang metode penelitian yang meliputi jenis penelitian, waktu penelitian, populasi dan sampel yang diambil dari BPRS FORMES, teknik pengukuran data, sumber data, identifikasi variabel dependen dan independen, pengujian instrumen penelitian, teknik analisis data

Bab *keempat*, membahas tentang analisis data dan pembahasan. Dalam bab ini berisi tentang deskripsi objek penelitian dan visi misi BPRS FORMES, kemudian dilanjutkan dengan hasil dan pembahasan yang membahas tentang pengujian instrumen penelitian, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, dan uji autokorelasi, analisis

regresi linier berganda, serta pembahasan dan implikasi dari variabel-variabel *compliance, tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*.

Bab *kelima*, yaitu penutup yang memaparkan kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi dari beberapa pemaparan pada bab-bab sebelumnya, yakni ringkasan analisa dari permasalahan yang telah dibahas pada bab sebelumnya.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pemaparan di atas, penelitian ini dapat disimpulkan sebagaimana penjelasan berikut ini :

1. Variable *compliance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS FORMES Sleman Yogyakarta.
2. Variabel *tangibles* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS FORMES Sleman Yogyakarta.
3. Variabel *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS FORMES Sleman Yogyakarta.
4. Variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS FORMES Sleman Yogyakarta.
5. Variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS FORMES Sleman Yogyakarta.
6. Variabel *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS FORMES Sleman Yogyakarta.
7. variabel *compliance, tangibles, empathy reliability, responsiveness, dan assurance*, secara bersama sama berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS FORMES Sleman Yogyakarta.

## B. Saran

Saran yang bisa disampaikan dalam penelitian ini adalah sebagaimana berikut ini:

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan lebih luas atau menambah variabel independennya yang dirasa dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, sehingga bisa betul-betul dapat dijadikan bahan rujukan sebuah perbaikan bagi instansi terkait.
2. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan bagi kepuasan nasabah seyogyanya perusahaan harus memperhatikan beberapa item hasil yang telah diujikan dalam penelitian ini. Karena semakin baik persepsi atau penilaian nasabah maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Referensi Buku:**

- Algifari, *Analisis Regresi Teori, Kasus, dan Solusi Edisi kedua*, Yogyakarta: BPFE, 2009.
- Asnawi, H. Nur., Masyuri, H., *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, Malang: UIN Maliki Press, 2011.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*, Jakarta: Prenhallindo, 2002.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran jilid 1 Edisi ke sebelas*, Jakarta: Gramedia, 2005.
- Lupiyoadi, Rambat., Hamdani, A., *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Nasution, M. Nur , *Manajemen Jasa Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004.
- Noor, Juliansyah , *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2012,
- Priyatno, Duwi, *Buku Saku SPSS, Analisis Statistik Data Lebih Cepat Efisien dan Akurat*, Yogyakarta: MediaKom, 2011.
- Santoso, Singgih, *Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2000.
- Sanusi, Anwar ,*Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Sugiarto, Endar, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1999.
- Sugiyono, Prof. Dr., *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sunyoto, Danang, *Teori, Kuesioner dan Analisis Data, Untuk Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa, Edisi Empat*, Yogyakarta: Andi, 2009.
- Umara, A., *Srategi Baru Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Amara Books, 2003.

Wahjono, Sentot Imam , *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Wibowo, Edy., dan Untung Hendi Widodo, *Mengapa memilih Bank Syariah ?*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.

#### **Referensi Jurnal Ilmiah:**

Astuti, Septin Puji., et al, 2009, "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah, Penelitian dengan Fuzzy Servqual dan Dimensi Carter", *Jurnal manajemen Bisnis* Vol.2 No.1.

Hasanah, Uswatun., 2013 " Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Bank indonesia Cabang Palu Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah", *Jurnal Penelitian Ilmiah*, No. 1 Vol .1.

#### **Referensi Skripsi/Karya Ilmiah:**

Abidin, Muhammad, 2010, "Pengaruh Kualitas Pelayana Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Magelang)", *Skripsi* tidak diterbitkan, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Oktavi, Lalu Zulhendi, 2009, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Share-E di Yogyakarta (Studi Kasus Pada Loket Share-E yang Berkedudukan di Kantor Pos Gondokusuman Yogyakarta)", *Skripsi* tidak diterbitkan, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Fadliyah, 2007, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT Multazam", *Skripsi* tidak diterbitkan, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Lovenia, Cristiana Okky Augusta, 2012 " Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang", Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Rahmawati, 2007 "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Rizky Mandiri Yogyakarta", *Skripsi* tidak diterbitkan, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan kalijaga Yogyakarta.

#### **Referensi Al- Quran**

Al-Quran Terjemahan dan Tafsir, Departemen Agama RI, Bandung: Fa. Sumatra, 1978.

### **Referensi Hadis**

Baqi, Muhammad Fu”ad Abdul, *Al-Lu’lu’ Wal Marjan Jilid Satu Himpunan Hadits Shahih Disepakati Oleh Bukhari Dan Muslim*, Surabaya: PT Bina Ilmu.

### **Referensi Undang-Undang**

Pasal 1 ayat (9) Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

### **Referensi Website**

Farodlilah Muqoddam, “BPR SYARIAH: Lokasi Masih Terpusat di Jawa”, <http://syariah.bisnis.com/read/20140915/232/257380/bpr-syariah-lokasi-masih-terpusat-di-jawa>, Akses 5 Juni 2014.

“PT BPRS FORMES”, <http://www.syariahapexindonesia.com/pt-bprs-formes>, Akses 5 Juni 2014.

“Laporan Keuangan Publikasi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah”, <http://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan-keuangan/bank/bpr-syariah/Default.aspx>, Akses 5 Juni 2014.