

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PEMBIAYAAN  
(STUDI KASUS BPRS SITUBONDO)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT MEMPEROLEH  
GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU KEUANGAN ISLAM**

**DISUSUN OLEH:**

**WAHIDUR ROSYID**

**10391002**

**PEMBIMBING**

**Dr. Misnen Ardiansyah, SE.M.Si**

**M. Ghafur Wibowo, SE.M.Sc**

**PRODI KEUANGAN ISLAM**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2014**

## ABSTRAK

Setiap perusahaan tentunya ingin mencapai suatu keberhasilan. Untuk mencapai hal tersebut, perusahaan memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat. Salah satu hal yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, seperti bank, pemberian pelayanan yang berkualitas pada nasabah merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan para nasabah pembiayaan BPRS Situbondo. Populasi pada penelitian ini adalah para nasabah pembiayaan BPRS Situbondo yang menggunakan jasa BPRS Situbondo selama menjadi nasabah. Sedangkan sampel yang di ambil sebanyak 75 orang responden dengan teknik *random sampling*. Instrumen dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik regresi berganda sederhana. Dimana Y menunjuk pada variabel kepuasan nasabah, X1 variabel *tangible*, X2 variabel *reliability*, X3 variabel *responsiveness*, X4 variabel *assurance*, dan X5 variabel *empathy*. Sedangkan kepuasan nasabah memilih produk BPRS Situbondo merupakan variabel dependen. Penelitian ini menggunakan data primer, yaitu pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan hanya 2 variabel signifikan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Yaitu (1) *responsiveness* dan (2) *emphaty* yang berpengaruh positif, sedangkan variabel *tangible*, *realibility*, dan *assurance* tidak berpengaruh positif dan signifikan. Angka *Adjusted R2* sebesar 0,262 menunjukkan bahwa 26,2% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Sedangkan 73,8% kepuasan nasabah dijelaskan dari variabel lain selain kelima variabel tersebut yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Konsep pelayanan dalam Islam, Pembiayaan Nasabah



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi  
Saudara Wahidur Rosyid  
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 : Wahidru Rosyid  
NIM : 10391002  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan (Studi Kasus Situbondo)**

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, 11 Dzulhijjah 1435 H  
06 Oktober 2014 M

Pembimbing I

**Dr. Misnen Ardiansyah, SE. M.Si, Akt, CA**  
NIP. 19710929 200003 1 001



## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi  
Saudara Wahidur Rosyid  
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 : Wahidur Rosyid  
NIM : 10391001  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan (Studi Kasus Situbondo)**

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, 14 Dzulhijjah 1435 H

09 Oktober 2014 M

Pembimbing II

**M. Ghafur Wibowo, SE.M.Sc**

**NIP. 19800314 200312 1 003**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nomor : UIN.02/K.KUI-SKR/PP.009/147/2014**

Skripsi/tugas akhir dengan judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan (Studi Kasus BPRS Situbondo)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Wahidur Rosyid

NIM : 10391002

Telah dimunaqasyahkan pada : 21 Oktober 2014

Nilai : B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga

**TIM MUNAQASYAH :**

Ketua Sidang

Dr. Misnen Ardiansyah, SE, M.Si, Akt, CA

NIP. 19710929 200003 1 001

Penguji I

Sunarsih, S.E, M.Si

NIP. 19740911 199903 3 001

Penguji II

Joko Setyoho, S.E, M.Si

NIP. 19730702 200212 1 003

Yogyakarta, 28 Oktober 2014

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syari'ah dan Hukum

DEKAN



Prof. Noorhadi, M.A, M. Phil, Ph.D

NIP. 19711207 199503 1 002

## SURAT PERNYATAAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Wahidur Rosyid  
NIM : 10391002  
Fakultas-Prodi : Syari'ah dan Hukum – Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan (Studi Kasus Situbondo)**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

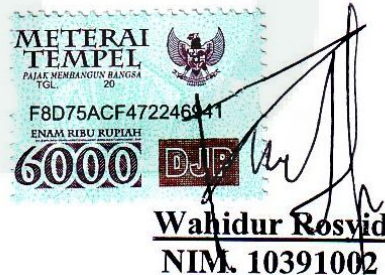
Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi, dan digunakan sebagaimana perlunya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 14 Dzulhijjah 1435 H

09 Oktober 2014 M

Penyusun



## 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	Ba'	b	be
ت	Ta'	t	te
ث	sa'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	kh	ka dan ha
د	Dal	d	de
ذ	zal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es

ش	Syin	sy	es dan ye
ص	sad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wawu	w	w
هـ	ha'	h	ha
ء	hamzah	ﺀ	apostrof
ي	ya	Y	Ye

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

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>



### 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.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	ditulis	<i>karamah al-auliya'</i>

### D. *Vokal Pendek dan Penerapannya*

-----	Fathah	ditulis	<i>A</i>
-----	Kasrah	ditulis	<i>i</i>
-----	Dammah	ditulis	<i>u</i>

فَعَلَ	Fathah	ditulis	<i>fa'ala</i>
ذَكَرَ	Kasrah	ditulis	<i>zukira</i>
يَذْهَبُ	Dammah	ditulis	<i>yazhabu</i>

### E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	ditulis	<i>A</i>
جاهلية	ditulis	<i>jahiliyyah</i>
2. fathah + ya' mati	ditulis	<i>a</i>
تَنَسَى	ditulis	<i>tansa</i>
3. Kasrah + ya' mati	ditulis	<i>i</i>
كَرِيم	ditulis	<i>karim</i>
4. Dammah + wawu mati	ditulis	<i>u</i>
فُرُوض	ditulis	<i>furud</i>

### F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati	ditulis	<i>Ai</i>
بَيْنَكُمْ	ditulis	<i>bainakum</i>
2. fathah + wawu mati	ditulis	<i>au</i>
قَوْل	ditulis	<i>qaul</i>

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

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

## H. Kata Sandang Alif + Lam

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

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyas</i>

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

السَّمَاء	ditulis	<i>as-Sama'</i>
الشَّمْس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

## I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض	ditulis	<i>zawi al-furud</i>
أهل السنّة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

## MOTTO

*" Allah tidak hendak menyulitkan kamu, tetapi dia hendak membersihkan kamu dan menyempurnakan nikmat-Nya bagimu, supaya kamu bersyukur"*

*(Q.S Al Maa'idah: 6)*

*"Allah tidak akan membebani seseorang melainkan dengan kesanggupannya"*

*(Q.S Al Baqarah: 286)*

*"Jangan Lah kamu menyerah atas segala kesulitan yang kamu hadapi karena dibalik kesulitan itu tercipta kesuksesan yang tidak akan terlupakan"*

*"Berjuanglah menggapai mimpimu dengan kerja keras dan pantang menyerah maka kamu akan menjadi orang yang sukses"*

*Salam Partai Sudut Kreatif (PSK)*

***# Bercerita Berkarya #***

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Skripsi Ini Saya Persembahkan Untuk:*

*Ayahanda (H. Mukhyi) Dan Ibunda (Hj. Sri Rumiwati) Tercinta,  
Yang Selalu Memberikan Kasih Sayang Dan Cintanya Yang Tulus,  
Membimbing, Memotivasi Diriku Dalam Setiap Langkah Dan Hidupku*

*Kakakku Luqmanul Karomah Yang Selalu Memberikan Semangat  
Untuk Menyelesaikan Skripsi Ini*

*Keluarga Besar Mahasiswa Keuangan Islam KUI-F  
Ank. 2010 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*

*Beserta Almamater  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*

## KATA PENGANTAR



Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Sholawat dan salam selalu penulis haturkan kepada Nabi agung Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari jalan kebodohan menuju jalan pencerahan berfikir dan memberi inspirasi kepada penulis untuk tetap selalu semangat dalam belajar dan berkarya.

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Program Studi Keuangan Islam, Fakultas Syari'ah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai syarat untuk memperoleh gelar strata satu. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ayahanda H. Mukhyi dan Ibunda Hj. Sri Rumiwati tercinta, atas segala kasih sayang, dukungan, motivasi dan doa yang selalu dipanjatkan.
2. Prof. Dr. H. Musa Asy'arie selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Prof. Noorhaidi, MA, M.Phil,Ph.D selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. H. M. Yazid Affandi., M.Ag selaku Kaprodi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. DRA Hj Widyarini, MM selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya dari awal proses kuliah hingga akhir semester.

6. Dr. Misnen Ardiansyah, SE.M.Si, selaku dosen pembimbing 1 yang telah mengarahkan, memberi masukan, dan menyempurnakan penelitian ini.
7. M. Ghafur Wibowo, SE.M.Sc Selaku dosen pembimbing 2 yang telah mengarahkan, memberikan masukan, dan menyempurnakan penelitian ini.
8. Anita Prilianti Selaku Direktur PT. BPRS Situbondo yng sudah memberikan izin kepada saya untuk penelitian lapangan di daerah Situbondo Jawa Timur.
9. Seluruh Warga Situbondo Jawa Timur yang sudah membantu menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi.
10. Seluruh Dosen Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan untuk penulis selama menempuh pendidikan.
11. Ayah dan Ibu Ayah dan Ibu tercinta, Bapak H. Mukhyi dan Ibu Hj. Sri Rumiwati atas segala kasih sayang, dukungan, motivasi dan doa yang selalu dipanjatkan.
12. Kakaku Luqmanul Karomah yang menyemangati saya dari awal hingga akhir semester kuliah. Doa kalian adalah anugerah untuk saya.
13. Buat temanku paling dekat, Anis Sapta Markhani S.KM yang selalu mendukung dan menyemangatin untuk melangkah yang lebih baik.
14. Sahabat-sahabatku, Anjas Hendrawan, Iqbal Nur Fauzi, Muhammad Rasyad Alfajar, Rezha Rendika, dan semua KUI terutama seluruh Keluarga Mahasiswa Keuangan Islam KUI-F Anak.2010. Kalian adalah rahmat Allah untuk saya yang sealalu memberikan goresan kecil dalam suka dan duka selama menjalani hari-hari di Yogyakarta.

15. Seluruh pegawai dan staff TU Prodi, Jurusan dan Fakultas di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga
16. Semua pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung turut membantu dalam penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan barakah atas kebaikan dan jasa-jasa mereka semua dengan rahmat dan kebaikan yang terbaik dariNya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membaca dan mempelajarinya.

Yogyakarta, 06 Oktober 2014 M

Wahidur Rosyid



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>vi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>xii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>HALAMAN PENGANTAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	10
D. Sistematik Pembahasan .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>13</b>
A. Telaah Pustaka .....	13
B. Kerang Teori .....	15
a. Pemasaran .....	15
a) Pengertian Pemasarn .....	15

b) Manajemen Pemasaran .....	16
c) Konsep Pemasaran .....	17
d) Strategi Pemasaran .....	17
<b>b. Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>19</b>
a) Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah .....	25
b) Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik .....	26
c) Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	28
d) Konsep Pelayanan Dalam Islam .....	32
<b>c. Pembiayaan .....</b>	<b>33</b>
a) Kualitas Pembiayaan Bank Syariah .....	34
b) Prinsip Syariah .....	35
c) Pembinaan dan Pengawasan .....	38
d) Akad yang Digunakan Dalam Produk dan Jasa Perbankan ...	38
<b>d. Kepuasan Nasabah .....</b>	<b>40</b>
a) Pengertian Kepuasan .....	40
b) Faktor-Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Nasabah	43
c) Tinjauan Islam Kepuasan Nasabah .....	47
<b>C. Pengembangan Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>50</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
A. Jenis Penelitian .....	55
B. Metode Penelitian dan Sampel .....	55
C. Waktu dan Tempat Penelitian .....	56
D. Identifikasi Variabel .....	57

E. Data dan Sumber Data .....	59
F. Teknik Pengumpulan Data .....	59
G. Pengujian Instrumen Penelitian .....	60
H. Teknik Pengukuran Instrumen .....	60
a. Uji Validitas .....	61
b. Uji Relibilitas .....	63
I. Teknik Analisis Data .....	63
a. Uji Asumsul Klasik .....	63
a) Uji Normalitas .....	63
b) Uji Multikolinieritas .....	64
c) Uji Heteroskedastitas .....	64
b. Uji Hipotesis .....	65
Analisis Regresis Linier Berganda .....	65
Uji Parsial (Uji t) .....	66
<b>BAB IV ANALISIS DATA .....</b>	<b>67</b>
A. Hasil Uji Coba Instrumen .....	67
a. Uji Validitas .....	67
b. Uji Reabilitas .....	69
B. Uji Asumsi Klasik .....	70
a. Uji Normalitas .....	70
b. Uji Multikolinieritas .....	71
c. Uji Heteroskedastitas .....	73
C. Pengujian Hipotesis .....	74

a. Pengujian Hipotesis Secara Parsial .....	75
a) Pengujian Hipotesis <i>Tangible</i> .....	75
b) Pengujian Hipotesis <i>Reability</i> .....	76
c) Pengujian Hipotesis <i>Responsiveness</i> .....	78
d) Pengujian Hipotesis <i>Assurance</i> .....	79
e) Pengujian Hipotesis <i>Emphaty</i> .....	80
D. Interpretasi Hasil Penelitian.....	82
a. <i>Tangible</i> .....	83
b. <i>Reability</i> .....	84
c. <i>Responsiveness</i> .....	87
d. <i>Assurance</i> .....	90
e. <i>Emphaty</i> .....	92
<b>BAB V Penutup .....</b>	<b>94</b>
A. Kesimpulan .....	94
B. Saran-Saran .....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN LAMPIRAN .....</b>	<b>xxiii</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel2.1 Pendanaan .....</b>	<b>37</b>
<b>Tabel2.2 Pembiayaan .....</b>	<b>38</b>
<b>Tabel2.3 Jasa Perbankan .....</b>	<b>38</b>
<b>Tabel3.1 Variabel dan Penjelasan Indikator Penelitian .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Tangible .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel4.2 Hasil Uji Validitas men Realibility .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Responsiveness .....</b>	<b>66</b>
<b>Tabel4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Assurance .....</b>	<b>66</b>
<b>Tabel4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Emphaty .....</b>	<b>66</b>
<b>Tabel4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Nasabah .....</b>	<b>66</b>
<b>Tabel4.7 Hasil Reability .....</b>	<b>67</b>
<b>Tabel4.8 Hasil Uji Multikolinieritas .....</b>	<b>69</b>
<b>Tabel4.9 Hasil Uji Regresi Berganda Sig 5% .....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar2.1 Dimensi Pelayanan Nasabah .....</b>	<b>21</b>
<b>Gambar2.2 Kepuasan Nasabah .....</b>	<b>29</b>
<b>Gambar4.1 Hasil Uji Normalitas Grafik Plot .....</b>	<b>68</b>
<b>Gambar2.2 Hasil Uji Heterikedastisitas .....</b>	<b>71</b>



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah dalam istilah internasional dikenal sebagai *Islamic Banking* atau juga disebut dengan *interest-free banking*.<sup>1</sup> Seperti halnya bank konvensional, bank syariah mempunyai fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.<sup>2</sup>

Perbankan merupakan salah satu jenis usaha di sektor jasa. Dewasa ini, perbankan di Indonesia mengalami persaingan yang semakin tajam, terutama pada perbankan syaria'ah. Bank syariah adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada al-Qur'an dan Hadits Nabi SAW.<sup>3</sup> Bank syariah ini lahir sebagai salah satu solusi alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba. Riba berarti menetapkan bunga atau melebihkan jumlah pinjaman pokok secara bathil, dan menurut

---

<sup>1</sup> Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah*, Edisi Revisi Ke-2 (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2011), hlm 15.

<sup>2</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Edisi Revisi ke-12 (Jakarta: Rajawali Pers. 2014), hlm 12.

<sup>3</sup> Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah*, ...., hlm 15.

jumhur ulama riba hukumnya haram. Sesuai firman Allah SWT yang berbunyi:<sup>4</sup>

الذين يأكلون الربوا لا يقومون إلا كما يقوم الذي يتخبطه الشيطان من المس ذلك بأنهم قالوا إنما البيع مثل الربوا وأحل الله البيع وحرم الربوا فمن جاءه موعظة من ربه فانتهى فله ما سلف وأمره إلى الله ومن عاد فأولئك أصحاب النار هم فيها خالدون ﴿٢٧٥﴾

Dalam praktik perbankan konvensional terdapat kegiatan-kegiatan yang dilarang syariat Islam, seperti praktik riba, membiayai produksi dan perdagangan barang-barang yang dilarang, misalnya minuman keras. Untuk menghindari pengoperasian sistem bunga, lahirlah perbankan syariah yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.

Kondisi ini membuat pihak perbankan dituntut untuk berpikir keras agar dapat menghadapi persaingan tersebut dengan selalu memberikan terobosan baru, termasuk dalam hal pemberian pelayanan kepada para nasabah. Pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan hal mutlak perlu dilakukan oleh bank, terutama dalam bentuk jasa. Pelayanan terhadap nasabah dikatakan berhasil, jika para nasabah merasa puas. Kepuasan dapat ditunjukkan dengan mereka bertahan menjadi nasabah bank tersebut.

---

<sup>4</sup>Al- Baqarah (2) : 275.



Kenyataannya, antara harapan nasabah dengan kenyataan pelayanan yang diberikan sering terjadi sebaliknya. Tidak sedikit nasabah yang memberikan kritik dan saran karena pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Apabila hal tersebut dibiarkan terus-menerus dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. Bukan menjadi hal yang tidak mungkin apabila nasabah tersebut pindah menjadi nasabah bank lain, karena mereka merasa bank lain lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. Apabila bank tidak dapat menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi adalah ditinggalkan oleh nasabah. Lebih dari itu, Allah Swt telah berfirman:<sup>5</sup>

يَأْيُهَا الذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۗ أَحَلَّتْ لَكُمْ هَيْمَةَ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ

غَيْرِ مَحَلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حَرَمٌ إِنْ أَلَّهَ تَحْكُمَ مَا يَرِيدُ ﴿١٠١﴾

Kepuasan nasabah merupakan orientasi pasar yang semakin penting untuk terus-menerus dilakukan. Pengkajian tentang kepuasan nasabah dimaksudkan agar menjadi nasabah yang setia. Nasabah yang puas dengan pelayanan bank akan memberikan sikap yang positif tentang bank tersebut kepada orang lain, ketika seseorang bertanya kepadanya tentang bank tersebut.

---

<sup>5</sup> Al-Maa'idah(5): 01

Menurut Kotler kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya.<sup>6</sup> Jasa sifatnya tidak berwujud, karena itu konsumen akan memperhatikan benda berwujud yang memberi layanan, sebagai patokan terhadap kualitas jasa yang ditawarkan.

Namun, karena bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah, maka sistem dan produk yang ditawarkan pun juga tidak sama dengan perbankan konvensional. Bank konvensional memiliki produk utama berupa kesepakatan kontrak untuk penyimpanan dan peminjaman uang, sedangkan di dalam bank syariah terdapat pula *akad* (perjanjian) penyertaan modal (*mudharabah/musyarakah*), jual beli (*murabahah*), dan berbagai jasa keuangan lainnya.<sup>7</sup>

Jasa sifatnya tidak berwujud, karena itu konsumen akan memperhatikan benda berwujud yang memberi layanan, sebagai patokan terhadap kualitas jasa yang ditawarkan.<sup>8</sup>

Pada awal abad ke-20, bank Islam hanya merupakan obsesi dan diskusi teoritis para akademisi baik dari bidang hukum (*fiqh*) maupun

---

<sup>6</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, jilid I, edisi Milenium, (Jakarta: Penerbit PT. Prenhallindo, 2002). hlm 42.

<sup>7</sup> Muhammad Ghafur Wibowo, *Memahami Bunga Dan Riba Ala Muslim Indonesia* (Yogyakarta: Biruni Press, 2008), hlm 132

<sup>8</sup> Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, cetakan ketujuh (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 252.

bidang ekonomi. Kesadaran bahwa bank Islam adalah solusi masalah ekonomi untuk mencapai kesejahteraan sosial telah muncul, namun upaya nyata yang memungkinkan implementasi praktis gagasan tersebut nyaris tenggelam dalam lautan sistem ekonomi dunia yang tidak bisa melepaskan diri dari bunga. Walaupun demikian, gagasan tersebut terus berkembang meski secara perlahan. Beberapa uji coba terus dilakukan mulai dari bentuk proyek yang sederhana hingga kerjasama yang berskala besar. Dari upaya ini para pemrakarsa bank Islam dapat memikirkan untuk membuat infrastruktur sistem perbankan yang bebas bunga.<sup>9</sup>

Masyarakat Jawa Timur, terutama masyarakat Situbondo, kabupaten yang paling timur dari Provinsi Jawa Timur atau yang sering disebut oleh masyarakat Jalan Pantai Utara (Pantura), jalan utama Jawa-Bali, sedangkan kemajuan perekonomian mempengaruhi kehidupan masyarakat. Peningkatan status sosial dan ekonomi masyarakat berakibat pada perubahan perilaku dan gaya hidup mereka. Perubahan tersebut pada akhirnya mempengaruhi selera kepuasan terhadap suatu produk terutama daerah Situbondo.

Kota ini terletak di daerah pesisir utara pulau Jawa, dikelilingi oleh perkebunan tebu, tembakau, hutan lindung Baluran dan lokasi usaha perikanan dan pegunungan. Dengan letaknya yang strategis, di tengah

---

<sup>9</sup>Tim Pengembangan Perbankan Syariah Institut Bankir Indonesia, Bank Syariah: Konsep, Produk dan Implementasi Operasional, Penerbit Djambatan, Jakarta, 2001 hal 21.

jalur transportasi darat Jawa-Bali, kegiatan perekonomiannya tampak aktif. Situbondo mempunyai pelabuhan Panarukan yang terkenal sebagai ujung timur dari Jalan Raya Pos Anyer-Panarukan di pulau Jawa yang dibangun oleh Daendels pada era kolonial Belanda.<sup>10</sup>

Angka pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Situbondo tahun 2003 sebesar 4,03 persen sedangkan di tahun 2004 mampu mencapai 4,23 persen. Pertumbuhan pada tahun 2004 ini masih kurang dari 5 persen dan masih relatif rendah, hal ini disebabkan kondisi perekonomian yang masih belum sepenuhnya normal, yang ditandai dengan tingginya tingkat harga hampir di semua komoditi.

Masyarakat daerah pesisir merupakan masyarakat yang mayoritas penghasilannya sehari-hari dari hasil laut, mereka itu adalah para nelayan. Aktivitas sehari-hari adalah menangkap ikan dan mengumpulkan hasil laut seperti kepiting, rumput laut, kerang, tiram dan sebagainya. Umumnya hidup di kawasan pesisir pantai sangat dipengaruhi oleh kondisi alam yang tidak menentu, terutama terjadinya angin, gelombang laut, sehingga aktivitas melaut terganggu dan tidak terjadi sepanjang masa. Secara otomatis penghasilan masyarakat pesisir akan menurun. Kasus ini merupakan problem bagi masyarakat pesisir dalam memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari. Bila kebutuhan tidak

---

<sup>10</sup>. [http://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten\\_Situbondo](http://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Situbondo) Diakses dari tanggal 4 April 2014

terpenuhi, maka mereka akan mengalami kesulitan pemenuhan kebutuhan hidup yang akhirnya mengakibatkan miskin.

Struktur ekonomi di Kabupaten Situbondo mengalami pergeseran yang berarti, artinya dominasi oleh sektor pertanian telah bergeser ke sektor perdagangan, hotel dan restoran. Hal ini dipengaruhi oleh kondisi dan potensi ekonomi dalam baik perdagangan. Sedangkan sektor-sektor lainnya diharapkan bisa mendukung sektor perdagangan, yaitu peranan sektor pertanian, industri dan jasa-jasa dalam upaya memacu pertumbuhan ekonomi yang tinggi.

Dalam tahapan ini diharapkan semua penyelenggaraan kegiatan memiliki kesamaan pemahaman, sehingga terjadi konflik yang mengarah pada gagalnya program sedapat mungkin kita hindari. Demikian pula halnya dengan kegiatan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Pesisir (PEMP) Tahun 2002 yang merupakan program lanjutan dari program serupa pada Tahun 2002 & 2001.

Program PEMP memiliki tujuan yang mulia dan harapannya dapat memiliki dampak langsung terhadap peningkatan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat pesisir yang kehidupan ekonominya relatif

masih tertinggal. Demikian pula halnya yang terjauh di Kabupaten Situbondo yang memiliki Panjang Pantai Kurang lebih 150 Kilometer.<sup>11</sup>

Perkembangan Bank Syariah di Situbondo belum terlalu banyak, seperti di kota terdekat dari Situbondo yaitu di sebelah Barat ada Kota Probolinggo, di sebelah Selatan ada Kota Jember, dan di sebelah Timur ada Kota Banyuwangi. Ketiga kota tersebut, adalah kota yang besar atau kota yang masyarakatnya maju dan infrastrukturnya telah maju dengan pesat.

Di daerah Situbondo, hanya ada beberapa Bank Syariah. Bank Syariah Mandiri (BSM) dan BPRS Situbondo, dan yang paling banyak yaitu koperasi, seperti BMT. Semua nasabah berharap bahwa produk yang ada di BPRS Situbondo adalah produk yang berkualitas. BPRS Situbondo harus memberikan pelayanan yang berkualitas pada nasabahnya. Layanan adalah kegiatan langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada masa persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut.<sup>12</sup>

Salah satu usaha yang dilakukan oleh BPRS Situbondo jika ingin berhasil dalam merebut pangsa pasar yakni apabila BPRS Situbondo itu

---

<sup>11</sup> . Diaman Mohammad, "*Dinamika Situbondo Membangun*", (Malang : Pustaka Bayan, 2003), hlm 113.

<sup>12</sup> Basu swastha dan T. Hani Handoko. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi 1. (Yogyakarta: BPFE, 2000). hlm. 10.

mampu mengetahui seberapa besar kepuasan yang diperoleh nasabah. Pengertian kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan titik puncak karena para nasabah yang hanya merasa puas mudah untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik, nasabah yang amat puas lebih sukar untuk mengubah pikirannya.

Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah hanya berbeda pada kasus studi, pada penelitian kali ini saya, meneliti pada studi kasus BPRS Situbondo.

## B. Rumusan Masalah

Terjadinya peningkatan dan penurunan ini menunjukkan kurang stabilnya BPRS Situbondo dalam memberikan pelayanan mengenai *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* kepada nasabah yang mana pelayanan tersebut berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah *tangible* (berwujud) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Situbondo?
2. Apakah *reliability* (keandalan) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Situbondo?

3. Apakah *responsiveness* (keresponsifan) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Situbondo?
4. Apakah *assurance* (Jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Situbondo?
5. Apakah *empathy* (*Emphati*) berpengaruh terhadap kepuasan pembiayaan BPRS Situbondo?

### **C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan diadakannya penelitian ini antara lain:

1. Untuk menganalisis pengaruh *tangible* terhadap kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Situbondo.
2. Untuk menganalisis pengaruh *reliability* terhadap kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Situbondo.
3. Untuk menganalisis pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Situbondo.
4. Untuk menganalisis pengaruh *assurance* terhadap kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Situbondo.
5. Untuk menganalisis pengaruh *empathy* terhadap kepuasan nasabah pembiayaan BPRS Situbondo.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pihak-pihak yang terkait, yaitu:



### 1. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang telah diperoleh selama duduk di bangku kuliah, terutama dalam kaitannya dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

### 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam menentukan langkah yang tepat BPRS Situbondo dalam usaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya.

### 3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai sumbangan pemikiran bagi masyarakat dalam melakukan penelitian lanjutan.

### 4. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dalam pengembangan ilmu-ilmu pemasaran.

## **D. Sistematika Pembahasan**

Pembahasan dalam skripsi ini terdiri dari lima bab dan setiap bab terbagi dalam beberapa sub bab dengan sistematika sebagai berikut:

Bab pertama (I) pendahuluan, pada bab ini akan dibahas beberapa sub bab yang terdiri dari latar belakang masalah, pokok masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan

Bab dua (II) landasan teori, pada bab ini akan dibahas landasan teori yang berisi tentang telaah pustaka, kerangka teoritik, dan hipotesis.

Bab tiga (III) metodologi penelitian, pada bab ini memuat tentang metode penelitian dan variabel penelitian.

Bab empat (IV) analisis data dan pengujian hipotesis, pada bab ini akan dibahas analisa data dan pengujian hipotesis yang terdiri dari uji asumsi klasik, yaitu uji normalitas, autokorelasi, multikolinearitas, heteroskedastisitas dan uji hipotesis yang meliputi uji statistik T dan statistik F, kemudian dilanjutkan dengan pembahasan hasil yang diperoleh.

Bab lima(V) penutup, pada bab ini berisi tentang kesimpulan, saran untuk penelitian selanjutnya, dan dilengkapi dengan bibliografi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisa data menunjukkan bahwa terdapat signifikan antara variabel (*responsiveness* dan *emphaty*) terhadap kepuasan nasabah BPRS situbondo dengan secara parsial
2. Hasil analisa data juga menunjukkan bahwa dimensi *emphaty* berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah jika dibandingkan dengan dimensi yang lain.

#### **B. Saran-saran**

1. Secara umum nasabah cukup puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPRS Situbondo. Oleh karena itu, Pihak BMT perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas sehingga kepuasan nasabah semakin meningkat.
2. Pihak BPRS Situbondo perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada nasabah untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka, sehingga pihak BMT dapat mengetahui keluhan, harapan, keinginan dan kebutuhan nasabah.
3. Keikutsertaan nasabah dalam mendukung kualitas pelayanan di BPRS Situbondo sangat diperlukan. Upaya yang dapat dilakukan adalah berpartisipasi aktif dalam memberikan penilaian baik dalam bentuk

lisan maupun tulisan yang disampaikan kepada pihak manajemen BPRS.

4. Dalam penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai kepuasan nasabah, baik dengan mengambil obyek yang berbeda maupun dengan meneliti variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.



## DAFTAR PUSTAKA

### Al-Qur'an

Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: Penerbit J-ART, 2005

### Buku-Buku

Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah*, Edisi Revisi Ke-2 (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2011)

Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Edisi Revisi ke-12 (Jakarta: Rajawali Pers, 2014),

Kotler, *Manajemen Pemasaran*, jilid I, edisi kesepuluh, (Jakarta: Penerbit PT. Prenhallindo, 2002)

Muhammad Ghafur Wibowo, *Memahami Bunga Dan Riba Ala Muslim Indonesia* (Yogyakarta: Biruni Press, 2008)

<sup>1</sup>Buchari Alma, "Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa", cetakan ketujuh (Bandung: Alfabeta, 2007)

Drs. H Mohammad Diaman, *Dinamika Situbondo Membangun*, (Malang : Pustaka Bayan, 2003)

Basu swasta dan T. Hani Handoko. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi 1. Yogyakarta: BPFE, 2000

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. "*Prinsip-prinsip Pemasaran*". (Bob Sabran, M.M: Terjemahan). Edisi 12. Jakarta: PT. Erlangga, 2006

Lupiyoadi, Rambat. "*Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*". (Jakarta: Salemba Empat, 2001)

Endar Sugiarto, "*Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*", ( Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002)

inambela, "*Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*", cetakan kelima, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010)

Ratminto dan atik S. Winarsih, "*Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Ciuzen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*", cet. Ke 1 (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005)

- Tjiptono, Fandi. *Manajemen Jasa*". Edisi II (Yogyakarta: Andi Offset. Wikipedia, 2002)
- Freddy Rangkuti, "*Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-J*", (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002),
- Toto Tasmoro, "*Membudayakan Etos Kerja Islami*", cet ke 1 (Jakarta: Gema Insani press, 2002)
- Wangsawidjaja Z, "*Pembiayaan Bank Syariah*", (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012)
- M. Ma'ruf Abdullah, *Hukum Perbankan dan perkembangan Bank Syariah di Indonesia*, (Banjarmasin; Antasari Press, 2006),
- Ascarya, "*Aakad dan Produk Bank Syariah*", (jakarta: PT. raja Grafindo Persada, 2008)
- Philip Kotler, "*Manajemen Pemasaran: Analisa, Perancangan, Implementasi, dan Kontrol, terjemahan hendra Teguh SE. AK dan A. Rusli. AK* ", ( Jakarta: Prenhalindo, 1997)
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. "*Service Quality Satisfaction.*" (Yogyakarta: Andi Offset, 2006)
- Handi Irawan D . MBA, M Com, "*10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*", (Jakarta, : PT. Elexmedia Komputindo, 2002)
- Adiwarman Karim, "*Bank Islam Analisa Fiqih dan Keuangan*", (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004)
- Muhammad Syafi'i Antonio, "*Bank Syariah Suatu Pengenalan Umum*", (Jakarta: Tazkia Institute, 2002),
- Fuad M. Fachruddin, "*Aurat dan Jilbab Dalam Pandangan Mata Islam*", (Jakarta: Cv. Pedoman Ilmu Jaya)
- Eric Ferdinan Saleh A, "*ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN*", *Skripsi SI* Universitas Diponegoro (2011)
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2011)
- Syamsul Hadi dan Widyarini, *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Manajemen dan Akuntansi*, Edisi ke-1 (Yogyakarta: EKONISIA, 2009)

- Aglifari, *Statistika Induktif, Untuk Ekonomi dan Bisnis*, Edisi 2 (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2003)
- Sugiyono, *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R& D*, (Bandung: Alfabeta, 2013)
- Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013)
- Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000)
- Duwi priyatno, *Buku Saku SPSS, Analisis Statistik Data lebih cepat efisien dan akurat*, (Yogyakarta: MediaKom, 2011),
- Singgih Santoso, *Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2000)
- juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian, Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011)
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro)
- Nur Asnawi dan Masyuri, *Manajemen Pemasaran, Metode Riset* (Malang: uin-Maliki Press)

### **Jurnal dan Karya Ilmiah**

- Tim Pengembangan Perbankan Syariah Institut Bankir Indonesia, *Bank Syariah: Konsep, Produk dan Implementasi Operasional*, Penerbit Djambatan, Jakarta, 2001
- Wawan Budi Kurniawan, " *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang UGM Yogyakarta*" Skripsi UGM (2003)
- Bagus Tri Leksono, " *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Kartu BPD CardBank Jateng cabang Utama Semarang*, "Skripsi Universitas Diponegoro (2009
- Ferry Yudhy, " *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus BPR Arthaguna Sejahtera)*, " *Tesis* Universitas Gunadarma (2008)
- Kasmir, " *Manajemen Perbankan*", (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003)

hmad Azhar Bashir, "*Azas-Azas Hukum Muamalah*", (Yogyakarta: UII Press, 2002)

Husnul Khatimah, "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction*". (Desember, 2013)

ukandarrumidi, "*Metode Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Penelitian Pemula*", (Yogyakarta: Gajah Mada University, 2004)

Rika Yuni Rahmawati, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Nahdatul Ulama (LAZISNU) Gunungkidul*", Skripsi S1 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Dwi Listiani, "*Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di BMT UMS Surakarta*", Skripsi S1 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Dewayanti WIdyaningsih, "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota BMT (Studi Anggota Simpan Masyarakat Sejahtera BMT Umat Wedi)*", Skripsi S1 UIN Sunan Kalijaga

### **Lain-Lain**

<sup>1</sup>. [http://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten\\_Situbondo](http://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Situbondo) Diakses dari tanggal 4 April 2014

[http://thesis.binus.ac.id/doc/Bab2/Bab%202\\_\\_10-66.pdf](http://thesis.binus.ac.id/doc/Bab2/Bab%202__10-66.pdf) Diakses pada tanggal 15 April 2014.



## Lampiran 1

### Terjemahan Al-Qur'an

HLM	FNT	
Bab 1		
2	4	Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.
4	5	Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.
Bab 2		
46	45	Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan . dan timbanglah dengan timbangan yang lurus . Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan
47	47	Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat
Bab 4		
81	3	Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian
84	6	Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu <sup>[246]</sup> . Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya
87	9	Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya

		kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan
89	12	Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.
91	15	Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.



*Lampiran II*

**DATA VARIABEL**

**A. Variabel Tangible (X<sub>1</sub>) (Independen)**

No	Tangible (X <sub>1</sub> )				Tot X <sub>1</sub>
	1	2	3	4	
1	4	5	5	4	18
2	4	3	4	5	16
3	4	4	5	5	18
4	5	5	5	5	20
5	4	4	3	4	15
6	5	5	3	4	17
7	4	4	4	4	16
8	5	4	4	5	18
9	5	5	5	5	20
10	5	3	4	4	16
11	3	5	5	5	18
12	5	4	5	4	18
13	4	4	4	4	16
14	5	5	4	5	19
15	5	5	3	5	18
16	4	5	4	5	18
17	5	5	5	4	19
18	5	4	4	5	18
19	5	4	5	5	19
20	5	4	4	5	18
21	4	4	4	5	17
22	4	4	4	5	17
23	4	5	3	4	16
24	4	5	5	4	18
25	5	4	3	5	17
26	4	5	4	4	17
27	5	5	5	5	20
28	5	5	5	3	18
29	4	4	4	5	17
30	4	5	4	5	18
31	5	5	3	4	17
32	4	4	3	4	15
33	5	4	4	5	18
34	4	5	5	4	18
35	4	4	4	5	17
36	5	5	5	4	19
37	4	4	4	5	17

38	4	4	4	4	16
39	4	5	4	4	17
40	5	5	5	5	20
41	4	5	5	4	18
42	5	5	5	4	19
43	4	5	5	4	18
44	5	5	4	4	18
45	5	5	5	4	19
46	4	4	4	4	16
47	5	5	5	5	20
48	4	5	5	4	18
49	4	4	4	5	17
50	4	3	4	4	15
51	5	5	4	4	18
52	5	5	5	5	20
53	5	5	4	5	19
54	5	5	5	5	20
55	5	5	5	5	20
56	5	5	5	4	19
57	4	5	4	3	16
58	5	5	4	4	18
59	4	5	5	5	19
60	5	5	5	5	20
61	5	4	4	4	17
62	4	4	2	4	14
63	4	4	4	2	14
64	4	4	2	3	13
65	5	4	4	2	15
66	5	4	4	4	17
67	5	5	5	4	19
68	5	5	4	4	18
69	5	5	4	4	18
70	5	5	4	4	18
71	5	5	4	4	18
72	5	5	4	4	18
73	4	4	4	4	16
74	5	5	4	4	18
75	5	5	4	4	18
Jumlah	341	342	316	323	1322

**B. Variabel Reability (X<sub>2</sub>) (Independen)**

No	Realibility (X2)				TotX2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
1	4	4	4	4	16
2	5	5	4	4	18
3	4	4	4	4	16
4	5	5	4	4	18
5	4	5	5	3	17
6	4	4	4	4	16
7	5	4	5	4	18
8	5	4	5	5	19
9	4	5	4	5	18
10	4	4	5	4	17
11	5	5	5	4	19
12	4	4	4	5	17
13	5	5	4	4	18
14	4	5	5	5	19
15	5	4	5	5	19
16	4	4	3	4	15
17	3	5	4	5	17
18	5	4	5	3	17
19	5	4	4	5	18
20	4	5	4	5	18
21	5	5	5	4	19
22	5	5	5	4	19
23	4	4	4	4	16
24	3	5	4	4	16
25	5	4	4	3	16
26	4	4	5	5	18
27	5	4	5	4	18
28	3	4	4	4	15
29	4	4	4	4	16
30	5	4	5	4	18
31	5	5	5	3	18
32	4	3	4	3	14
33	5	5	5	5	20
34	3	5	5	5	18
35	5	4	3	4	16
36	5	3	4	4	16
37	5	5	5	3	18
38	5	4	5	4	18
39	3	4	4	4	15

40	5	5	5	5	20
41	5	3	5	5	18
42	4	5	5	5	19
43	5	5	4	4	18
44	4	4	4	4	16
45	5	5	5	4	19
46	4	4	4	3	15
47	4	4	4	4	16
48	4	4	3	4	15
49	5	5	5	4	19
50	5	3	4	5	17
51	4	4	4	4	16
52	4	5	4	4	17
53	4	4	5	5	18
54	4	4	4	4	16
55	5	4	5	4	18
56	3	4	4	3	14
57	5	3	5	5	18
58	5	4	4	4	17
59	4	5	5	4	18
60	5	5	5	5	20
61	5	5	4	4	18
62	4	4	4	4	16
63	4	4	5	5	18
64	4	4	4	4	16
65	4	4	4	4	16
66	4	4	4	3	15
67	4	4	4	4	16
68	4	4	4	4	16
69	4	4	4	4	16
70	4	4	4	4	16
71	4	4	4	4	16
72	4	4	4	4	16
73	4	4	4	4	16
74	4	4	4	4	16
75	4	4	4	5	17
Jumlah	325	320	326	311	1282

**C. Variabel Responsiveness (X<sub>3</sub>) (Independen)**

No	Responsiveness (X <sub>3</sub> )					TotX <sub>3</sub>
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
1	4	4	4	4	4	20
2	4	3	4	4	3	18
3	4	4	3	4	4	19
4	5	3	4	5	4	21
5	3	3	4	4	4	18
6	4	4	4	4	4	20
7	4	3	4	3	4	18
8	5	5	5	5	5	25
9	5	5	5	5	5	25
10	3	4	4	3	3	17
11	3	3	4	3	4	17
12	4	4	4	4	4	20
13	3	3	5	4	4	19
14	5	5	5	5	5	25
15	3	5	5	5	5	23
16	4	4	4	4	4	20
17	5	5	5	5	5	25
18	5	3	4	3	3	18
19	4	4	4	5	4	21
20	5	4	4	5	4	22
21	5	3	5	5	4	22
22	3	4	5	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20
24	3	3	4	4	4	18
25	5	4	4	5	4	22
26	4	5	5	5	4	23
27	5	5	5	5	5	25
28	4	4	5	4	4	21
29	3	4	4	3	4	18
30	4	4	4	4	4	20
31	5	3	5	3	3	19
32	3	4	3	4	4	18
33	5	5	4	5	5	24
34	3	5	5	4	4	21
35	4	4	4	4	4	20
36	3	3	5	4	3	18
37	5	4	5	3	4	21
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	20

40	5	5	5	5	5	25
41	4	4	4	4	4	20
42	5	3	4	3	5	20
43	4	4	4	4	4	20
44	3	4	5	4	4	20
45	4	3	5	4	5	21
46	5	5	5	4	4	23
47	4	5	5	5	4	23
48	4	4	4	4	4	20
49	5	4	5	4	4	22
50	5	4	4	5	4	22
51	5	4	3	4	4	20
52	4	4	4	4	5	21
53	3	3	4	4	4	18
54	4	4	4	4	4	20
55	4	3	4	4	4	19
56	4	4	5	4	3	20
57	3	3	5	4	5	20
58	3	3	5	5	4	20
59	5	4	5	5	4	23
60	5	5	3	5	4	22
61	4	5	5	4	4	22
62	3	4	4	4	4	19
63	3	4	4	4	2	17
64	3	4	3	4	4	18
65	3	4	4	4	4	19
66	4	4	4	4	4	20
67	3	4	4	4	4	19
68	4	4	4	4	4	20
69	4	4	4	4	4	20
70	3	4	4	4	4	19
71	4	4	4	4	4	20
72	3	5	5	4	3	20
73	4	4	4	4	4	20
74	4	4	4	4	2	18
75	3	4	2	4	3	16
Jumlah	298	298	320	311	300	1527



#### D. Variabel Assurance (X<sub>4</sub>) (Independen)

No	Assurance (x4)					TotX4
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	
1	4	4	4	4	4	20
2	3	5	4	4	5	21
3	4	4	4	4	4	20
4	5	5	4	5	4	23
5	4	4	5	4	4	21
6	4	5	4	5	4	22
7	3	4	4	5	4	20
8	5	5	5	5	5	25
9	5	5	5	5	5	25
10	5	5	5	4	4	23
11	5	5	3	5	4	22
12	5	5	5	4	4	23
13	4	4	3	4	4	19
14	5	5	5	5	5	25
15	5	5	5	5	5	25
16	4	5	5	4	4	22
17	5	5	5	5	5	25
18	5	5	4	5	5	24
19	5	5	4	4	5	23
20	5	4	3	5	4	21
21	4	4	4	4	5	21
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20
24	3	3	4	5	5	20
25	5	4	3	5	4	21
26	5	5	5	5	5	25
27	5	5	5	5	5	25
28	5	4	5	5	5	24
29	4	4	3	5	4	20
30	4	4	3	4	4	19
31	5	5	5	5	5	25
32	4	4	3	3	4	18
33	5	5	4	5	5	24
34	4	5	4	5	4	22
35	4	5	5	4	4	22
36	3	4	3	5	5	20
37	5	3	5	4	5	22
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	3	4	4	19

40	5	5	5	5	5	25
41	4	5	5	5	5	24
42	4	4	3	4	5	20
43	4	4	4	4	4	20
44	5	4	4	5	5	23
45	4	5	4	5	5	23
46	4	5	3	4	5	21
47	5	5	4	5	5	24
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	5	4	21
50	4	4	3	4	3	18
51	4	4	4	4	4	20
52	5	5	4	5	5	24
53	5	5	4	4	4	22
54	4	5	4	3	4	20
55	4	4	3	4	4	19
56	5	5	4	5	5	24
57	5	5	4	4	5	23
58	5	5	4	4	4	22
59	5	4	5	4	4	22
60	5	5	5	5	5	25
61	5	4	5	4	4	22
62	4	4	4	4	4	20
63	5	5	4	5	4	23
64	4	5	5	5	4	23
65	5	5	5	5	5	25
66	4	4	4	4	4	20
67	4	5	5	5	5	24
68	5	5	5	5	5	25
69	5	5	5	5	5	25
70	5	5	5	5	5	25
71	4	4	4	4	4	20
72	5	5	5	5	5	25
73	4	4	4	4	4	20
74	4	4	4	4	4	20
75	4	4	4	4	4	20
Jumlah	332	338	314	336	333	1653

### E. Variabel Emphaty (X<sub>5</sub>) (Independen)

No	Emphaty (X <sub>5</sub> )			TotalX <sub>5</sub>
	X <sub>5.1</sub>	X <sub>5.2</sub>	X <sub>5.3</sub>	
1	5	5	4	14
2	4	3	4	11
3	4	4	4	12
4	5	5	5	15
5	5	5	5	15
6	5	5	5	15
7	5	5	4	14
8	5	5	5	15
9	5	5	5	15
10	5	5	4	14
11	4	4	4	12
12	4	4	4	12
13	4	4	4	12
14	5	5	5	15
15	5	5	5	15
16	4	4	4	12
17	5	5	5	15
18	5	5	5	15
19	5	4	4	13
20	4	5	4	13
21	5	5	5	15
22	4	4	4	12
23	4	4	4	12
24	4	4	4	12
25	4	5	4	13
26	5	5	4	14
27	5	5	5	15
28	5	5	5	15
29	4	5	4	13
30	4	3	4	11
31	5	5	5	15
32	4	5	5	14
33	5	5	5	15
34	5	4	5	14
35	4	4	4	12
36	5	4	3	12
37	5	4	4	13
38	4	4	4	12
39	4	4	4	12

40	5	5	5	15
41	5	5	5	15
42	5	5	5	15
43	4	4	4	12
44	5	5	5	15
45	5	5	5	15
46	5	5	5	15
47	5	5	5	15
48	4	4	3	11
49	5	5	5	15
50	5	4	5	14
51	5	5	4	14
52	5	5	5	15
53	4	4	4	12
54	4	4	4	12
55	4	4	4	12
56	5	5	5	15
57	5	5	4	14
58	4	4	4	12
59	4	4	4	12
60	5	5	5	15
61	5	5	4	14
62	4	4	4	12
63	5	5	3	13
64	5	5	5	15
65	5	5	5	15
66	5	5	5	15
67	5	5	5	15
68	5	5	5	15
69	5	5	5	15
70	5	5	5	15
71	4	4	4	12
72	5	5	5	15
73	5	5	5	15
74	5	5	5	15
75	5	5	5	15
Jumlah	349	346	336	1031

**F. Variabel Kepuasan Nasabah (Y) (Dependen)**

No	Y					TotY
	22	23	24	25	26	
1	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	4	20
4	5	5	4	5	5	24
5	5	5	4	4	4	22
6	4	4	4	4	4	20
7	5	5	4	4	4	22
8	4	4	4	4	5	21
9	5	5	3	5	3	21
10	3	4	4	3	3	17
11	4	4	4	3	3	18
12	5	4	5	4	3	21
13	4	4	4	5	5	22
14	5	3	5	4	5	22
15	5	5	5	5	5	25
16	4	4	4	5	5	22
17	5	5	5	5	5	25
18	5	5	4	5	3	22
19	4	4	3	4	5	20
20	5	4	4	4	4	21
21	5	3	4	4	4	20
22	5	4	3	4	4	20
23	4	4	3	4	4	19
24	5	4	5	4	3	21
25	5	4	4	4	4	21
26	4	4	4	4	4	20
27	5	5	4	5	5	24
28	5	5	5	4	5	24
29	3	5	4	4	4	20
30	4	4	4	4	4	20
31	4	5	3	5	5	22
32	4	4	5	5	4	22
33	4	5	4	5	3	21
34	5	4	5	5	4	23
35	4	3	4	4	3	18
36	4	4	5	4	4	21
37	5	4	5	5	4	23
38	4	4	4	4	4	20
39	4	5	4	4	5	22

40	5	5	5	5	5	25
41	4	4	4	4	4	20
42	5	5	4	4	4	22
43	4	4	4	4	4	20
44	4	5	5	4	4	22
45	4	4	5	4	5	22
46	4	5	4	5	5	23
47	5	4	4	4	4	21
48	4	4	4	4	4	20
49	5	4	4	4	4	21
50	5	5	5	5	5	25
51	5	4	4	4	4	21
52	5	4	4	4	4	21
53	4	4	4	4	5	21
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	4	4	4	20
57	5	4	5	5	5	24
58	4	4	4	4	4	20
59	4	4	4	4	4	20
60	5	5	5	5	5	25
61	5	4	4	4	4	21
62	4	4	4	3	4	19
63	3	3	3	3	3	15
64	2	2	2	2	2	10
65	3	4	4	4	4	19
66	4	3	3	3	3	16
67	4	4	4	4	4	20
68	4	3	3	3	3	16
69	3	3	3	3	3	15
70	4	4	3	3	3	17
71	4	5	5	5	5	24
72	4	4	4	4	4	20
73	4	4	4	4	4	20
74	4	2	2	2	2	12
75	4	4	4	4	4	20
Jumlah	321	309	303	307	303	1543

Lampiran 3

Hasil Uji SPSS

A. Hasil Uji Validitas dan Realibility

a). Validitas

Tangible ( $X_1$ )

		Correlations				
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	Total.X1
x1.1	Pearson Correlation	1	-.105	.058	.303*	.548**
	Sig. (2-tailed)		.426	.660	.019	.000
	N	60	60	60	60	60
x1.2	Pearson Correlation	-.105	1	.195	-.096	.494**
	Sig. (2-tailed)	.426		.135	.464	.000
	N	60	60	60	60	60
x1.3	Pearson Correlation	.058	.195	1	.009	.609**
	Sig. (2-tailed)	.660	.135		.949	.000
	N	60	60	60	60	60
x1.4	Pearson Correlation	.303*	-.096	.009	1	.519**
	Sig. (2-tailed)	.019	.464	.949		.000
	N	60	60	60	60	60
Total.X1	Pearson Correlation	.548**	.494**	.609**	.519**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

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

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Reability ( $X_2$ )

### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	-.024	.343**	.000	.580**
	Sig. (2-tailed)		.853	.007	1.000	.000
	N	60	60	60	60	60
X2.2	Pearson Correlation	-.024	1	.234	.035	.521**
	Sig. (2-tailed)	.853		.072	.789	.000
	N	60	60	60	60	60
X2.3	Pearson Correlation	.343**	.234	1	.171	.729**
	Sig. (2-tailed)	.007	.072		.191	.000
	N	60	60	60	60	60
X2.4	Pearson Correlation	.000	.035	.171	1	.518**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.789	.191		.000
	N	60	60	60	60	60
Total.X2	Pearson Correlation	.580**	.521**	.729**	.518**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Responsiveness ( $X_3$ )

### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total.X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.321*	.033	.333**	.218	.630**
	Sig. (2-tailed)		.013	.805	.009	.095	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X3.2	Pearson Correlation	.321*	1	.173	.504**	.413**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.013		.185	.000	.001	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X3.3	Pearson Correlation	.033	.173	1	.221	.201	.468**



	Sig. (2-tailed)	.805	.185		.089	.124	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X3.4	Pearson Correlation	.333**	.504**	.221	1	.427**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.089		.001	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X3.5	Pearson Correlation	.218	.413**	.201	.427**	1	.653**
	Sig. (2-tailed)	.095	.001	.124	.001		.000
	N	60	60	60	60	60	60
Total.X3	Pearson Correlation	.630**	.751**	.468**	.758**	.653**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Assurance (X<sub>4</sub>)

##### Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Total.X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.459**	.394**	.306*	.295*	.719**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.017	.022	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X4.2	Pearson Correlation	.459**	1	.368**	.264*	.307*	.689**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.042	.017	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X4.3	Pearson Correlation	.394**	.368**	1	.213	.361**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.002	.004		.102	.005	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X4.4	Pearson Correlation	.306*	.264*	.213	1	.470**	.630**
	Sig. (2-tailed)	.017	.042	.102		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60
X4.5	Pearson Correlation	.295*	.307*	.361**	.470**	1	.682**

	Sig. (2-tailed)	.022	.017	.005	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60
Total.X4	Pearson Correlation	.719**	.689**	.719**	.630**	.682**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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

### Emphaty (X<sub>5</sub>)

#### Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	Total.X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.680**	.633**	.871**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60
X5.2	Pearson Correlation	.680**	1	.623**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60
X5.3	Pearson Correlation	.633**	.623**	1	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60
Total.X5	Pearson Correlation	.871**	.883**	.866**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total.Y
Y1	Pearson Correlation	1	.184	.288*	.370**	.112	.606**
	Sig. (2-tailed)		.160	.025	.004	.394	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Y2	Pearson Correlation	.184	1	.058	.463**	.241	.600**
	Sig. (2-tailed)	.160		.659	.000	.064	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Y3	Pearson Correlation	.288*	.058	1	.235	.183	.557**
	Sig. (2-tailed)	.025	.659		.070	.162	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Y4	Pearson Correlation	.370**	.463**	.235	1	.407**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.070		.001	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Y5	Pearson Correlation	.112	.241	.183	.407**	1	.644**
	Sig. (2-tailed)	.394	.064	.162	.001		.000
	N	60	60	60	60	60	60
Total.Y	Pearson Correlation	.606**	.600**	.557**	.765**	.644**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b). Uji Reability

Tangible ( $X_1$ )

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.200	.205	4

**Inter-Item Correlation Matrix**

	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4
x1.1	1.000	-.105	.058	.303
x1.2	-.105	1.000	.195	-.096
x1.3	.058	.195	1.000	.009
x1.4	.303	-.096	.009	1.000

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	13.17	1.362	.127	.103	.117
x1.2	13.10	1.447	.008	.056	.283
x1.3	13.23	1.233	.155	.044	.069
x1.4	13.10	1.414	.106	.096	.146

Reability ( $X_2$ )

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.356	.367	4

**Inter-Item Correlation Matrix**

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
X2.1	1.000	-.024	.343	.000
X2.2	-.024	1.000	.234	.035
X2.3	.343	.234	1.000	.171
X2.4	.000	.035	.171	1.000

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	12.90	1.481	.154	.133	.335
X2.2	12.98	1.610	.114	.067	.374
X2.3	12.88	1.257	.433	.203	.009
X2.4	13.13	1.609	.097	.033	.394

Responsiveness ( $X_3$ )

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.659	.665	5

**Inter-Item Correlation Matrix**

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
X3.1	1.000	.321	.033	.333	.218
X3.2	.321	1.000	.173	.504	.413
X3.3	.033	.173	1.000	.221	.201
X3.4	.333	.504	.221	1.000	.427
X3.5	.218	.413	.201	.427	1.000

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	16.57	3.131	.329	.147	.657
X3.2	16.73	2.843	.537	.324	.543
X3.3	16.32	3.779	.207	.069	.690
X3.4	16.48	2.932	.573	.348	.530
X3.5	16.57	3.402	.467	.245	.591

Assurance (X<sub>4</sub>)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.718	.724	5

**Inter-Item Correlation Matrix**

	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5
X4.1	1.000	.459	.394	.306	.295
X4.2	.459	1.000	.368	.264	.307
X4.3	.394	.368	1.000	.213	.361
X4.4	.306	.264	.213	1.000	.470
X4.5	.295	.307	.361	.470	1.000

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	17.52	2.864	.519	.297	.653
X4.2	17.43	3.029	.498	.272	.664
X4.3	17.83	2.684	.468	.248	.682
X4.4	17.47	3.168	.419	.256	.693
X4.5	17.48	3.101	.503	.305	.664

Empathy (X<sub>5</sub>)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.842	.845	3

**Inter-Item Correlation Matrix**

	X5.1	X5.2	X5.3
X5.1	1.000	.680	.633
X5.2	.680	1.000	.623
X5.3	.633	.623	1.000

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	8.98	1.034	.729	.534	.767
X5.2	9.03	.914	.718	.524	.771
X5.3	9.15	.943	.684	.470	.805

Kepuasan Nasabah (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.622	.630	5

**Inter-Item Correlation Matrix**

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
Y1	1.000	.184	.288	.370	.112
Y2	.184	1.000	.058	.463	.241
Y3	.288	.058	1.000	.235	.183
Y4	.370	.463	.235	1.000	.407
Y5	.112	.241	.183	.407	1.000

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	16.90	2.329	.346	.185	.582
Y2	17.05	2.353	.347	.222	.582
Y3	17.13	2.423	.279	.118	.615
Y4	17.05	2.082	.596	.387	.462
Y5	17.13	2.151	.347	.182	.587

B. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

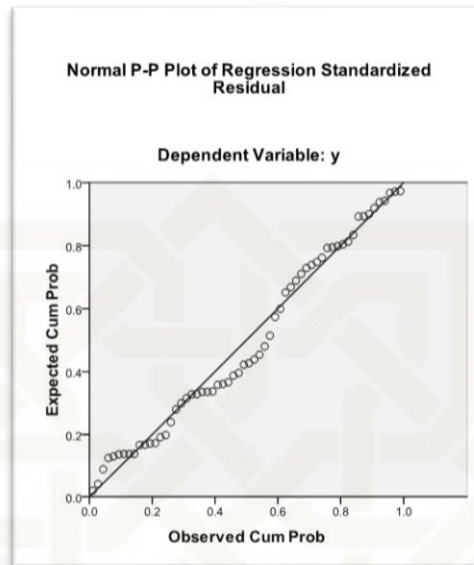
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.570 <sup>a</sup>	.325	.262	1.546



a. Predictors: (Constant), x5, x1, x2, x3, x4

b. Dependent Variable: y



**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.46873898
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.079
	Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		.610
Asymp. Sig. (2-tailed)		.850

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

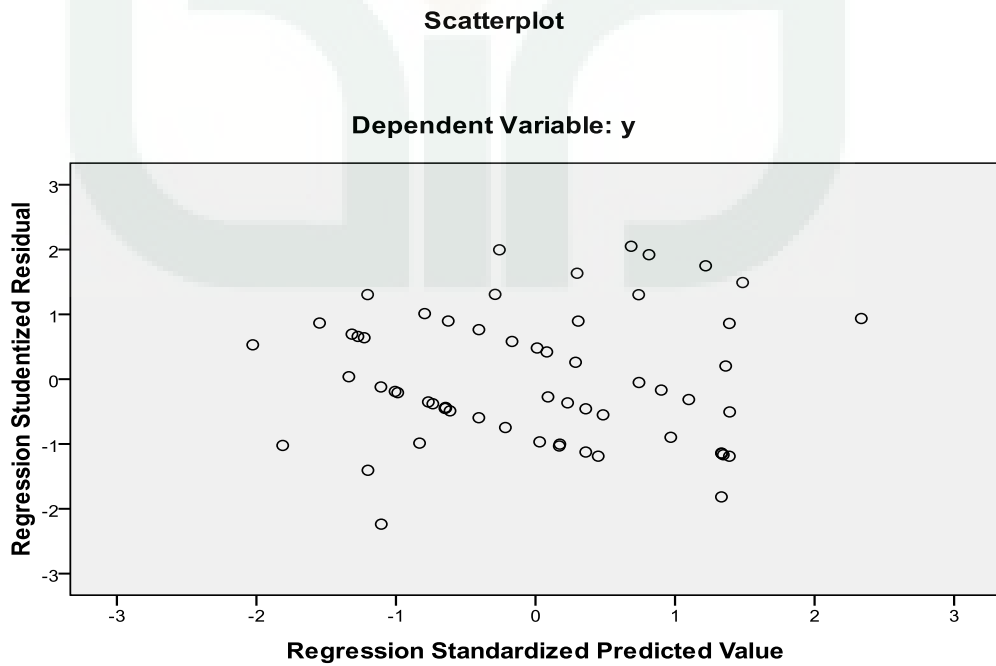
b) Uji Multikolinieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10.971	3.421		3.207	.002		
x1	.047	.170	.036	.275	.785	.731	1.369
x2	.049	.148	.040	.330	.743	.850	1.176
x3	.273	.119	.327	2.295	.026	.617	1.620
x4	-.213	.135	-.242	-1.579	.120	.531	1.882
x5	.564	.176	.444	3.199	.002	.648	1.542

a. Dependent Variable: y

C. Uji Heteroskedastisitas





3	BPRS Situbondo Memiliki area parkir yang luas					
4	BPRS Situbondo menggunakan peralatan yang memadai.					
	VARIABEL RELIABILITY (KEANDALAN)	SS	S	N	TS	STS
	Pernyataan					
5	BPRS Situbondo melayani semua nasabah sesuai dengan janjinya.					
6	BPRS Situbondo memberikan pelayanan yang sama sepanjang hari kepada semua nasabah.					
7	Staf BPRS Situbondo melayani nasabah sejak pertama kali datang.					
8	BPRS Situbondo menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya.					
	VARIABEL RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)	SS	S	N	TS	STS
	Pernyataan					
9	Satpam dengan segera membantu Nasabah pada saat Nasabah terlihat bingung.					
10	Staf BPRS Situbondo tetap ada pada jam-jam kerja (sibuk).					
11	Staf BPRS Situbondo melayani transaksi dengan cepat.					
12	Staf BPRS Situbondo memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah.					
13	Staf BPRS Situbondo bisa menanggapi keluhan dari nasabah.					
	VARIABEL ASSURANCE (JAMINAN)	SS	S	N	TS	STS
	Pernyataan					
14	BPRS Situbondo menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi.					
15	BPRS Situbondo dapat menyimpan data pada prosedur yang sudah ditetapkan.					
16	Transaksi di BPRS Situbondo bebas dari kekeliruan.					
17	Staf BPRS Situbondo dapat memberikan kepercayaan dan rasa aman kepada Nasabah.					

18	Staf BPRS Situbondo selalu menjalankan tugasnya dengan benar dan tepat.					
	VARIABEL EMPHATY (EMPATI)	SS	S	N	TS	STS
	Pernyataan					
19	Staf BPRS Situbondo bersikap ramah dan sopan dalam melayani transaksi.					
20	Staf BPRS Situbondo penuh perhatian dan sabar dalam melayani transaksi.					
21	Staf BPRS Situbondo bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah.					
	VARIABEL KEPUASAN	SS	S	N	TS	STS
	Pernyataan					
22	Nasabah merasa puas dengan sistem syariah yang dijalankan BPRS Situbondo.					
23	Pembiayaan BPRS Situbondo memberi kemudahan bagi Nasabah dalam melakukan transaksi kepada pembiayaan.					
24	Nasabah merasa senang Meminjam Dana di BPRS Situondo.					
25	Nasabah yakin bahwa keputusan pembiayaan di BPRS Situondo merupakan keputusan yang baik.					
26	Nasabah merasa puas dengan bagi hasil yang diberikan pembiayaan BPRS Situbondo.					

SURAT IJIN PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**  
Alamat: Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840, Fax. (0274) 545614  
Yogyakarta 55281



No. : UIN.02/DS.1/PP.00.9/ 2256/ 2014  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yogyakarta, 19 Juni 2014

Kepada  
Yth. Pimpinan BPRS Situbondo  
di. Situbondo

*Assalamu'alaikum wr.wb.*

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga sebagaimana yang tersebut di bawah ini :

No.	Nama	NIM	JURUSAN
1.	Wahidur Rosyid	10391002	KUI

Untuk mengadakan penelitian di BPRS Situbondo yang Bapak/Ibu pimpin guna mendapatkan pengetahuan dan informasi dalam rangka Penulisan Karya Tulis Ilmiah (Skripsi) yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN (Kasus BPRS Situbondo)

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

*Wassalamu'alaikum wr.wb.*

a.n. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik,  
  
**Dr. H. Kamsi, MA.**  
NIP. 19570207 198703 1 003

**Tembusan :**  
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.



## PT. BPR SYARIAH SITUBONDO

*Raih Barokah Jalin Ukhuwah*

Jl. Jawa No. 5 – 6 Mimbaan Situbondo 68322 Telp/Fax : (0338) 675939 / 676121

Jl. Raya PB. Sudirman Besuki Situbondo Telp/Fax : (0338) 894124

Jl. Raya Asembagus Situbondo Telp/Fax : (0338) 452729

---

### SURAT KETERANGAN

No. 169/DIR/BPRS-STB/VII/2014

Berdasarkan Surat No. UIN.02/DS.1/PP.00.9/2256/2014 Tanggal 19 Juni 2014, Perihal **Ijin Penelitian**, maka bersama ini kami menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : **Wahidur Rosyid**  
NIM : 10391002  
Jurusan : KUI  
Mahasiswa : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Dapat kami setujui untuk mengadakan Penelitian di PT. BPR Syari'ah Situbondo yang direncanakan akan dilaksanakan pada tanggal 14 s/d 25 Juli 2014.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Situbondo, 25 Juli 2014

PT. BPR SYARIAH SITUBONDO

  
Anita Prilianti, SH  
Direktur



## Curriculum Vitae

---

### **DATA DIRI**

Nama Lengkap : Wahidur Rosyid  
Nama Panggilan : Bang Ochid / OM Mon  
Umur : 23 tahun  
Pendidikan : Sarjana Ekonomi Islam  
Alamat : Perum Pendowo Asri  
Jl. Bima Blok J-3 Sewon  
Bantul, Yogyakarta  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Tempat / Tgl. Lahir : Ujung Pandang (SULSEL), 12 Juli 1991  
Status Perkawinan : Belum menikah  
Kebangsaan : Indonesia  
Agama : Islam  
Tinggi / Berat Badan : 170 cm / 85 Kg  
Telp. : (0274) 6466288  
Handphone : 08562871109  
Email : [rosyid\\_cinta\\_taikucing@yahoo.com](mailto:rosyid_cinta_taikucing@yahoo.com)

---

### **PENDIDIKAN FORMAL**

- SDN KEPUTRAN VIII Yogyakarta, lulus Tahun 2004,
- MTS PONPES Ali Maksum Krapyak Yogyakarta, Tahun 2004 - 2007,
- MAN GANDEKAN BANTUL Yogyakarta, Tahun 2001 - 2004,



- Konsentrasi Keuangan Jurusan Keuangan Islam, Fakultas Syaria'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Tahun 2010 - 2014
- 

#### **PENDIDIKAN NON FORMAL**

- Pendidikan Fotografi, Tahun 2007
  - Pelatihan Aplikasi Perbankan Syariah, 2013
- 

#### **PENGALAMAN KERJA**

- Pekerja Lepas pada acara “BEBER SENI” di Yogyakarta, Tahun 2005,
  - Fotografer dan Design Grafis Telapak Karya Yogyakarta, Tahun 2010-2013
  - Pemilik Jasa Fotografi dan Undangan, SudutKreatif
  - Pekerja di BMT Subulussalam Sleman, 2012
  - Bekerja di Warnet Surya Alam Wonosobo, Tahun 2013
- 

#### **ORGANISASI DAN KEPANITIAAN**

- Ketua Karya Ilmiah Remaja di Man Gandekan Bantul, Tahun 2008
  - Mengikuti Karang Taruna Remaja Pendowo Asri (KARPENDA), Tahun 2008- SEKARANG
  - Ketua Buletin Man Gandekan Bantul, Tahun
  - Jumbara PMR di PMI Cabang Bantul, Tahun 2006
  - Ketua 1 Osis MAN Gandekan Bantul, 2008-2009
  - Dewan Ambalan Kepramukaan, 2008-2009
- 

#### **PENGALAMAN PAMERAN FOTO**

- Pameran Hasil Karya Hunting Besar Wonosobo, Tahun 2007
  - Pameran Besar Fotkom 401 dalam rangkaian BULAN FOTOGRAFI di Galeria Mall dengan tema “Onthel” Tahun 2007
-

### **KEAHLIAN KHUSUS**

- Mampu mengoperasikan komputer dengan program MS Office (Word, Excel, Power Point),
- Familiar menggunakan program Corel Draw dan Adobe Photoshop,
- Menguasai design grafis dua dimensi,
- Menguasai seni Fotografi,
- Mampu dan cepat beradaptasi dengan baik dengan orang lain
- Dapat bekerja dengan tim
- Biasa bekerja dalam target perusahaan

---

### **REFERENSI**

1. H. Mukhyi, Orang Tua

Alamat : Perum Pendowo Asri Jl. Bima Blok J-3 Sewon Bantul

Yogyakarta 55185

Phone : 02747477600