

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BMT MULTAZAM
YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU
DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH :

FADLIYAH
02391699

DOSEN PEMBIMBING :

- 1. Dr. HAMIM ILYAS, M. Ag.**
- 2. SUNARYATI, SE., M. Si.**

**KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2007**

ABSTRAK

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Mengingat kualitas pelayanan kepada nasabah semakin menduduki peran utama dan memegang peranan kunci keberhasilan pada industri jasa perbankan, hal ini memaksa pihak bank untuk lebih berorientasi eksternal dengan cara memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik kepada nasabah, di mana tingkat kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh pada kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

Adapun penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Multazam. Variabel-variabel dalam penelitian ini meliputi variabel kualitas pelayanan(X), yang terdiri dari lima dimensi yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* sebagai variabel independen dan kepuasan nasabah(Y) sebagai variabel dependen. Pokok masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi terhadap kepuasan nasabah dan dimensi mana yang pengaruhnya paling dominan terhadap kepuasan nasabah di BMT Multazam. Hipotesis pertama yang diajukan adalah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sedangkan hipotesis kedua yang diajukan adalah dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*), sehingga penyusun menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data ditambah observasi untuk mendapatkan data yang benar-benar valid. Alat analisis yang digunakan untuk menguji hubungan yang dihipotesiskan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan masing-masing dimensi pada variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, baik secara parsial maupun simultan. Hasil pengujian hipotesis secara parsial diketahui bahwa dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah jika dibandingkan dimensi yang lain.

Dr. Hamim Ilyas, M. Ag.

Dosen Fakultas Syariah
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Nota Dinas

Hal : Skripsi Saudari Fadliyah

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alikum Wr. Wb.

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

Nama : Fadliyah

NIM : 02391699

Judul : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT Multazam Yogyakarta"**

sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Jurusan Muamalat Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 1 Robiul Awwal 1427 H
20 Maret 2007 M

Pembimbing I



Dr. Hamim Ilyas, M. Ag.
NIP. 150235955

Sunaryati, S E., M. Si.
Dosen Fakultas Syariah
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Nota Dinas

Hal : Skripsi Saudari Fadliyah

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alikum Wr. Wb.

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

Nama : Fadliyah

NIM : 02391699

Judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT Multazam Yogyakarta”**

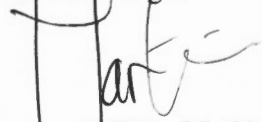
sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Jurusan Muamalat Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 1 Rabiul Awwal 1427 H
20 Maret 2007 M

Pembimbing II



Sunaryati, S E., M. Si.
NIP. 150321645

PENGESAHAN

Skripsi berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BMT MULTAZAM YOGYAKARTA**

Yang disusun oleh:

FADLIYAH
NIM. 02391699

Telah dimunaqasyahkan di depan sidang munaqasyah pada hari Selasa tanggal 3 April 2007 M/ 15 Robiul Awwal 1428 H dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Yogyakarta, 9 April 2007 M
21 Robiul Awwal 1428 H

DEKAN



Panitia Sidang Munaqasah

Ketua Sidang

H. Syafig Mahmadah H., M. Ag.

NIP. 150282012

Pembimbing I

Dr. Hamim Ilyas, M. Ag.

NIP. 150235955

Penguji I

Dr. Hamim Ilyas, M. Ag.

NIP. 150235955

Sekretaris Sidang

Joko Setyono, SE., M. Si.

NIP. 150321647

Pembimbing II

Sunaryati, SE., M.Si.

NIP. 150321645

Penguji II

H. Syafig Mahmadah H., M. Ag.

NIP. 150282012

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Fadliyah

NIM : 02391699

Jurusan/Prodi : Muamalat-Kuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT Multazam”, adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* dan bibliografi. Dan jika di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.


Yogyakarta, 1 Robiul Awwal 1427 H
20 Maret 2007 M

Mengetahui,

Ketua Prodi Keuangan Islam

Penyusun


Drs. A. Yusuf Khoirudin, SE, M.Si.
NIP. 150 253 887


Fadliyah
NIM. 02391699

MOTTO

كنتم خير امة اخرجت للناس تامرون بالمعروف وتنهون
عن المنكر وتؤمنون بالله

“Kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia,
menyuruh kepada yang ma’ruf dan mencegah dari yang munkar
dan beriman kepada Allah.”(QS. Ali ‘Imran (3): 110).

PERSEMBAHAN

*Skripsi ini kupersembahkan untuk:
Bapak dan Ibuku atas kasih sayang yang selalu tercurah
Kakak dan Adik-adikku
Orang-orang yang kusayangi dan menyayangiku*



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam penelitian ini menggunakan pedoman transliterasi dari keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 150 tahun 1987 dan no. 05436/U/1987. Secara garis besar uraiannya sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	be
ت	Tā'	T	te
ث	Śā	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Ĥā'	Ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	Kh	Ka dan ha
د	Dāl	D	De
ذ	Żāl	Ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	syin	Sy	Es dan ye
ص	Śād	s	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍād	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭā	ṭ	Te (dengan titik di bawa)
ظ	zā'	z	Zet (dengan titik di bawah)

ع	'ain'....	Koma terbalik
غ	Gain	g	Ge
ف	Fā'	f	Ef
ق	Qāf	q	Qi
ك	Kāf	k	Ka
ل	lām	l	El
م	mim	m	Em
ن	Nūn	n	En
و	wāwu	w	We
هـ	Hā'	h	Ha
ء	ḥamzah	...'	Apostrof (tetapi tidak dilambangkan apabila terletak di awal kata)
ي	Yā'	y	ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monofong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	a	a
ـِ	Kasrah	i	i
ـُ	Dammah	u	u

Contoh:

كتب - kataba

يذهب - yazhabu

سئل - Su'ila

ذكر - zukira

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ىَ....	Fathah dan ya	ai	a dan i
وُ....	Fathah dan wawu	au	a dan u

Contoh:

كيف - kaifa

هول - haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat atau huruf, transliterasinya berupa huruf atau tanda:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ىَ اَ....	Fathah dan alif atau alif Maksūrah	ā	a dengan garis di atas
ىِ....	Kasrah dan ya	i	i dengan garis di atas
وُ....	ḍammah dan wawu	ū	u dengan garis di atas

Contoh:

قال - qāla

قيل - qīla

رمى - ramā

يقول - yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua:

1. Ta' Marbutah hidup

Ta' marbutah yang hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah (t).

2. Ta' Marbutah mati

Ta' marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah (h),

Contoh: طلحة - Talḥah

3. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang "al" serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan ha/h.

Contoh: روضة الجنة – raudah al-Jannah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda syaddah, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh: ربنا – rabbanā

نعم – nu'ima

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu "ال". Namun, dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu "al" diganti huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh: الرجل – ar-rajulu

السيدة – as-sayyidatu

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Bila diikuti oleh huruf syamsiyah maupun huruf qamariyyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan tanda sambung (-).

Contoh: القلم – al-qalamu

الجلال – al-jalālu

البيدع – al-badi'u

G. Hamzah

Sebagaimana dinyatakan di depan, hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

شئ - syai'un	امرت - umirtu
النوء - an-na'u	تأخذون - ta'khuzūna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim (kata benda), atau huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau harakat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh: وان الله لهو خير الرازقين - Wa innallāh lahuwa khairur-rāziqin

- I. Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti yang berlakudalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf tetap harus awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.
- J. Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي خلق السموات والارض بالحق اشهد ان لا اله الا الله وحده
لا شريك له و اشهد ان محمدا عبده و رسوله لا نبي بعده. اللهم صل و سلم
على محمد وعلى اله و اصحابه اجمعين. اما بعد

Puji syukur penulis panjatkan ke Hadirat Allah Swt, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad Saw beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya.

Penulis mengakui secara jujur bahwa penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT Multazam Yogyakarta”** ini tidak terlepas dari beberapa pihak, baik sarana maupun kontribusi pemikiran. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. KH. A. Malik Madany, M.A., selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Drs. A. Yusuf Khoiruddin, S.E, M.Si., selaku Kaprodi Keuangan Islam.
3. Bapak Dr. Hamim Ilyas, M.A., dan Ibu Sunaryati, S.E, M.Si., selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
4. Bapak Slamet Haryono, S.E, M.Si., selaku Penasehat Akademik penulis, selama mencari ilmu di prodi KUI ini.
5. Bapak/Ibu Dosen prodi KUI yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
6. Pimpinan dan seluruh pegawai BMT Multazam yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data serta memberikan izin penelitian.
7. Bapak, Ibunda, kakak serta adik tercinta dan seluruh keluarga yang telah memberikan semangat, pengertian dan semua dukungannya kepada penulis agar berhasil menyelesaikan studi.

8. Pak jalal serta Bu Neli, selaku pengasuh PP. Wahid Hasyim yang telah memberikan ilmu khususnya ilmu agama, semoga menjadi bekal yang bermanfaat , baik sekarang maupun esok.
9. Sahabat- sahabat terbaik (Musya, Mba'Hesti, Ama, Isti, Jujy' dll) yang selalu ada dalam setiap suka dan duka.
10. Teman-teman di KUI angkatan '02, teman-teman dan adik-adik di asrama Halimah PP. Wahid Hasyim, terima kasih atas semua jasa baik kalian, semoga tali silaturahmi kita akan selalu terjaga.
11. Berbagai pihak yang telah membantu penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah Swt memberikan balasan atas semua bantuan dan bimbingan yang telah diberikan. Amin.

Selayaknya orang yang masih belajar, maka penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan masukan dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Amin.

Yogyakarta, 14 Maret 2007

Penyusun



Fadliyah

02391699

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN ABSTRAK.....	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	ix
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
D. Telaah Pustaka	7
E. Hipotesis.....	9
F. Metode Penelitian.....	10
G. Sistematika Pembahasan.....	23

BAB II: LANDASAN TEORI.....	25
A. Teori Pemasaran.....	25
1. Pengertian Pemasaran	25
2. Konsep Pemasaran	25
3. Pemasaran Produk BMT dalam Islam.....	26
B. Kepuasan Pelanggan/Nasabah	29
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	29
2. Harapan Pelanggan.....	31
3. Perspektif Psikologis dari Kepuasan Pelanggan	32
4. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	34
C. Kualitas Pelayanan	37
1. Definisi Kualitas Pelayanan	37
2. Kesenjangan Kualitas Pelayanan	46
3. Konsep Pelayanan dalam Islam	47
BAB III : GAMBARAN UMUM BMT MULTAZAM	53
A. Sejarah Berdirinya BMT Multazam.....	53
B. Visi dan Misi BMT Multazam	54
C. Status dan Badan Hukum BMT Multazam	56
D. Jenis-Jenis Produk BMT Multazam	56
E. Aspek Pemasaran	62
F. Struktur Organisasi BMT Multazam.....	63
G. Deskripsi Data Penelitian.....	69
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	73

A. Hasil Uji Coba Instrumen.....	73
1. Uji Validitas	73
2. Uji Reliabilitas	75
B. Uji Asumsi Regresi.....	76
C. Pengujian Hipotesis	79
D. Interpretasi Hasil Penelitian	87
BAB V : PENUTUP.....	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran-saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
I. Terjemahan Ayat Al- Qur'an dan Hadis.....	I
II. Biografi Penulis	III
III. Angket Penelitian	V
IV. Hasil Analisa Data.....	X
V. Surat Ijin Penelitian.....	XVII
VI. Curriculum Vitae.....	XXI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Pengembangan Instrumen Kuesioner	13
Tabel 1.2: Skala Likert Instrumen.....	15
Tabel 3.1: Responden Menurut Jenis Kelamin	70
Tabel 3.2: Responden Menurut Umur	70
Tabel 3.3: Jenis Pekerjaan Responden.....	71
Tabel 3.4: Tingkat Pendidikan Responden	71
Tabel 3.5: Responden Menurut Tingkat Pendapatan.....	72
Tabel 4.1: Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Tangibles</i>	73
Tabel 4.2: Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Reliability</i>	73
Tabel 4.3: Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Responsiveness</i>	74
Tabel 4.4: Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Assurance</i>	74
Tabel 4.5: Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Emphaty</i>	74
Tabel 4.6: Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Nasabah.....	74
Tabel 4.7: Hasil Uji Reliabilitas.....	75
Tabel 4.8: Model Summary	77
Tabel 4.9: Hasil Uji Multikolinieritas	79
Tabel 4.9: Hasil Uji Regresi Ganda	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Konsep Kepuasan Pelanggan.....	30
Gambar 2.2: Dimensi Pelayanan Nasabah.....	38
Gambar 3.1: Struktur Organisasi BMT Multazam.....	64
Gambar 4.1: Hasil Uji Normalitas Grafik Plot.....	76
Gambar 4.2: Hasil Uji Heterokedastisitas.....	78



BAB I

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional (global). Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya, misalkan dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari para pesaingnya.

Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan menimbulkan kerugian.¹

Salah satu yang membedakan sebuah perusahaan jasa dengan perusahaan lain adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas jasa pelanggan sasaran.²

Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan para pesaing. Perhatian

¹ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), hlm. 1-3.

² Philip Kotler, A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm.615.

perusahaan tidak logis hanya terbatas pada produk (barang atau jasa yang dihasilkan, tetapi juga pada aspek proses, sumber daya manusia, dan lingkungan). Dengan demikian, perusahaan yang benar-benar berkualitas yang dapat bersaing.³

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.⁴

Para pelaku bisnis tidak hanya memenuhi kebutuhan pelanggan, tapi berusaha melakukan perbaikan terus-menerus atas produk dan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada setiap produk lini dan pelayanan.⁵

Memperhatikan perubahan kebutuhan pelanggan dan untuk memenangkan persaingan dari para kompetitor diperlukan strategi, yang bertujuan untuk menciptakan *brand image* yang mendalam bagi para pengguna produk dan jasa pelayanan. Kepuasan pelanggan menjadi sasaran strategis agar perusahaan dapat berkembang dan tetap eksis dalam menghadapi perubahan persaingan yang sangat ketat. Kepuasan pelanggan

³ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: ANDI, 2006), hlm. 54.

⁴ *Ibid.*, hlm.54.

⁵ Zulian Yarnit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: EKONISIA, 2005), hlm. 74.

menjadi petunjuk arah dan pendorong motivasi untuk menciptakan langkah kreatif, inovatif yang dapat membentuk keadaan masa depan yang gemilang.⁶

Banyak perusahaan (termasuk perusahaan jasa) yang menyatakan bahwa tujuan perusahaan yang bersangkutan adalah untuk memuaskan pelanggan. Cara pengungkapannya mungkin beragam. Ada yang merumuskan "memberikan segala sesuatu yang diharapkan oleh pelanggan", "pelanggan adalah raja", "kepuasan pelanggan adalah tujuan kami", dan lain sebagainya. Situasi ini tidak hanya terjadi pada sektor swasta, tetapi juga pada perusahaan atau instansi pemerintah. Kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.⁷ Meskipun demikian, tidaklah gampang untuk mewujudkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh, karena pelanggan saat ini berbeda dengan pelanggan pada beberapa dasawarsa lalu. Oleh karena itu, dapatlah dipahami bahwa ada kalangan pakar pemasaran yang berpendapat bahwa tidak realistis bila suatu perusahaan mengharapkan tidak ada pelanggan yang tidak puas. Namun tentu saja setiap perusahaan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik. Dan pada saat bersamaan, perusahaan perlu pula memperhatikan konsumen yang merasa tidak puas.⁸

Untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan. Salah satu diantaranya

⁶ *Ibid.* hlm. 74.

⁷ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, hlm. 145.

⁸ *Ibid.*, hlm. 146.

adalah kualitas pelayanan. Pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.⁹

Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal.¹⁰

Kualitas jasa atau pelayanan suatu perusahaan itu akan dinilai oleh konsumen. Oleh karena itu, perusahaan hendaknya menentukan suatu tolok ukur rencana kualitas produk atau jasa dari tiap dimensi kualitasnya. Menurut Zeithaml, kualitas jasa tersebut dibagi menjadi lima dimensi, yaitu:¹¹

1. *Tangible* (bukti fisik)
2. *Reliability* (keandalan)
3. *Responsiveness* (daya tanggap)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Empathy* (empati)

BMT Multazam selalu ingin memuaskan nasabah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan sejumlah kantor cabang pembantu yang berada di Sleman dan Bantul, maka BMT Multazam berusaha memenuhi semua faktor-faktor yang menjadi pertimbangan nasabah. Namun masih

⁹ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm. 158.

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 148.

¹¹ Husein Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hlm. 8.

terdapatnya keluhan dari nasabah tentang pelayanan, tempat parkir yang kurang memadai, dan belum diketahuinya bagaimana penilaian dari konsumen yang berkaitan dengan pertimbangan untuk menjadi nasabah BMT Multazam, menimbulkan masalah yang harus ditanggapi oleh BMT Multazam.

Dengan melihat fenomena di atas, penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT Multazam Yogyakarta”. Penelitian ini untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BMT Multazam dan untuk mengetahui tanggapan nasabah BMT pada pelayanan yang diterima selama ini, dari tanggapan tersebut dapat diketahui kelebihan dan kekurangan BMT.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas dan untuk memperjelas arah penelitian, maka masalah dalam penelitian yang penulis rumuskan adalah:

1. Bagaimana pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan yaitu kondisi fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan nasabah pada BMT Multazam Yogyakarta baik secara parsial maupun simultan?
2. Diantara variabel kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* tersebut, manakah yang paling

dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMT Multazam Yogyakarta?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan di atas maka tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan yaitu kondisi fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan nasabah pada BMT Multazam Yogyakarta baik secara parsial maupun simultan.
2. Untuk menjelaskan variabel kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Multazam Yogyakarta.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang diharapkan oleh penulis adalah:

1. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam kebijaksanaan dan pengambilan keputusan oleh manajemen perusahaan supaya menilai apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan nasabah atau belum.

2. Bagi peneliti

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta penerapan ilmu yang diperoleh dalam dunia usaha.

3. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.

D. Telaah Pustaka

Dalam menyusun suatu karya ilmiah, seorang peneliti memerlukan data-data sebagai bahan penyusunnya. Telah banyak karya ilmiah dan penelitian yang membahas mengenai kepuasan nasabah.

Agar penelitian ini jelas dan terpercaya, maka terlebih dahulu penulis ingin mencari dan mengumpulkan data-data yang relevan untuk menunjang dan memperkuat penelitian.

Karya ilmiah yang berkaitan dengan ini diantaranya adalah karya ilmiah yang berjudul "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang UGM Yogyakarta*". Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel kualitas pelayanan yang meliputi: kondisi fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dari hasil uji yang telah dilakukan, maka variabel daya tanggap mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah, keputusan tersebut berdasarkan analisis statistik dengan menggunakan koefisien regresi yang berstandar paling besar yaitu 0,426.¹²

Karya ilmiah lain yang berkaitan dengan penelitian ini adalah "*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah untuk Menabung di PT. BPRS Daya Artha Mentari Pasuruan Jawa Timur*" dengan pokok masalah bagaimana pengaruh bagi hasil, pelayanan dan lokasi bank untuk menabung di BPRS Daya Artha Mentari Pasuruan Jawa Timur. Dengan menggunakan analisis regresi menghasilkan sebuah kesimpulan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki hubungan positif yang signifikan dengan jumlah nasabah. Faktor yang paling dominan pengaruhnya adalah faktor pelayanan dengan hasil uji test sebesar 2,176.¹³

Selain itu, terdapat karya ilmiah lain yang berupa tesis dengan judul "*Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kredit PT Bank Perkreditan Rakyat Artha Sumber Arum*". Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan, untuk mengetahui dan menganalisis penilaian pelanggan terhadap kualitas BPR Artha Sumber Arum, dan untuk mengetahui dan menganalisis sampai sejauh mana tingkat kepuasan terhadap kinerja BPR Artha Sumber Arum. Dengan menggunakan analisis regresi

¹² Wawan Budi Kurniawan, "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah Bank BNI Cabang UGM Yogyakarta*" Skripsi UGM Tahun 2003 tidak dipublikasikan.

¹³ Yusmim, "*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan nasabah untuk Menabung di PT. BPRS Daya Artha Mentari Pasuruan Jawa Timur*", Skripsi STIS Yogyakarta Tahun 2004 tidak dipublikasikan.

berganda menghasilkan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara simultan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai F hitung 42,344. Dari hasil uji yang telah dilakukan variabel daya tanggap mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah, keputusan tersebut berdasarkan analisis statistik dengan menggunakan koefisien regresi yang berstandar paling besar yaitu 0,426.¹⁴

F. Hipotesis

Mengacu pada rumusan masalah di atas, maka dalam hal ini dapat diajukan hipotesis penelitian yaitu:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara dimensi-dimensi kualitas pelayanan yaitu kondisi fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assuranve*), dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan nasabah BMT Multazam Yogyakarta.
2. Dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Multazam Yogyakarta dibandingkan dengan dimensi yang lain.

¹⁴ Agung Hari Sasongko, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kredit PT. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sumber Arum", Skripsi UNY Tahun 2003 tidak dipublikasikan.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*), karena data diperoleh dari hasil pengamatan langsung di BMT Multazam Yogyakarta.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat *deskriptif analisis asosiatif* yaitu menggambarkan, menganalisis dan menjelaskan pengaruh dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini yang diteliti adalah pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel independen terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependen.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan subyek penelitian.¹⁵ Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah di BMT Multazam.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bias mewakili keseluruhan populasi.¹⁶ Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*, yaitu cara pengambilan sampel dilakukan dengan cara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.¹⁷ Penelitian ini mengambil sampel dari populasi yaitu nasabah BMT Multazam. Untuk

¹⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), hlm. 102.

¹⁶ Djarwanto, *Statistik Induktif*, (Yogyakarta: BPFE, 1993), hlm. 108.

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2003), hlm. 74.

pengambilan sampel, apabila subyek kurang 100, maka lebih baik diambil semuanya sehingga penelitian merupakan penelitian populasi. Selanjutnya bila lebih dari 100 atau jumlah yang lebih besar maka dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih sesuai dengan kemampuan peneliti. Ketentuan ini berdasarkan telaah buku Suharsimi Arikunto.¹⁸

Data yang diperoleh dari BMT Multazam Yogyakarta yaitu jumlah nasabah mencapai sekitar 1200 nasabah. Namun diantara nasabah-nasabah tersebut banyak yang sudah tidak aktif dan nasabah yang masih aktif sekitar 700 nasabah. Dengan demikian, untuk mengefektifkan waktu maka penulis mengambil sampel 10% dari 700 yaitu sebesar 70 nasabah yang akan dijadikan sebagai responden.

4. Teknik pengumpulan data

a. Observasi

Observasi merupakan proses pencatatan pola perilaku subyek, obyek atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang akan diteliti.¹⁹ Teknik ini digunakan untuk melakukan pengamatan langsung terhadap obyek sehingga dapat menghasilkan data baru yang lebih rinci mengenai perilaku subyek ataupun obyek agar data yang dikumpulkan tidak terdistorsi dan bebas dari respon bias.

¹⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), hlm. 112.

¹⁹ Nur Indriantoro, *Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 1999), hlm. 157.

b. Kuesioner

Kuesioner yaitu daftar pertanyaan yang didistribusikan kepada responden untuk diisi sehingga hasil isian dari responden merupakan tanggapan dan jawaban atas berbagai pertanyaan yang diajukan dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui.²⁰ Kuesioner inilah yang digunakan peneliti sebagai instrumen penelitian.

Instrumen kuesioner harus diukur validitas dan reliabilitas datanya sehingga penelitian tersebut menghasilkan data yang valid dan reliabel. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang sebenarnya diukur. Sedangkan instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.²¹

Instrumen kuesioner ini dikembangkan dari variabel penelitian, baik variabel independen maupun dependen, sebagaimana dijelaskan dalam tabel berikut ini:

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, hlm. 140.

²¹ *Ibid.*, hlm. 110.

Tabel 1.1
Pengembangan Instrumen Kuesioner

Variabel	Dimensi	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan(X)	<i>Tangible (X₁)</i>	Fasilitas fisik BMT, sarana dan prasarana BMT, penampilan karyawan	1, 2, 3, 4, 5, 6
	<i>Reliability (X₂)</i>	Kemampuan BMT dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan akurat	7, 8, 9
	<i>Responsiveness (X₃)</i>	Kesigapan karyawan dan merespon nasabah Sopan santun karyawan	10, 11, 12, 13, 14
	<i>Assurance (X₄)</i>	Keamanan, Kredibilitas, dan komunikasi yang efektif	15, 16, 17, 18, 19, 20
	<i>Emphaty (X₅)</i>	Pemahaman karyawan terhadap nasabah, perhatian yang tulus karyawan terhadap nasabah	21, 22, 23, 24
Kepuasan Nasabah (Y)		Ketanggapan pelayan, kecepatan transaksi, kenyamanan pelayanan, dan profesionalisme karyawan	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32

Dari instrumen penelitian tersebut, kemudian disusun beberapa item pertanyaan kuesioner. Untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi responden terhadap instrumen kuesioner yang diajukan digunakan skala likert. Dengan skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item

pertanyaan.²² Interval skala likert tersebut yang digunakan menunjukkan nilai atau skor sebagai berikut.²³

- a. Sangat Tidak Setuju (STS), diberi skor : 1
- b. Tidak Setuju (TS), diberi skor : 2
- c. Netral (N), diberi skor : 3
- d. Setuju (S), diberi skor : 4
- e. Sangat Setuju (SS), diberi skor : 5

²² *Ibid.*, hlm. 86.

²³ Suhardi Sigit, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial Bisnis-Manajemen*, (Yogyakarta: Lukman Offset, 1999), hlm. 12.

Tabel 1.2
Skala Likert Instrumen

Variabel	Dimensi	Alternatif Jawaban	Skor
Kualitas Pelayanan(X)	<i>Tangible</i>	Sangat setuju	5
		Setuju	4
		Netral	3
		Tidak setuju	2
		Sangat tidak setuju	1
	<i>Reliability</i>	Sangat setuju	5
		Setuju	4
		Netral	3
		Tidak setuju	2
		Sangat tidak setuju	1
	<i>Responsiveness</i>	Sangat setuju	5
		Setuju	4
		Netral	3
		Tidak setuju	2
		Sangat tidak setuju	1
	<i>Assurance</i>	Sangat setuju	5
		Setuju	4
		Netral	3
		Tidak setuju	2
		Sangat tidak setuju	1
	<i>Emphaty</i>	Sangat setuju	5
		Setuju	4
		Netral	3
		Tidak setuju	2
		Sangat tidak setuju	1
Kepuasan Nasabah(Y)		Sangat setuju	5
		Setuju	4
		Netral	3
		Tidak setuju	2
		Sangat tidak setuju	1

5. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang dikumpulkan langsung dari responden melalui daftar pertanyaan yang telah dijawab oleh responden.

6. Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teori statistik sebagai alatnya.

7. Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah obyek penelitian atau gejala yang menjadi titik perhatian atau kejelasan permasalahan yang diteliti, maka perlu diberikan batasan operasional terhadap terminologi yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan yang digunakan.²⁴ Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu:

a. Variabel independen (bebas)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat.²⁵

Adapun variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan dengan definisi masing-masing variabel sebagai berikut:²⁶

1. *Tangible* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

²⁴ Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2001), hlm. 42.

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, cet. Ke-5, (Bandung: CV. Alfabeta, 2000), hlm. 33.

²⁶ Zulian Yarnit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: EKONISIA, 2005), hlm. 11.

2. *Reliability* (keandalan), kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
 3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
 4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguannya.
 5. *Emphaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.
- b. Variabel Dependen (Terikat)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.²⁷ Adapun variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah pada BMT Multazam Yogyakarta.

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel, maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap variabel-variabel yang digunakan.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil suatu pengukuran mengukur apa yang akan diukur. Suatu

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, hlm. 33.

penelitian dapat dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya. Uji validitas merupakan kriteria kesahihan yang harus dipenuhi sebelum instrumen digunakan dan diuji terlebih dahulu dengan menggunakan teknik *Product Moment* dengan bantuan *SPSS for windows*.²⁸

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi X dan Y

N = jumlah subyek

$\sum XY$ = jumlah perkalian

$\sum X$ = jumlah nilai X

$\sum Y$ = jumlah nilai Y

$\sum X^2$ = jumlah X^2

$\sum Y^2$ = jumlah Y^2

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dimaksudkan untuk mengukur konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach* dengan bantuan *SPSS for windows*.

²⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, hlm. 160.

Rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:²⁹

$$r_{11} = \left\{ \frac{k}{(k-1)} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum ob^2}{ot^2} \right\}$$

Keterangan:

r_{11} : reliabilitas instrument
 k : banyaknya butir pertanyaan
 $\sum ob^2$: jumlah varians butir
 ot^2 : varians total

8. Teknik Analisa Data

Data yang dikumpulkan akan dianalisis dengan menggunakan analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

a. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif yaitu menganalisis data tanpa menggunakan perhitungan angka-angka melainkan menggunakan sumber informasi yang relevan untuk memperlengkap data. Data dikumpulkan dari hasil pengambilan data kemudian dipilih yang relevan dengan pokok masalah kemudian dideskripsikan sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan dan sesuai dengan data yang didapat.

b. Analisis Kuantitatif

1. Analisis regresi linier berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor

²⁹ *Ibid.*, hlm. 172.

dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya).³⁰ Analisis ini dipergunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari perubahan variabel independen (variabel kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Perhitungan regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan program SPSS *for windows*. Model persamaan regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut.³¹

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y : kepuasan nasabah

a : konstanta

b₁ b₂ b₃ b₄ b₅ : koefisien korelasi berganda

X₁ : *tangible*

X₂ : *reliability*

X₃ : *responsiveness*

X₄ : *assurance*

X₅ : *emphaty*

e : error

Harga a dihitung dengan rumus:

$$a = \frac{\sum Y(\sum X^2) - \sum X(\sum Y^2)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Harga b dihitung dengan rumus:

$$b = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

³⁰ Muhammad Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1988), hlm. 210.

³¹ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2003), hlm. 218.

2. Uji asumsi regresi

Ada beberapa asumsi yang harus dipenuhi oleh suatu regresi yang baik, yakni tidak memenuhi heterokedastisitas, multikolinieritas, autokorelasi dan memenuhi asumsi kenormalan (normalitas).

a. Memenuhi asumsi normalitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.³²

Kenormalan data dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal dari sebuah grafik. Jika data meyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi mengikuti asumsi normalitas, dan begitu juga sebaliknya.

b. Autokorelasi

Yaitu korelasi sesama urutan pengamatan dari waktu ke waktu. Untuk memeriksa adanya autokorelasi dengan memakai uji Dubin Watson, ada beberapa kriteria untuk mendekati autokorelasi, yaitu:³³

³² *Ibid.*, hlm. 212.

³³ *Ibid.*, hlm. 219.

1. DW di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif.
 2. DW di antara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi.
 3. DW di atas +2 berarti ada autokorelasi negatif
- c. Tidak memenuhi heterokedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika varians dari satu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas.³⁴ Heterokedastisitas dapat diuji dengan menggunakan *scatterplot* dengan ketentuan:

1. Jika pada grafik ada pola tertentu seperti titik-titik (point-point) yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka terjadi heterokedastisitas.
 2. Jika pada grafik tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastisitas.
- d. Tidak memenuhi multikolinieritas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel

³⁴ Singgih Santoso, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2001), hlm. 208.

independen. Jika terjadi korelasi maka terjadi multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen.³⁵

Pedoman suatu model regresi yang bebas dari suatu multikolinieritas adalah; mempunyai nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) di sekitar angka 1, mempunyai angka *tolerance* mendekati angka 1, jika koefisien korelasi antar variabel independen di bawah angka 0,5 maka tidak multikolinieritas.³⁶

H. Sistematika Pembahasan

Pembahasan skripsi ini dibagi menjadi lima bab dimana setiap bab terdiri dari sub-sub bab, yaitu:

Bab satu berisi tentang pendahuluan untuk mengantarkan skripsi secara keseluruhan. Dari bab ini akan diperoleh gambaran umum tentang pembahasan skripsi ini secara keseluruhan. Bab ini akan diawali dengan deskripsi alasan yang melatarbelakangi penelitian ini. Dari latar belakang tersebut, pokok masalah ini ditetapkan. Begitu pula tujuan dan manfaat penelitian. Sebagai perbandingan penelitian, penyusun menggunakan telaah pustaka. Begitu juga dengan kerangka teori yang dijelaskan dalam bab ini. Bab ini juga menampilkan hipotesis penelitian berdasarkan pokok masalah

³⁵ *Ibid.*, hlm. 203.

³⁶ *Ibid.*, hlm. 206.

yang akan dicari tahu kebenarannya menggunakan metode penelitian dengan pedekatan kuantitatif.

Sebagai landasan pemahaman mengenai pokok masalah yang akan dibahas pada penelitian ini maka pada bab dua penyusun akan memaparkan terlebih dahulu teori dan wacana kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan.

Setelah menerangkan tentang teori dan konsep, maka pada bab ketiga akan diterangkan tentang gambaran umum objek penelitian. Pertimbangan ini dikarenakan penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Bab ini terdiri dari: sejarah berdirinya BMT Multazam, visi dan misi BMT Multazam, produk BMT, aspek pemasaran serta struktur organisasi BMT Multazam.

Pada bab empat peneliti akan memaparkan data, baik secara kuantitatif maupun deskriptif, paralel dengan pokok permasalahannya yang merupakan hasil dari penelitian secara keseluruhan setelah mengetahui berbagai teori dan gambaran objek secara umum.

Penelitian ini akan ditutup dengan kesimpulan yang merupakan jawaban atas pokok permasalahan yang peneliti ajukan pada bab satu. Pada bab lima juga berisi saran-saran yang berguna bagi peneliti selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut: Besarnya pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan (X) yaitu dimensi *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *emphaty* (X_5) terhadap kepuasan nasabah (Y) tergolong kuat. Sedangkan kontribusi secara bersama-sama (simultan) variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 terhadap Y adalah 75,7% sedangkan sisanya 24,3% ditentukan oleh variabel lain. Kemudian mengenai naik turunnya atau besar kecilnya kepuasan nasabah di BMT Multazam dapat diprediksi melalui persamaan regresi $Y = 0,037 + 0,1889 X_1 + 0,468 X_2 + 0,505 X_3 + 0,253 X_4 + 0,328 X_5$, sehingga dari hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisa data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) terhadap kepuasan nasabah pada BMT Multazam Yogyakarta, baik secara parsial maupun simultan.
2. Hasil analisa data juga menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* 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 BMT Multazam. Oleh karena itu, pihak BMT perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan nasabah semakin meningkat.
2. Pihak BMT Multazam perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada nasabah untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka, sehingga pihak BMT dapat mengetahui keluhan, harapan, keinginan dan kebutuhan nasabahnya.
3. Keikutsertaan nasabah dalam mendukung kualitas pelayanan di BMT Multazam sangat diperlukan. Upaya yang dapat dilakukan adalah berpartisipasi aktif dalam memberikan penilaian baik dalam bentuk lisan maupun tulisan yang disampaikan kepada pihak manajemen BMT.
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 dan Tafsir

Departemen Agama Republik Indonesia, *Al- Qur'an dan Terjemahnya*, Semarang: Toha Putera, 1989.

Kelompok Kitab Hadis dan Tafsir

Fuad Abd Baqi', Muhammad, *al-Lu'lu'ul wa Marjan fima Ittifaq 'Alaih as-Syaikhan*, Kairo: Dār Iḥya' al-Kutub al-'Arabiyah, 1949.

Nawawi, Al- Hafiz Abu Zakaria Muhyiddin bin Syarafa al- Nawawī al- Syafi'ī, *Sahīh Muslim bi Syarih al- Nawawī*, juz 8, jilid 15, Libanon: Dār al- Fikr, t. t., 1981M/1401H.

Kelompok Buku Umum

Amrullah, dan Haris Budiyo; *Pengantar Manajemen*, cet.2 (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004.

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1996.

Bashir, A. Azhar, *Azas-Azas Hukum Muamalah*, Yogyakarta: UII Press, 2000.

Djarwanto, *Statistik Induktif*, Yogyakarta: BPFE, 1993.

Gaspersz, Vincent, *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997.

Indriantoro, Nur, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 1999.

Ilmi, Makhalul, *Taori dan Praktek Lembaga Mikro Keuangan Syariah*, Yogyakarta: UII Press, 2002.

Kotler, Philip, dan A. B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.

- Kuncoro, Mudrajad, *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2001.
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Malthis, Robert L. dan John Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia* Penerjemah: Jimmy Sadeli, Bayu Prawiro, cet. ke-1, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Muslich, *Etika Bisnis Islami, Landasan Filosofis, Normatif dan Substansi Implementatif*, Yogyakarta: FE UII, 2004.
- Nazir, Muhammad, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1988.
- Ratminto dan Atik R. Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, cet. ke-1, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Santoso, Singgih, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2001.
- Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung: Ilham Jaya, 2000.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung, CV. Alfabeta, 2003.
- Suhardi, Sigit, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial, Bisnis-Manajemen*, Yogyakarta: Lukman Offset, 1999.
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah*, Jakarta: Rineka Cipta, 2001.
- Swasta, Basu dan Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Liberty, 1987.
- Tasmara, Toto, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, cet. ke-1, Jakarta: Gema Insani Press, 2002.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 2006.
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 1997.
- Umar, Husein, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.

Yamit, Zulian, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: EKONISIA, 2005.

Kelompok Skripsi dan Jurnal Penelitian

Kurniawan, Wawan budi, "*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang UGM Yogyakarta*," Skripsi UGM Tahun 2003 tidak dipublikasikan.

Sasongko, Agung Hari, "*Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kredit PT. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sumber Arum*," Tesis UNY Tahun 2003 tidak dipublikasikan.

Yusmim, "*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah untuk Menabung di PT. BPRS Daya Artha Mentari Pasuruan Ja-Tim*," Skripsi STIS Tahun 2004 tidak dipublikasikan.

LAMPIRAN I

TERJEMAHAN AYAT AL-QUR'AN

No	Bab	Hlm	F.N	Terjemah
1	II IV	45 91	22	Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan kebahagiaanmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu.
2	II IV	47 89	24	Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.
3	IV	88		Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebih-lebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian.
4	IV	90		Dan katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mu'min 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".
5	IV	91		Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menerapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha melihat.

TERJEMAHAN HADIS

No	Bab	Hlm	F.N	Terjemah
1	II IV	26 87	5	Andaikan anak Adam telah memiliki satu lembah emas, tentu ia ingin mempunyai dua lembah, dan tidak akan menutup mulutnya kecuali tanah dan Allah akan memberi tobat pada siapa yang tobat.
2	II	45	23	Barang siapa memenuhi kebutuhan saudaranya, maka Allah akan memenuhi kebutuhannya dan barang siapa meringankan kesusahan seseorang muslim, maka Allah akan meringankan kesusahn-kesusahan dihari kiamat.

BIOGRAFI PENULIS

K. H. Toto Tasmara

K. H. Toto Tasmara dilahirkan di Banjar Ciamis Jawa Barat, pada tanggal 10 November 1948 dalam lingkungan keluarga yang sufistik sehingga memberi pengaruh kejiwaan kepadanya. Hal ini membuat kumpulan tulisan maupun puisinya sarat dengan nuansa sufistik tersebut. Disamping sebagai *mujahid* dakwah, ia juga mantan eksekutif yang piawai. Ia pernah menduduki jabatan eksekutif di perusahaan multinasional, seperti PT. Singer. Nixdorf dan lainnya. Kemudian, ia sempat menjadi *vice president* disalah satu bank swasta. Pada saat jabatan terakhir tersebut, gairah dakwahnya semakin menjadi-jadi. Untuk pertama kalinya, ia memprakarsai "gema adzan" yang menggaung disebuah gedung mewah, kemudian merambah keperusahaan-perusahaan yang pemimpinnnya gairah Islamiyah. Dibuatnya buletin percikan Dakwah setiap hari jum'at dan menjadi sebuah buku Percikan Dakwah. Dari tahun 1992-1996, dia menduduki jabatan Corporate Secretary PT. Humpuss dan tahun 1997, ia keluar dari perusahaan tersebut dan mengabdikan sepenuhnya pada bidang dakwah dan menjadi konsultan Sumber Daya Manusia di *Labmend (Laboratory of Management and Mental Development)*, yang bergerak dibidang pelatihan manajemen dan spiritual. Pengembangan pesantren kilat yang ditekuninya sejak tahun 1980-an: *Super Achievement Motivation* dan Etos Kerja (SAMTEK), Tarbiyatul Qolbu, Kepemimpinan Situasional, *Kuliyatul Mubalighin* dan kristologi merupakan paket-paket andalan *Labmend*. Tidak hanya itu, beberapa pemikirannya dituangkan dalam berbagai judul buku, diantaranya: *Komunikasi Dakwah, Etos Kerja Pribadi Muslim, Tantangan Zaman, Dajal dan Simbol Setan, Menuju Muslim Kaffah: Menggali Potensi Diri, dan Kecerasan Ruhaniah*.

Philip Kotler

Beliau adalah pakar terkemuka dunia dibidang ekonomi pemasaran. Beliau mempunyai pengaruh besar terhadap ilmu dan praktek pemasaran. Beliau menjadi guru besar kehormatan *S.C. Johnson and Son* dibidang pemasaran internasional di Kellong Graduate School of Management, North Western University. Beliau menerima gelar master dari University of Chicago dan Ph.D dan MIT, keduanya dibidang ekonomi. Beliau juga mengerjakan karya pasca doktoral dibidang Matematika di Harvard University of Chicago.

Bersama orang lain, Dr. Kotler menulis *Principles of Marketing* dan *Marketing An Introduction*. Buku-buku Dr. Kotler yang lain adalah *Marketing Models, The New Competition, Marketing Profesional Service, Strategic Marketing for Educational Intitution* dan masih banyak lagi karangan buku lainnya yang sudah dialih bahasakan.

Fandy Tjiptono

Fandy Tjiptono adalah staf akademik di fakultas dan Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY), sebelum bergabung dengan UAJY, pria kelahiran Tarakan (Kalimantan Timur), 9 April 1972 ini bekerja sebagai dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Beliau juga pernah menjadi dosen tamu di sejumlah Universitas di Yogyakarta, diantaranya Universitas Islam Indonesia (UII), Universitas Kristen Duta Wacana, dan Universitas Kristen Immanuel. Alumnus Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada (UGM) dan Program *Master of Commerce* (Marketing) University of New South Wales (UNSW) ini sekarang sedang menempuh program PhD in Marketing di UNSW. *Co-founder* PT Jogja Mitra Konsultama yang bergerak dibidang konsultasi hukum, akuntansi dan manajemen ini telah mempublikasikan buku diantaranya adalah *Total Quality management*, Strategi Pemasaran, Manajemen Jasa, Pemasaran Global, Riset Pemasaran, dan lain-lain.

DEPARTEMEN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH
KEUANGAN ISLAM

Alamat: Jln. Marsda Adisucipto Telp./Fax. (0274) 512840
YOGYAKARTA

Kepada:
Yth. Bapak/ Ibu/ Saudara Nasabah
BMT Multazam
Di Yogyakarta

Assalamuqllaikkum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah pada BMT Multazam Yogyakarta*, maka saya memohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu/Saudara untuk menjawab beberapa pertanyaan angket yang telah disediakan.

Jawaban Bapak/Ibu/Saudara adalah semata-mata untuk kepentingan penulisan skripsi saya. Dengan harapan penelitian ini dapat bermanfaat bagi BMT Multazam Yogyakarta sebagai informasi untuk mengevaluasi kinerja pelayanan sebelumnya, guna peningkatan kepuasan konsumen.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi angket ini saya ucapkan terimakasih, semoga kebaikan Bapak/Ibu/Saudara mendapatkan balasan yang berlipat dari Allah SWT.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 4 Desember 2006

Hormat saya

Fadliyah

Variabel Independen

Tangibles (Kondisi Fisik)

NO	PERNYATAAN	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Lahan parkir yang dimiliki BMT Multazam luas.					
2	Ruang antri BMT Multazam nyaman.					
3	Halaman sekitar gedung bersih.					
4	Perlengkapan dan peralatan (teknologi) seperti komputer, telepon, AC, BMT Multazam sudah memadai.					
5	Karyawan selalu berseragam rapi.					
6	Penampilan karyawan selalu rapi.					

Reliability (Keandalan)

NO	PERNYATAAN	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
7	Pihak BMT selalu memberikan pemecahan yang terbaik pada masalah Anda.					
8	Prosedur pelayanan yang diberikan BMT Multazam sesuai dengan yang telah dijanjikan.					
9	Pihak BMT memiliki peralatan modern sehingga tingkat					

	keakuratan dalam transaksi tinggi.					
--	------------------------------------	--	--	--	--	--

Responsiveness (Daya Tanggap)

NO	PERNYATAAN	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
10	Karyawan mengerjakan transaksi Anda dengan teliti.					
11	Karyawan selalu sigap melayani Anda.					
12	Karyawan memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh.					
13	Karyawan sopan dan ramah dalam melayani nasabah.					
14	Karyawan dengan sabar dalam memberikan layanan.					

Assurance (Jaminan)

NO	PERNYATAAN	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
15	Keamanan uang anda terjamin.					
16	Keamanan tempat parkir terjamin.					
17	BMT Multazam menjamin kerahasiaan transaksi account.					
18	Pelayanan karyawan menumbuhkan kepercayaan Anda untuk selalu bertransaksi di sana.					
19	Karyawan menjawab pertanyaan Anda dengan jelas.					

20	Karyawan dengan Anda terjalin hubungan komunikasi yang baik.					
----	--	--	--	--	--	--

Emphaty (Empati)

NO	PERNYATAAN	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
21	Karyawan selalu mengenali Anda dengan baik sebagai nasabahnya.					
22	Karyawan selalu berusaha memahami apa yang menjadi permasalahan Anda.					
23	Karyawan melayani Anda dengan penuh perhatian.					
24	Karyawan selalu memberikan pelayanan istimewa kepada Anda.					

Variabel Dependen

Kepuasan Nasabah

NO	PERNYATAAN	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
25	Nasabah tidak perlu mengantri lama karena tercukupinya teller yang bekerja.					
26	Karyawan dengan cepat menanggapi keperluan nasabah.					
27	Teknologi yang digunakan BMT sudah memadai sehingga mempercepat transaksi anda.					
28	Karyawan menyelesaikan transaksi Anda dengan baik dan dalam waktu yang singkat.					
29	Penataan ruangan rapi dan nyaman.					
30	Karyawan bagian pelayanan nasabah menanggapi keperluan Anda dengan ramah.					
31	Karyawan bertanggung jawab jika melakukan kesalahan.					
32	Karyawan cakap dan terampil dalam melakukan pekerjaan.					

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability (X1)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

KP1 Kualitas Pelayanan_ Tangibles

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KP1.1	20.0286	8.4050	.6618	.8413
KP1.2	19.7429	9.8460	.6082	.8465
KP1.3	19.5714	9.9296	.6237	.8446
KP1.4	19.5857	9.4925	.6507	.8391
KP1.5	19.4286	8.6253	.7711	.8157
KP1.6	19.2857	9.3954	.6398	.8408

Reliability Coefficients

N of Cases = 70.0

N of Items = 6

Alpha = .8616

Reliability (X2)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

KP2 Kualitas Pelayanan_ Reliability

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KP2.7	8.3857	1.1969	.7151	.6767
KP2.8	8.3143	1.4650	.6919	.7196
KP2.9	8.6143	1.3128	.5893	.8163

Reliability Coefficients

N of Cases = 70.0

N of Items = 3

Alpha = .8091

Reliability (X3)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

KP3 Kualitas Pelayanan_ Responsiveness

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KP3.10	17.8571	4.5880	.6928	.8850
KP3.11	17.7857	5.0114	.6943	.8757
KP3.12	17.6429	5.3923	.7659	.8630
KP3.13	17.6143	5.0230	.8442	.8436
KP3.14	17.6714	5.2673	.7367	.8663

Reliability Coefficients

N of Cases = 70.0

N of Items = 5

Alpha = .8901

Reliability (X4)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

KP4 Kualitas Pelayanan_ Assurance

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KP4.15	20.8000	5.6406	.7034	.7940
KP4.16	21.3714	6.3238	.4276	.8482
KP4.17	20.9571	5.7807	.6334	.8080
KP4.18	20.9429	5.2720	.6664	.8024
KP4.19	20.7571	5.7518	.6713	.8007
KP4.20	20.4571	6.2518	.6196	.8138

Reliability Coefficients

N of Cases = 70.0

N of Items = 6

Alpha = .8383

Reliability (X5)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

KP5 Kualitas Pelayanan_ Emphaty

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KP5.21	11.8143	3.2259	.4509	.7074
KP5.22	12.2000	3.0029	.4817	.6911
KP5.23	12.0714	2.5600	.6222	.6051
KP5.24	12.4286	2.6542	.5354	.6620

Reliability Coefficients

N of Cases = 70.0 N of Items = 4

Alpha = .7300

Uji Validitas dan Reliabilitas variabel Kepuasan Nasabah

Reliability (Y)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

KN Kepuasan Nasabah

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KN1	29.1714	10.6948	.5808	.8634
KN2	28.9714	10.9847	.7057	.8517
KN3	29.5714	11.5528	.4504	.8754
KN4	29.0857	10.0215	.6918	.8508
KN5	29.2429	11.4329	.5015	.8702
KN6	28.8571	10.4141	.7442	.8454
KN7	28.7571	10.7952	.6900	.8519
KN8	29.0429	10.0416	.7133	.8480

Reliability Coefficients

N of Cases = 70.0

N of Items = 8

Alpha = .8731

UJI ASUMSI REGRESI

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5 Emphaty, X1 Tangible, X4 Assurance, X2 Reliability, X3 Responsiveness(a)		Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Y Kepuasan Nasabah

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.870(a)	.757	.738	1.900	1.881

a Predictors: (Constant), X5 Emphaty, X1 Tangible, X4 Assurance, X2 Reliability, X3 Responsiveness

b Dependent Variable: Y Kepuasan Nasabah

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	719.759	5	143.952	39.863	.000(a)
	Residual	231.113	64	3.611		
	Total	950.871	69			

a Predictors: (Constant), X5 Emphaty, X1 Tangible, X4 Assurance, X2 Reliability, X3 Responsiveness

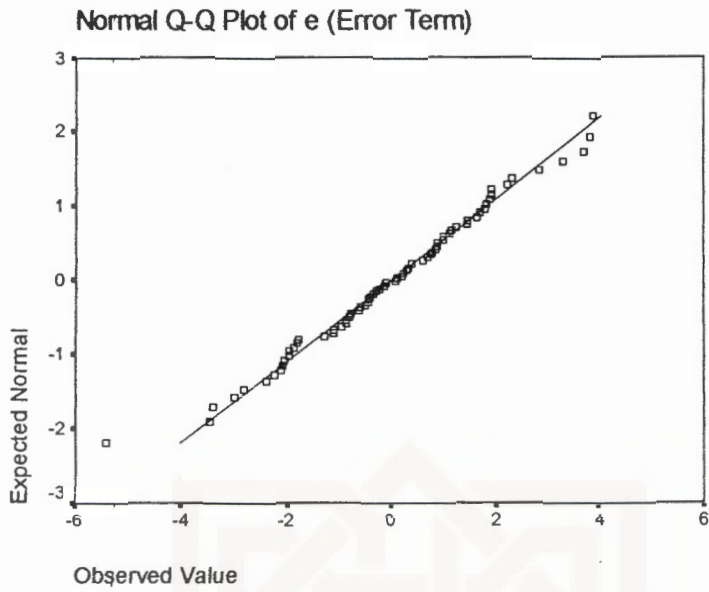
b Dependent Variable: Y Kepuasan Nasabah

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.037	2.620		.014	.989		
	X1 Tangible	.189	.072	.184	2.627	.011	.778	1.285
	X2 Reliability	.468	.199	.208	2.359	.021	.488	2.050
	X3 Responsiveness	.505	.143	.377	3.537	.001	.334	2.997
	X4 Assurance	.253	.096	.195	2.639	.010	.697	1.434
	X5 Emphaty	.328	.130	.191	2.512	.015	.659	1.516

a Dependent Variable: Y Kepuasan Nasabah

HASIL UJI NORMALITAS GRAFIK



HASIL UJI AUTOKORELASI

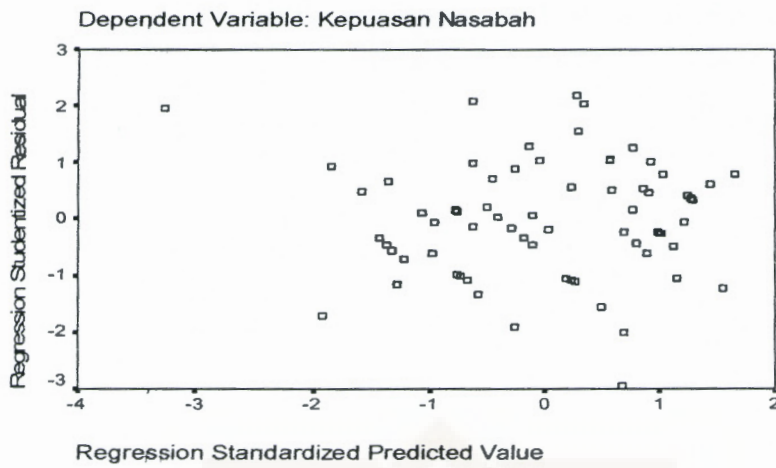
Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.870(a)	.757	.738	1.900	1.881

a Predictors: (Constant), X5 Empathy, X1 Tangible, X4 Assurance, X2 Reliability, X3 Responsiveness
b Dependent Variable: Y Kepuasan Nasabah

HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS

Scatterplot



HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.037	2.620		.014	.989		
	X1 Tangible	.189	.072	.184	2.627	.011	.778	1.285
	X2 Reliability	.468	.199	.208	2.359	.021	.488	2.050
	X3 Responsiveness	.505	.143	.377	3.537	.001	.334	2.997
	X4 Assurance	.253	.096	.195	2.639	.010	.697	1.434
	X5 Emphaty	.328	.130	.191	2.512	.015	.659	1.516

a Dependent Variable: Y Kepuasan Nasabah



PEMERINTAH PROPINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN PERENCANAAN DAERAH
(B A P E D A)

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

SURAT KETERANGAN / IJIN

Nomor : 070 / 6099

Membaca Surat : Ka. Prodi KUI - UIN Suka No : UIN.02/KUI/PP.00.9/1065/2006
Tanggal : 11 Desember 2006 Perihal : Ijin Penelitian

Mengingat : 1. Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 61 Tahun 1983 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri.
2. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta No. 38 / I 2 /2004 tentang Pemberian Izin Penelitian di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dijijinkan kepada :

Nama : FADLIYAH No. MHSW : 02391699
Alamat Instansi : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BMT MULTAZAM YOGYAKARTA

Lokasi : Kota Yogyakarta
Waktunya : Mulai tanggal 14 Desember 2006 s/d 14 Maret 2007

1. Terlebih dahulu menemui / melaporkan diri Kepada Pejabat Pemerintah setempat (Bupati / Walikota) untuk mendapat petunjuk seperlunya;
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat;
3. Wajib memberi laporan hasil penelitiannya kepada Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta (Cq. Kepala Badan Perencanaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta);
4. Ijin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah;
5. Surat ijin ini dapat diajukan lagi untuk mendapat perpanjangan bila diperlukan;
6. Surat ijin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan - ketentuan tersebut di atas.

Tembusan Kepada Yth. :

1. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta (Sebagai Laporan)
2. Walikota Yogyakarta, c.q. Kadis. Perijinan;
3. Dekan Fak. Syari'ah UIN Suka Yk;
4. Yang bersangkutan.

Dikeluarkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 14 Desember 2006

A.n. GUBERNUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
KEPALA BIDANG PENGENDALIAN





DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515885, 515886, 562682

EMAIL : perizinan@jogja.go.id EMAIL INTRANET : perizinan@intra.jogja.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/2103
5350/34

Dasar : Surat izin / Rekomendasi dari Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor : 070/6099 Tanggal : 14/12/2006

Menyingat : 1. Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Yogyakarta Nomor 072/KD/1986 tanggal 6 Mei 1986 tentang Petunjuk Pelaksanaan Keputusan Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta, Nomor : 33/KPT/1986 tentang : Tatalaksana Pemberian izin bagi setiap Instansi Pemerintah maupun non Pemerintah yang melakukan Pendataan / Penelitian
2. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor : 38/L.2/2004 tentang : Pemberian izin / Rekomendasi Penelitian/Pendataan/Survei/KKN/ PKL di Daerah Istimewa Yogyakarta

Dibagikan Kepada : Nama : FADLIYAH NO MHS / NIM : 02391699
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Syari'ah - UIN SUKA Yogyakarta
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta
Penanggungjawab : Dr. Hamim Ilyas, MA
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BMT MULTAZAM YOGYAKARTA

Asas/Responden : Kota Yogyakarta
Waktu : 14/12/2006 Sampai 14/03/2007
Mempunyai : Proposal dan Daftar Pertanyaan
Mengangetahui Ketentuan : 1. Wajib Memberi Laporan hasil Penelitian kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan -ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberi bantuan seperlunya

Tanda tangan Pemegang Izin


FADLIYAH

Dikeluarkan di : Yogyakarta
pada Tanggal : 18/12/2006

Kepala Dinas Perizinan



Dra. MK. PONTJOSWI, W
NIP 010165621

Dibagikan Kepada :

1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
2. Ka. BAPEDA Prop. DIY
3. Ka. Kandep. Agama Kota Yogyakarta
4. Pimp. BMT MULTAZAM Yogyakarta
5. Yang bersangkutan



Lembaga Ekonomi Islam
BMT MULTAZAM

Monevris Riba Menuai Pahala

Badan Hukum : 02 / BH / KPTS / II / 2002

No : 012/ A/ BMT/M/ III/ 2007
Lamp : -
Hal : Surat Keterangan

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Keuangan Islam Fak. Syariah
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
di-Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Menunjuk surat permohonan No : UIN.02/KUI/PP.01.1/926/2006, maka kami manajemen BMT MULTAZAM Yogyakarta menerangkan bahwa :

Nama : **Fadliyah**
NIS : 0239.1699
Alamat di Yogya : PP Wakhid Hasyim Gatén CC, Depok, Sleman – Yogyakarta
Alamat asal : Ngodoringin Tr 2 Rw 2 Ringinanom Parakan Temanggung
Jawa Tengah 56254
No. Telp / HP : -

Telah melaksanakan Penelitian dalam rangka menyusun skripsi di BMT MULTAZAM dengan judul penelitian Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BMT MULTAZAM Yogyakarta pada tanggal 15 desember 2006 s/d 10 Januari 2007. Demikian surat keterangan dari kami, atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 2 Maret 2007



(Agus Riyanto)
Pjs. Manajer Umum

Rekening Bank :

BANK BNI SYARIAH
No. Rek. 0092176045
QQ BMT Multazam

SYARIAH MANDIRI
No. Rek. 0300053590
Multazam, KSU, BMT

BTN SYARIAH
No. Rek. 7043333003
BMT Multazam

BANK MUAMALAT
Rek. 531.01872.22
BMT Multazam

Alamat Kantor

Sultan Agung 33, Jogjakarta ☎ Telp. 0274-7487787 Faks. 0274 - 562686

Pasar Baru Stan, Maguwoharjo ☎ Telp. 0274-7486181 ♣ Jalan Bartul Km 9,3, Jogjakarta ☎ Telp. 0274-367115

CURRICULUM VITAE

Nama : Fadliyah
Tempat Tanggal Lahir : Temanggung, 11 Maret 1984
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Alamat : Ngodoringin RT 02 RW 04 Ringinanom Parakan
Temanggung Ja-teng
Nama Ayah : Khumaidi
Pekerjaan : Wiraswasta
Nama Ibu : Jazilatus Sa'adah
Pekerjaan : Wiraswasta
Riwayat Pendidikan :

1. MIN Ringinanom Parakan Temanggung : 1990 – 1996
2. MTsN Parakan Temanggung : 1996 – 1999
3. MA Ali Maksum Krapyak Yogyakarta : 1999 – 2002
4. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta : 2002