

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPuasan
KONSUMEN**

Studi Kasus pada BPRS Bangun Drajad Cerga



SKRIPSI

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

Oleh

Shidiq Konagoro

□□□□□□

PEMBIMBING

□ **H. SAFI M. HANAFI S.Ag. M.Ag**

□ **OKO SETONO SE. M.Si**

PROGRAM STUDI KEANGGARAN ISLAM

RISAN MAMALAH

FAKULTAS SARIAH

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

□□□□

ABSTRAK

Keberhasilan sebuah perusahaan tergantung kepada beberapa komponen yang saling berkaitan dan saling mendukung satu sama lain. Komponen tersebut adalah kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Ada lima dimensi karakteristik yang digunakan untuk mengukur dan menilai sejauh mana perusahaan mampu memberikan kualitas pelayanan terkait dengan kepuasan konsumennya, yaitu: *tanamlis*, *rlability*, *rs*, *nsi*, *nss*, *assuran* dan *m*, *athy*. Kualitas pelayanan merupakan harapan konsumen tentang pelayanan dan persepsi yang mereka terima yang berhubungan dengan pelayanan tersebut. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa konsumen yang muncul setelah membandingkan persepsi yang mereka terima dengan harapan mereka. Pelayanan dirasa memuaskan apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan konsumen. Sebaliknya, pelayanan dirasa tidak memuaskan apabila pelayanan yang diterima di bawah harapan konsumen. Pelayanan yang baik dan berkualitas harus diberikan oleh perusahaan guna menarik konsumen baru maupun mempertahankan konsumen lama.

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif. Pengambilan Sampel dilakukan dengan metode *idntal Samlin* sebanyak 100 nasabah BPR Syariah BD aktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi, persepsi, dan sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Produk BPR Syariah BD Yogyakarta.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, perilaku konsumen, dan kepuasan konsumen.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Shidiq Koconagoro
Lamp : -

Kepada
**Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah 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 : Shidiq koconagoro

NIM : 05390023

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syariah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam ilmu Ekonomi Islam.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, November 2011

Pembimbing I,



H. Syafig M. Hanafi, S.Ag, M.Ag.
NIP. 196705181997031003

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Shidiq Koconagoro
Lamp : -

Kepada
**Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah 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 : Shidiq Koconagoro

NIM : 05390023

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN.**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syariah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam ilmu Ekonomi Islam.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, November 2011
Pembimbing II,



**Joko Setyono, SE, M.Si.
NIP. 197307022002121003**



PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : .UIN.02/K.KUI-SKR/PP.00.9/ /2011

Skripsi/ Tugas Akhir dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN (Studi kasus pada BPRS Bangun Drajat Warga)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Shidiq Koconagoro

NIM : 05390023

Telah dimunaqasyahkan pada : 14 November 2011

Nilai Munaqasyah : B+

dan dinyatakan telah diterima oleh Jurusan Keuangan Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang

H. Syafiq M. Hanafi, S.Ag., M.Ag

NIP. 1967051819970310033

Penguji I

Sunarsih, SE., M.Si

NIP. 19740911199903 2 003

Penguji II

Drs. Ibnu Muhtir, M.Ag

NIP. 19641112 199203 1 006

Yogyakarta, 14 November 2011

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syari'ah dan Hukum

Dekan,



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

NIP. 19711207 199503 1 002

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Shidiq Koconagoro**
NIM : **05390023**
Jurusan-Prodi : **Muamalah – Keuangan Islam**

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun 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 penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Yogyakarta, November 2011

Mengetahui,

Ka. Prodi Keuangan Islam


Dr. M. Fakhri Husein, S.E., M.Si
NIP. 19711129200501 1 003

Penyusun



Shidiq Koconagoro
NIM. 05390023

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk:

- ✚ Kedua orang tua yang telah mendoakan dan memberikan kasih sayang
- ✚ Kakakku Desiana Rahmawati yang memberiku semangat
- ✚ My beloved person *Ayu* yang telah memberikanku kebahagiaan.
- ✚ Teman-teman yang telah banyak membantuku (thanks untuk persahabatannya)
- ✚ Almamaterku Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

MOTTO

- ☉ *Tanaman memang buta, tetapi ia akan cukup pandai untuk terus mendorong dirinya ke atas, ke arah cahaya dan ia akan melakukannya saat menghadapi keputusan yang tidak kunjung berakhir.*

(George Orwell)

- ☉ *Jika kamu dalam keadaan takut (bahaya), maka sholatlah sambil berjalan dan berkendara kemudian apabila kamu telah aman, maka sebutlah Allah (sholatlah) sebagaimana Allah telah mengajarkan kepada kamu apa yang belum kamu ketahui*

(Al Qur'an, QS Al Baqoroh : 239)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

ألسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah S.T atas petunjuk dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PEMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN” (Studi Kasus pada BPRS Bangun Drajat Cerna)”.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan kelulusan Program S1, Program Studi Keuangan Islam, Jurusan Muamalah, Fakultas Syaria’ah, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan semua pihak, maka dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Musa Asy’arie, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga.
2. Bapak Noorhaidi, M.A., M.Phil. Ph.D. selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. M. Fakhri Husein, S.P., M.Si selaku Ketua Prodi dan Bapak M. Haziq Affandi, S.Ag, M.Hum selaku Sekertaris Prodi Keuangan Islam Fakultas Syaria’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak H. Syafiq M. Hanafi, S.Ag., M.Ag selaku pembimbing satu yang telah memberikan bimbingan, saran, serta nasehat-nasehatnya.
5. Bapak Joko Setyono, S.P., M.Si. sebagai Dosen Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk, koreksi, tenaga, dan pikiran yang amat berguna bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

- Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syari'ah Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu dari awal sampai akhir penulis kuliah.
- 7. Bapak dan Ibu, atas do'a dan dukungan baik moril maupun materil, juga nasehatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di bangku kuliah dan menyelesaikan skripsi ini.
- 8. Semua teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang turut memberikan bantuan dan pengertian secara tulus.
- 9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan semangat dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Segala usaha yang sungguh-sungguh penulis telah mencoba untuk meminimalisir kesalahan maupun kelemahan yang mungkin ada dalam tulisan ini, namun tiada sesuatu pun di dunia ini yang sempurna. Sehingga saran dan kritik membangun akan amat sangat membantu dalam perbaikan tulisan ini. Akhirnya tak lepas dari semua kelemahan yang ada, penulis berharap penulisan skripsi ini sedikit banyak akan menambah pengetahuan dan wawasan yang menyeluruh dari disiplin ilmu yang kita miliki.

وَالسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Yogyakarta, November 2011

Penulis

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'	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	je
ح	ha'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	kh	ka dan ha
د	Dal	d	de
ذ	zal	z	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	s	es (dengan titik di bawah)

ذ	dad	d	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	z	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
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	ya	y	ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

مُتَعَدِّدَةٌ	ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عَدَّةٌ	ditulis	'iddah

C. *Ta' marbutah*

Semua *ta' marbutah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang "al"). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap

dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	ditulis	<i>hikmah</i>
عِلَّة	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>
ذُكِرَ	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>
تَنَسَّى	ditulis	<i>tansa</i>
3. Kasrah + ya' mati	ditulis	<i>i</i>
كريم	ditulis	<i>karim</i>
4. Dammah + wawu mati	ditulis	<i>u</i>
فروض	ditulis	<i>furud</i>

F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati	ditulis	<i>ai</i>
----------------------	---------	-----------

بينكم	ditulis	<i>bainakum</i>
2. fathah + wawu mati	ditulis	<i>au</i>
قول	ditulis	<i>qaul</i>

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

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أُعدَّتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لِئِنْ 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

السَّمَاءِ	ditulis	<i>as-Sama'</i>
الشَّمْسِ	ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذَوِي الْفُرُوضِ	ditulis	<i>zawi al-furud</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

DAFTAR ISI

AMAN JUDU	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERS TUJUAN SKRIPSI.....	iii
PENSAAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNOTAAN	v
AMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	ix
PEDAMAN TRANSKRASI	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR AMPHIRAN.....	I
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah	iv
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	iv
D. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENYEMBAHAN HIPOTESIS.....	11
A. Telaah Pustaka.....	11
B. Kerangka Teoretik	1iv
C. Hipotesis Penelitian	42

BAB III METODO PENELITIAN	47
A. Jenis Penelitian	47
B. Sifat Penelitian	47
C. Waktu dan Tempat Penelitian	48
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	48
E. Sumber Data	50
F. Teknik Pengambilan Sampel	54
G. Teknik Pengumpulan Data	55
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	56
I. Teknik Analisis Data	58
BAB IV ANALISIS PENELITIAN	64
A. Analisis Deskriptif	64
B. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	69
C. Analisis Data Penelitian	72
BAB V PENUTUP	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran-Saran dan Harapan	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	I

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	10
Tabel 4.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Bagaimana Menjadi Nasabah .	11
Tabel 4.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Penghasilan	11
Tabel 4.5 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	12
Tabel 4.6 Pengelompokan Responden Berdasarkan Lokasi/Tempat Tinggal..	13
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	14
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Terkait.....	15
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas dan Terkait	16
Tabel 4.10 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	17
Tabel 4.11 Nilai Tolerance dan VIF	18
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	19
Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas	20
Tabel 4.14 Hasil Uji Anova.....	21
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi	22
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis Signifikansi Parsial	23
Tabel 4.17 BPRS Mempunyai Lokasi Strategis	24
Tabel 4.18 Halaman Gedung BPRS Bangun Drajad Harga bersih.....	25
Tabel 4.19 Ruang tunggu BPRS Bangun Drajat Harga nyaman.....	26
Tabel 4.20 Perlengkapan dan Peralatan Penunjang di BPRS.....	27

Tabel 4.21 Bangun Gedung BPRS Memadai.....	III
Tabel 4.22 Pakaian pakir yang dimiliki BPRS memadai	I
Tabel 4.23 Karyawan selalui menggunakan pakaian dengan rapi.....	
Tabel 4.24 BPRS memiliki peralatan Modern	I
Tabel 4.25 Karyawan BPRS Bangun Drajat warga datang tepat waktu.....	II
Tabel 4.26 BPRS melayani nasabah sesuai prosedur yang dijanjikan	III
Tabel 4.27 Prosedur pelayanan yang diberikan.....	I
Tabel 4.28 BPRS memberikan pemecahan masalah yang baik	
Tabel 4.29 BPRS mengenali anda sebagai nasabah	I
Tabel 4.30 Jam Pelayanan Dilaksanakan BPRS Tepat Waktu.....	II
Tabel 4.31 Karyawan BPRS memberikan penjelasan dan informasi	III
Tabel 4.32 Karyawan Selalui Siap Melayani Nasabah.....	I
Tabel 4.33 Karyawan BPRS mengerjakan transaksi anda dengan teliti.....	
Tabel 4.34 Karyawan BPRS selalu sopan dalam melayani nasabah	I
Tabel 4.35 Karyawan BPRS tanggap terhadap kesulitan para nasabah.....	II
Tabel 4.36 Karyawan BPRS memberikan saran atas masalah.....	III
Tabel 4.37 Karyawan BPRS selalu siap membantu nasabah.....	I
Tabel 4.38 BPRS menjamin kerahasiaan transaksi para nasabah	
Tabel 4.39 Keamanan uang anggota terjamin	I
Tabel 4.40 Pihak BPRS mengelola aset sesuai dengan tujuan.....	II
Tabel 4.41 Antar Karyawan dengan nasabah terjalin komunikasi yang baik	III
Tabel 4.42 Ketelitian karyawan BPRS	I

Tabel 4.43 Semua Transaksi Sesuai dengan Syari'at Islam.....	□□□
Tabel 4.44 Pelayanan yang diberikan karyawan	□□□I
Tabel 4.45 Pelayanan yang diberikan oleh Karyawan.....	□□□II
Tabel 4.4□Memperhatikan Kepentingan Nasabah.....	□□□III
Tabel 4.47 BPRS Selalui Melayani Nasabah	□□□I□
Tabel 4.48 Karyawan memberikan pelayanan tanpa membedakan Nasabah ..	□□□□
Tabel 4.49 Informasi yang disampaikan oleh karyawan.....	□□□□I
Tabel 4.50 BPRS Menyediakan □ayanan Jemput Bola pada Nasabah.....	□□□□II
Tabel 4.51 Karyawan BPRS Mengenali Para Nasabah.....	□□□□III
Tabel 4.52 Teknologi yang dimiliki BPRS.....	□□□I□
Tabel 4.53 Pelayanan yang Dilakukan □oleh Karyawan BPRS	□□
Tabel 4.54 Kedisiplinan Kerja dalam Jam Pelayanan BPRS	□□I
Tabel 4.55 Fasilitas yang Diberikan BPRS	□□II
Tabel 4.5□Jaminan Kerahasiaan dalam Bertaransaksi di BPRS	□□III
Tabel 4.57 Profesionalisme Kerja para Karyawan BPRS.....	□□I□
Tabel 4.58 Keterbukaan Para Karyawan BPRS	□□□

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah sebagai salah satu lembaga menggunakan sistem bagi hasil dalam pengoperasiannya. Pada perkembangan Koperasi Jasa Keuangan Syariah di Indonesia nasabah semakin mempunyai banyak pilihan untuk memanfaatkan jasa BPRS disaat persaingan semakin ketat. Produsen berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan menawarkan berbagai macam jenis produknya. Seperti halnya jika pelayanan suatu perbankan dirasa kurang memuaskan nasabah, maka secara tidak langsung nasabah akan berpaling dan pindah pada lembaga perbankan yang lain¹.

Penerapan sistem syariah sebagai pola alternatif yang tepat dalam menghadapi persoalan ekonomi. Dilandasi dengan prinsip-prinsip usaha islami dalam melakukan kinerjanya, yaitu dengan didasari sifat *sidiq* (jujur), *ta'bligh* (menyampaikan yang benar), amanah (dapat dipercaya), dan *fat'nah* (cerdas). Persaingan yang semakin ketat antara institusi perbankan belakangan ini bukan hanya disebabkan persaingan globalisasi. Kemajuan teknologi komunikasi juga ikut berperan meningkatkan intensitas persaingan, karena memberikan nasabah akses informasi yang lebih baik banyak tentang berbagai macam layanan perbankan beserta keuntungan-keuntungan yang ditawarkan.

¹ Ali Hasan, *Marketing* (Yogyakarta: MedPress, 2008), hlm 5

Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan merupakan kunci pokok untuk menarik minat nasabah, hal ini memaksa pihak BPRS untuk memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik dengan nasabah. Kepuasan sendiri mempunyai pengertian, perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.²

Pertumbuhan BPRS sekarang ini semakin banyak terjadi persaingan yang ketat. BPRS sebagai produsen berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan menawarkan berbagai jenis produk. Dampaknya konsumen memiliki banyak pilihan, kekuatan tawar-menawar konsumen semakin besar, yang mendorong setiap perusahaan harus menempatkan orientasinya pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Seperti halnya jika pelayanan suatu perbankan dirasa kurang memuaskan nasabah, maka secara tidak langsung nasabah akan berpaling dan pindah pada lembaga perbankan yang lain³.

Untuk memuaskan kebutuhan nasabahnya, sebuah BPRS harus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya diatas harapan konsumen. Begitu juga dengan BPRS yang memiliki pangsa pasar tersendiri dalam industri bisnis perbankan, disinilah perlunya BPRS untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanannya, menilai manakah diantara

² Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: UPP AMP KPN, 2005), hlm.221

³ Ali Hasan, *Marketing* (Yogyakarta: MedPress, 2008), hlm 50

variabel pelayanan, yang paling berpengaruh bagi minat nasabah, sehingga konsumen tetap bisa dipertahankan dan akan menarik minat masyarakat luar.

Sebagai usahanya mempertahankan konsumen, BPRS harus bisa memilih teknologi yang paling tepat. Hal tersebut akan mempengaruhi ketepatan, keakuratan, kemampuan dan kecepatan bank dalam memberi pelayanan terhadap nasabah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mendorong pangsa pasar suatu perbankan dan juga perusahaan lain yang bergerak di bidang jasa adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik akan menumbuhkan minat masyarakat untuk menabung di BPRS tersebut semakin besar. Untuk menumbuhkan minat masyarakat kepada lembaga keuangan syariah, perlu dilakukan sosialisasi perbankan syariah serta memberikan kesan yang baik, yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat yang telah menjadi nasabah di BPRS tersebut.

Dalam mempertahankan dan menambah nasabah, bank harus bisa memilih mana bentuk kebijakan maupun teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal tersebut akan mempengaruhi ketepatan, keakuratan, kemampuan, dan kecepatan bank dalam memberikan pelayanan terhadap para nasabahnya. Pelayanan yang diberikan kepada setiap nasabah akan mencerminkan baik buruknya kualitas bank itu sendiri di mata para nasabah.

Dalam penelitian ini kami sebagai penulis memilih BPRS Bangun Drajad Cerga sebagai tempat penelitian. BPR Syariah Bangun Drajad Cerga

yang beralamat di jalan Medong kuning Selatan No. 131 Yogyakarta. BPRS BD ini adalah salah satu dari dua BPRS yang ada di Yogyakarta, BPRS BD adalah BPRS tertua di Yogyakarta yang beberapa bulan kemudian disusul dengan berdirinya PT BPRS Margi Rizky Bahagia. Selain itu juga BPRS BD adalah satu-satunya BPRS yang sudah memiliki gedung sendiri, serta satu-satunya tempat yang menjadi barometer/ tempat informasi bagi bank syariah yang hendak masuk ke Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan pertumbuhan produktif dan peningkatan aset yang mengemban misi ekonomi dan sosial. Produk-produk BPRS Bangun Drajat juga dikemas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya pada pengusaha-pengusaha kecil dan mikro.

PT. Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah BANUN DRAJAT ARA didirikan berdasarkan Akte Notaris Muhammad Agus Anafi, S No. 33 tanggal 24 Februari 1993, dengan Akte perubahan No. 18 tanggal 15 Mei 1993, dari Notaris yang sama. Pada awal berdiri Bank Syari'ah BD dipimpin oleh tiga Direksi yaitu . Ramli Sabar, Drs. M. Murwan Udi dan Muhammad Saleh. Komisaris terdiri dari Bp Drs Ali Arsita, AR Iskandar, Anang Supriyadi, artoyo danerry Zudianto, S Akt. Dewan Pengawas Syariah terdiri dari AR Fachrudin, Prof Drs usein usuf dan Suprpto Ibnu Djureimi. Pada tahun 1997 RUPS memilih Muhammad Saleh sebagai Direktur Utama dan di Sunarto sebagai Direktur. Maksud dan tujuan Perseroan, menjalankan usaha dalam bidang usaha sebagai Bank Perkreditan Rakyat yang semata-mata akan beroperasi dengan sistem bagi

hasil, baik terhadap debitur maupun krediturnya, menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk deposito berjangka dan tabungan, memberikan pembiayaan bagi pengusaha kecil atau masyarakat pedesaan.

VISI

Menjadikan BPR Syari'ah Bangun Drajat \square arga Sebagai Lembaga Keuangan Syari'ah yang unggul dan terpercaya.

MISI

1. Mengembangkan dan mensosialisasikan pola, sistem dan konsep perbankan syari'ah.
2. Memajukan BPRS BD \square dengan prinsip bagi hasil yang saling menguntungkan antara nasabah dan BPRS BD \square dalam kerangka amar ma'ruf nahi munkar.
3. Mendapatkan profit sesuai dengan target yang ditetapkan.
4. Memberikan kesejahteraan kepada pengguna jasa, pemilik, pengurus dan pengelola BPRS BD \square secara layak.

B \square DA \square A KER \square A

1. Mengutamakan pelayanan kepada nasabah dengan sopan, ramah, simpatik dan memuaskan baik kepada nasabah penabung maupun nasabah pembiayaan.
2. Pelayanan memuaskan dengan proses analisa maksimal 1 minggu.
3. Bekerja dengan jujur, teliti, serius, bersemangat serta cepat dalam membuat analisa dan proses.

4. Menciptakan suasana Ukhuwah Islamiyah dilingkungan perusahaan.
 5. Taat pada peraturan dan pimpinan tanpa mengurangi kreatifitas yang positif.
- Kompak dan saling menghormati dalam team work yang utuh

BPRS Bangun Drajat □ arga telah memiliki cukup banyak nasabah yang terdiri dari berbagai kalangan masyarakat seperti pengusaha, pegawai negeri, pegawai swasta, pedagang, petani, ibu rumah tangga dan lain-lain. Keberagaman ini tentunya memiliki nilai lebih karena dapat di asumsikan bahwa produk dan pelayanan yang diberikan oleh BPRS Bangun Drajat □ arga dapat mencakup dan merangkul semua kalangan masyarakat yang bertempat tinggal khususnya di □ogyakarta. Dengan demikian, pihak bank perlu menerapkan sebuah strategi yang kiranya dapat lebih mengoptimalkan citra produk dan kualitas pelayanan sehingga setiap personal dari seluruh nasabah terpenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan permasalahan diatas, pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat mendukung minat nasabah untuk menabung di suatu penelitian dengan judul **□PENGAR□H K□ALITAS PELA□ANAN TERHADAP TINGKAT KEP□ASAN KONS□MEN □Studi Kasus pada BPRS Bangun Drajat □ arga □□**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan pada pemaparan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Bukti Fisik (*aniblis*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bangun Drajat arga
2. Apakah Keandalan (*liability*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bangun Drajat arga
3. Apakah Daya Tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bangun Drajat arga
4. Apakah Jaminan (*ssuran*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bangun Drajat arga
5. Apakah Empati (*mpati*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bangun Drajat arga
- Apakah (*aniblis*) (*liability*) (*responsiveness*) (*ssuran*) (*mpati*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bangun Drajat arga

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Adanya tujuan dari penelitian ini adalah :
 - a. Untuk menjelaskan pengaruh dimensi (*aniblis*) terhadap kepuasan nasabah BPRS Bangun Drajat arga.
 - b. Untuk menjelaskan pengaruh dimensi (*liability*) terhadap kepuasan nasabah BPRS Bangun Drajat arga.
 - c. Untuk menjelaskan pengaruh dimensi (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah BPRS Bangun Drajat arga.

- d. Untuk menjelaskan pengaruh dimensi *assurance* terhadap kepuasan nasabah BPRS Bangun Drajat *Arga*.
- e. Untuk menjelaskan pengaruh dimensi *empathy* terhadap kepuasan nasabah BPRS Bangun Drajat *Arga*.
- f. Untuk menjelaskan pengaruh dimensi *anxiety*, *liability*, *consistency*, *assurance* dan *empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Bangun Drajat *Arga*.

2. Manfaat Penelitian :

- a. Menambah wawasan keilmuan bagi pembaca, sebagai sumber informasi bagi penelitian-penelitian di masa mendatang, serta dapat memberikan kontribusi keilmuan kepada semua citra akademik dalam bidang manajemen perbankan khususnya manajemen pemasaran.
- b. Bagi Pihak BPRS Bangun Drajat *Arga*, memberikan masukan kepada pihak BPRS dalam upaya meningkatkan kinerja operasional dan pelayanannya secara lebih baik.
- c. Bagi pihak lain dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan bahan perbandingan dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan jasa dan juga sebagai bahan informasi untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.

D. Sistematika Penulisan

Secara umum, pembahasan dalam penyusunan skripsi ini dibagi menjadi lima bab yaitu :

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang permasalahan dimana permasalahan dalam penelitian ini berasal dari produk BPRS BD yang dibingkai melalui perumusan masalah dan diuraikan pada tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORI DAN PENYEMBUHAN HIPOTESIS

Menerangkan mengenai teori mengenai variabel-variabel yang akan diteliti, dan memuat jawaban sementara atas rumusan masalah. Landasan teori ini mencakup, Teori Kepuasan Konsumen dan Teori Jasa.

BAB III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian, berisi tentang metode analisis yang digunakan dalam penelitian dan data-data yang digunakan beserta sumber data. secara umum, antara lain terdiri dari gambaran singkat dari objek dan subjek penelitian, proses penelitian, kondisi populasi yang dipakai dalam penelitian ini, penentuan sampel, perangkat, peralatan dan teknik yang dipakai dalam penelitian.

BAB IV. ANALISIS PENELITIAN

Menjelaskan proses analisis data, dari data yang diperoleh dari penelitian dan pengamatan di analisis dan diolah pada bab ini, terdiri dari

antara lain profil responden, deskripsi, uji-uji yang di pakai kemudian yang terakhir ada analisis regresi.

BAB II. PENUTUP

Bab ini merupakan jawaban atas pokok permasalahan yang penyusun ajukan dalam bentuk kesimpulan dan juga berisi saran-saran yang berguna bagi pihak BPRS Bangun Drajat ¹ arga.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa data diatas, diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai t_{hitung} variabel $tan\beta$ (1,427) lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,001). Nilai signifikansi t (0,157) lebih besar dari 0,05. Oleh Karena itu, α_2 tidak diterima. Artinya, variabel $tan\beta$ secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BPRS Bangun Drajad α arga.
2. Nilai t_{hitung} variabel β (2,113) lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,002). Nilai signifikansi t (0,037) lebih kecil dari 0,05. Oleh Karena itu, α_3 diterima. Artinya, variabel β secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BPRS Bangun Drajad α arga.
3. Nilai t_{hitung} variabel γ (1,715) lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,002). Nilai signifikansi t (0,090) lebih besar dari 0,05. Oleh Karena itu, α_4 tidak diterima. Artinya, variabel γ secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota BPRS Bangun Drajad α arga.
4. Nilai t_{hitung} variabel δ (4,215) lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,002). Nilai signifikansi t (0,000) lebih kecil dari 0,05. Oleh Karena itu, α_1 diterima. Artinya, variabel δ secara parsial

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BPRS Bangun Drajad α arga.

5. Nilai t_{hitung} variabel $mchaty$ (0,051) lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,02). Nilai signifikansi t (0,000) lebih kecil dari 0,05. Oleh Karena itu, α_1 diterima. Artinya, variabel $mchaty$ secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BPRS Bangun Drajad α arga.

Nilai F_{hitung} (3,100) lebih besar dari nilai F_{tabel} (2,110). Nilai signifikansi F (0,000) lebih kecil dari 0,05. Oleh Karena itu, α_1 diterima. Artinya, variabel $ansinssliabilityssuran$ $mchaty$ secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BPRS Bangun Drajad α arga.

B. Saran α Saran dan Harapan

1. BPRS Bangun Drajad α arga harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari semua hal, terutama dalam hal layanan jemput bola, ketepatan waktu kunjung, serta ketelitian dalam mencatat transaksi harus tepat, sehingga tidak muncul keluhan dari para anggota.
2. Daya tanggap pegawai BPRS Bangun Drajad α arga dalamanggapi keluhan atau komplain dari para anggota harus lebih ditingkatkan supaya ketika menghadapi permasalahan yang ada, dan pegawai BPRS dituntut untuk menyelesaikan permasalahan tersebut,

anggota bisa paham dan jelas dalam menerima jawaban dari pegawai

BPRS Bangun Drajad □ arga.



Daftar Pustaka

- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Tindakan* (Jakarta : Rieneka Cipta, 1998) hlm.102
- Beekun Rafik Issa, *Etika Bisnis Islam* alih bahasa Muhammad M.Ag, (Cibinong : Pustaka Pelajar, 1997), hlm.43
- Bungohnaeh Miss Toi-ibah, *Pengaruh Kualitas Rhabada dan Urasan Terhadap Perilaku Tindakan di Wilayah Cakupan Sektoral* Skripsi tidak dipublikasikan (Cibinong : UIN Sunan Kalijaga, 2007)
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Surabaya: Mekar Surabaya, 2004.
- Hadji Syamsul, *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Kuantitas dan Kualitatif* (Cibinong : Pustaka Pelajar, 1997) hlm. 84
- Hadji Syamsul, *Statistik untuk Penelitian*, (Cibinong : Pustaka Pelajar, 1997), hlm 84
- Hadji Syamsul, *Statistik untuk Penelitian* (Cibinong : Pustaka Pelajar, 1997), hlm 84
- Juran Josep M dalam fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service* (Cibinong, Andy, 1997), hlm. 11
- Kotler Philip, John Bowen dan James Mckens, *Pemasaran perhotelan dan kepariwisataan*, alih bahasa Alexander Sundoro dan Renata Pohan (Jakarta : Pearson Education Asia, 2002)
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran* alih bahasa Indra Teguh, Ronny A, Rusli dan Bunyamin Mohan (Jakarta : Prehallindo, 2002), hlm. 42

- Kotler Philip, *Manajemen pemasaran edisi bahasa Indonesia* (Jakarta: PT Indeks kelompok gramedia, 2005) hlm 70
- Supiyoadi Rambat, *Manajemen pemasaran*, 2001, Salemba Empat, Jakarta
- Muslich, *Etika bisnis Islam landasan filosofis normatif dan substansi manajemen* (Yogyakarta: Pustaka FUI, 2004), hlm. 18-20
- Nawawi Adari, *Metode Penelitian Sosial* (Yogyakarta: Adjah Mada University Press, 2003) hlm. 3
- Saladin Djamil, *Insur-unsur inti pemasaran dan Manajemen pemasaran* (Bandung : Mandar Maju, 1990), hlm.3
- Singarimbun Masri dan Sofyan Effendi, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: PPS, 1989), hlm.192
- Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif* (Bandung : Alfabeta, 2003), hlm.74
- Tjiptono Fandy, *Statistik Quality dan Satisfaksi* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007) hal 195

<http://carapandangku.blogspot.com/2011/07/pengujian-hipotesis-regresi-linier.html>