

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BUMDES DANA ASRI
SEJAHTERA DESA WONOASRI KECAMATAN TEMPUREJO
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



oleh :

AULIANNISA VISTYA DIANTY

NIM.17.1041.1134

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2021

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Auliannisa Vistya Dianty

NIM : 1710411134

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BUMDES DANA ASRI SEJAHTERA DESA WONOASRI KECAMATAN TEMPUREJO KABUPATEN JEMBER; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Kamis, 06 Mei 2021

Yang menyatakan,



Auliannisa Vistya Dianty

NIM.17.1041.1134

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BUMDES DANA ASRI SEJAHTERA DESA WONOASRI KECAMATAN TEMPUREJO KABUPATEN JEMBER

Oleh :

AULIANNISA VISTYA DIANTY

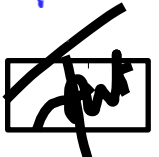
NIM.17.1041.1134

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : TRIAS SETYOWATI, SE., M.M



Dosen Pembimbing Pendamping : Tatit Diansari Reskiputri, SE., MM



PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bumdes Dana Asri Sejahtera Desa Wonoasri Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

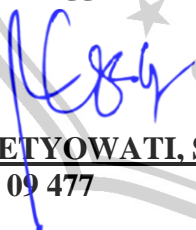
Hari : Kamis
Tanggal : 06 Mei 2021
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Jember
Nama : Auliannisa Vistya Dianty
NIM : 1710411134

Tim Penguji,



Dra. RETNO ENDAH S., MM
NPK : 95 10 256

Anggota 1,



TRIAS SETYOWATI, S.E., M.M.
NPK : 05 09 477

Anggota 2,



Tatit Diansari Reskiputri, SE., MM
NPK : 1990032111703804



Mahéni-Héi Sari, SE.MM
NIP : 197708112005012001



Achmad Hasan Hafidzi SE.MM
NPK : 19860514.1.1703796

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS Al Insyirah 5 – 6)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya.”

(QS Al Baqarah 286)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.”

(QS Ar Ra'd 11)

“Ilmu pengetahuan itu bukanlah yang dihafal, melainkan yang memberi manfaat.”

(Imam syafi'i)

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan rahmat dan hidayahnya atas dukungan dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya, Oleh karena itu, dengan rasa bangga saya hanturkan rasa syukur dan terimakasih kepada :

1. Allah SWT, Karena atas izin dan karunia-Nya maka skripsi ini dapat disusun dan diselesaikan tepat pada waktunya dengan segala kemudahan yang telah diberikan.
2. Ayah dan Mama yang sudah membesarkan dan selalu memberi kasih sayang sedari kecil sampai saat ini, terimakasih sudah selalu memberi semangat dan mendoakan anakmu ini sampai sekarang bisa dititik menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibuk yang sudah selalu membantu mensupport uang jajan saya selama kuliah dan selalu mendoakan kesuksesan saya.
4. Ibu Trias Setyowati, S.E., M.M dan Ibu Tatit Diansari Reskiputri SE., MM. selaku dosen pembimbing I dan II, Ibu Dra. RETNO ENDAH SUPENI, MM selaku penguji karena telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Adik-adik saya yang sudah menjadi salah satu semangat dan alasan untuk menyelesaikan skripsi ini agar cepat lulus.
6. Laki-laki yang selalu menemani dalam segala kondisi, selalu sabar dan selalu memberi semangat, Dibrito Junindo Akbar. Terimakasih mas, terimakasih selalu ada dan masih menemani sampai dititik ini.
7. Galuh Ciptaning Tiyas, yang selalu ada selama 10 tahun ini dan memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga dilancarkan segala urusanmu, mari berjuang bersama untuk mencapai

yang kita inginkan. Semoga selalu bisa melewati segala pahit manisnya hidup bersama

8. Putri Nurhidayah, yang selalu bersedia menjadi tempat berkeluh kesah tentang hidup, tentang hati dan membantu banyak hal untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga apapun hal baik yang kamu inginkan segera tercapai.
9. Tyas Nur Wulan Afriana, yang selalu ada dan memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini, mendengarkan segala keluh kesah kehidupan dan selalu memberi vibes yang positif saat kondisi diri ini sedang tidak baik-baik saja. Semoga segera menemukan seseorang yang tidak pandai menyakiti.
10. Alfa Hidayah, terimakasih banyak mik untuk segala canda tawa yang menghibur disaat perasaan sedang tidak baik. semoga semua hal baik menyertai perjalanan hidupmu.
11. Lailatus Surur, terimakasih banyak sudah mengajarkan banyak arti hidup untuk tetap bersyukur. Semoga dimudahkan segala hal baik yang ingin kamu capai bos.
12. Nur A'yunin Gus Annisa, Nisa, terimakasih ya sudah menemani perjalanan kuliahku selama 3 tahun ini, terimakasih sudah menjadi partner yang baik dalam segala hal. Mendengarkan cerita susah senangku, semoga rencana kita buat wisuda baeng bisa terealisasi tahun ini yaa. yuk semangat.
13. Nur Sabilillah Ayuningtias, terimakasih banyak bisa sudah menemani selama ini, menjadi teman kuliah yang baik, mendengarkan keluh kesah tentang kehidupan, memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi. Semoga semua hal baik yang kamu rencanakan segera tercapai.

14. Difa Maharani, terimakasih sudah menjadi teman bertukar pikiran dan sharing tugas kuliah, terimakasih sudah menjadi teman yang baik selama ini, selalu memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi. Semoga dilancarkan segala niat baiknya.
15. Dias Abhirama Putra, terimakasih sudah selalu ada dan bisa diandalkan disaat genting, semoga kuliahnya selalu diberi kelancaran sampai mendapatkan gelar sarjana.
16. Mbak Maharani Andika Putri, sudah bersedia direpotin, ditanyai perihal skripsi, terimakasih sudah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga kebaikan Mbak Rani dibalas lebih oleh Allah SWT.
17. Teman-teman kelas Manajemen D angkatan 2017, yang sudah menjadi teman yang baik dan memberi warna cerita masa kuliah saya selama 4 tahun ini.
18. Teman-teman Kedai Koe, Raga, Thomas, Amal, Mas Deri, Mas Dirga, dll yang sudah banyak menghibur disaat diri ini merasa suntuk untuk menyelesaikan skripsi.
19. Teman-teman KKN Kelompok 118, Ekik, Mak Wanda, Mamik, Mbak Lena dan Baba Zay terimakasih sudah menemani 1 bulan kemarin untuk menyelesaikan mata kuliah KKN. Terimakasih segala cerita dan pengalaman barunya. Semoga kalian bisa lekas menyusul menyelesaikan skripsi dan segera mendapat gelar sarjana.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang bisa kita ingat. Segala puji bagi Allah yang telah menciptakan alam semesta ini beserta isinya atas segala berkah, rahmat, taufik serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BUMDES DANA ASRI SEJAHTERA DESA WONOASRI KECAMARAN TEMPUREJO KABUPATEN JEMBER”.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulisan mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

- a. Maheni Ika Sari, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Trias Setyowati Ibu Trias Setyowati, S.E., M.M selaku Dosen pembimbing I dan Ibu Tatit Diansari Reskiputri SE., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dan bersedia untuk membimbing dalam penyelesaian skripsi ini.
- c. Dra. RETNO ENDAH SUPENI, MM. selaku Dosen Penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.

- d. Seluruh staf pengajar/dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ilmunya kepada penulis, khususnya dosen pengajar Program Studi Manajemen.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN PENULIS	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRACT	xi
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRA	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.2 Manajemen Pemasaran Jasa.....	14
2.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.2.3 Perspektif Pendekatan Kualitas Pelayanan	18
2.3 Kepercayaan.....	19
2.3.1 Pengertian Kepercayaan.....	19

2.3.2 Indikator Kepercayaan	20
2.3.3 Elemen Penting Kepercayaan.....	21
2.4 Kepuasan Pelanggan	23
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	23
2.4.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	24
2.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	25
2.5 Penelitian Terdahulu	26
2.6 Kerangka Konseptual.....	34
2.7 Hipotesis	35
2.7.1 Pengaruh <i>tangibles</i> terhadap kepuasan pelanggan.....	36
2.7.2 Pengaruh <i>responsiveness</i> terhadap kepuasan pelanggan.....	36
2.7.3 Pengaruh <i>reliability</i> terhadap kepuasan pelanggan.....	37
2.7.4 Pengaruh <i>assurance</i> terhadap kepuasan pelanggan.....	38
2.7.5 Pengaruh <i>empathy</i> terhadap kepuasan pelanggan	38
2.7.6 Pengaruh <i>ability</i> terhadap kepuasan pelanggan	39
2.7.7 Pengaruh <i>benevolence</i> terhadap kepuasan pelanggan.....	39
2.7.8 Pengaruh <i>integrity</i> terhadap kepuasan pelanggan	40
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Identifikasi Variabel	41
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	42
3.3 Desain Penelitian	51
3.4 Sumber Data	52
3.4.1 Data Primer	53
3.4.2 Data Sekunder	53

3.5 Metode Pengumpulan Data.....	54
3.6 Populasi, Sample dan Teknik Pengambilan Sampel.....	55
3.6.1 Populasi	55
3.6.2 Sampel.....	55
3.6.3 Teknik pengambilan sampel.....	56
3.7 Teknik Analisis Data.....	57
3.7.1 Uji Validitas	57
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	57
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda	58
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	59
3.9.1 Uji Multikolinieritas	59
3.9.2 Uji Heteroskedastisitas	59
3.9.3 Uji Normalitas	60
3.10 Uji Hipotesis	61
3.10.1 Uji t.....	61
3.10.2 Uji F.....	62
3.10.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	62
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Gambaran Singkat Obyek Penelitian.....	64
4.1.1 Sejarah BUMDes Dana Asri Sejahtera	64
4.1.2 Struktur Organisasi.....	65
4.1.3 VISI, MISI dan MOTTO.....	66
4.2 Aspek Personalia.....	66
4.2.1 Jumlah Tenaga Kerja.....	66

4.2.2 Jam Kerja.....	67
4.2.3 Sistem Upah	67
4.3 Aspek Operasional Usaha.....	67
4.3.1 Aspek Teknis dan Operasi.....	67
4.3.2 Aspek Keuangan	68
4.3.3 Asepek Ekonomi dan Sosial.....	69
4.4 Aspek Pemasaran	69
4.5 Jenis Data untuk Kebutuhan Analisis	69
4.5.1 Karakteristik Responden	69
4.5.2 Tanggapan Responden	72
4.6 Hasil Analisis Data	83
4.6.1 Uji Validitas	83
4.6.2 Uji Reliabilitas.....	85
4.6.3 Uji Regresi Linier Berganda	86
4.6.4 Uji Asumsi Klasik	85
4.6.5 Uji Hipotesis.....	88
4.7 Pembahasan	93
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	99
5.2.1 Bagi Pihak BUMDes Dana Asri Sejahtera.....	99
5.2.2 Bagi Kalangan Akademis.....	100



DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Total Nasabah BUMDes Dana Asri Sejahtera	5
1.2 Tabel Jumlah Tabungan dan Pinjaman BUMDes Dana Asri Sejahtera	5
2.1 Tabel Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.2 Tabel Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Tabel Kerangka Konseptual	28
3.1 Tabel Penilaian Skala Likert.....	43
4.1 Tabel Struktur Organisasi BUMDes Dana Asri Sejahtera	51
4.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelami.....	53
4.3 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
4.4 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .	54
4.5 Tabel Tanggapan Responden mengenai <i>Tangibles</i>	55
4.6 Tabel Tanggapan Responden mengenai <i>Responsiveness</i>	56
4.7 Tabel Tanggapan Responden mengenai <i>Reliability</i>	57
4.8 Tabel Tanggapan Responden mengenai <i>Assurance</i>	58
4.9 Tabel Tanggapan Responden mengenai <i>Empathy</i>	59
4.10 Tabel Tanggapan Responden mengenai <i>Ability</i>	60
4.11 Tabel Tanggapan Responden mengenai <i>Benevolence</i>	62
4.12 Tabel Tanggapan Responden mengenai <i>Integrity</i>	62
4.13 Tabel Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Nasabah	64
4.14 Tabel Hasil Uji Validitas	65
4.15 Tabel Hasil Uji Reliabilitas	67
4.16 Tabel Hasil Uji Regresi Linier Berganda	68
4.17 Tabel Hasil Uji Multikolinieritas.....	70
4.18 Tabel Hasil Uji t	73
4.19 Tabel Hasil Uji F	75
4.20 Tabel Hasil Uji Determinasi Koefisien (R^2).....	77

DAFTAR GAMBAR

4.1 Gambar Hasil Uji Heterokedastisitas	71
4.2 Gambar Hasil Uji Normalitas	72



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Kuesioner Penelitian	107
2. Lampiran Tabulasi Data Responden	115
3. Lampiran Data Deskriptif.....	135
4. Lampiran Dokumentasi	144

