



PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BAITUL MAL WAT-TAMWIL(BMT) SIDOGIRI UNIT
GLENMORE

PROPOSAL PENELITIAN

Oleh :

Mega Selvia Tulumamah

NIM. 1210411003

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

JANUARI, 2016

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Penaruh kualitas layanan jasa terhadap kepuasan nasabah di BMT Sidogiri Unit Glenmore, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari :

Tanggal :

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Drs Ahmad Suharto, M.P

NPK 89 06 242

Anggota 1,

Anggota 2,

M Naely Azhad, M.Si
NIP 196612311993031006

Rudi Kusubagio, Drs, MM
NIDN 0719074801

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

Drs Ahmad Suharto, M.P
NPK 89 06 242

Maheni Ika Sari, SE., M.M
NIP 19770 811 2005 01 2001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” Pengaruh Kualitas layanan jasa terhadap kepuasan nasabah di BMT Sidogiri Unit Glenmore.

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

1. Drs. Ahmad Suharto, M.P, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Maheni Ika Sari, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. M Naely Azhad, M.Si, selaku dosen pembimbing I dan Rudi Kusubagio, Drs, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Drs. Ahmad Suharto, M.P, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staf Pengajar/Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
6. Kedua orang tua tercinta, Muhamad Yahya Dan Siti Romla untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
7. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.

8. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2012 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember 30 April 2016

Penyusun

Mega Selvia Yahya

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.2 pengertian Baitul Mal-Wat Tamwil.....	9
2.1.3 Pemasaran Jasa	10
2.1.4 Pengertian Jasa	11
2.1.5 Karakteristik Jasa	12
2.1.6 Kualitas Jasa	13
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	15
2.1.7.1 Pengertian Kepuasan.....	15
2.1.7.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.7.3 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.7.4 Hubungan Kualitas jasa dan kepuasan pelanggan	17
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Konseptual	19
2.4 Hipotesis Penelitian	20
BAB 3 METODE PENELITIAN	21
3.1 Identifikasi Variabel	21
3.2 Definisi Operasional Variabel	21
3.3 Jenis dan Sumber Data	25

3.4 Teknik Pengambilan Sampel	26
3.4.1 Populasi.....	26
3.4.2 Sampel.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.5.1 Metode Pengolahan Data.....	28
3.6 Uji Validitas dan Rehabilitas	28
3.6.1 Uji Validitas.....	28
3.6.2 Uji Reliabilitas	29
3.7 Analisis Regresi Linier Berganda	29
3.8 Pengujian hipotesisi.....	29
3.8.1 Uji Multikolinearitas	29
3.8.2 Uji Heteroskedastisitas	30
3.8.3 Uji Normalitas	31
3.8.4 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	32
3.8.5 Koefisien Determinasi.....	32
BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum objek penelitian	33
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	33
4.1.2 Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Koperasi.....	34
4.1.3 Struktur Organisasi	36
4.1.4 Visi dan Misi Perusahaan	37
4.1.4.1 Visi Perusahaan.....	37
4.1.4.2 Misi Perusahaan	37
4.1.4.3 kegiatan operasional	38
4.2 Aspek Personalia	40
4.2.1 Jumlah Tenaga kerja.....	40
4.2.2 Jam Kerja karyawan.....	41
4.2.3 Sistem Upah	41
4.3 Data Statistik Deskripsi	42
4.3.1 Diskripsi Statistik responden.....	42
4.4 Deskriptif Variabel Penelitian.....	44
4.4.1 kehandalan	44
4.4.2 Daya Tanggap.....	45
4.4.3 Jaminan	46
4.4.4 Empati.....	47
4.4.5 Bukti Fisik.....	48
4.4.6 Kepuasan Nasabah.....	49
4.5 Analisis Data	50
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda	52
4.6.1 Pengujian Asumsi Klasik	55
4.6.1.1 Pengujian Normalitas	55
4.6.1.2 Pengujian Multikolinearitas	56
4.6.1.3 Pengujian Heterokedastisitas	56

4.6.2 Pengujian Hipotesis	57
4.6.2.1 Uji t	57
4.6.2.2 Koefisien Determinasi	59
4.7 Pembahasan	59
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Tabel Jumlah Nasabah BMT Sidogiri.....	5
Tabel 4.2.1 : Tabel JumlahTebaga Kerja di BMT Sidogiri	41
Tabel 4.3.1 : Tabel Responden menurut usia.....	42
Tabel 4.3.2 : Tabel Responden menurut jenis kelamin.....	43
Tabel 4.3.3 : Tabel reponden menurut pekerjaan.....	43
Tabel 4.3.3 : Tabel reponden menurut lama menjadi nasabah.....	44
Tabel 4.4.1 : Tabel Frekuensi terhadap Kehandalan.....	45
Tabel 4.4.2 : Tabel Frekuensi terhadap Daya Tanggap.....	46
Tabel 4.4.3 : Tabel Frekuensi terhadap jaminan.....	47
Tabel 4.4.4 : Tabel Frekuensi terhadap Empati.....	48
Tabel 4.4.5 : Tabel Frekuensi terhadap Bukti Fisik.....	49
Tabel 4.4.1 : Tabel Frekuensi terhadap Kepuasan nasabah.....	50
Tabel 4.5.5.1 : Hasil Pengujian Validitas	51
Tabel 4.5.5.2: Hasil Pengujian Reliabilitas	52
Tabel 4.6 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	53
Tabel 4.6.6.2: Hasil Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.6.2.1: Hasil Uji t	68
Tabel 4.6.6.2: Hasil Uji Koefisien Determinasi	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Konseptual	20
Gambar 4.1.3: Struktur Organisasi BMT Sidogiri unit Glenmor....	36
Gambar 4.6.1.1: Hasil Pengujian Normalitas	55
Gambar 4.6.1.3: Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	57

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN I: Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN II: Petunjuk Pengisian Kuesioner
- LAMPIRAN III: Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN IV: Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN V: Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN VI: Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN VII: Uji Validitas
- LAMPIRAN VIII: Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN IX: Tabel r Product Moment, dan Tabel Distribusi t

DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. Nitisemito, 2001, *Manajemen Personalia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Arikunto, 2001, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta; Rineka Cipta.
- _____, 2000, *Ekonometrika Dasar*, Erlangga, Jakarta.
- Bachtiar Wijaya, 2015, *Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung di Syariah Mandiri Cabang Bondowoso*. Skripsi. Universitas Muhamadiyah Jember.
- Damodar Gurajati, 1997, *Ekonometrika Dasar*, Erlangga, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 1996, *Strategi Bisnis & Manajemen*, PT.Andi, Yogyakarta.
- _____, 2002, *Manajemen Jasa. Edisi Kedua*, Cetakan Ketiga PT.Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2000, *Service, Quality, and Satisfaction*, PT.Andi, Yogyakarta.
- Freddy Rangkuti, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Imam Ghozali, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- James F. Engel et. Al, 2000. *Perilaku Konsumen*, Jilid I, edisi VI, Bina Rupa Aksara, Jakarta
- J. Supranto, 1997, *Metode Ramalan Kuantitatif Untuk Perencanaan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Kottler, Philip, 1978, *Marketing Management, Analysis, Planning, and Control*. Printice Hallof India, New Delhi.
- _____, 1997, *Marketing Management, Analysis, Planning, and Control*. 6th Edition.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jilid II. Prehalindo : Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000, *Marketing Management, Analysis, Planning, and Control*. 9th Edition. Englewood Cliffs, Printice Hall Inc. New Jersey.

Lincoln, A dan Soeratmo, 1995, *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*. Edisi kelima, Yogyakarta: BPFE UGM.

Lupiyoadi, Rambat. 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi II Jilid I, Jakarta: Erlangga.

Totok Hartoyo, 2012, *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Jasa Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah*, Universitas Muhammadiyah Jember.