

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* (KUALITAS PELAYANAN)
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DITINJAU DARI
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
PADA PT. BPRS DAYA ARTHA MENTARI BANGIL
KABUPATEN PASURUAN**

SKRIPSI

**OLEH
RIDATUL LAILA
NIM 201586290009**



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN
2019**



**PENGARUH *SERVICE QUALITY* (KUALITAS PELAYANAN)
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DITINJAU DARI
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
PADA PT. BPRS DAYA ARTHA MENTARI BANGIL
KABUPATEN PASURUAN**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Universitas Yudharta Pasuruan
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Sarjana

**OLEH
RIDATUL LAILA
NIM 201586290009**



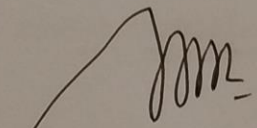
**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi oleh **Ridatul Laila** ini
telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pasuruan, 11 Juli 2019

Pembimbing I



Ifdlolul Maghfur, SEL., M.Ag
NIP.Y: 60805059

Kepala Program Studi
Ekonomi Syariah



Sukanto, S.Ag., MEI
NIP.Y: 0860905063

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

Skripsi oleh **Ridatul Laila** ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 23 Juli 2019

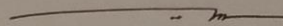
DEWAN PENGUJI

Penguji I



Abdillah Mundir, SE., MM
NIP.Y: 0860902092

Penguji II



M. Dayat, S.PdI., MM
NIP.Y: 0690900038

Mengetahui,

Kepala Program Studi
Ekonomi Syariah



PA Sukanto, S.Ag., MEI
NIP.Y 0860905063

Dekan
Fakultas Agama Islam



Asrul Anam, S.Ag., M.Pd I
NIP.Y. 0860305038

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ridatul Laila
NIM : 201586290009
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 11 Juli 2019



ABSTRAK

RIDATUL LAILA: 2015.86.29.00.09. Pengaruh *Service Quality* (Kualitas Pelayanan) Terhadap Kepuasan Nasabah Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam Pada PT. BPRS Daya Artha Mentari Bangil Kabupaten Pasuruan. Skripsi. Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Yudharta Pasuruan.

Dosen Pembimbing **Ifdlolul Maghfur, SEI., M.Ag**

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Perspektif Ekonomi Islam

PT. BPRS Daya Artha Mentari merupakan salah satu Lembaga Keuangan berbasis syariah yang berkembang dan bersaing dengan perbankan yang ada di Indonesia. Salah satu masalah yang dihadapi adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan harapan nasabah atau belum. Solusi yang dianjurkan adalah dengan selalu menjaga kepuasan nasabah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah dianjurkan oleh Islam.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *syariah compliance* (kepatuhan syariah) terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Daya Artha Mentari Bangil.

Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanasi. Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah di PT. BPRS Daya Artha Mentari Bangil dengan sampel sebanyak 92 orang nasabah. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik random sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangibles* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *syariah compliance* (kepatuhan syariah) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan *reliability* (keandalan) dan *empathy* (empati) berpengaruh secara signifikan tetapi tidak berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah.

ABSTRACT

SRI WAHYUNI: 2015.86.29.00.11. Effect of Service Quality on Customer Satisfaction Viewed From Islamic Economic Perspectives at PT. BPRS Daya Artha Mentari Bangil Pasuruan Regency. Essay. Islamic Economics Study Program, Faculty of Islamic Studies, Yudharta Pasuruan University.

University Supervisor **Ifdlolul Maghfur, SEL., M.Ag**

Keywords:Service Quality, Customer Satisfaction, Islamic Economic Perspective
PT. BPRS Daya Artha Mentari is one of the sharia-based financial institutions that develops and competes with banks in Indonesia. One of the problems faced is the service provided whether it is in line with customer expectations or not. The recommended solution is to always maintain customer satisfaction by improving the quality of services that have been recommended by Islam.

This study aims to determine the effect of service quality, namely: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy and shariah compliance to customer satisfaction PT. BPRS Daya Artha Mentari Bangil.

This type of research is explanatory research. The population in this study are all customers at PT. BPRS Daya Artha Mentari Bangil with a sample of 92 customers. Sampling is done using random sampling techniques. Data collection techniques were carried out by questionnaire. Data analysis was performed by multiple linear regression analysis techniques.

The results showed that tangibles, responsiveness , assurance and sharia compliance had a positive and significant effect on customer satisfaction. Whereas reliability and empathy significantly influence but do not have a positive effect on customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah, penulis memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Service Quality* (Kualitas Pelayanan) Terhadap Kepuasan Nasabah Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam Pada PT. BPRS Daya Artha Mentari Bangil Kabupaten Pasuruan”**. sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Syariah di Universitas Yudharta Pasuruan.

Sholawat dan salam terlimpah selalu kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan (*Uswatun Hasanah*) yang telah menebarkan risalah kebenaran dimuka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, Penulis menyadari bahwa banyak hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi, alhamdulillah berkat rahmat dan pertolongan Allah SWT serta bantuan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu serta memberikan dukungan moril maupun materil baik secara langsung ataupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini. Dalam hal ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Romo KH. M. Sholeh Bahrudin selaku pengasuh Yayasan Darut Taqwa, dimana Universitas Yudharta Pasuruan bernaung dan atas nasehat-nasehat beliau dalam hidup berdampingan dengan masyarakat tanpa membedakan semua kalangan
2. Teristimewa kepada keluarga tercinta Ayah dan Ibu serta adikku, dengan penuh kesabaran, penuh kasih dan ketulusan serta perhatiannya telah memberikan support baik materi, moril serta doa yang tidak pernah putus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Saifulloh, M.HI, selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Bapak Asrul Anan, S.Ag., M.Pd I selaku Dekan Fakultas Agama Islam.
5. Bapak Sukamto, MEI, selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Yudharta Pasuruan

6. Bapak Ifdlolul Maghfur, SEI, M.Ag selaku dosen pembimbing yang telah sudi membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya selama masa kuliah.
8. Bapak Saiful, selaku Direktur PT. BPRS Daya Artha Mentari Bangil beserta jajaran staf yang sudah mengizinkan dan membantu dalam memperoleh data untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman mahasiswa ekonomi syariah, khususnya angkatan 2015.
10. Dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terimakasih banyak atas semangat dan dukungannya.

Pasuruan, 11 Juli 2019

Penulis

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, kupersembahkan karya kecil ini untuk orang-orang yang sudah berperan dalam hidupku:

- Untuk kedua orang tuaku, Ayah Ibu (Rohim, Sartina) yang tak pernah lelah membesarkanku dengan penuh kasih sayang, serta memberi do'a, dukungan, perjuangan, motivasi dan pengorbanan dalam hidup ini.
- Teruntuk adikku satu-satunya (Achmad Subhan Masykur) yang selalu memberi dukungan, semangat dan selalu mengisi hari-hariku dengan canda tawa dan kasih sayangnya.
- Teruntuk seseorang yang spesial (Mochammad Imron Chanafi) yang selalu menyemangatiku, memberi motivasi dan dukungan, do'a serta kasih sayang.
- Teman-teman ekonomi syariah seperjuangan yang selalu mensupport satu sama lain, suka duka telah kita lalui. Semoga kelak akan menjadi orang yang sukses.

MOTTO

وَمَنْ جَاهَدَ فَإِنَّمَا يُجَاهِدُ لِنَفْسِهِ

“Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri”

-(Q.S Al-‘Ankabut: 6)-

DAFTAR ISI

COVER	i
GAMBAR LOGO	ii
COVER DALAM	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRISPI	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
PERSEMBAHAN	xi
MOTTO	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Hipotesis Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	7
F. Definisi Istilah	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu	12
B. Konsep Pelayanan	17
1. Pengertian Kualitas	17
2. Pengertian Pelayanan	18
3. Karakteristik Pelayanan	19
4. Kualitas Pelayanan	20

5. Kualitas Pelayanan Jasa Bank	22
6. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam	23
7. Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam	27
C. Konsep Kepuasan Nasabah	38
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	38
2. Ciri-ciri Nasabah yang Puas	39
3. Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah	39
4. Kepuasan Nasabah Menurut Islam	41
D. Kerangka Konseptual	42

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	43
B. Lokasi Penelitian	43
C. Populasi dan Sampel	44
1. Populasi	44
2. Sampel	44
D. Variabel Penelitian	45
1. Variabel bebas	45
2. Variabel terikat	45
E. Sumber Data	46
1. Data Primer	46
2. Data Sekunder	46
F. Instrumen Penelitian	46
G. Pengumpulan Data	47
1. Kuesioner	47
2. Observasi	48
3. Metode Dokumenter	48
H. Uji Validitas dan Reabilitas	49
1. Uji Validitas	49
2. Uji Reabilitas	49
I. Uji Asumsi Klasik	49
1. Uji Linearitas	49
2. Uji Normalitas.....	50

3. Uji Multikolinearitas	50
4. Uji Heteroskedastisitas	51
J. Analisis Data	51
1. Analisis Statistik Deskriptif	52
2. Analisis Statistik Inferensial	52
K. Uji Hipotesis	53
1. Uji Parsial (t)	53
2. Uji Simultan (F)	54
3. Koefisien Determinasi (R^2)	55

BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL ANALISIS

A. Gambaran Umum PT. BPRS Daya Artha Mentari	56
1. Sejarah Berdirinya PT. BPRS Daya Artha Mentari	56
2. Profil Perusahaan	57
3. Visi dan Misi Perusahaan	59
B. Gambaran Umum Responden	59
1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Usia	60
3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	61
4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
C. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	62
1. Hasil Uji Validitas	62
2. Hasil Uji Reliabilitas	63
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	64
1. Hasil Uji Linearitas	64
2. Hasil Uji Normalitas	64
3. Hasil Uji Multikolinearitas	66
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
E. Analisis Data	68
1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif	68
2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	82
F. Hasil Uji Hipotesis	85
1. Hasil Uji Parsial (t)	85

2. Hasil Uji Simultan (F)	90
3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	92

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Tangibles Terhadap Kepuasan Nasabah	93
B. Pengaruh Reliability Terhadap Kepuasan Nasabah.....	93
C. Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Nasabah	94
D. Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah	94
E. Pengaruh Empathy Terhadap Kepuasan Nasabah	95
F. Pengaruh Syariah Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah	95
G. Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Syariah Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah ..	96

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	97
B. Saran	97

DAFTAR PUSTAKA	100
-----------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Usia	60
Tabel 4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	61
Tabel 4.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas	62
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.7	Hasil Uji Linearitas	64
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4.10	Distribusi Jawaban Responden Indikator Tangibles	68
Tabel 4.11	Distribusi Jawaban Responden Indikator Reliability	70
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban Responden Indikator Responsiveness	72
Tabel 4.13	Distribusi Jawaban Responden Indikator Assurance	74
Tabel 4.14	Distribusi Jawaban Responden Indikator Empathy	77
Tabel 4.15	Distribusi Jawaban Responden Indikator Syariah Compliance	79
Tabel 4.16	Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah	81
Tabel 4.17	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	83
Tabel 4.18	Hasil Uji Hipotesis Indikator Tangibles	86
Tabel 4.19	Hasil Uji Hipotesis Indikator Reliability	87
Tabel 4.20	Hasil Uji Hipotesis Indikator Responsiveness	87
Tabel 4.21	Hasil Uji Hipotesis Indikator Assurance	88
Tabel 4.22	Hasil Uji Hipotesis Indikator Empathy	89
Tabel 4.23	Hasil Uji Hipotesis Indikator Syariah Compliance	90
Tabel 4.24	Hasil Uji Simultan (F).....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	65
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	104
Lampiran 2	Data Responden	109
Lampiran 3	Frekuensi Tanggapan Responden	113
Lampiran 4	Tanggapan Responden	118
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas	132
Lampiran 6	Hasil Uji Reliabilitas	136
Lampiran 7	Hasil Uji Linearitas	137
Lampiran 8	Hasil Uji Normalitas, Hasil Uji Multikolinearitas	138
Lampiran 9	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda, Hasil Uji Simultan (F), Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	139
Lampiran 10	Dokumentasi Penelitian	140
Lampiran 11	Riwayat Hidup	141