

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BMT
“AMANAH” WELERI**

SKRIPSI



Oleh :

IFA KHAIRUL JANAH
NIM. 062411014

**FAKULTAS SYARI'AH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2011**

Ali Murtadlo, M. Ag
Perum Bringin Indah Jl. Mahoni D.1V/03
Ngaliyan - Semarang
H. Maltuf Fitri. SE,M.Si
Jl. Perum Permata Puri Blok F IX/2

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (eksemplar)
Hal : Naskah skripsi
A.n. Ifa Khairul Jannah

Assalamu'alaikum wr.wb

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah saudara:

Nama : Ifa Khairul Jannah
NIM : 062411014
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA BMT "AMANAH"
WELERI

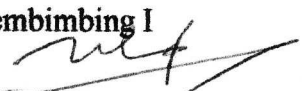
Dengan ini saya mohon kiranya skripsi tersebut dapat segera dimunaqasahkan.

Demikian harap maklum adanya.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Semarang, 6 Juni 2011

Pembimbing I


Dr. Ali Murtadlo, M. Ag
NIP. 19 710830 199803 1 003

Pembimbing II


H. Maltuf Fitri SE, M.Si
NIP. 19741016 200312 1 003



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS SYARI'AH
Jl. Prof. Dr. Hamka KM 02 Ngaliyan Telp. (024) 7601291 Semarang

PENGESAHAN

Skripsi saudara : **Ifa Khairul Jannah**
NIM : **062411014**
Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
BMT "AMANAH" WELERI**

Telah dimunaqasahkan oleh dewan penguji Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude/baik/cukup pada tanggal :

28 Juni 2011

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata I (S1) dalam ilmu Syari'ah jurusan Ekonomi Islam tahun akademik 2010/2011.

Semarang, 5 Juli 2011

Mengetahui


Ketua Sidang,


Johan Arifin, M.Ag
NIP. 19710903 200212 1 001

Sekretaris Sidang,


H Maltuf Fitri SE, M.SI
NIP. 19741016 200312 1 003

Penguji I,



Ari Kristin P, SE, M.SI
NIP. 19790512 200501 2 004



Penguji II,


Suwanto, S. Ag. MM
NIP. 19700302 200501 1 003

Pembimbing I,


Dr. Ali Murtadlo, M, Ag
NIP. 19710830 199803 1 003

Pembimbing II,


H. Maltuf Fitri SE, M.Si
NIP. 19741016 200312 1 003

ABSTRAK

Kualitas jasa (pelayanan) merupakan kunci dari loyalitas nasabah (konsumen). Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik BMT Amanah Weleri dalam perkembangannya dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya dengan memperhatikan dimensi kualitas pelayanan itu sendiri yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, *empathy*, dan bukti fisik. Karena dalam lima tahun terakhir BMT Amanah Weleri mengalami penurunan jumlah nasabah. Lembaga yang dikelola dengan profesional akan menumbuhkan kelayakmasyarakatan dan memberikan pelayanan yang memuaskan. Loyalitas nasabah terhadap BMT Amanah merupakan faktor yang penting agar jumlah nasabah lebih optimal. Dari latar belakang masalah tersebut yang mendorong untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada BMT Amanah Weleri

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada BMT Amanah Weleri, untuk mengetahui tingkat loyalitas nasabah serta untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung berpengaruh pada loyalitas nasabah.

Sampel yang digunakan sejumlah 87, teknik pengambilan sampel dengan *accidental sampling*. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh berdasarkan jawaban responden terhadap angket yang dibagikan peneliti kepada nasabah di BMT Amanah Weleri. Metode analisis datanya menggunakan regresi linier sederhana, analisis deskriptif variabel penelitian dan uji hipotesa (uji t), sedangkan pengolahan datanya menggunakan SPSS 18.00 *for Windows*.

Dari hasil pengolahan data penelitian diperoleh regresi linier sederhana $Y = -1,213 + 0,279X$ dan besarnya pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah adalah 73,7%. Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa p value (sig) sebesar 0.000 yang dibawah alpha 5% yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BMT Amanah Weleri. Berdasarkan koefisien determinasi dapat diketahui bahwa variabel independen menjelaskan variabel dependen sebesar 73,7%, sedang yang 26,30% dijelaskan oleh variabel lain yang dalam hal ini tidak menjadi bahan penelitian penulis.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas.

DEKLARASI

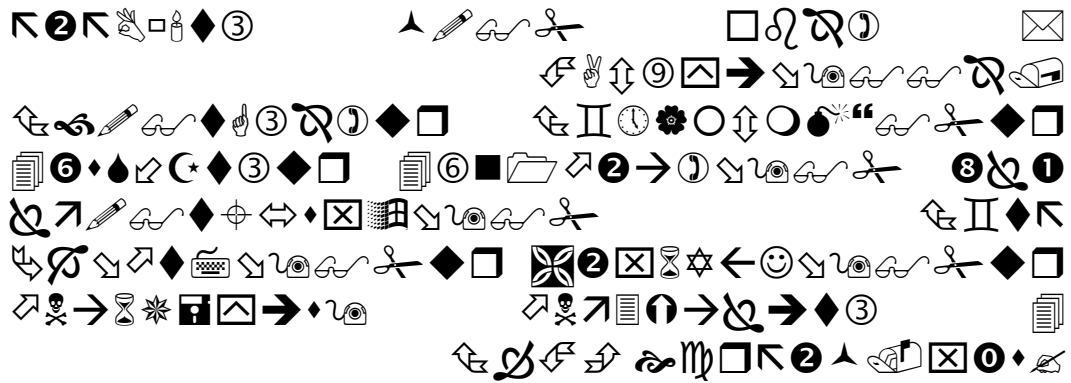
Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan Rujukan

Semarang, Juni 2011

Deklarator,

Ifa Khairul jannah
NIM. 062411014

MOTTO



”Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”
(QS. Al-Nahl: 90)

PERSEMBAHAN

ALLAH SWT

Atas rahmat dan bidadayanya selama ini kepada hamba

Nabi muhammad SAW, junjunganmu yang menjadi penuntut umat di dunia dan di akhirat.

Skripsi ini ku persembahkan untuk :

Almamaterku tercinta, Fakultas syari'ah IAIN Walisongo Semarang

Bapak H.ahmad sakuri,ibu Hj khusnul khotimah,dan ibu Hj.Nor kholifah tercinta yang memberikan dorongan dan semangat serta do'a suci dengan setulus hati.

*Untuk suamiku tercinta yang telah mengisi hari-hariQ selama ini.
Kakak dan adek-adekQ,Mas ali, mb indah, mb siti mas kodri,mb novi,mas ali,de umi,mufli,puput,syifa,zidna.*

Depink,de ikhsir,ndok nikmah,

Untuk keluarga besarku yang tak dapat aku sebutkan satu persatu, yang telah memberikan do'a serta semangatnya.

Untuk sahabat-sahabatku niki'mah,muke,olif,adip,dika,titin,mb nikmah,khaura,very, dan personil kost K-15, terimakasih karena kalian telah menjadi sahabatku yang selalu menemani dan membantuku dalam suka maupun duka.

"THANKS FOR EVERYTHING"

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi ALLAH SWT yang telah melimpahkan segala taufiq dan hidayah-NYA kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BMT “AMANAH” WELERI” dengan baik tanpa kendala yang berarti. shalawat serta salam semoga selalu tercurah ke haribaan nabi besar akhir zaman beliau baginda rasulullah Muhammad saw, beserta keluarga dan para sahabatnya yang senantiasa membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang, dari zaman jahiliyyah menuju zaman yang penuh ilmu dan iman di dada.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S.1) dalam jurusan ekonomi islam fakultas syari’ah IAIN Walisongo Semarang.

Ucapan terimakasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan bantuan dalam bentuk apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terimakasih terutama penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibin, M.Ag selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. Imam Yahya, M.Ag selaku Dekan Fakultas syari’ah IAIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Dr. Ali Murtadlo, M.Ag, , selaku Kajor Ekonomi Islam.
4. Bapak Dr. Ali Murtadlo, M.Ag selaku Dosen Pembimbing I, serta Bapak H. Maltuf Fitri, SE, M. Si selaku Dosen Pembimbing II, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.
5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syari’ah IAIN Walisongo Semarang yang telah membekali berbagai pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

6. Seluruh karyawan BMT “AMANA” WELERI yang telah membantu memberikan waktunya. Semua itu sangat berharga bagi penulis.
7. Kepada Ayah H. Ahmad Sakuri dan Ibu HJ. Khusnul Khotimah, beliau adalah semangat hidup bagi penulis yang telah memberikan do’a agar selalu melangkah dengan optimis.
8. Kepada Abah Tauhid dan Ibu yang selalu memberi Do’a dan dukungan kepada penulis.
9. Kepada kakak dan adik-adik saya yang senantiasa memberi warna dalam hidupku.
10. Semua teman-teman EI A 2006, kalian adalah teman-teman yang paling baik dan jangan pernah terputus tali persahabatan kita.
11. Semua teman-teman kos K 15.

Penulis tidak dapat berbuat sesuatu untuk membalas budi, selain memanjatkan doa semoga kita dalam lindungannya, Amin.

Akhir kata semoga Tugas Akhir yang penulis susun dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Semarang, Juni 2011

Penulis

Ifa Khairul Jannah
NIM. 062411014

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii0 |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN ABSTRAK..... | iv |
| HALAMAN DEKLARASI..... | v |
| HALAMAN MOTTO | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vii |
| HALAMAN KATA PENGANTAR..... | viii |
| HALAMAN DAFTAR ISI | x |
| HALAMAN TABEL | xiv |
| HALAMAN GAMBAR..... | xvii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 9 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 10 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 10 |
| 1.5 Sistematika Skripsi | 11 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 BAITUL MAL WATTAMWIL (BMT)..... | 13 |
| 2.1.1 Pengertian BMT | 13 |
| 2.1.2 Prinsip Utama BMT | 14 |
| 2.1.3 Prinsip Operasional BMT | 15 |
| 2.1.4 Fungsi BMT | 17 |
| 2.1.5 Tujuan BMT..... | 18 |
| 2.1.6 Aspek Kesehatan BMT | 19 |

| | | |
|-------|--|----|
| 2.2 | Kualitas Pelayanan | 21 |
| 2.2.1 | Pengertian kualitas..... | 21 |
| 2.2.2 | Pelayanan Dalam Islam | 23 |
| 2.2.3 | Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 25 |
| 2.3 | Loyalitas Pelanggan atau Nasabah | 31 |
| 2.3.1 | Pengertian Loyalitas Pelanggan | 31 |
| 2.3.2 | Perspektif Loyalitas Pelanggan | 32 |
| 2.4 | Penelitian Terdahulu..... | 34 |
| 2.5 | Kerangka Pemikiran Teoritik | 36 |
| 2.6 | Hipotesis | 36 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | | |
|-------|--|----|
| 3.1 | Jenis dan Sumber Data | 37 |
| 3.2 | Populasi dan Sampel..... | 38 |
| 3.3 | Metode Pengumpulan Data | 39 |
| 3.4 | Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel..... | 41 |
| 3.4.1 | Uji Validitas..... | 41 |
| 3.4.2 | Uji Reabilitas | 43 |
| 3.5 | Variabel Penelitian dan pengukuran..... | 44 |
| 3.6 | Teknik Analisis Data | 45 |
| 3.6.1 | Uji Normalitas | 45 |
| 3.6.2 | Koefisien Determinasi | 45 |
| 3.6.3 | Analisis Regresi Sederhana | 46 |
| 3.6.4 | Menguji Hipotesis | 46 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | | |
|-------|--------------------------------------|----|
| 4.1 | Gambaran Umum BMT AMANAH WELERI..... | 48 |
| 4.1.1 | Sejarah Singkat BMT Amanah..... | 48 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi BMT Amanah | 50 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi BMT Amanah..... | 50 |
| 4.1.4 | Maksud dan Tujuan BMT Amanah..... | 51 |

| | |
|--|----|
| 4.1.5 Produk-Produk BMT Amanah | 52 |
| 4.2 Deskriptif Data Penelitian dan Responden..... | 53 |
| 4.2.1 Deskriptif Data Penelitian | 53 |
| 4.2.2 Deskriptis Responden | 54 |
| 4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 60 |
| 4.3.1 Uji Validitas..... | 60 |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas..... | 62 |
| 4.4 Uji Normalitas | 62 |
| 4.5 Deskriptif Variabel Penelitian | 64 |
| 4.5.1 Deskriptif Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan BMT | 64 |
| 4.5.2 Deskriptif variabel loyalitas Nasabah..... | 80 |
| 4.6 Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis | 85 |
| 4.6.1 Persamaan Regresi Sederhana..... | 85 |
| 4.6.2 Uji Hepotesis Menggunakan Uji t atau Uji Persial | 86 |
| 4.6.3 Koefisien Determinasi R^2 | 88 |
| 4.7 Pembahasan | 88 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 96 |
| 5.2 Saran | 97 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 : Jumlah Nasabah BMT Amanah Tahun 2006-2010 | 8 |
| Tabel 3.1 : Operasional Variabel Penelitian..... | 44 |
| Tabel 4.1 : Jenis Kelamin Responden | 55 |
| Tabel 4.2 : Pekerjaan Responden | 56 |
| Tabel 4.3 : Umur Responden | 57 |
| Tabel 4.4 : Tingkat Pendidikan Responden..... | 59 |
| Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas Instrumen..... | 61 |
| Tabel 4.6 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen..... | 62 |
| Tabel 4.7 : Kriteria Diskriptif Persentase Variabel Kualitas Pelayanan BMT Amanah | 65 |
| Tabel 4.8 : Kriteria Diskriptif Data Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan BMT Amanah..... | 65 |
| Tabel 4.9: Rangkuman Analisis Deskriptif Persentase Variabel Kualitas Pelayanan BMT Amanah | 66 |
| Tabel 4.10: Bila Pihak BMT Amanah Mengadakan Perjanjian dengan Nasabah selalu Menepatinya..... | 67 |
| Tabel 4.11 : Karyawan BMT Amanah Sangat Cepat dan Tepat dalam Melayani Nasabah..... | 68 |
| Tabel 4.12 : Pihak BMT Amanah Dapat Diandalkan dan Dapat Dipercaya ... | 69 |
| Tabel 4.13 : BMT Amanah Sangat Tanggap Dalam Merespon Permintaan .. | 70 |
| Tabel 4.14 : BMT Amanah Sangat Cepat Dalam Memberikan Informasi Yang Diberikan Nasabah | 70 |
| Tabel 4.15 : BMT Amanah Menyediakan Waktu Untuk Melayani nasabah Secara Cepat Dan Tepat..... | 71 |
| Tabel 4.16 : Perilaku Petugas BMT Amanah Sangat Meyakinkan Nasabah Dalam Melaksanakan Tugasnya | 72 |
| Tabel 4.17 : Karyawan BMT Amanah Memiliki Pengetahuan Dan Kemampuan Yang Cukup Dalam Bidang Pekerjaannya | 73 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.18 : Karyawan Atau Petugas Teller BMT Amanah Sangat Sopan Dalam Melayani Nasabah | 74 |
| Tabel 4.19 : Pihak BMT Amanah Dapat Memahami Dengan Baik Semua Kebutuhan Nasabahnya..... | 75 |
| Tabel 4.20 : Pihak BMT Amanah Dapat Menyediakan Jasa Kerja Sesuai Kebutuhan | 76 |
| Tabel 4.21 : Pihak BMT Amanah Memberikan Perhatian Individu Kepada Semua Nasabah | 76 |
| Tabel 4.22 : Penataan Dan Pengaturan Ruang <i>front Office</i> BMT Amanah Sangat Diperhatikan | 77 |
| Tabel 4.23 : Peralatan Dan Fasilitas Fisik Yang Dimiliki BMT Amanah Sangat Memadai..... | 78 |
| Tabel 4.24 : Penampilan Karyawan Sangat Rapi..... | 79 |
| Tabel 4.25 : Kriteria Deskriptif Persentase Variabel Loyalitas Nasabah BMT Amanah | 80 |
| Tabel 4.26 : Kriteria Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Variabel Nasabah BMT Amanah..... | 81 |
| Tabel 4.27 : Rangkuman Analisis Deskriptif Persentase Variabel Loyalitas Nasabah BMT Amanah..... | 81 |
| Tabel 4.28 : Saya Selalu Menceritakan Keunggulan Produk Yang Ada di BMT Amanah Kepada Teman, Saudara dan Orang Lain | 82 |
| Tabel 4.29 : Saya Akan Menyarankan Teman Untuk Menggunakan Pelayanan BMT Amanah | 83 |
| Tabel 4.30 : Saya Ingin Selalu Bertransaksi Di BMT Amanah | 83 |
| Tabel 4.31 : Saya Tetap Memilih Produk Dan Jasa BMT Amanah Meskipun Muncul Produk Dan Jasa Bank Lain..... | 84 |
| Tabel 4.32 : Hasil Analisis Regresi Sederhana | 85 |
| Tabel 4.33 : Hasil Uji Hipotesis (Uji t | 87 |
| Tabel 4.34 : Hasil Koefisien Determinasi | 88 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Teoritis..... | 36 |
| Gambar 4.1 : Struktur Organisasi | 51 |
| Gambar 4.2 : Jenis Kelamin..... | 55 |
| Gambar 4.3 : Pekerjaan | 57 |
| Gambar 4.4 : Usia | 58 |
| Gambar 4.5 : Pendidikan | 59 |
| Gambar 4.6 : Uji Normalitas | 63 |
| Gambar 4.7 : Norma Probabilitas Plot | 63 |
| Gambar4.8 : Kualitas Pelayanan BMT Amanah | 89 |
| Gambar4.9 : Loyalitas BMT Amanah Weleri | 91 |