

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA BMT AL-HIKMAH CABANG KARANGJATI**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh Gelar
Ahli Madya dalam Ilmu Perbankan Syariah



Disusun Oleh :

INDAH GITA CAHYANI

122503056

**PROGRAM D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN WALISONGO SEMARANG**

2015

Drs. H. Hasyim Syarbani, M.M
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Walisongo Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lampiran : 4 (empat) eks
Hal : Naskah Tugas Akhir An. Indah Gita Cahyani

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah Saya membimbing, meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini Saya kirim naskah Tugas Akhir Saudara:

Nama : Indah Gita Cahyani

NIM : 122503056

Judul : **Pengaruh Kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Al-Hikmah Cab. Karangjati**

Dengan ini Saya mohon kiranya Tugas Akhir saudara tersebut dapat segea diajukan. Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing, April 2015



Drs. H. Hasyim Syarbani, M.M

19570913 198203 1 002



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI D III PERBANKAN SYARIAH
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan, Telp/Fax. (024)7601291/ 7624691

PENGESAHAN

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Pada:

Tugas Akhir saudara : INDAH GITA CAHYANI
NIM : 122503056
Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BMT AL-HIKMAH
KARANGJATI

Telah dimunaqosahkan oleh dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude/baik/cukup pada tanggal:

26 Mei 2015

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (D3) dalam ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Perbankan Syariah tahun akademik 2014/2015.

Semarang, 26 Mei 2015

Dewan penguji,

Ketua Sidang

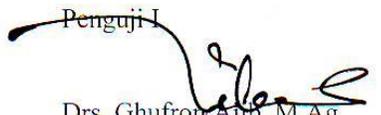

Prof. H. Dr. Mujiyono, MA
NIP. 19590215 198501 1 005



Sekretaris Sidang


Drs. H. Hasyim Syarbani, MM
NIP. 19570913 198203 1 002

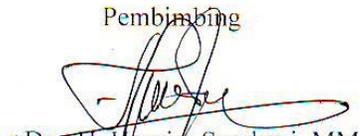
Penguji I


Drs. Ghufroin Aji, M.Ag
NIP. 19660325 199203 1 001

Penguji II


H. Much. Fauzi, SE, MM
NIP. 19730217 200604 1 001

Pembimbing


Drs. H. Hasyim Syarbani, MM
NIP. 19570913 198203 1 002

MOTTO

Tetaplah berbuat kebaikan meski tidak semua orang dapat melihat kebaikan kita atau bahkan sengaja melupakannya.

PERSEMBAHAN

- Terkhusus untuk Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan kasih sayang yang tiada henti dan tak pernah lelah mendoakan yang terbaik untuk anaknya.
- Kakak saya Agung Cahyo Pribadi dan Pebritasari yang senantiasa memberi inspirasi untuk selalu semangat dalam hidupku.
- Sahabat Alin Endarti dan Tia puspaning tyas yang telah memberikan motivasi semangat pantang menyerah yang akhirnya bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
- Serta teman-teman PBSB6 yang telah memberi kenangan-kenangan indah dalam hidupku.
- Dan pihak-pihak yang telah ikut membantu yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga kebaikan dari mereka mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa tugas akhir ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga tugas akhir ini tidak berisi satupun pikira-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 15 Mei 2015

Deklarator,



Inga Gita Cahyani

122503056

ABSTRAK

. Terdapat berbagai banyak lembaga keuangan syariah baik makro maupun mikro akan tetapi kualitas pelayanan yang berskala kualitas hal yang terpenting bagi semua lembaga keuangan syariah yang tujuannya untuk memberikan kenyamanan bagi nasabah agar dapat bertahan dan membeli ulang produk yang disediakan. Kualitas layanan dan pencapaian nilai pelanggan merupakan variable yang penting guna meningkatkan kepuasan nasabah. Hal tersebut timbul permasalahan yang membuat penulis tertarik untuk mengidentifikasi bagaimana teknik BMT Al-Hikmah Cab. Karangjati dalam meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dari kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yaitu dengan menyebarkan kuisisioner kepada 60 orang responden sebagai sample untuk mendapatkan tanggapan tentang dimensi Kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Selain menggunakan kuisisioner penulis juga menggunakan metode wawancara, pengamatan dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis menggunakan uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik normalitas, serta uji hipotesis yaitu uji t).

Dari uji validitas dan reabilitas, diperoleh tiap-tiap instrument dari semua variable nilai r tabel diatas 0,2144 dikatakan valid. Sedangkan cronbach's alpha > dari 0,630. Hal ini dapat dinyatakan realibel karena nilai *cronbach's* lebih kecil dari 0,6.

Hasil perhitungan secara partial diperoleh untuk t hitung (2.501) > t tabel (0,2144) yang berarti Kualitas layanan mempengaruhi 23 % dari kepuasan nasabah sedangkan sisanya di pengaruhi oleh faktor lain. Berarti hipotesis menyatakan ada pengaruh signifikan antara Kualitas layanan dengan kepuasan nasabah di KJKS BMT Al-Hikmah Cab. Karangjati.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, penguasa alam semesta dan raja manusia atas segala rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya. Tidak lupa saya panjatkan salawat dan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT Al-Hikmah Cabang Karangjati.” Tugas Akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan prodi perbankan syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan Tugas Akhir ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof.Dr.H.Muhibbin,M.Ag selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr.H. Imam Yahya,M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak H.Johan Arifin,S.Ag,MM selaku Ketua Prodi D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak Drs.H. Hasyim Syarbani, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun Tugas Akhir ini.
5. Seluruh dosen pengajar D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang.
6. Semua karyawan BMT Al-Hikmah yang telah meluangkan waktunya membantu penulis dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Ibuku tersayang dan semua keluargaku yang selalu menyemangatiku dan mengajari ilmu kehidupan.

8. Perpustakaan Institut dan Fakultas yang telah meminjamkan buku-buku yang diperlukan penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Teman-teman D3 Perbankan Syariah angkatan 2012 yang telah memberikan warna dalam hidupku.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis percaya bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, sehingga penulis akan sangat berterimakasih atas kritik dan saran yang bersifat membangun penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhirnya penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Semarang, Mei 2015

Penulis

Indah Gita Cahyani

NIM. 122503056

DAFTAR ISI

HAL JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
HALAMAN ABSTRAK	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN DAFTAR ISI	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4. Sistematika Penulisan	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Teori	10
2.1.1. Kinerja Karyawan	10
2.1.1.1. Definisi Kinerja	10
2.1.1.2. Definisi Karyawan.....	13
2.1.1.3. Definisi Kepuasan	16

2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	22
2.3 Hipotesis	23

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.2 Populasi dan Sampel.....	25
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	26
1. Wawancara.....	26
2. Angket (Quisioner)	27
3. Observasi	28
3.4 Variable Penelitian dan pengukuran	28
3.5 Teknik Analisis Data	30
3.5.1 Uji Instrument	31
3.5.1.1 Uji Validitas	31
3.5.1.2 Uji Reabilitas	31
3.5.1.3 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.5.1.3.1 Uji Autokorelasi.....	32
3.5.1.4 Uji Normalitas.....	32
3.5.1.5 Uji Hipotesis.....	32
3.5.1.5.1 Uji R^2	33
3.5.1.5.2 Uji F	33
3.5.1.5.3 Uji t	34

BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Penyajian Data	34
4.1.1 Sejarah berdirinya KJKS BMT Al-Hikmah.....	34
4.1.2 Gambaran Umum KJKS BMT Al-Hikmah	36
4.1.3 Visi Misi KJKS BMT Al-Hikmah	37
4.1.4 Struktur Organisasi KJKS BMT Al-Hikmah.....	38

4.2 Analisis Data dan Intrepretasi Data	43
4.2.1 Karakteristik Responden	43
4.2.1.1 Jenis Kelamin Responden	43
4.2.1.2 Usia Responden	44
4.2.1.3 Pendidikan Responden	44
4.2.1.4 Pekerjaan Responden	45
4.2.1.5 Pendapatan Responden	47
4.2.2 Deskripsi Data Penelitian	47
4.2.3 Uji Instrument	55
4.2.3.1 Uji Validitas	55
4.2.3.2 Uji Reabilitas	57
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	58
4.2.4.1 Uji Autokorelasi	58
4.2.4.2 Uji Normalitas	58
4.2.5 Uji Hipotesis	60
4.2.5.1 Uji R^2	60
4.2.5.2 Uji F	61
4.2.5.3 Uji t	61

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65
5.3 Penutup	66

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perbankan syariah maupun lembaga keuangan syariah pada akhir-akhir ini tergolong cepat. Salah satu alasannya adalah tentang keyakinan yang kuat digolongkan masyarakat muslim bahwa perbankan maupun lembaga keuangan konvensional mengandung unsur riba yang sangat tegas dilarang oleh agama Islam. Seiring berkembangnya perbankan syariah di Indonesia, berkembang pula lembaga keuangan mikro syariah dengan sarana pendukung yang lengkap. BMT merupakan salah satu lembaga keuangan mikro yang berlandaskan syariah dan berbadan hukum koperasi maka secara otomatis BMT dibawah pembinaan Departemen Koperasi dan Usaha Kecil Menengah. Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) terdiri dari dua istilah, yaitu Baitul Maal dan Baitul Tamwil. Baitul Maal lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana non profit, seperti zakat, infaq dan shodaqoh. Baitul Maal dikembangkan berdasarkan sejarah perkembangannya, yakni dari masa nabi sampai abad pertengahan perkembangan islam, dimana baitul maal berfungsi untuk mengumpulkan sekaligus mentasyarufkan dana social. Sedangkan Baitul Tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Usaha-

usaha tersebut menjadi bagian yang tak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil berlandaskan syariah.¹

Dalam kondisi persaingan yang ketat, ditandai dengan munculnya berbagai macam lembaga keuangan Islam maka hal utama yang harus diprioritaskan adalah kepuasan nasabah atau anggota dalam menerima pelayanan agar dapat bertahan dan pada akhirnya akan menarik minat nasabah maupun calon nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan oleh BMT, sehingga Lembaga Keuangan dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan menjadi prioritas utama bagi BMT pada saat ini, khususnya menjadi tolak ukur keunggulan daya saing antar BMT, bank dan pesaing lainnya. Kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction) ditentukan oleh performance produk atau jasa yang memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui.

Adapun salah satu perbedaan dari Lembaga Keuangan Syariah/BMT dengan Lembaga Keuangan Konvensional yaitu lembaga keuangan syariah berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli, atau sewa sedangkan lembaga keuangan konvensional memakai bunga.²

¹ Muhammad Ridwan, *Managemen Baitul Mal Wa Tamwil (BMT)*, Yogyakarta : UII Press, 2004, h. 126

² Abdul Bashith, *Islam dan Managemen Koperasi : Prinsip dan strategi pengembangan Koperasi di Indonesia*, Malang: UIN –Malang press, cetakan 1, 2008, h.261

Dalam menciptakan kepuasan pelanggan harus dapat menawarkan nilai yang tertinggi bagi pelanggan (Customer Delivered Value) merupakan selisih antara nilai pelanggan total dan biaya pelanggan total. Nilai pelanggan total (Customer Value) merupakan estimasi pelanggan tentang kapasitas produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan kegunaan. Biaya pelanggan total (Total Customer Cost).

$$CDV = TCV - TCC$$

CDV = Customer delivered value

TCV = Total customer value

TCC = Total customer cost

Perbandingan antara total customer value (TCV) dengan total customer cost (TCC), merupakan customer delivered value (CDV). Apabila TCV lebih besar dibanding TCC, maka pelanggan merasa diuntungkan atau puas. Sebaliknya apabila TCC lebih besar dibanding TCV, maka pelanggan merasa dirugikan atau tidak puas. $TCV > TCC =$ Pelanggan merasa diuntungkan / puasa, $TCV < TCC =$ Pelanggan merasa dirugikan/ kecewa. Apabila TCV diselisihkan dengan TCC, hasil inilah yang sebenarnya disebut CDV. Jika CDV positif, ini berarti pelanggan diuntungkan/puas, dan sebaliknya bila CDV negatif, maka pelanggan merasa dirugikan atau kurang puas.

Berdasarkan studi literature terdapat 4 pemicu utama (driver) kepuasan pelanggan :

1. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas kalo membeli dan menggunakan suatu produk yang ternyata kualitasnya baik. Kualitas produk ini adalah dimensi global dan kualitas paling tidak ada terdapat 6 element yaitu : performance, durability, feature, reability, consistency, dan design.

2. Service Quality

Service Quality sangat tergantung pada 3 hal, yakni system, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi sekitar 70 %. Tidak mengherankan kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Pembentukan attitude dan perilaku konsumen yang seiring dengan keinginan perusahaan, bukanlah pekerjaan mudah.

3. Personal Quality

pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau self esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.

4. Image Value

Kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui nilai pelanggan dan citra merk dari pelanggannya. Semakin baik nilai dan citra pelanggan juga tidak lepas dari dukungan perusahaan, terutama dari sumber daya manusianya.

Kontribusi driver ini juga dapat berubah dari waktu ke waktu untuk suatu industri. Pada krisis, suku bunga adalah komponen yang penting dalam mempengaruhi kepuasan. Saat ekonomi membaik dan tingkat suku bunga hampir sama bank, maka komponen kualitas pelayanan menjadi driver kepuasan pelanggan yang paling penting. Besarnya bobot setiap driver ini relative mudah diketahui dengan melakukan survey pasar. Dalam survey, pelanggan dapat ditanyakan secara langsung mengenai kepuasan mereka dan tingkat kepentingan dari masing-masing driver tersebut dalam mempengaruhi kepuasan mereka setelah menggunakan produk atau jasa.³

Kepuasan konsumen akan mempengaruhi kesetiaan terhadap barang atau jasa. Respon pelanggan terhadap ketidakpuasan tidak selalu melakukan tindakan. Ada yang tidak mengambil tindakan, diam-diam pindah ke merk yang lain, ada yang mengeluh pada pihak ketiga dan menceritakan ketidakpuasan tersebut. Dalam pemasaran perlu mempertahankan pelanggan, disamping menciptakan pelanggan yang baru, karena biaya mempertahankan pelanggan lebih murah daripada biaya untuk menciptakan pelanggan yang baru. Dalam menciptakan kepuasan konsumen atau kepuasan pelanggan maka perusahaan harus memulai dari kepuasan didalam perusahaan itu sendiri. Artinya sebelum menciptakan kepuasan konsumen perusahaan harus bisa menciptakan kepuasan terhadap karyawan. Dalam hal ini seorang pemasar

³ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2012, h. 87

bagaimana bisa menciptakan kepuasan pelanggannya, kalau dia sendiri tidak merasakan kepuasan.⁴

Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha ditengah persaingan yang semakin ketat. Pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan memang bermacam-macam. Akan tetapi paradigma melayani yang sebenarnya adalah hubungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan. Pelanggan berharap usahanya terus berkelanjutan, sedangkan pelanggan berharap mencapai kepuasan dalam menggunakan barang/jasa dari perusahaan.

Selama penulis menjalankan Praktek kerja lapangan (PKL) di BMT Al-Hikmah Karangjati penulis menemui beberapa masalah yaitu karyawan kurang memiliki pemahaman khusus tentang produk-produk serta kurangnya sumber daya manusia yang sehingga banyak nasabah yang complain dengan pelayanan yang diberikan BMT Al-Hikmah Karangjati.

Dari uraian tersebut penulis berminat untuk meneliti lebih lanjut tentang pengaruh kinerja karyawan dan nilai pelanggan (*Customer value* atau disebut juga *value for the customer*) dengan judul “Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah BMT Al-Hikmah Karangjati”.

1.1 Rumusan Masalah

Terdapat beberapa fenomena yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah yang memungkinkan akan menyebabkan nasabah tersebut pindah pada bank

⁴ Aviliani dan Elu, *Membangun kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan*, 1995 , h. 8

lain yang kualitas layanan dan kinerja karyawannya lebih baik, berdasarkan uraian tersebut dapat dirumuskan permasalahan yaitu: Adakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Al-Hikmah Cabang Karangjati?

1.2 Manfaat dan Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Al Hikmah Karangjati.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, dan lebih inovatif dalam menciptakan produk-produk sesuai keadaan dan minat masyarakat.
3. Untuk mengetahui lembaga keuangan yang cocok agar tidak menyebabkan penyesalan atas kualitas layanan yang telah diberikan.

Adapun manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis
 - a. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pelayanan variabel-variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja karyawan.
 - b. Untuk memenuhi tugas dan melengkapi syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya dalam ilmu perbankan syariah.
 - c. Sebagai tambahan referensi dan informasi khususnya bagi mahasiswa mengenai pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.

d. Sebagai tambahan ilmu bagi para pembaca dan penulis mengenai pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.

2. Bagi Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Al-Hikmah Karangjati

Hasil penelitian ini merupakan masukan yang berguna bagi manager BMT khususnya dan petugas pada umumnya dalam hal pengembangan kualitas pelayanan dan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh BMT.

3. Bagi Kampus UIN Walisongo Semarang

Sebagai tambahan referensi dan informasi khususnya bagi mahasiswa mengenai studi analisis terhadap pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas kinerja karyawan di KJKS Al-Hikmah Ungaran.

1.3 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam pembuatan tugas akhir ini penulis akan menguraikan secara global setiap bab yang meliputi beberapa sub bab yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, manfaat dan tujuan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan tinjauan pustaka yang meliputi kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan metode penelitian yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini meliputi : Jenis penelitian dan Sumber data, Populasi dan sampel, Metode Pengumpulan Data, Variabel Penelitian dan Pengukuran, serta Teknik Analisis Data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan analisis data dan pembahasana yang meliputi Penyajian Data, Analisis Data dan Interpretasi Data

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan penutup yang berisi kesimpulan yang dapat ditarik dari pembahasan dan saran-saran yang dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori

2.1.1 Kinerja Karyawan

2.1.1.1 Definisi Kinerja

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang diekrjakan dan bagaimana mengerjakannya.⁵

Menurut mathis dan Jackson, kinerja adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada perusahaan yang antara lain : kualitas, kuantitas, jangka waktu, kehadiran dan absensi, dan kerjasama tim.⁶

Beraneka program penataran dan pelatihan yang dilakukan selama ini belum cukup mendongkrak kinerja sekedar menyentuh aspek-aspek kualitas menu sajian dan pelayanan selama pelatihan. Suatu Kinerja individu dapat diartikan apabila ada kesesuaian antara pekerjaan dan kemampuan. Kinerja individu sendiri

⁵ Jusmaliani, *op.cit.*, h.80-81

⁶ Robert.L.Mathis (ed.), *Kinerja Karyawan*, Yogyakarta, 2010 , h. 78

dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja itu sendiri adalah perasaan individu disetiap kerjanya.⁷

Persepsi kinerja (perceived performal) perbankan didasarkan pada pengetahuan, keyakinan dan penilaian terhadap merk, kinerja produk, citra dan pelayanan bank yang diterima oleh nasabah. Sekali penilaian terhadap merk, kinerja produk, citra, dan pelayanan bank dipersepsikan memuaskan, maka kesetiaan nasabah akan terbentuk menggunakannya secara berulang-ulang untuk jangka panjang. Faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang adalah sebagai berikut :

a. Kewibawaan

Kewibawaan merupakan suatu hal yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang. Maksudnya adalah seseorang yang memiliki kekuatan dalam bekerja biasanya leluasa dalam membuat hal baru atau inovasi agar bisa menghasilkan suatu pekerjaan dengan baik dan tepat.

b. Sifat-sifat keterampilan

Sifat-sifat atau keterampilan seseorang yang memiliki banyak keterampilan jelas kinerja jelas jauh lebih baik dibandingkan dengan seseorang yang memiliki keterampilan seadanya. Karena itu agar kinerja seseorang meningkat maka

⁷Wandi , *Kinerja staf dan Organisasi* , Bandung : Pustaka Setia, 2008, h. 5

perlu diberikan keterampilan-keterampilan bagi anggota dalam suatu organisasi.

c. Perilaku

Perilaku yang positif dapat mengarah kepada kebaikan jelas akan menghasilkan kinerja yang positif yang dapat membawa kemajuan organisasi.

d. Fleksibilitas Pemimpin

Pemimpin bisa menyesuaikan diri dengan keadaan yang ada pada saat ini, tidak kaku terhadap suatu kondisi. Dengan demikian bawahan akan merasa senang dan tidak kaku dalam melaksanakan pekerjaan. Hal tersebut akan sangat berpengaruh pada kinerja karyawan.

Pengaruh kinerja terhadap kepuasan nasabah lebih kuat daripada harapan dalam menentukan kepuasan seseorang. Apabila akan mengikuti beberapa ketentuan aktifitas pemasaran bank dapat dikelola dengan baik maka hasilnya tidak hanya sekedar dapat memberikan kepuasan kepada nasabah, tetapi juga dapat menghasilkan laba jangka panjang dengan cara mengelola nilai pelanggan seumur hidup.⁸

Penilaian kinerja untuk karyawan di perusahaan perbankan biasanya akan mengikuti beberapa ketentuan

⁸ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Jakarta : Ghalia Indonesia, 2010, h. 97

mengenai rasio-rasio kesehatan perbankan seperti Loan to Deposit Ratio (LDR), BOPO, dan lain-lain. Penilaian kinerja dapat menjadi sumber utama informasi dan umpan balik untuk karyawan yang sering kali merupakan fungsi perkembangan mereka dimasa depan.⁹

1.1.1.2 Definisi Karyawan

Karyawan adalah seseorang yang ditugaskan sebagai pekerja dari sebuah perusahaan untuk melakukan operasional perusahaan dan dia bekerja untuk digaji. Mereka ini menjadi perencanaan, pelaksana, dan pengendalian yang berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Berhubungan dengan karyawan pasti tidak akan lepas dari kinerja karyawan dan setiap perusahaan akan selalu melakukan penilaian kinerja karyawan.¹⁰

Karyawan merupakan kunci untuk menentukan kualitas pelayanan, kualitas produk, kualitas operasional maupun kualitas operasional maupun kualitas kinerja perusahaan. Sejumlah karakteristik kualitas karyawan terdiri atas berikut ini

⁹ Asri Laksmi Riani, Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Kini, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013, h. 56

¹⁰ *Ibid*, h. 85

1. *Competence*, karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan (professional skill) dalam melayani nasabah.
2. *Courtesy*, ramah, hormat dan timbang rasa dalam menghadapi dan melayani setiap nasabah
3. *Credibility*, karyawan terpercaya
4. *Reability*, karyawan mampu melaksanakan layanan secara konsisten dan teliti.
5. *Responsiveness*, kemampuan merespon pelanggan dan mampu menyelesaikan masalah dengan cepat.
6. *Gamesmanship*, yaitu sikap dalam menghadapi setiap keluhan nasabah sebagai suatu permintaan dengan obyek utama adalah memenangkan kepuasan nasabah.
7. *Timelines*, yaitu sikap yang memperlihatkan untuk memberikan pelayanan tepat waktu, cepat, dan garansi pelayanan bank yang melebihi 5 menit, nasabah memperoleh tambahan saldo tertentu misalnya.
8. *Communication*, karyawan berusaha untuk memahami pelanggan dan mampu berkomunikasi dengan jelas.¹¹

Setiap karyawan bertekad mengemban misi sesuai vi institusi dengan mengedepankan pelayanan pelayanan yang berkualitas

¹¹ *Ibid*, h. 92

prima terhadap pelanggan. Hal ini tercermin dalam semangat kerja pegawai. Dan harapan pelanggan internal harus didukung oleh institusi, diantaranya :

a. Kebersamaan dan kerjasama dalam bekerja

Membangun *team building/team work* yang kuat merupakan perwujudannya. Adanya inisiatif dan fleksibilitas dalam membantu teman satu team agar tercipta iklim kerjasama saling selaras dalam satu kesatuan.

b. Struktur, sistem dan prosedur kerja yang jelas dan efisien

Yang dimaksud rangkaian dari tata kerja yang kemudian membentuk suatu kebulatan pola teratur dalam rangka melaksanakan suatu pekerja. Adanya kejelasan suatu prosedur kerja yang dikenal dengan SOP (Standart Operasional Prosedur) dalam tata cara pelayanan sehingga memudahkan dalam tahapan dan urutan langkah dalam menentukan sikap dan perilaku petugas pelayanan.

c. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia dalam peningkatan mutu kerja

Profesionalisme sumber daya manusia menjadi kunci utama dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, karena mewujudkan konsep pelayanan prima serta memberikan

kesempatan karyawan untuk aktualisasi diri dalam tim kerja yang solid dan produktif.

d. Hubungan kerja yang sehat dan aman dalam kepuasan kerja

Managemen harus berusaha menciptakan suasana dan lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman, persaingan yang sehat, aman, tidak terlibat perselisihan, konflik dan menyenangkan sehingga akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

e. Imbalan dan gaji/penghargaan yang sesuai

Imbalan bersifat *Material Incentive* yang berwujud materi dan dihitung dengan angka atau harga seperti honor, uang lembur, bonus dan tunjangan kesehatan. Tetapi ada pula yang bersifat *Non Material Incentive* yaitu imbalan yang dirasakan namun tidak berwujud materi atau uang seperti kepuasan, harga diri, pujian, ucapan selamat, maupun pengumuman penghargaan. Kinerja Karyawan adalah tingkat dimana karyawan mencapai persyaratan pekerjaan.¹²

1.1.1.3 Definisi Kepuasan

Kepuasan (*satisfaction*): *Satisfaction* (kepuasan) berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facere* yang berarti *to do* atau melakukan. Kepuasan

¹² Nina Rahmayanti, *Managemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2010, h.38

didefinisikan sebagai perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan, maka harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari kerabat serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar baik tentang perusahaan tersebut. Jadi produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh pelanggan sampai pada tingkat cukup. Kepuasan pelanggan berbeda-beda bergantung pada nilai suatu produk/obyektifitasnya maupun subyektifitasnya.¹³

Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan. Kualitas merupakan kunci menciptakan nilai dan kepuasan

¹³ Nina Rahmayanti, *Managemen pelayanan prima*, Yogyakarta, 2010, h. 17

pelanggan dan ini merupakan pekerjaan setiap orang (karyawan).¹⁴

Islam melalui Al-Qur'an Al-Imran ayat 159 telah memberikan pedoman kepada mukmin (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan) kepada obyek dakwah(customer/pelanggan)

حَوْلِكَ مِنْ لَأَنْفُضُوا الْقَلْبِ غَلِيظًا فَظًّا كُنْتَ وَلَوْ لَهُمْ لِنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا
 اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا الْأَمْرِ فِي وَشَاوِرْهُمْ لَهُمْ وَاسْتَغْفِرْ عَنْهُمْ فَاعْفُ
 (159) الْمُتَوَكِّلِينَ يُحِبُّ

Artinya : Maka disebabkan Rahmat Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkan mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad maka bertaqwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepadaNya. (QS. Al-Imran 159)

Rasulullah juga bersabda dalam beberapa hadist diantaranya :

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ قَالَ : مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ
 الْآخِرِ فَلْيَقُلْ خَيْرًا أَوْ لِيَصْمُتْ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ جَارَهُ،
 وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ

¹⁴ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Jakarta : Ghalia Indonesia, 2010, h. 91

[رواه البخاري ومسلم]

Artinya : Dari Abu Hurairah Radhiyallahu anhu, sesungguhnya Rasulullah Shalallahu 'alaihi wassalam telah bersabda : “ Barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhirat, maka hendaknya ia berkata baik atau diam, barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhirat, maka hendaklah ia memuliakan tetangga dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhirat, maka hendaklah ia memuliakan tamunya”. (Bukhori no. 6018, Muslim n0.47)¹⁵

Kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pengguna industri jasa adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yaitu kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pelayanan dengan waktu proses yang lebih cepat sehingga dapat meminimkan waktu tunggu bagi nasabah.
2. Akurasi pelayanan, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan reabilitas pelayanan, tanggungjawab dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi karyawan yang berada digaris depan yang secara langsung berinteraksi dan melayani nasabah.

¹⁵ Fathurohman, *Hadist berkata yang baik dan memuliakan tamu*, <https://coretatanpakertas.wordpress.com/2010/06/16/hadits-ke-15-berkata-yang-baik-dan-memuliakan-tamu/>, diakses 30 Maret 2015

4. Kelengkapan, yaitu ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya, seperti buku pedoman, denah dan sebagainya.
5. Kemudahan mendapatkan pelayanan, seperti outlet, cukupnya jumlah karyawan yang melayani, administrasi, fasilitas pendukung, seperti computer untuk memproses data dan lain-lain.
6. Variasi model pelayanan, yang berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.
7. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi dan lainnya.
8. Pelayanan pribadi, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.
9. Pendukung pelayanan, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu yang sejuk, nyaman, indah dan lain-lain.

Kualitas jasa bank melekat pada karyawan dalam memberikan pelayanan jasa kepada nasabah, kualitas karyawan merupakan salah satu faktor antara bank yang satu dengan bank yang lainnya, sekaligus sebagai salah satu rantai nilai yang

dapat menciptakan *Competitive advantage* bagi bank yang bersangkutan. Sejumlah karakteristik kualitas karyawan terdiri atas berikut ini :

1. *Competence*, karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan (professional skill) dalam melayani nasabah.
2. *Courtesy*, ramah, hormat dan timbang rasa dalam menghadapi dan melayani setiap nasabah
3. *Credibility*, karyawan terpercaya
4. *Reability*, karyaawan mampu melaksanakan layanan secara konsisten dan teliti.
5. *Responsiveness*, kemampuan merespon pelanggan dan mampu menyelesaikan masalah dengan cepat.
6. *Gamesmanship*, yaitu sikap dalam menghadapi setiap keluhan nasabah sebagai suatu permintaan dengan objek utama adalah memenangkan kepuasan nasabah.
7. *Timeliness*, yaitu sikap yang memperlihatkan untuk memberikan pelayanan tepat waktu, cepat, dan garansi pelayanan bank yang melebihi lima menit, nasabah akan memperoleh tambahan saldo tertentu misalnya.

8. *Communication*, karyawan berusaha untuk memahami pelanggan dan mampu berkomunikasi dengan jelas.¹⁶

1.2 Kerangka Pemikiran Teoritis

Menurut Kotler kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan dapat diketahui melalui seberapa jauh perbedaan antara persepsi pelayanan pelanggan yang senyatanya diterima dengan harapan. Apabila dari hasil perbandingan tersebut ternyata manfaat yang diperoleh lebih besar dari harapan, maka nasabah akan merasa puas. Demikian pula sebaliknya, apabila ternyata manfaat yang diperoleh lebih kecil dari harapan, maka nasabah akan merasa tidak puas. Sedangkan apabila manfaat yang diperoleh sama besarnya dengan harapan, berarti kenyataan yang diterima nasabah sudah sesuai harapan.

Penelitian yang dilakukan ini adalah untuk mengetahui kinerja karyawan mempengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan pada BMT Al-Hikmah Karangjati. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

¹⁶ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Jakarta : Ghalia Indonesia, 2010, h.92

Berdasarkan gambar tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan secara langsung dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Kinerja karyawan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan dari nasabah. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik kinerja karyawan yang diberikan oleh BMT, maka akan meningkat pula keinginan nasabah untuk bertransaksi di BMT tersebut.

1.3 Hipotesis

Hipotesis diartikan suatu jawaban yang sementara terhadap suatu permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui daftar yang terkumpul.¹⁷

Berdasarkan tinjauan pustaka maka hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut :

- a. Diduga ada pengaruh yang signifikan antara Kinerja karyawan terhadap Kepuasan nasabah pada BMT Al-HIKMAH Karangjati

¹⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta, 2002, h.64

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dimana peneliti dapat menentukan hanya beberapa variable saja dari obyek yang diteliti kemudian dapat membuat instrument untuk mengukurnya. Penelitian kuantitatif banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dan hasilnya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yakni langsung pada obyek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan. Metode yang digunakan adalah metode eksplanatoris yang berusaha menjelaskan pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Al-Hikmah Ungaran.¹⁸

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau obyek penelitian. Data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan cara meminta nasabah BMT Al-Hikmah karangjati untuk mengisi kuisisioner dan mengadakan wawancara dengan pimpinan atau petugas BMT.
- b. Data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpulan data primer atau pihak lain. Pada

¹⁸ Sugiono. *Metode penelitian Pendidikan*, Bandung : Alfabeta, 2008 h. 17

Umumnya data sekunder sebagai penunjang dari data primer dengan metode ini penulis mendapatkan data tentang BMT Al-Hikmah yang terkait dengan yang diteliti. Data sekunder ini berupa bukti, catatan atau pelaporan historis yang telah tersusun dalam arsip (jurnal, buku-buku, literature penelitian) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.¹⁹

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BMT Al-HIKMAH. Kriteria yang penulis teliti adalah nasabah yang masih aktif menjadi nasabah pembiayaan sejumlah 150 anggota.

Sampel adalah Bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BMT Al-Hikmah Ungaran, setiap satu sampel mempunyai peluang yang sama untuk menjadi sampel atau mewakili populasi.²⁰

Berdasarkan rumus Solvin jumlah sampel dapat dihitung sebagai berikut

:

¹⁹ Burhan Bungin, *metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta : kencana, 2006,h. 122

²⁰ Ibid, h. 126

$$\boxed{= \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}}$$

Keterangan:

- N = ukuran sampel
 N = ukuran populasi
 E = 10% kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan

Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah :

$$= \frac{135}{1 + (135 \times 0,1^2)}$$

$$= 57 \text{ responden}$$

Sampel yang diambil dari penelitian ini berjumlah 60 orang/responden setelah pembulatan.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk keberhasilan suatu penelitian haruslah dipakai atau digunakan suatu metode yang baik agar dapat mencapai hasil yang maksimal. Adapun dalam menyusun penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1) Metode Wawancara

Wawancara adalah teknik pengambilan data untuk mendalami responden secara spesifik yang dapat dilakukan dengan tatap muka atau komunikasi dengan menggunakan alat bantu komunikasi. Dalam metode ini wawancara dilakukan oleh karyawan BMT Al-Hikmah Karangjati.

2) Metode Angket atau Kuisisioner

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan/ Pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawab. Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner dengan menggunakan skala LIKERT yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial.

Pertanyaan dalam angket berpedoman pada indikator-indikator variable, pengerjaannya dengan memilih salah satu alternative jawaban yang telah disediakan. Setiap pertanyaan disertai dengan tujuh jawaban dengan menggunakan skala skor nilai.

Kuisisioner dalam penelitian ini diberikan kepada nasabah BMT Al-Hikmah. Metode angket ini digunakan untuk memperoleh informasi dari nasabah tentang pertanyaan yang mengungkap pelayanan actual BMT Al-Hikmah Karangjati yang benar-benar dirasakan oleh nasabah, serta kepuasan nasabah. Angket yang digunakan disini dengan metode angket tertutup,

dimana responden tidak diberi kesempatan menjawab dengan kata-kata sendiri melainkan telah tersedia alternative jawaban.

3) Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dengan jalan melakukan pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap obyek masalah yang diteliti.²¹

3.4 Variable Penelitian dan pengukuran

Dalam penelitian ini terdapat dua hubungan variable antara X (Kinerja Karyawan) sebagai variable independen dan variable Y (Kepuasan Nasabah) sebagai variable dependen.²²

3.4.1 Kinerja karyawan (X)

Kinerja merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Seseorang yang memiliki perilaku yang baik pasti akan berusaha melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan

Indikator pengukuran dalam penelitian :

- a. Produktifitas
- b. Kualitas layanan
- c. Responsivitas

²¹ Drs. Cholid Narbako, *Metode Penelitian*, cet 5, Jakarta: Bumi Aksara, 2003, h. 234

²² Prof. Dr. Sugiono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, Cet ke4, 2008 h. 11

d. Responsibilitas

e. Akuntabilitas

3.4.2 Kepuasan nasabah (Y)

Kepuasan nasabah adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Pengukuran kepuasan pelanggan :

- a. Tingkat kepentingan pelayanan yang diberikan
- b. Kinerja pemberi pelayanan di dalam memberikan pelayanannya.

Setelah ditetapkan item-item yang diteliti, maka langkah selanjutnya adalah mengadakan pengukuran atas variable-variable tersebut. Adapun pengukuran digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Caranya dengan menghadapkan responden dengan daftar pertanyaan sebagai alat untuk pengumpulan data atau informasi dari responden. Setiap pertanyaan tersedia diberi skor nilai sebagai bobot dari jawaban yang ditanyakan. Dalam penelitian ini, skor tertinggi adalah 5 (lima) dan skor terendah adalah 1 (satu).²³

Pemeringkatan skala likert yang dimaksud seperti dalam tabel berikut:

Tabel

Pemeringkatan skala likert

No	Jawaban	Notasi	Score
1	Sangat Setuju	SS	5

²³ Husein Umar, *Desain Penelitian MSDM dan perilaku karyawan*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2010, h. 52

2	Setuju	S	4
3	Netral	N	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

3.5 Teknik Analisis Data

Suatu penelitian membutuhkan analisa data dan interpretasi yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti dalam rangka mengungkap fenomena sosial tertentu. Analisis data merupakan proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Metode yang dipilih untuk menganalisis data harus sesuai dengan pola penelitian dan variable yang akan digunakan. Dalam penelitian ini digunakan analisis kuantitatif. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variable dan jenis responden, metabelasi data berdasarkan variable dan seluruh responden, menyajikan data tiap variable yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.²⁴

²⁴ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang : Undip, Cetakan IV, 2006, h. 45

3.5.1 Uji Instrument

3.5.1.1 Uji Validitas

Validitas adalah digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut.²⁵

Validitas data diukur dengan menggunakan r hitung dengan r tabel (r *product moment*). Jika r hitung $>$ r tabel, dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.²⁶

3.5.1.2 Uji Realibilitas

Realibilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variable atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.²⁷

Pengukuran realibilitas dengan cara one shot atau pengukuran sekali saja. Disini pengukuran hasil hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lain atau mengukur korelasi antar

²⁵ Imam Ghozali, Aplikasi Analisis Muktinare Dengan Program SPSS, Semarang: Undip, Cetakan IV, 20064, h.45

²⁶ *Ibid*, 46

²⁷ Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS(Untuk Analisis Data dan Uji Statistik)*, Yogyakarta:MediaKom, 2008, h. 39

jawaban pertanyaan. Pengujian reabilitas ini dilakukan dengan menggunakan formula *Cronbach alpha* > 0,60.²⁸

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

3.5.2.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak.²⁹ Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variable terikat dan variable bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.³⁰

3.5.2 Uji Hipotesis

Untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh Kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah dari variable bebas terhadap variable terikat dan menguji hipotesis. Jika pengukuran pengaruh ini melibatkan satu variable bebas (X) dan variable terikat (Y) Maka dinamakan analisis regresi linier sederhana.³¹ Sehingga model darinya adalah

$$Y = a + Bx$$

Dimana :

Y	=	Kinerja Karyawan
x	=	Kepuasan Nasabah
a	=	Koefisien Konstanta
B	=	Koefisien Regresi

²⁸ Imam Ghozali, *Op.Cit.*h.41

²⁹ Dwi Priyatno, *Op. Cit.*, h. 28

³⁰ Imam Ghozali, *Op. Cit.*, h. 76

³¹ Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok materi Statistik I*, Jakarta :Bumi Aksara, 2003, h. 269

3.5.3.1 Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemanapun model dalam menerangkan variasi variable dependen. Nilai koefisien determinasi adalah anatara nol dan satu.

3.5.3.2 Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variable penjelas / independen secara individual dalam menerangkan variasi variable dependen.³²

Hipotesis :

Jika $\text{sig} > 0,05$, maka H_0 diterima

Jika $\text{sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak

Keputusan :

Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima

Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak

³² *Ibid*, h.273

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Penyajian Data

4.1.1 Sejarah Berdirinya KJKS BMT Al Hikmah

KJKS (Koperasi Jasa Keuangan Syariah) BMT Al Hikmah adalah sebuah lembaga ekonomi swadaya masyarakat yang tumbuh dan berkembang di wilayah kecamatan Ungaran. Lahirnya KJKS BMT Al Hikmah ini diawali dengan adanya pertemuan tokoh-tokoh masyarakat Babadan dan sekitarnya pada tanggal 24 September 1998 di masjid Wahyu Langensari melalui rapat yang dihadiri 30 orang yang siap menjadi anggota pendiri. Tujuan KJKS BMT ini untuk menciptakan sebuah lembaga perekonomian masyarakat sebagai sasaran untuk meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi umat Islam dengan sasaran utama para pedagang dan pengusaha kecil serta masyarakat umum lapis bawah di kecamatan Ungaran. Salah satu unit usahanya adalah unit simpan pinjam dengan menggunakan sistem bagi hasil. Adapun target yang hendak dicapai adalah terbentuknya pusat perekonomian umat melalui kegiatan usaha mencapai kesejahteraan hidup umat.

Meniti keberangkatannya, KJKS BMT Al Hikmah mulai beroperasi di kompleks Pasar Babadan Blok B-26 pada tanggal 15 Oktober

1998 dengan modal awal sebesar Rp. 15.000.000,- (Lima Belas Juta Rupiah). Modal awal tersebut berasal dari simpanan yang disetorkan para anggota berupa simpanan pokok, simpanan pokok khusus dan simpanan wajib. Pengelolaan KJKS BMT Al hikmah dipercayakan kepada empat orang pengelola yang telah mendapatkan pelatihan melalui Proyek Penangguhan Pekerja Trampil (P3T) di asrama haji Donohudan, Solo. Sampai saat ini tercatat 18 orang yang mengelola KJKS BMT Al hikmah. Dalam perkembangannya, KJKS BMT Al Hikmah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Selama sepuluh tahun berdiri, jumlah anggota yang menanamkan modal pun meningkat dengan meningkatnya jumlah nominal simpanan yang harus disetorkan. Sampai bulan Februari 2015 tercatat hampir 8000 anggota aktif dngan simpanan nominal simpanan lebih dari 10 Milyar. Untuk pembiayaan yang disalurkan juga mengalami peningkatan seiring dengan peningkatan aset dan tentunya meningkat pula rugi labanya setiap bulan.

Kemajuan dan perkembangan KJKS BMT Al Hikmah yang berdiri dengan latar belakang jenis usaha, asal daerah yang berbeda, pendidikan dan status sosial yang berbeda menunjukkan kepercayaan masyarakat yang cukup besar terhadap keberadaan KJKS BMT Al Hikmah Babadan, Saat ini KJKS BMT Al Hikmah menempati kantor di Jl. Jend. Sudirman No. 12 Mijen Gedanganak Ungaran Timur Kabupaten Semarang dengan

kantor cabang di komplek Pasar Babadan Blok E 23-25, di komplek Terminal Pasar Karangjati No. 11 Kecamatan Bergas, di Jl. Samban – Jimbaran Dsn. Secang Rt 01/01 Ds. Samban Bawen, Jl. Tirtomoyo No. 07 Bandungan, di Jl. Taman Siswa No. 13 Sekaran Gunungpati.

4.1.2 Gambaran Umum KJKS BMT Al-Hikmah

Dalam perkembangannya, Koperasi BMT Al Hikmah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Selama delapan belas bulan berdiri, jumlah anggota yang menanamkan modal pun meningkat, dengan meningkatnya jumlah nominal simpanan yang harus disetor.

Nama Koperasi : KJKS BMT AL-HIKMAH
 Nama Manager : Muhari S.Ag
 Alamat BMT : Jl. Jend. Sudirman No. 1 Mijen Gedanganak
 Kecamatan : Ungaran
 Kabupaten : Semarang
 Provinsi : Jawa Tengah
 Telp/fax : 024-6924415

Berangkat dari semangat bahwa koperasi BMT Al Hikmah adalah milik masyarakat, bukan milik perorangan, golongan dan kelompok tertentu. Koperasi BMT Al Hikmah memilih badan hukum koperasi. Koperasi BMT Al Hikmah memiliki akte pendirian No : 047/BH/KDK.II.I/III/1999 tanggal

02 maret 1999 dan telah mengalami perubahan anggaran Dasar menjadi tingkat jawa tengah.

Pinduk (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil) adalah lembaga yang ikut membidangi kelahiran BMT di seluruh Indonesia dan berperan sebagai pembinaanya sehingga berkewajiban mengupayakan koperasi BMT beroperasi secara profesional berproduksi tinggi, berkelanjutan dan sehat. Koperasi BMT Al Hikmah yang berkekuatan hukum koperasi aka pembinaan Koperasi BMT merupakan wewenang dan tanggung jawab pemerintah dalam hal ini dinas koperasi dan UKM dimana pemerintah menciptakan dan mengembangkan iklim dan kondisi yang mendorong pertumbuhan dan permasayarakatan Koperasi, oleh karena itu pemerintah memberikan bimbingan, kemudahan dan perlindungan kepada koerasi.

4.1.3 Visi Misi KJKS BMT Al-Hikmah

1. Visi KJKS BMT Al Hikmah

Menjadi lembaga keuangan syariah yang sehat, profesional dan terpercaya di Jawa Tengah.

2. Misi KJKS BMT Al Hikmah

- a. Meminimalkan NPF
- b. Memperbaiki struktur permodalan
- c. Meningkatkan penghimpunan dana anggota dan calon anggota
- d. Meningkatkan pendapatan koperasi

- e. Menciptakan SDM yang handal dan kompetitif
- f. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap KJKS BMT
- g. Menerapkan pengelolaan koperasi secara professional

4.1.4 Struktur Organisasi KJKS BMT Al Hikmah

a. Pengawas

- Ketua : GatotIndratmoko
- Pengawas I : Drs. Toni Irianto
- Pengawas II : Drs. H. Abu Hanafi

b. Pengurus

- Ketua : Muhari, S. Ag
- Sekretaris : Ichsan Ma'arif, ST
- Bendahara : Asroti, S. Pd. I

- c. Berikut adalah uraian pembagian tugas masing-masing jabatan di KJKS BMT Al-Hikmah :

1. Pengawas

Mengamati jalannya operasinal KJKS BMT Al Hikmah, meniliti dan membuat rekomendasi produk baru KJKS BMT Al Hikmah, seta membuar pernyataan secra berkala, bahwa KJKS BMT Al Hikmah yang diawasi sesuai dengan ketentuan syariah.

- 2. Dewan pegurus mengawasi, mengevaluasi dan mengarahkan pelaksanaan pengelola BMT.

3. General manager

- a. Menjabarkan kebijakan umum BMT yang telah di buat dewan pengurus dan di setuju RAT.
- b. Menyusun dan menghasilkan rencana kerja dan anggaran, proyeksi finansial dan non finansial yang kemudian di sampaikan kepada dewan pengurus untuk mendapatkan persetujuan RAT.
- c. Menyetujui penyaluran dana sesuai dengan data wewenang.
- d. Mempertimbangkan dan melakukan penambahan pengangkatan serta berhentikan karyawan sesuai tujuan BMT.
- e. Mengelola dan mengawasi pengeluaran biaya-biaya harian untuk tercapainya target pemasukan yang telah di tetapkan secara keseluruhan.

1. Manager

- a. Menyusun rencana strategis yang mencakup : pandangan pihak eksekutif, predeksi tentang kondisi lingkungan, perkiraan posisi perusahaan dalam persainagan.
- b. Mengusulkan rencana strategis kepada dewan pengurus untuk di sahkan dalam RAT ataupun non RAT.

- c. Mengusulkan rancangan anggaran dan rencana kerja dalam Baitul Tamwil, Baitul Maal, Quantum Quality, dan SBU lainnya kepada dewan pengurus yang nantinya di sahkan pada RAT.
2. Admin pembiayaan
 - a. Melakukan pelayanan dan pembinaan kepada anggota.
 - b. Menyusun rencana pembiayaan.
 - c. Menerima berkas pengajuan pembiayaan.
 - d. Melakukan analisis pembiayaan.
 - e. Mengajukan berkas pembiayaan hasil dari analisis kepada komisi pembiayaan.
 - f. Melakukan pembinaan anggota pembiayaan agar tidak macet.
 - g. Melakuakn administrasi pembiayaan.
 - h. Membuat laporan perkembangan pembiayaan.
3. Manager pemasaran
 - a. Menyusun rencana bisnis, strategi pemasaran dan rencana tindakan berdasarkan ketetapan.
 - b. Membina hubungan dengan anggota atau calon anggota yang terdapat pada wilayah kerja BMT.

- c. Memandu pelaksanaan aktivitas pemasaran produk-produk dan pencairan anggota baru yang potensial untuk seluruh produk.
 - d. Mereview analisa pemberian fasilitas pemasaran secara komperhensif dan menyampaikan kepada general manager untuk mendapatkan persetujuan sesuai jenjang kewenangannya.
4. Teller
- a. Memberikan pelayanan kepada anggota baik penarikan maupun penyetoran tabungan ataupun angsuran.
 - b. Menghitung keadaan keuangan atau transaksi setiap hari.
 - c. Megatur dan meyiapkan pengeluaran uang tunai yang telah di setujui pleh manager cabang.
 - d. Menandatangani formulir serta slip dari anggota serta mendokumentasikannya.
5. Coustumer service
- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah dalam memberikan informasi produk kepada calon anggota.

- b. Membantu anggota dalam melakukan proses pembukuan rekening simpanan.
 - c. Memberikan informasi saldo simpanan anggota.
 - d. Menyiapkan buku simpanan untuk anggota .
 - e. Menyimpan berkas permohonan pembukuan rekening simpanan anggota.
 - f. Memberikan pelayanan informasi perbankan lainnya kepada anggota, terutama dalam menangani permasalahan transaksi anggota.
6. Marketing
- a. Bertanggung jawab kepada manager pemasaran atas semua pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.
 - b. Melakukan penagihan terhadap anggota yang mengajukan pembiayaan di BMT.
 - c. Mengambil tabungan kepada anggota yang menabung dan tidak bisa datang ke BMT.
 - d. Menyosialisasikan produk BMT kepada masyarakat.
 - e. Menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat yang membutuhkan dana untuk bidang usaha.³³

³³ Dokumen KJKS BMT Al-Hikmah Cab. Karangjati

4.2 Analisis Data dan Interpretasi Data

4.2.1 Karakteristik Responden

4.2.1.1 Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah KJKS BMT Al-Hikmah Cab. Karangjati dalah sebagai berikut :

Jenis kelamin

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	31	51.7	51.7	51.7
Perempua n	29	48.3	48.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Sumber :Data SPSS yang diolah, April 2015

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah KJKS BMT Al-Hikmah Cab. Karangjati yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki, yaitu sebanyak 31 orang, sedangkan sisanya adalah responden perempuan sebanyak 29 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah KJKS BMT Al-Hikmah Cab. Karangjati yang diambil sebagai responden adalah laki-laki.

4.2.1.2 Usia Reponden

Adapun data mengenai usia Responden nasabah di KJKS BMT Al-Hikmah Cab. Karangjati adalah sebagai berikut :

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <20tahun	12	20.0	20.0	20.0
20-30tahun	15	25.0	25.0	45.0
30-40tahun	21	35.0	35.0	80.0
<40	12	20.0	20.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Sumber : Data SPSS yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nasabah KJKS BMT Al-hikmah Cab. Karangjati yang diambil sebagai responden sebagian besar berusia 20-40tahun. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berusia 30-40 tahun, sedangkan yang berusia 20-30 tahun sebanyak 15 orang, dan yang berusia kurang dari 20 serta kurang dari 40 berjumlah masing-masing sebanyak 12 orang.

4.2.1.3 Pendidikan Responden

Adapun mengenai pendidikan nasabah di KJKS BMT Al-Hikmah Cab. Karangjati adalah sebagai berikut :

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	6	10.0	10.0	10.0
SMP	8	13.3	13.3	23.3
SMA	29	48.3	48.3	71.7
Sarjana	17	28.3	28.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Sumber :Data SPSS yang diolah, April 2015

Berdasarkan Keterangan pada tabel diatas dapat memperlihatkan bahwa nasabah KJKS BMT Al-Hikmah Cab. Karangjati yang diambil sebagai responden sebagian besar berpendidikan SMA. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan SLTA sebanyak 29 orang, sedangkan yang berpendidikan SLTP sebanyak 8 orang, sedangkan yang berpendidikan sarjana 17 orang.

4.2.1.4 Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan atau profesi responden KJKS BMT Al-Hikmah Cab. Karangjati adalah sebagai berikut :

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar	12	20.0	20.0	20.0
PNS	6	10.0	10.0	30.0
Wiraswasta	30	50.0	50.0	80.0
Lainnya	12	20.0	20.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Sumber :Data SPSS yang diolah, April 2015

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan nasabah KJKS BMT Al-Hikmah Cab. Karangjati yang diambil sebagai responden sebagian besar adalah wiraswasta sebanyak 30 orang, lain-lain(pedagang atau petani) yaitu sebanyak 12 orang dan pelajar sebanyak 12 orang, serta Pegawai Negeri Sipil sebanyak 6 orang.

4.2.1.5 Pendapatan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan atau profesi responden KJKS BMT Al-Hikmah Cab. Karangjati adalah sebagai berikut:

Pendapatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1juta	3	5.0	5.0	5.0

1-3juta	38	63.3	63.3	68.3
3-6juta	8	13.3	13.3	81.7
<4juta	11	18.3	18.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Sumber :Data SPSS yang diolah, April 2015

4.2.2 Deskripsi Data Penelitian

Hasil dari penelitian yang digunakan pada KJKS BMT Al-HIKMAH

Cab. Karangjati antara variable kualitas layanan terhadap variable

kepuasan kerja dapat digambarkan dalam tabel berikut :

Jumlah Presentase Responden pada setiap item pertanyaan

Berdasarkan score and mean

Item	Score										Mean
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Q1	0	0,0	1	1,7	2	2,3	42	7,0	15	25,0	4,18
Q2	0	0,0	1	1,7	9	15,0	46	76,7	4	6,7	3,88
Q3	0	0,0	3	5,0	8	13,3	36	60,0	13	21,7	3,98
Q4	0	0,0	3	5,0	12	20,0	35	58,3	10	16,7	3,87
Q5	0	0,0	0	0,0	37	61,7	37	61,7	12	20	4,02
Q6	0	0,0	1	1,7	6	10,0	44	73,3	9	15,0	4,02
Q7	0	0,0	0	0,0	9	15,0	43	71,7	8	13,3	3,98
Q8	0	0,0	4	6,7	3	5,0	45	75,0	8	13,3	3,95
Q9	0	0,0	2	3,3	3	5,0	48	80,0	7	11,7	4,00
Q10	0	0,0	3	5,0	1	1,7	50	83,3	6	10,0	3,98

Q11	0	0,0	1	1,7	10	16,7	41	68,3	8	13,3	3,93
Q12	0	0,0	0	0,0	3	5,0	45	75,0	12	20,0	4,15
Q13	0	0,0	0	0,0	2	3,3	43	71,7	15	25,0	4,22
Q14	0	0,0	0	0,0	5	8,3	39	65,0	16	26,7	4,18
Q15	0	0,0	0	0,0	2	3,3	44	73,3	14	23,3	4,20
Q16	0	0,0	0	0,0	4	6,7	50	83,3	6	10,0	4,10
Q17	0	0,0	0	0,0	4	6,7	50	83,3	6	10,0	4,03
Q18	0	0,0	1	1,7	1	1,7	48	80,0	10	16,7	4,12
Q19	0	0,0	0	0,0	2	3,3	48	80,0	10	16,7	4,13
Q20	0	0,0	0	0,0	1	1,7	54	90,0	5	80,3	4,07
Q21	0	0,0	5	8,3	2	3,3	50	83,3	3	5,0	3,85
Q22	0	0,0	0	0,0	1	1,7	49	81,7	10	16,7	4,15
Jumlah										88,99	49,1333

Sumber :Data SPSS yang diolah, April 2015

Dari tabel diatas dapat diketahui item Q1 bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju petugas BMT memahami akan kebutuhan nasabah tidak ada, responden yang menyatakan tidak setuju ada 1 orang(1,7%), responden yang menyatakan netral ada 2 orang (2,3%), responden yang menyatakan setuju ada 42 orang (70%), responden yang menyatakan sangat setuju ada 15 orang (15%).

Dari tabel diatas dapat diketahui item Q2 bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju petugas BMT memberikan perhatian secara individual terhadap permasalahan nasabah tidak ada, responden yang menyatakan tidak setuju ada 1 orang (1,7%),

responden yang menyatakan netral ada 9 orang (15%), responden yang menyatakan setuju ada 46 orang (76,7%), responden yang menyatakan sangat setuju ada 4 orang (46,7%).

Dari tabel diatas dapat diketahui item Q3 bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju petugas BMT perlu memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada nasabah tidak ada, responden yang menyatakan tidak setuju ada 3 orang(5%), responden yang menyatakan netral ada 8 orang (13,3), responden yang menyatakan setuju ada 36 orang (60%), responden yang menyatakan sangat setuju ada 13 orang (21,7%).

Dari tabel diatas dapat diketahui item Q4 bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju Kenyamanan dikantor BMT saat melakukan transaksi tidak ada, responden yang menyatakan tidak setuju ada 3 orang (5%), responden yang menyatakan netral ada 12 orang (20%), responden yang menyatakan setuju ada 35 orang (58,3), responden yang menyatakan sangat setuju ada 10 orang (16,7%).

Dari tabel diatas dapat diketahui item Q5 bahwa reponden menyatakan sangat tidak setuju tersedianya barang promosi seperti brosur, banner,slip tidak ada, responden yang menyatakan tidak setuju tidak ada, responden yang menyatakan netral ada 37 orang(61,7%),

responden yang menyatakan setuju ada 44 orang (73,3), responden yang menyatakan sangat setuju ada 12 orang (20%).

Dari tabel diatas dapat diketahui item Q6 bahwa responden menyatakan sangat tidak setuju kesigapan dan kecepatan petugas BMT dalam menangani masalah nasabah telah memenuhi harapan nasabah tidak ada, responden yang menyatakan tidak setuju ada 1 orang (1,7%), responden yang menyatakan netral ada 6 orang (10%), responden yang menyatakan setuju ada 44 orang (73,3%), responden yang menyatakan sangat setuju ada 9 orang (15%).

Dari tabel diatas dapat diketahui item Q7 bahwa responden menyatakan sangat tidak setuju profesionalisme kinerja BMT telah memenuhi harapan nasabah tidak ada, responden yang menyatakan tidak setuju tidak ada, responden yang menyatakan netral ada 9 orang (15%), responden yang menyatakan setuju ada 43 orang (71,7%), responden yang menyatakan sangat setuju ada 8 orang(13,3%).

Dari tabel diatas dapat diketahui item Q8 bahwa responden menyatakan sangat tidak setuju pelayanan yang diberikan BMT telah memenuhi harapan nasabah tidak ada, responden yang menyatakan tidak setuju ada 4 orang (6,7), reponden yang menyatakan netral ada 3 orang (5%), responden yang menyatakan setuju ada 45 orang (75%), responden yang menyatakan sangat setuju ada 8 orang (13,3%).

Dari tabel diatas dapat diketahui item Q9 bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju Penguasaan petugas BMT dalam memberikan informasi terhadap produk BMT telah memenuhi harapan nasabah tidak ada, responden yang menyatakan tidak setuju ada 2 orang (3,3%), responden yang menyatakan netral ada 3 (5%), responden yang menyatakan setuju ada 48 orang (80%), responden yang menyatakan sangat setuju ada 7 orang(11,7%).

Dari tabel diatas dapat diketahui item Q10 bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju Secara keseluruhan yang diberikan petugas BMT telah memenuhi harapan nasabah tidak ada, responden yang menyatakan tidak setuju ada 3 orang (5%), responden yang menyatakan netral ada 1 orang (1,7%), responden yang menyatakan setuju ada 50 orang (83,3%), responden yang menyatakan sangat setuju ada 6 orang (10%).

Dari tabel diatas dapat diketahui item Q11 bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju Petugas BMT mengenakan pakaian rapi tidak ada, responden yang menyatakan tidak setuju ada 1 orang(1,7%), responden yang menyatakan netral ada 10 orang (16,7%), responden yang menyatakan setuju ada 41 orang (68,3%), responden yang menyatakan sangat setuju ada 8 orang (13,3).

Dari tabel diatas dapat diketahui item Q12 bahwa responden yang menyatakan sangat setuju petugas BMT dalam posisi siap melayani tidak ada, responden yang menyatakan tidak setuju tidak ada, responden yang menyatakan netral ada 3 orang (5%), responden yang menyatakan setuju ada 45 orang (75%), responden yang menyatakan sangat setuju ada 12 orang (20%).

Dari tabel diatas dapat diketahui item Q13 bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju Petugas BMT ramah dalam melayani tidak ada, responden yang menyatakan tidak setuju tidak ada, responden yang menyatakan netral ada 2 orang (3,3%), responden yang menyatakan setuju ada 45 orang (75%), responden yang menyatakan sangat setuju ada 12 orang (20%).

Dari tabel diatas dapat diketahui item Q14 bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju Petugas BMT menyelesaikan masalah nasabah dengan baik tidak ada, responden yang menyatakan tidak setuju tidak ada, responden yang menyatakan netral ada 2 orang (3%), responden yang menyatakan setuju ada tidak ada, responden yang menyatakan netral ada 5 (8,3%), responden yang menyatakan setuju 39 orang (65%), responden yang menyatakan sangat setuju ada 16 orang (26,7%).

Dari tabel diatas dapat diketahui item Q15 bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju Petugas BMT membukakan rekening dengan cepat tidak ada, responden yang menyatakan tidak setuju tidak ada, responden yang menyatakan netral ada 2 orang (3,3%), responden yang menyatakan setuju ada 44 orang (73,3%), responden yang menyatakan sangat setuju ada 14 orang (23,3%).

Dari tabel diatas dapat diketahui item Q16 bahwa responden yang menyatakan sangat tidak setuju Petugas BMT dapat memberikan informasi dengan jelas kepada nasabah tidak ada, responden yang menyatakan tidak setuju tidak ada, responden yang menyatakan netral ada 4 orang (6,7%), responden yang menyatakan setuju ada 50 orang (83,3%), responden yang menyatakan sangat setuju ada 6 orang (10%).

Dari tabel diatas dapat diketahui item Q17 bahwa responden menyatakan sangat tidak setuju Petugas BMT menyelesaikan masalah nasabah dengan baik tidak ada, responden yang menyatakan tidak setuju tidak ada, responden yang menyatakan netral ada 4 orang (6,7%), responden yang menyatakan setuju ada 50 orang (83,3%), responden yang menyatakan sangat setuju ada 6 orang (10%).

Dari tabel diatas dapat diketahui item Q18 bahwa responden menyatakan sangat tidak setuju Petugas menanggapi permintaan

nasabah tidak ada, responden yang menyatakan tidak setuju ada 1 orang (1,7%), responden yang menyatakan netral ada 1 orang (1,7%), responden yang menyatakan setuju ada 48 orang (87%), responden yang menyatakan sangat setuju ada 10 orang (16,7%).

Dari tabel diatas dapat diketahui item Q19 bahwa reponden menyatakan sangat tidak setuju Petugas BMT dapat memberikan solusi yang tepat kepada nasabah tidak ada, responden yang menyatakan tidak setuju tidak ada, responden yang menyatakan netral ada 2 (3,3%), responden yang menyatakan setuju ada 48 orang (80%), responden yang menyatakan sangat setuju ada 10 (16,7%).

Dari tabel diatas dapat diketahui item Q20 bahwa responden menyatakan sangat tidak setuju Petugas BMT mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan tidak ada, responden yang menyatakan tidak setuju tidak ada, responden yang menyatakan netral ada 1 orang (1,7%), responden yang menyatakan setuju ada 54 orang (90%), responden yang menyatakann sangat setuju ada 5 orang (8,3%).

Dari tabel diatas dapat diketahui item Q21 bahwa responden yang menyatakan Petugas BMT dapat melayani nasabah tanpa ada kesalahan tidak ada, responden yang menyatakan tidak setuju ada 1 orang (1,7%), responden yang menyatakan netral ada 2 orang (3,3%),

responden yang menyatakan setuju ada 50 orang (83,3%), responden yang menyatakan sangat setuju ada 3 orang (5%).

Dari tabel diatas dapat diketahui item Q22 bahwa reponden menyatakan Petugas BMT menjamin kerahasiaan nasabah tidak ada, responden yang menyatakan tidak setuju tidak ada, responden yang menyatakan netrala ada 1 orang (1,7%), responden yang menyatakan setuju ada 49 orang (81,7%), responden yang menyatakan sangat setuju ada 10 orang (6,7%).

4.2.3 Uji Instrument

Sebelum menganalisis dan menginterpretasi data penelitian terlebih dahulu harus dilakukan uji instrument yang terdiri dari uji validitas dan reabilitas. Uji validitas adalah pengujian yang dilakukan guna untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrument dalam mengukur apa yang diukur, sedangkan uji reabilitas yaitu untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten jika pengukuran diulang.

4.2.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Untuk tingkat validitas dilakukan uji dengan membandingkan r hitung dengan nilai r tabel. Pengukuran ini menggunakan pearson product moment correlation dengan tingkat signifikan 0,10 atau r tabel sebesar 0,254 artinya jika nilai korelasi lebih dari batasan yang ditentukan maka item dianggap valid,

sedangkan jika kurang dari yang ditentukan maka item dianggap tidak valid. Nilai validitas masing-masing pertanyaan diperoleh dengan mengkorelasikan antara item dengan skor total.

Variable	Item	Corrected item	r tabel	Ket
	Pertanyaan	Pertanyaan total		
X	Q1	0.323	0.2144	Valid
	Q2	0.366	0.2144	Valid
	Q3	0.365	0.2144	Valid
	Q4	0.245	0.2144	Valid
	Q5	0.281	0.2144	Valid
	Q6	0.319	0.2144	Valid
	Q7	0.498	0.2144	Valid
	Q8	0.327	0.2144	Valid
	Q9	0.219	0.2144	Valid
	Q10	0.293	0.2144	Valid
Y	Q11	0.286	0.2144	Valid
	Q12	0.328	0.2144	Valid
	Q13	0.347	0.2144	Valid
	Q14	0.637	0.2144	Valid
	Q15	0.573	0.2144	Valid
	Q16	0.421	0.2144	Valid
	Q17	0.362	0.2144	Valid
	Q18	0.293	0.2144	Valid
	Q19	0.561	0.2144	Valid
	Q20	0.474	0.2144	Valid
	Q21	0.226	0.2144	Valid

Tabel diatas merupakan hasil dari uji validitas menggunakan

Sumber : Data SPSS yang diolah, April 2015
 program SPSS Versi 16. Untuk menyatakan valid atau tidaknya

suatu item pertanyaan adalah dengan melihat nilai corrected item total correlation (r hitung). Apabila r hitung $>$ r tabel, maka item pertanyaan dikatakan valid, pada kasus ini besarnya $df =$ dengan tingkat signifikansi 10% diperoleh nilai r tabel = $60-2$ atau $df=58$ dengan signifikansi 10% diperoleh nilai r tabel = 0,2144, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dalam penelitian ini dikatakan valid.

4.2.3.2 Uji Realibilitas

Uji Realibilitas adalah untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten jika pengukuran diulang. Uji reabilitas digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode *cronbach's Alpha* dengan menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran (1997), reabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.630	.637	10

Sumber :Data SPSS yang diolah, April 2015.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,630, maka dapat disimpulkan bahwa kuisisioner

penelitian ini dinyatakan reliable, karena nilai *cronbach's* sebesar 0,63 lebih besar dari 0,6.

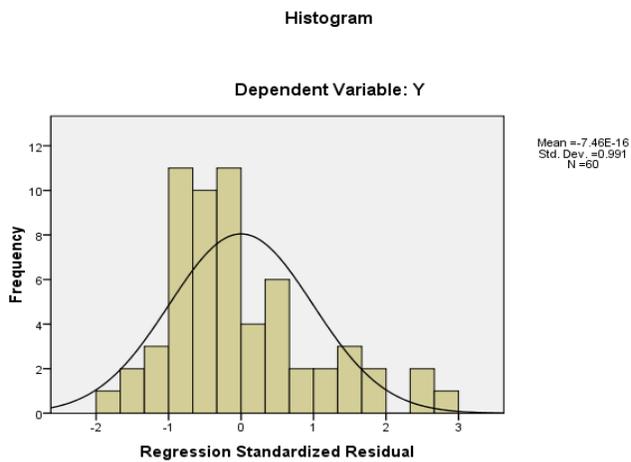
4.2.4. Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian segala penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

4.2.4.1. Uji Normalitas

Deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan :

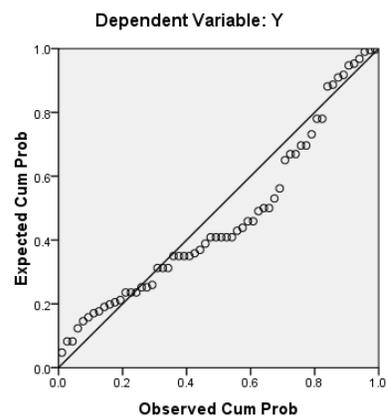
1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi Normalitas,
2. Jika data menyebar jauh garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi Normalitas. Adapun uji Normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Sumber :Data SPSS yang diolah, April 2015

Normal Probability Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber :Data SPSS yang diolah, April 2015

Tabel 4.11 Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov untuk
Kinerja Karyawan terhadap kepuasan nasabah.

Uji Kolmogorov-Smirnov	Unstandartdized Residual	
	X	Y
Kolmogorov-Smirnov	1.281	1.657
Sig.	0.075	0.008

Sumber :Data SPSS yang diolah, April 2015

Dari hasil grafik histogram didapatkan garis kurva normal, berarti data yang diteliti diatas berdistribusi normal, demikian juga dari normal probability plots menunjukkan berdistribusi normal, karena garis (titik-titik)mengikuti garis diagonal.

Pada tabel diatas, pada uji *Kolomorov Smirnov* menunjukkan bahwa residual data yang didapat tersebut mengikuti distribusi normal, dengan signifikan pada $0.075 > 0,05$. Dengan demikian, residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

4.2.5. Uji Hipotesis

4.2.5.1. Uji R^2

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pesentase Kinerja karyawan terhadap variable kepuasan kinerja karyawan.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.153 ^a	.023	.007	2.99002	2.501

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent

Variable: Y

o

Sumber :Data SPSS yang diolah, April 2015

Dari tabel 4.12 dapat diketahui nilai R^2 (Adjust R Square) adalah 0,23 atau 23 % artinya 23 % dari Kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh kinerja karyawan, sedangkan sisanya sebesar 7% di pengaruhi oleh faktor lain-lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.2.5.2. Uji t (partial)

Uji partial ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh antara variable bebas yaitu kinerja karyawan (X) terhadap variable terikat yaitu Kepuasan nasabah (Y). Uji partial ini, dalam hasil perhitungan statistic Ordinary Least Square (OLS) ditunjukkan

dengan t hitung. Secara terperinci hasil t hitung dijelaskan dalam tabel berikut :

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Toleran ce	VIF
1 (Constant)	42.958	5.257		8.172	.000		
X	.155	.132	.153	1.178	.244	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui t hitung 0.132 t tabel dapat dicari berdasarkan kriteria taraf signifikan 5% dan degree of freedom (derajat kebebasan = dk). Dengan membandingkan t hitung dan t tabel . t tabel dicari menggunakan bantuan tabel statistik pada signifikansi $0,05/2=0,025$ (uji 2 sisi) dengan rumus $df=n-k-1$ atau $60-1-1-58$ maka diperoleh t tabel sebesar 20.018 . Pengambilan keputusan berdasarkan probabilitas dengan probabilitas $< \alpha 0,05$.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan kinerja karyawan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan tidak dapat ditolak atau diterima.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dibahas mengenai “Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-hikmah Cab.Karangjati”, maka maka peneliti dapat menarik kesimpulan yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan disimpulkan bahwa ada pengaruh positif antara kualitas kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh dari kualitas layanan dapat dijelaskan sebagai berikut :

Bahwa bukti fisik yang ada di BMT Al-Hikmah Cab. Karangjati dinilai sudah baik tetapi belum memuaskan oleh nasabah. Hal ini dikarenakan tempat parkir yang sempit, sarana yang kurang memadai karena lokasi yang terletak di dekat pasar serta ruang tunggu yang kurang nyaman bagi nasabah.

Rata-rata responden menyatakan setuju (puas) dengan kinerja karyawan yang diberikan oleh BMT Al-Hikmah Cab. Karangjati. Hal ini didukung oleh sikap simpatik dan dapat memberikan perhatian terhadap semua nasabah, cara berbicara yang menyenangkan dari petugas BMT serta pemahaman petugas BMT terhadap kebutuhan nasabah.

Dari hasil uji koefisien regresi (uji t) yang dilakukan dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variable kualitas kinerja karyawan lebih kecil dari 0,05 ($0 < 0,05$). Dari uji hasil t hitung diketahui sebesar 0,132, maka diperoleh t tabel sebesar 20.108. Maka dengan ini dapat disimpulkan bahwa kualitas kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Hikmah Cab. Karangjati.

Dari uji koefisien determinasi memberikan makna, bahwa masih terdapat variable independen lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Untuk itu perlu pengembangan penelitian lebih lanjut, terkait topik ini.

Pada tabel diatas, pada uji Kolomorov Smirnov menunjukkan bahwa residual data yang didapat tersebut mengikuti distribusi normal, berdasarkan hasil output menunjukkan nilai Kolmogorov Smirnov signifikan pada $0.075 > 0,05$. Dengan demikian, residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

5.1 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang di peroleh dalam penelitian diajukan saran-saran sebagai berikut :

Seiring dengan laju perkembangan perekonomian disarankan KJKS BMT Al-Hikmah Cab. Karangjati untuk meningkatkan strategi pemasaran produk, karena hal tersebut memiliki andil dalam upaya meningkatkan minat nasabah.

Lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada para nasabah, hal ini dimaksudkan agar dapat lebih memberikan kepuasan bagi nasabah, yang berarti dapat memberikan loyalitas bagi nasabah.

Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan pula dengan adanya sistem jemput bola dan pemberian brosur. Sistem jemput bola ini berarti pihak BMT (pengelola) lebih aktif dalam hal menjemput tabungan nasabah, mengantarkan uang (pengambilan ataupun pembiayaan) nasabah, mensosialisasikan BMT dan mencari nasabah sehingga nasabah lebih mudah dan aman dalam bertransaksi dengan BMT.

5.2 Penutup

Segala puji bagi Allah sebagai zat yang maha segalanya, sesungguhnya hanya kepadaNya memohon pertolongan, ampun dan petunjuk. Dengan mengucap rasa syukur alhamdulillah, peneliti dapat menyelesaikan naskah skripsi ini. Sungguh kecongkakan intelektual bilamana penulis menganggap tugas akhir yang penulis susun sempurna dan bersifat final. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini tentunya masih jauh dari kesempurnaan. Sebab, tiada gading yang tak retak dan tiada manusia yang tak pernah berbuat khilaf(salah). Oleh karenanya saran, kritik dan masukan yang bersifat konstruktif dari pembaca sangat saya harapkan demi tercapainya kesempurnaan tugas akhir ini.

Akhirnya tak lupa peneliti sampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Semoga semua pihak tanpa disebut namanya, mendapatkan balasan yang baik dan setimpal. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua dan tentunya selalu mendapat Hidayah dan Maghfiroh dari Allah. Amin Ya Robbal 'Alamin.

DAFTAR PUSTAKA

- Muhammad Ridwan, *Managemen Baitul Mal Wa Tamwil (BMT)*, Yogyakarta : UII Press, 2004
- Abdul Bashith, *Islam dan Managemen Koperasi : Prinsip dan strategi pengembangan Koperasi di Indonesia*, Malang: UIN –Malang press, cetakan 1, 2008
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2012
- Aviliani dan Elu, *Membangun kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan*, 1995
- Robert.L.Mathis *Kinerja Karyawan*, Yogyakarta, 2010
- Wandi , *Kinerja staf dan Organisasi* , Bandung : Pustaka Setia, 2008
- Asri Laksmi Riani, *Managemen Sumber Daya Manusia Masa Kini*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013
- Nina Rahmayanti, *Managemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2010
- Departemen Agama RI, *AlQur'an dan terjemahannya*, Semarang: Toha Putra, 1997
- Burhan Bungin, *metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta : kencana, 2006
- Drs. Cholid Narbako, *Metode Penelitian*, cet 5, Jakarta:Bumi Aksara, 2003
- Prof. Dr. Sugiono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung:Alfabeta, Cet ke4, 2008
- Husein Umar, *Desain Penelitian MSDM dan perilaku karyawan*, Jakarta : Raja Grafindo Persada,2010

Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang :
Undip, Cetakan IV, 2006

Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang:
Undip, Cetakan IV, 2006

Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS(Untuk Analisis Data dan Uji Statistik)*,
Yogyakarta:MediaKom, 2008

Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, Jakarta :PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003

Stanislaus S. Uyanto, *Pedoman Analisis Data Dengan SPSS*, Yogyakarta : Graha
Ilmu, 2006

Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok materi Statistik I*, Jakarta :Bumi Aksara, 2003.

LAMPIRAN I

KUISIONER PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BMT AL-HIKMAH KARANGJATI

Kepada.

Bapak/Ibu Responden

Di tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penelitian tugas akhir yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BMT AL-HIKMAH KARANGJATI**” maka saya memohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu untuk mengisi beberapa pertanyaan yang telah disediakan. Saya harapkan Bapak/Ibu mengisi lembar kuisisioner sesuai dengan pendapat dan kondisi yang dirasakan Bapak/Ibu. Semua informasi dan data yang diterima akan dijaga kerahasiaannya dan akan disampaikan kepada pihak manajemen BMT Al-Hikmah Karangjati Sebagai bahan masukan untuk melakukan perbaikan terus-menerus dalam hal pelayanan ke nasabah.

Atas perhatian dan kesedian Bapak/Ibu yang diberikan, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya

Indah Gita Cahyani

A.IDENTITAS RESPONDEN

Nama :(boleh tidak diisi)

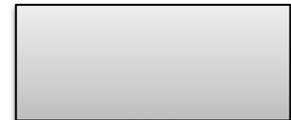
Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Usia : < 20 Tahun 21-30 Tahun
 30- 40 Tahun > 40 Thun

Pendidikan : SD SMP
 SMA Sarjana

Pekerjaan : Pelajar Wiraswasta
 PNS Lainnya

Penghasilan : < 1 juta 1-3 juta
 3-6 juta > 6 juta



TTD

B. PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

1. Lembar Kuisisioner ini semata-mata bertujuan untuk memperoleh data untuk memperoleh data untuk penelitian tentang “Pengaruh kinerja karyawan terhadap Kepuasan nasabah di BMT Al- Hikmah Cab. Karangjati”
2. Jawaban yang diberikan dari responden dijamin kerahasiaannya.
3. Pengisian kuisisioner dengan memberikan centang pada jawaban yang dianggap paling sesuai.
4. Kuisisioner diukur dengan skala likert dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Sangat Setuju (SS) skor 5
 - b. Setuju (S) skor 4
 - c. Netral (N) skor 3
 - d. Tidak Setuju (TS) skor 2

e. Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1

Variable Kepuasan Nasabah

Petugas BMT Emphaty (Empati)						
1	<ul style="list-style-type: none"> a. Petugas BMT memahami akan kebutuhan nasabah b. Petugas BMT memberikan perhatian secara individual terhadap permasalahan nasabah c. Petugas BMT memberikan kemudahan dalam pelyanan kepada nasabah 					

No.	Daftar pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
2.	<ul style="list-style-type: none"> a. Kenyamanan di kantor BMT saat melakukan transaksi b. Tersedianya barang promosi (brosur, banner, slip) c. Kesigapan dan kecepatan petugas BMT dalam menangani masalah nasabah telah memenuhi harapan nasabah d. Profesionalisme kinerja BMT telah memenuhi harapan nasabah e. Pelayanan yang diberikan BMT telah memenuhi harapan nasabah f. Penguasaan petugas BMT dalam memberikan informasi terhadap produk BMT telah memenuhi harapan nasabah g. Secara keseluruhan yang diberikan petugas BMT telah memenuhi harapan nasabah 					

C. PERTANYAAN

Variable Kualitas Kinerja Karyawan

No.	Daftar Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
Tangible (Bukti Langsung)						
1	a. Petugas BMT mengenakan pakaian yang rapi b. Petugas BMT dalam posisi siap melayani c. Petugas BMT ramah dalam melayani					
Reability (Kehandalan)						
2.	a. Petugas BMT dapat menyelesaikan masalah dengan baik b. Petugas BMT dalam posisi siap melayani c. Petugas BMT ramah dalam melayani					
Responsiveness (Sikap tanggap)						
3.	a. Petugas BMT dapat menyelesaikan masalah nasabah dengan baik b. Petugas BMT menanggapi permintaan nasabah c. Petugas BMT dapat memberikan solusi yang tepat kepada nasabah					
Assurance (Jaminan)						
4.	a. Petugas BMT mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan b. Petugas BMT dapat melayani nasabah tanpa ada kesalahan c. Petugas BMT menjamin kerahasiaan data nasabah					

LAMPIRAN 2

No	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	X
1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42
2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38
3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
6	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	45
7	5	3	4	2	4	3	3	4	4	4	36
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
11	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	40
12	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	37
13	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	40
14	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	40
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
20	5	4	5	4	4	2	3	4	4	5	40
21	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	36
22	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	37
23	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	38
24	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
25	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	40
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	39
28	4	4	5	2	4	5	3	3	4	4	38
29	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42
30	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37
31	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	37
32	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
33	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	39

34	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	37
35	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	43
38	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	37
39	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	42
40	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
41	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
42	3	4	4	4	5	4	4	5	3	3	39
43	5	5	4	3	4	5	5	4	5	2	42
44	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	41
45	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	37
46	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
48	5	4	5	5	3	4	4	2	5	5	42
49	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	46
50	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	42
51	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	37
52	2	4	2	4	4	3	4	2	4	4	33
53	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
54	4	3	5	4	3	4	4	4	2	2	35
55	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	36
56	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	44
57	5	4	2	4	4	4	4	4	2	4	37
58	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42

Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Y
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	53
4	5	4	4	5	5	3	2	3	4	4	5	48
5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	49
2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	45
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	54
3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	50
5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	50
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	54
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	56
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	46
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	53
4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	51
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	53
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	44

4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	46
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	50
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	59
4	3	3	4	5	5	4	5	5	3	4	4	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	51
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	51
5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	55
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	52
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	51

	Sig. (2-tailed)	.467	.174	.125	.207	.066		.002	.170	.411	.230	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Q7	Pearson Correlation	.233	.536**	.168	.206	.305*	.391**	1	.325*	.114	-.112	.628**
	Sig. (2-tailed)	.073	.000	.199	.115	.018	.002		.011	.384	.393	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Q8	Pearson Correlation	.246	.079	.334**	.121	.163	.179	.325*	1	.000	-.047	.523**
	Sig. (2-tailed)	.058	.548	.009	.357	.213	.170	.011		1.000	.724	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Q9	Pearson Correlation	.054	.059	.123	.082	.049	.108	.114	.000	1	.379**	.384**
	Sig. (2-tailed)	.681	.657	.349	.533	.709	.411	.384	1.000		.003	.002
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Q10	Pearson Correlation	.115	-.064	.079	.195	.001	-.157	-.112	-.047	.379**	1	.281*
	Sig. (2-tailed)	.382	.629	.547	.136	.995	.230	.393	.724	.003		.029
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X	Pearson Correlation	.489**	.515**	.573**	.475**	.469**	.486**	.628**	.523**	.384**	.281*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.029	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Q15	Pearson Correlation	.047	.308*	.101	.548**	1	.652**	.396**	.187	.443**	.136	.268*	.105	.675**
	Sig. (2-tailed)	.724	.017	.443	.000		.000	.002	.152	.000	.301	.039	.426	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Q16	Pearson Correlation	-.035	.081	-.094	.307*	.652**	1	.416**	.167	.347**	.183	.219	.273*	.548**
	Sig. (2-tailed)	.790	.537	.474	.017	.000		.001	.203	.007	.163	.093	.035	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Q17	Pearson Correlation	-.195	-.198	-.037	.265*	.396**	.416**	1	.486**	.646**	.247	.085	.174	.478**
	Sig. (2-tailed)	.135	.130	.782	.041	.002	.001		.000	.000	.057	.519	.185	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Q18	Pearson Correlation	-.030	-.147	-.036	.287*	.187	.167	.486**	1	.648**	.281*	.057	-.004	.439**
	Sig. (2-tailed)	.818	.261	.782	.026	.152	.203	.000		.000	.030	.663	.974	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Q19	Pearson Correlation	.035	-.016	.021	.384**	.443**	.347**	.646**	.648**	1	.312*	.199	.273*	.655**

	Sig. (2-tailed)	.793	.901	.871	.002	.000	.007	.000	.000		.015	.127	.035	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Q20	Pearson Correlation	.024	.271*	.237	.313*	.136	.183	.247	.281*	.312*	1	.309*	.457**	.552**
	Sig. (2-tailed)	.856	.036	.069	.015	.301	.163	.057	.030	.015		.016	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Q21	Pearson Correlation	.018	.019	.106	.078	.268*	.219	.085	.057	.199	.309*	1	.089	.421**
	Sig. (2-tailed)	.894	.883	.418	.554	.039	.093	.519	.663	.127	.016		.497	.001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Q22	Pearson Correlation	.110	.057	.090	.248	.105	.273*	.174	-.004	.273*	.457**	.089	1	.416**
	Sig. (2-tailed)	.401	.667	.495	.057	.426	.035	.185	.974	.035	.000	.497		.001
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Y	Pearson Correlation	.377**	.468**	.487**	.742**	.675**	.548**	.478**	.439**	.655**	.552**	.421**	.416**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.001	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	35.68	7.440	.323	.225	.600
Q2	35.98	7.440	.366	.364	.593
Q3	35.88	6.783	.365	.215	.588
Q4	36.00	7.220	.245	.133	.621
Q5	35.85	7.418	.281	.137	.609
Q6	35.85	7.452	.319	.232	.601
Q7	35.88	7.054	.498	.458	.566
Q8	35.92	7.129	.327	.237	.598
Q9	35.87	7.812	.209	.193	.623
Q10	35.88	8.139	.093	.267	.645

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q11	45.20	7.993	.186	.755
Q12	44.98	7.881	.328	.731
Q13	44.92	7.806	.347	.729
Q14	44.95	6.794	.637	.687
Q15	44.93	7.284	.573	.701
Q16	45.03	7.660	.421	.720
Q17	45.10	7.990	.362	.727
Q18	45.02	7.949	.293	.735
Q19	45.00	7.492	.561	.705
Q20	45.07	8.063	.474	.721
Q21	45.28	7.800	.226	.751
Q22	44.98	8.152	.296	.734

Uji reabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.630	.637	10

Uji R^2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.153 ^a	.023	.007	2.99002

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.153 ^a	.023	.007	2.99002

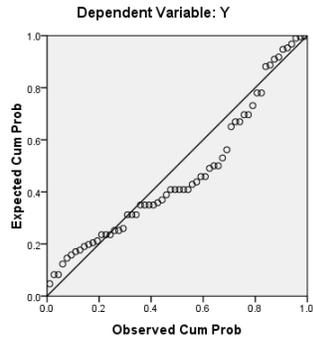
a. Predictors: (Constant), X

Uji Normalitas

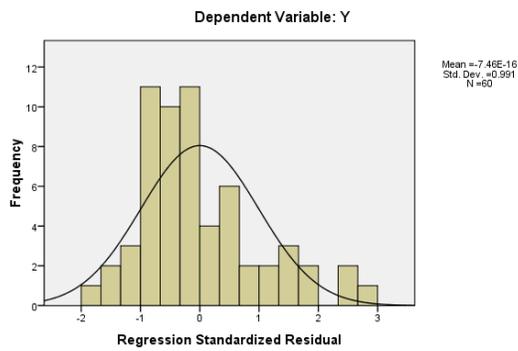
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X	Y
N		60	60
Normal Parameters ^a	Mean	39.87	49.1333
	Std. Deviation	2.960	2.99981
Most Extreme Differences	Absolute	.165	.214
	Positive	.165	.214
	Negative	-.085	-.105
Kolmogorov-Smirnov Z		1.281	1.657
Asymp. Sig. (2-tailed)		.075	.008
a. Test distribution is Normal.			

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Histogram



Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	42.958	5.257		8.172	.000		
	X	.155	.132	.153	1.178	.244	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y

BIODATA LENGKAP

(Formulir Pendaftaran Munaqosah)

Data Pribadi :

Nama : Indah Gita Cahyani
NIM : 122503056
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Tempat, tanggal lahir : Semarang, 14 Desember 1993
Alamat Asal : Mintojiwo dalam III rt.07 rw. 04 Gisikdrono Semarang
Alamat Kost : -
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah
Pada BMT Al-Hikmah Cab. Karang jati
Telp./No. Hp. : 08992051704
E-mail : -

Data Keluarga :

Nama Ayah : Suryanto
Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
Nama Ibu : Wartina
Pekerjaan Ibu : Guru
Alamat Orang Tua : Mintojiwo dalam III rt.07 rw. 04 Gisikdrono Semarang

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenar-benarnya, untuk digunakan sebagai dasar pembuatan Ijazah dan transkrip serta data lain yang diperlukan terkait dengan persiapan wisuda.

Semarang, 19 Mei 2015

materai

(Indah Gita Cahyani)