

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN LOCATION TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH UNTUK MENABUNG PADA BMT INSAN
SEJAHTERA CEPIRING**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Program Studi Ekonomi Islam

Fakultas Syariah IAIN Walisongo



Oleh :

NURUL ANIFAH

082411117

**JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2013**

Ahmad Furqon, Lc, MA

Perum Jati Sari.Blok D 6.Rt 6/ Rw 10. No 27 Mijen Semarang

Ari Kristin P, SE.,M.Si

Jl. Perintis Kemerdekaan No.181 Pundakpayung, Banyumanik

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (Empat) eks.

Hal : Naskah Skripsi

A.n. Sdri. Nurul Anifah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syari'ah Dan Ekonomi Islam

IAIN Walisongo

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara :

Nama : Nurul Anifah

Nim : 082411117

Judul : **Pengaruh Service Quality Dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Pada BMT Insan Sejahtera Cepiring**

Dengan ini, kami mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I


Ahmad Furqon, Lc, MA

NIP: 19751218 200501 1 002

Pembimbing II


Ari Kristin P, SE.,M.Si

NIP: 19790512 200501 2 004



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM
Jl. Prof. Dr. Hamka KM 02 Ngaliyan (Kampus III) Telp/Fax. 024-760129, 765387 Semarang 50185

PENGESAHAN

Nama : Nurul Anifah
Nomor Induk : 082411117
Judul : **PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN LOCATION TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH UNTUK MENABUNG PADA BMT INSAN SEJAHTERA CEPIRING**

Telah memunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang dinyatakan lulus pada tanggal :

24 Juni 2013

Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir Program sarjana Strata satu (1) guna memperoleh Gelar Sarjana dalam Ilmu Syari'ah.

Semarang, 24 Juni 2013

Mengetahui

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang

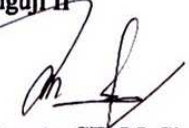

Drs. H. Hasyim Syarbani, MM
NIP : 19570913 198203 1 002


Ari Kristin Prasetyoningrum, SE. M. Si.
NIP : 19790512 200501 2 004

Penguji I


Penguji II



Ade Yusuf Mujaddid, M. Ag
NIP : 19670119 199503 1 002


Ratno Agriyanto, SE. M. Si
NIP : 19800128 200801 1 010

Pembimbing I

Pembimbing II


Ahmad Furqon, Lc. MA
NIP. 19751218 200501 1 002


Ari Kristin Prasetyoningrum, SE. M. Si.
NIP. 19790512 200501 2 004

ABSTRAK

BMT adalah industri jasa yang memadukan antara produk dan layanan. Tabungan, giro, kredit atau pinjaman, dan fasilitas yang merupakan contoh produk yang dijual. Layanan yang dijual dalam hal ini adalah keramah-tamahan dan keterampilan staf atau karyawan BMT dalam melayani nasabahnya. Bertambahnya jumlah BMT yang ada maka, BMT Insan Sejahtera berbenah diri dengan meningkatkan mutu dari pelayanan dan lokasi yang mudah dijangkau oleh para nasabah maupun calon nasabah baru yang ingin bergabung di BMT Insan Sejahtera, karena ini sangat berpengaruh besar dalam membuat keputusan untuk menabung di BMT Insan Sejahtera. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *service quality*, lokasi terhadap keputusan nasabah untuk menabung di BMT Insan Sejahtera. Serta untuk mengetahui apakah *service quality* dan lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung di BMT Insan Sejahtera.

Sampel yang digunakan sejumlah 100 orang, karena batas minimal sampel adalah 40 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh berdasarkan jawaban responden terhadap angket yang dibagikan peneliti kepada anggota di BMT Insan Sejahtera Cepiring serta dari hasil wawancara dengan pihak BMT. Metode analisisnya menggunakan uji validitas, uji realibilitas, analisis regresi berganda, uji normalitas, uji keberartian koefisien korelasi parsial, uji hipotesis, uji simultan (F test), Koefesien determinasi (R²), sedangkan pengolahan datanya menggunakan SPSS 10 *for Windows*.

Dari hasil pengolahan data penelitian dapat dilihat dari t hitung *service quality* X₁ = 3,424 dan value (Sig) sebesar 0,002 yang di bawah alpha 5 %. Nilai t hitung dari Lokasi (X₂) = 2,975 dan value (Sig) sebesar 0,005 yang di bawah alpha 5 % . Artinya *service quality* dan lokasi berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah untuk menabung di BMT Insan Sejahtera Cepiring. Hal ini dapat dilihat dari persamaan regresi ganda yaitu:

$$\hat{Y} = 2,555968 + 0,468215X_1 + 0,495759X_2$$

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh $F_{reg} = 44,7941$, dan $F_{tabel} = 3,26$ sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$. Artinya F regresi dan F korelasi ganda lebih besar dari F tabel pada taraf signifikan 5%. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis terdapat pengaruh. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini terbukti, yaitu ada pengaruh sangat kuat *service quality* dan lokasi terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada BMT Insan Sejahtera Cepiring.

DEKLARASI

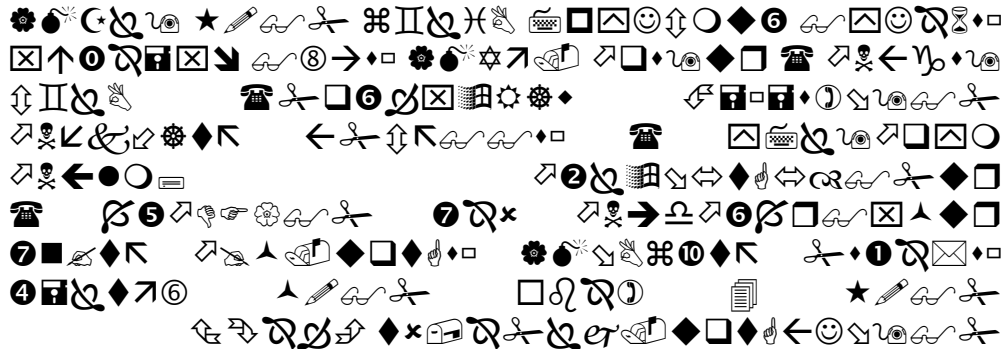
Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab,
penulis nyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi
materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan.
Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran
Orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi
yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 3 Juni 2013

Deklarator

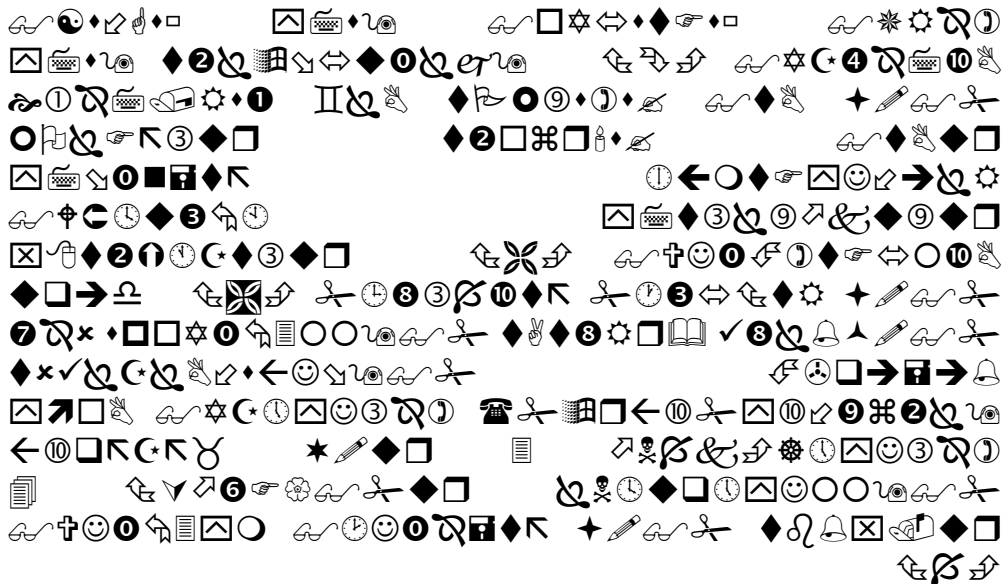
NURUL ANIFAH
NIM : 082411117

MOTTO



Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

(surat



Artinya : Sesungguhnya Kami telah memberikan kepadamu kemenangan yang nyata. (1) Supaya Allah memberi ampunan kepadamu terhadap dosamu yang telah lalu dan yang akan datang serta menyempurnakan nikmat-Nya atasmu dan memimpin kamu kepada jalan yang lurus, (2) dan supaya Allah menolongmu dengan pertolongan yang kuat (banyak). (3) Dia-lah yang telah menurunkan

ketenangan ke dalam hati orang-orang mukmin supaya keimanan mereka bertambah di samping keimanan mereka (yang telah ada), dan kepunyaan Allah-lah tentara langit dan bumi dan adalah Allah Maha mengetahui lagi Maha Bijaksana, (4)

(Surat Al Fath ayat 1 – 4)

HALAMAN PERSEMBAHAN

- ❖ *Allah SWT atas segala nikmat dan kekuatan yang Ia berikan kepada saya.*
- ❖ *Untuk kedua orang tua saya Bapak Rustam dan Ibu Warowiyah dan adikku tercinta Widy Aulia Rachma yang telah memberikan segalanya kepada saya. Terima kasih atas setiap doa dan dukungannya, semoga Allah senantiasa melindungi keduanya.*
- ❖ *Untuk Seluruh Guru dan Dosen saya, yang telah mencurahkan ilmunya dalam membimbing saya.*
- ❖ *Untuk seluruh teman-teman saya EIC 2008, terima kasih atas kebersamaannya selama ini, susah senang telah kita lewati bersama di bangku perkuliahan ini.*
- ❖ *Untuk anak-anak kos full house (ulfa, tri, dia, defi, mumun, dan zulfi) yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada saya.*
- ❖ *Untuk IAIN Walisongo Semarang, almamater yang selalu saya cintai dan banggakan.*
- ❖ *Untuk seluruh teman-teman saya, terima kasih telah memberikan persahabatan yang indah kepada saya.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta nikmatnya yang luar biasa sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh service quality dan lokasi terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada BMT Insan Sejahtera Cepiring”. Skripsi ini ditulis untuk menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Syari’ah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.

Penulis menyadari tanpa adanya dukungan, petunjuk, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak dapat terselesaikan sebagaimana yang diharapkan, maka tidaklah berlebihan dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin M. Ag selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang
2. Bapak Dr. Imam Yahya, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari’ah IAIN Walisongo Semarang.
3. Kepada dosen pembimbing skripsi bapak Ahmad Furqon, Lc. MA, selaku pembimbing I dan ibu Ari Kristin Prasetyoningrum, SE. M. Si, selaku pembimbing II yang selalu memberikan arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi.
4. Dosen Fakultas syari’ah atas segenap ilmu dan arahan yang diberikan selama penulis kuliah.

5. Kedua orang tua (Bapak Rustam dan Ibu Warowiyah) dan adikku tercinta Widy Aulia Rachma yang sangat berarti bagi penulis, yang telah banyak berkorban baik materi, dorongan, kasih sayang, perhatian, dan do'a. Semoga ini menjadi salah satu hal yang membanggakan Bapak dan Ibu.
6. Kepada seluruh staf BMT Insan Sejahtera Cepiring yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di BMT tersebut.
7. Para responden yang telah membantu dalam proses pengisian kuesioner.
8. Kepada semua teman-teman EIC 2008 yang telah setia berjuang bersama selama ini.
9. Kepada sahabat-sahabatku (ismi, lis, retno, dila, nia, fiqoh, janah) yang selalu menemani di saat duka maupun senang.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL -----	i
HALAMAN PERSETUJUAN -----	ii
HALAMAN PENGESAHAN -----	iii
ABSTRAK -----	iv
DEKLARASI -----	v
MOTTO -----	vi
PERSEMBAHAN -----	vii
KATA PENGANTAR -----	viii
DAFTAR ISI -----	x
DAFTAR TABEL -----	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah -----	1
1.2. Rumusan Masalah -----	6
1.3. Tujuan Penelitian -----	6
1.4. Manfaat Penelitian-----	7
1.5. Sistematika Penulisan -----	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Deskripsi Teori-----	9
2.1.1. Pengertian Baitul Ma'l wat Tamwil (BMT) -----	9
2.1.1.1. Asas dan Landasan BMT -----	11
2.1.1.2. Fungsi dan Tujuan -----	11

2.1.1.3. Prinsip Operasional Lembaga Keuangan	
<i>Syariah</i> -----	12
2.1.2. <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan) -----	17
2.1.2.1. Pengertian <i>Service Quality</i> -----	17
2.1.2.2. Ciri-ciri pelayanan yang baik -----	20
2.1.2.3. Tujuan Pelayanan -----	21
2.1.2.4. Fungsi Pelayanan -----	22
2.1.2.5. Lokasi -----	24
2.1.2.6. Jenis-jenis Interaksi Lokasi -----	25
2.1.2.7. Faktor-faktor yang mempengaruhi lokasi -	28
2.1.2.8. Tujuan Penentuan Lokasi -----	28
2.1.3. Pengambilan Keputusan -----	30
2.1.3.1. Pengertian Pengambilan Keputusan -----	30
2.1.3.2. Macam-macam Pengambilan Keputusan -	32
2.1.3.3. Basis Pengambilan Keputusan -----	34
2.1.3.4. Teknik-Teknik Pengambilan Keputusan --	36
2.1.3.5. Fungsi Pengambilan Keputusan -----	37
2.1.3.6. Tujuan Pengambilan Keputusan -----	37
2.1.3.7. Jenis-Jenis Tingkah Laku Keputusan	
Pembelian -----	39
2.1.3.8. Faktor-faktor Pengambilan Keputusan ---	44
2.2. Penelitian Terdahulu -----	44
2.3. Kerangka Penelitian -----	46

2.4. Hipotesis -----	47
 BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian -----	48
3.2 Sumber Data -----	48
3.2.1. Data Primer-----	48
3.2.2. Data Sekunder -----	49
3.3 Sampel dan Populasi -----	49
3.4 Teknik Pengumpulan Data -----	50
3.4.1. Metode Angket (Kuesioner) -----	50
3.4.2. Metode Wawancara (<i>Interview</i>)-----	51
3.4.3. Metode Dokumentasi -----	52
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian -----	52
3.6 Metode Penelitian Kuantitatif -----	55
3.7 Metode Analisis Data -----	55
3.7.1. Uji Validitas -----	55
3.7.2. Uji Reliabilitas -----	56
3.7.3. Analisis Regresi -----	56
3.7.4. Uji Hipotesis -----	57
3.7.5. Uji Simultan (F test) -----	58
3.7.6. Koefisien Determinasi (R ²) -----	59
 BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum BMT Insan Sejahtera dan Karakteristik Responden -----	60

4.1.1. Sejarah Singkat BMT Insan Sejahtera -----	60
4.1.2. Visi, Misi, dan Tujuan BMT Insan Sejahtera -----	63
4.1.3. Kantor Pusat dan Kantor Cabang BMT Insan Sejahtera-----	64
4.1.4. Jenis-jenis Produk BMT Insan Sejahtera -----	65
4.3.4.1. Produk Pembiayaan Simpanan (Lending) -	65
4.3.4.2. Produk Simpanan (Funding) -----	69
4.2. Deskripsi Data Hasil Penelitian -----	72
4.3. Analisis Data -----	76
4.3.1. Analisis Uji Instrumen -----	76
4.3.2. Analisis Uji Prasyarat -----	79
4.3.3. Analisis Koefisien Determinasi -----	96
4.3.4. Analisis Akhir-----	97
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian -----	106
 BAB V : PENUTUP	
5.1. Kesimpulan -----	107
5.2. Saran-saran -----	108
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	3.1	Alternatif Jawaban -----	51
Tabel	3.2	Variabel Penelitian -----	54
Tabel	4.1	Daftar Nilai <i>Service Quality</i> , Nilai Lokasi, dan Keputusan ---	72
Tabel	4.2	Distribusi Frekuensi <i>Service Quality</i> -----	74
Tabel	4.3	Distribusi Frekuensi Lokasi -----	74
Tabel	4.4	Distribusi Frekuensi Keputusan -----	75
Tabel	4.5	Statistika Diskriptif Hasil <i>Service Quality</i> , Lokasi dan Keputusan -----	76
Tabel	4.6	Hasil Analisis Validitas <i>Service Quality</i> -----	77
Tabel	4.7	Hasil Analisis Validitas Lokasi -----	77
Tabel	4.8	Hasil Analisis Validitas Keputusan -----	77
Tabel	4.9	Persiapan Perhitungan Standar Deviasi Data <i>Service Quality</i> -----	80
Tabel	4.10	Persiapan Perhitungan Uji Chi Kuadrat Nilai <i>Service Quality</i> -----	82
Tabel	4.11	Gambar Normalitas <i>Service Quality</i> -----	84
Tabel	4.12	Persiapan Perhitungan Standar Deviasi Data Lokasi -----	85
Tabel	4.13	Persiapan Perhitungan Uji Chi Kuadrat Nilai Lokasi -----	88
Tabel	4.14	Gambar Normalitas Lokasi -----	90
Tabel	4.15	Persiapan Perhitungan standar Deviasi data Kemampuan Pemecahan Masalah -----	91
Tabel	4.16	Persiapan Perhitungan Uji Chi Kuadrat Nilai Keputusan -----	94
Tabel	4.17	Gambar Normalitas Keputusan -----	96
Tabel	4.18	Persiapan Uji Regresi Linier Ganda -----	97
Tabel	4.19	Substitusi Persamaan Regresi Linier Ganda - -----	104