

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH BMT

(Studi pada BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro)

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh :

NETIK PRI HADINI
20151081005

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS SOSIAL, HUMANIORA DAN SENI
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2019

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
CITRA LEMBAGA TERHADAP KEPUASAN
NASABAH

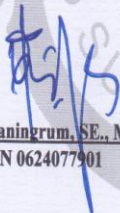
(Studi Pada BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro)

Disusun Oleh :

Netik Pri Hadini
NIM 2015081005

Tugas Akhir ini telah disetujui untuk dipertahankan
Dihadapan dewan penguji
Pada tanggal 18 Juli 2019

Pembimbing I



(Destina Paningrum, SE., M.M)
NIDN 0624077901

Pembimbing II



(Prima Prihatini, SE., M.M)
NIDN 0602088002

Mengetahui

Ketua Program Studi



(Angeit Dyah Kusumastuti, S.AB., M.AB)
NIDN 0615079101

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
CITRA LEMBAGA TERHADAP KEPUASAN
NASABAH
(Studi Pada BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro)**

Disusun Oleh:

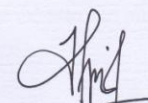
Netik Pri Hadini
NIM 2015081005

Tugas Akhir ini telah diterima dan disahkan
Oleh dewan penguji Tugas Akhir
Program Studi Administrasi Bisnis
Universitas Sahid Surakarta
Pada hari Kamis tanggal 18 Juli 2019

Dewan Penguji

1. Penguji 1 Destina Paningrum, SE., M.M
NIDN. 06242077901
2. Penguji 2 Prima Prihatini, SE., M.M
NIDN. 0602088002
3. Penguji 3 Anggit Dyah Kusumastuti, S.AB., M.AB
NIDN. 0615079101

Ketua Program Studi
Administrasi Bisnis



(Anggit Dyah Kusumastuti, S.AB., M.AB)
NIDN. 0615079101

Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni



(Destina Paningrum, SE., M.M)
NIDN. 0624077901

SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Netik Pri Hadini

NIM : 2015081005

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Tugas Akhir/ Skripsi

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi pada BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro)

Adalah benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan yang menyalahi atau meniru tulisan/karya ilmiah orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Sahid Surakarta termasuk gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, Juli 2019

Yang Menyatakan



Netik Pri Hadini

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai mahasiswa Akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini ,

Nama : Netik Pri Hadini

NIM : 2015081005

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Noneksusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro).

Beserta instrument/ desain/ perangkat (jika ada). Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan yang menyalin atau meniru tulisan/karya ilmiah orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Sahid Surakarta termasuk gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini yang saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, Juli 2019

Yang Menyatakan



Netik Pri Hadini

MOTTO

“ Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.”

(Thomas Alva Edison)

“Kebanggaan kita yang terbesar bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh”

(Confisius)

“Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya, hidup di tepi jalan dan dilempari orang dengan batu, tetapi dibalas dengan buah”

(Abu Bakar Sibli)

“Berangkat dengan penuh keyakinan. Berjalan dengan penuh keikhlasan. Istiqomah dalam menghadapi cobaan. YAKIN, IKHLAS, dan ISTIQOMAH”

(Netik Pri Hadini)

“Hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok adalah harapan”

(Netik Pri Hadini)

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala anugerah yang telah diberikan dan segala Rahmat serta Hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian yang sederhana ini untuk :

1. Bapak Wagiman dan Ibu Wariyem tercinta, yang senantiasa mengiringi langkahku dengan penuh nasihat dan do'a serta dukungan moril maupun materiil yang tiada hentinya hingga saat ini.
2. Kakak ely dan taufik yang telah menjadi kakak terbaik dalam membantu dan memberikan dukungan sampai saat ini.
3. Indawati dan Dynda yang sudah menjadi sahabat baik dalam membantu menyelesaikan penelitian dan memberikan dukungan serta memotivasi sampai saat ini.
4. Semua teman Ilmu Administrasi Bisnis yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu terimakasih sudah memberikan kenangan selama saya kuliah dan selalu memberikan dukungan motivasi selama berjuang bersama.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke-Hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemampuan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PELAYAN DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada BMT SEJAHTERA MANDIRI PRACIMANTORO)**”.

Peneliti menyadari bahwa aktivitas ini dapat berjalan dengan baik disebabkan dukungan dari banyak pihak. Untuk itu penulis merasa berkewajiban menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT dengan sebaik-baiknya pujian yang tidak bisa diungkapkan dengan kata. Bagi-Mu puji atas iman dan Islam yang Engkau anugerahkan maha mulia Engkau.
2. Bapak Dr. Ir. Mohamad Harisudin, M.Si, selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
3. Ibu Sri Huning Anwariningsih , ST, M. Kom, selaku Wakil Rektor Bidang Umum dan Keuangan Universitas Sahid Surakarta.
4. Bapak Ir. Dahlan Susilo, M. Kom, selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama Universitas Sahid Surakarta.
5. Ibu Destina Paningrum, SE., MM selaku Dekan Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta dan juga Dosen Pembimbing I yang telah memberikan dukungan dan motivasi, serta bimbingan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
6. Ibu Anggit Dyah Kusumastuti, S.AB., M.AB selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis dan juga Dosen Penguji yang telah memberikan masukan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Prima Prihatini, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan dukungan dan motivasi, serta bimbingan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.

8. Seluruh dosen dan Staf Program Studi Administrasi Bisnis yang memberikan dukungan dan motivasi, serta bantuan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
9. Kepada kedua orangtua dan kakak yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa selama peneliti menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh Karyawan dan Staf Kantor BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro yang telah memberikan izin dan bantuan peneliti dalam menyelesaikan penelitian skripsi.
11. Dynda Hesta, Indawati, yang selalu memotivasi, memberikan semangat dan membantu ketika peneliti menyelesaikan skripsi.
12. Semua teman seperjuangan Program Studi Administrasi Bisnis.
13. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, namun telah memberikan banyak dukungan atas penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan limpahan karunia-Nya atas segala hal yang telah peneliti terima selama ini.

Dengan segala keterbatasan kemampuan yang dimiliki, peneliti menyadari masih banyak kekurangan yang terdapat pada skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi.

Demikian yang dapat peneliti sampaikan pada kata pengantar ini. Untuk mengakhirinya, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Surakarta, Juli 2019

Penulis

Netik Pri Hadini

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS KARYA ILMIAH.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9

2.1.1 Pengertian BMT	9
2.1.2 Visi BMT.....	12
2.1.3 Misi BMT	12
2.1.4 Tujuan BMT	12
2.1.5 Sifat BMT.....	13
2.1.6 Azaz dan Landasan BMT.....	13
2.1.7 Prinsip Utama BMT	14
2.1.8 Fungsi	15
2.1.9 Ciri- Ciri BMT	16
2.2.BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro.....	18
2.3 Kualitas Pelayanan	19
2.4 Citra Lembaga	21
2.5 Kepuasan Nasabah	28
2.6. Kerangka Pemikiran	31
2.7 Hipotesis	35
2.8 Definisi Konseptual	38
2.9 Definisi Operasional.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Lokasi Penelitian.....	41
3.3 Sumber Data.....	41
3.3.1 Populasi	41
3.3.2 Sampel.....	41

3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	42
3.5 Teknik Analisis	44
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	44
3.5.2 Uji Asumsi Kalsik	45
3.5.2.1 Uji Multikolinieritas	45
3.5.2.2 Uji Normalitas	46
3.5.3 Uji Regresi Linier Berganda (R^2).....	46
3.5.4 Uji F.....	47
3.5.5 Uji T	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	49
4.1.2 Visi BMT Sejahtera Mandiri.....	50
4.1.3 Misi BMT Sejahtera Mandiri	50
4.1.4 Struktur Organisasi.....	51
4.1.5 Produk dan Jasa	55
4.1.6 Karakteristik Responden	63
4.1.6.1 Karakteristik Menurut Jenis Kelamin.....	63
4.1.6.2 Karakteristik Menurut Usia	63
4.1.6.3 Karakteristik Menurut Pendidikan.....	64
4.1.6.4 Karakteristik Menurut Pekerjaan	64
4.1.6.5 Karakteristik Menurut Pendapatan	65
4.1.7 Hasil Uji data.....	65
4.1.7.1 Uji Validitas Data	65

4.1.7.2 Uji Reliabilitas Data	66
4.1.7.3 Uji Multikolinieritas	67
4.1.7.4 Uji Normalitas.....	68
4.1.7.5 Uji Regresi Linier Berganda	69
4.1.7.6 Uji t	71
4.1.7.7 Uji F	75
4.2 Pembahasan	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	80

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Pendapatan BMT 2017-2018	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 2.2 Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia.....	63
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir	64
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	64
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Menurut pendapatan perbulan.....	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Kehandalan)	65
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Daya Tanggap).....	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Jaminan).....	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Empati).....	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik)	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner Penelitian
2. Tabulasi data Variabel Keandalan
3. Tabulasi data Variabel Daya Tanggap
4. Tabulasi data Variabel Jaminan
5. Tabulasi data Variabel Empati
6. Tabulasi data Variabel Bukti Fisik
7. Tabulasi data Variabel Citra Lembaga
8. Tabulasi data Variabel Kepuasan nasabah
9. Uji Validitas
10. Distribusi nilai t
11. Distribusi nilai F
12. Izin Penelitian BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro
13. Surat Undangan Ujian Skripsi
14. Buku Konsul Skripsi

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BMT SEJAHTERA MANDIRI PRACIMANTORO

Netik Pri Hadini¹, Destina Paningrum², Prima Prihatini³

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketetapan penyampainnya dalam mengimbangi harapan nasabah. Citra lembaga merupakan kesan atau persepsi seseorang terhadap lembaga atau produknya yang dipengaruhi oleh faktor di luar kontrol lembaga. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas dan citra yang dimiliki lembaga keuangan akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap kepuasan nasabah pada BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro. Populasi yang di gunakan dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro yang didatangi oleh peneliti dan petugas BMT. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Convenience Sampling*, dan diambil sampel sebanyak 100 nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yaitu dengan menyebarkan kuisisioner kepada 100 responden sebagai sampel untuk mendapatkan tanggapan tentang dimensi kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap kepuasan nasabah. Selain menggunakan kuisisioner penulis juga menggunakan metode wawancara, sedangkan teknik analisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta uji hipotesis yaitu uji t dan uji F.

Dari uji validitas dan reliabilitas, diperoleh tiap-tiap instrument dari semua variable nilai r tabel diatas 0,195 dikatakan valid. Sedangkan *Cronbach Alpha* > dari 0,50 dan dinyatakan reliabel. Hasil Uji Multikolinieritas semua instrumen mendapatkan nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF <10 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas. Uji t parsial yang memiliki nilai lebih dari t hitung 1,987 adalah variabel kehandalan, daya tanggap dan citra lembaga. Uji F memiliki nilai > 2,30 maka dinyatakan semua variabel berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan (Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti fisik), Citra Lembaga BMT dan Kepuasan Nasabah.

-
- 1) Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta
 - 2) Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta
 - 3) Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND INSTITUTION IMAGES ON CUSTOMER SATISFACTION IN BMT SEJAHTERA MANDIRI PRACIMANTORO

Netik Pri Hadini¹, Destina Paningrum², Prima Prihatini³

Service quality is an effort to fulfill the needs and expectation of customers besides the provision of delivery to meet customer expectations. The institution image is an impression or perception of an institution that is influenced by external factors of institution. The services quality of officers and the image of financial institutions will affect to the level of customer satisfaction.

This study aims to analyze the effect of service quality and institutional image on customer satisfaction at the BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro. The population of this study was the users of BMT Sejahtera Mandiri Pracimantoro who were visited by researchers and BMT officers. In this research, the sampling technique used the conventional sampling technique with 100 customers as sample.

This research used quantitative research method with distributing questionnaires to 100 respondents as samples. It was used to get responses about the dimensions of service quality and the institution image to customer satisfaction. In addition, this study also used interview methods while the analysis technique used validity and reliability tests, classic assumption tests. Whereas, hypothesis testing used t test and F test.

Based on the validity and reliability test, it is obtained that each variable instrument of all r table above 0.195 so it is indicated to be valid. Whereas, Cronbach alpha > 0.50 and it is considered as reliable. Multicollinearity test results of all instruments get tolerance values > 0.10 and VIF values < 10 so there is no multicollinearity between independent variables. Partial t test with the value more than t count 1.987 is a variable of reliability, responsiveness and institution image. F test has a value of > 2.30 so it is indicated that all variables have an effect simultaneously on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Physical Evidence), BMT Institution Image and Customer Satisfaction.

- 1) Students of Business Administration department of Sahid Surakarta University
- 2) Lecturer of Business Administration department of Sahid Surakarta University
- 3) Lecturer of Business Administration department of Sahid Surakarta University



PUSAT PELAYANAN DAN
PENGEMBANGAN BAHASA