

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH FUNDING PADA BPRS BAROKAH DANA SEJAHTERA  
YOGYAKARTA**



SKRIPSI

Oleh:

**FITRIANI DEWI**

NPM: 20110730051

FAKULTAS AGAMA ISLAM  
PRODI EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2015

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH FUNDING PADA BPRS BAROKAH DANA SEJAHTERA  
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Islam (S.EI) pada Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

**Fitriani Dewi**

NPM: 20110730051

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
PRODI EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2015

## NOTA DINAS

Lamp. : 3 eks. Skripsi

Yogyakarta, 30 April 2015

Hal : Persetujuan

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Fitriani Dewi

NPM : 20110730051

Judul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH FUNDING PADA  
BPRS BAROKAH DANA SEJAHTERA

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Pembimbing,



Miftakhul Khasanah, S.TP.,M.SI

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitriani Dewi  
Nomor Mahasiswa : 20110730051  
Program Studi : Ekonomi dan Perbankan Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH FUNDING PADA BPRS BAROKAH DANA SEJAHTERA YOGYAKARTA” merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta,



Fitriani Dewi

## MOTTO

-Lakukan sesuatu jika menurutmu itu bermanfaat dan selalu kamu anggap ibadah

Jangan pernah mendengarkan orang lain jika kamu yakin akan pendirianmu

-Saat Kita Menanam Padi, Rumputpun Ikut Tumbuh , Tapi Saat Mena Rumput  
Tidak Tumbuh Padi

-Dalam Melakukan “ kebaikan “ Kadang hal yang Buruk- Buruk turut menyertai  
namun Apabila kita Dalam Keburukan Hal yang tidak ada kebaikan bersamanya

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku yang kusayang dan kucinta, bapak sarja'i dan ibu kuwati yang senantiasa selalu memberikan kasih sayangnya kepada anak-anaknya, memberikan kesabaran dalam mendidik dan merawat anak-anaknya serta selalu memberikan semangat serta doanya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini, semoga senantiasa Allah selalu memberikan kesehatan, umur panjang, berkah dan barokah. Amin
2. Kakak saya Alex dan Kakak Ipar saya Dini vemirantih, terimakasih selalu memberi nasihat-nasihat serta memberikan semangat dan dorongan sehingga untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Adek saya Intan yang selalu memberikan semangat dan doanya.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Agama Islam yang dengan sabar membimbing, memberikan ilmunya, semoga bermanfaat didunia dan diakhirat.
5. Ibu Miftakhul Khasanah, S.TP, M.SI. selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan saran, petunjuk dan bimbingan yang sangat berarti kepada saya selama penyusunan skripsi.
6. Teman-teman "Fakultas Agama Islam Angkatan 2011" yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, saya tidak akan lupa dalam hidup saya akan selalu terkenang masa-masa kita selama kuliah.
7. Sahabat-sahabat saya anak-anak "anti galau" yang selalu ada Icha, Tika, Dila, Dian, Nurul, Gading, Naya. Semoga persahabatan kita bisa terjaga selamanya.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “ANALIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH FUNDING PADA BPRS BAROKAH DANA SEJAHTERA YOGYAKARTA “ sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang yakni Agama Islam.

Ucapan terimakasih atas segala bimbingan, arahan dan bantuan serta motivasi yang telah diberikan, penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Cipto, MA. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Mahli Zainuddin, M.SI. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Syarif As'ad, S.EI. Selaku Kepala Program Studi Ekonomi dan Perbankan Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta, atas persetujuannya dalam melegalkan judul yang peneliti ambil untuk kemudian direalisasikan dalam wujud penelitian.

4. Ibu Miftakhul Khasanah, S.TP, M.SI. selaku dosen pembimbing skripsi yang sudah meluangkan waktunya untuk memberikan saran, arahan dan bimbingan yang sangat berarti kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Pada PT. BPRS Barokah Dana Sejahtera dengan segenap jajaran karyawannya yang telah membantu penelitian ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, masih banyak kekurangan, baik kekurangan dari penulis sendiri dan kekhilafan penulis sebagai manusia. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna perbaikan di masa yang akan datang dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta,

  
Fitriani Dewi



## **ABSTRAK**

*Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis secara parsial dan simultan dimensi tangibles, responsiveness, reliability, assurance, empathy apakah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Menggunakan pengumpulan data melalui kuisioner dengan jumlah responden 60. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini adalah tangibles, responsiveness, dan assurance secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kepuasan nasabah funding. Sedangkan reliability dan empathy secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan hal ini dikarenakan kurangnya kualitas pelayanan yang di berikan nasabah funding sehingga dalam hal ini nasabah funding tidak puas dalam kualitas pelayanan yang diberikan BPRS Barokah Dana Sejahtera. Secara simultan variable tangibles, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Barokah Dana Sejahtera.*

**Kata kunci:** *Tangibles, Responsiveness, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphathy, Kepuasan nasabah*

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to analyze partial and simultaneous dimensions tangibels, responsiveness, reliability, assurance, empathy does this affect the satisfaction nasabah. Result using quantitative research. Using data gathered through the questionnaire with the number 60. Responden analytical tool used is multiple linear regression. Results of this study are tangibels, responsiveness, and assurance partially positive and significant impact on the quality of customer satisfaction service funding. While the reliability and empathy partially influence negative and insignificant this is due to lack of quality of customer service provided funding so that in this case the customer is not satisfied funding in quality of services provided BPRS Barokah Dana Sejahtera. Tangibels variables simultaneously, responsiveness, reliability, assurance, and empathy significant and positive impact on customer satisfaction in the BPRS Barokah Dana Sejahtera.*

***Keywords: Tangibels, Responsiveness, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphathy, customer satisfaction***

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN NOTA DINAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
<b>BAB II.....</b>	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI.....</b>	<b>9</b>

A. Peneliti Terdahulu.....	9
B. Kerangka Teoritik.....	12
<b>BAB III.....</b>	<b>26</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	26
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	26
C. Teknik Pengumpulan Data.....	27
D. Teknik Analisis Data.....	27
<b>BAB IV.....</b>	<b>32</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
A. Gambaran Umum PT BPRS Barokah Dana Sejahtera .....	32
B. Analisis Data.....	40
<b>BAB V.....</b>	<b>61</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Penilaian Jawaban Kuisisioner.....	28
Tabel 4.1	Hasil uji validitas.....	41
Tabel 4.2	Hasil reliabilitas tangibels.....	44
Tabel 4.3	Hasil reliabilitas responsiveness .....	45
Tabel 4.4	Hasil reliabilitas reliability.....	46
Tabel 4.5	Hasil reliabilitas assurance.....	46
Tabel 4.6	Hasil reliabilitas empathy.....	47
Tabel 4.7	Uji kepuasan Nasabah.....	47
Tabel 4.8	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
Tabel 4.9	Hasil uji F.....	53
Tabel 4.10	Hasil Determinasi.....	54

## DAFTAR GAMBAR DAN DIAGRAM

### DIAGRAM

Diagram 4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Diagram 4.2	Data Responden Berdasarkan Usia .....	36
Diagram 4.3	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	37
Diagram 4.4	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Diagram 4.5	Data Responden Berdasarkan Penghasilan.....	39