

**PENGARUH CITRA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA
(Studi Kasus di BMT Batik Mataram Kecamatan Wirobrajan)**

**EFFECT OF IMAGE AND SERVICE QUALITY ON MEMBER
SATISFACTION
(Case Study of BMT Batik Mataram District of Wirobrajan)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Ilmu Ekonomi (EKPI)
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh
FATHIN MUHAMMAD
20120430273

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA**

(Studi Kasus di BMT Batik Mataram Kecamatan Wirobrajan)

**EFFECT OF IMAGE AND SERVICE QUALITY ON MEMBER
SATISFACTION**

(Case Study of BMT Batik Mataram District of Wirobrajan)

Diajukan oleh

FATHIN MUHAMMAD

20120430273

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Dr. Imamudin Yuliadi, SE, M.Si

Tanggal, 04 Juli 2018

NIK : 0523076401

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA**

(Studi Kasus di BMT Batik Mataram Kecamatan Wirobrajan)

**EFFECT OF IMAGE AND SERVICE QUALITY ON MEMBER
SATISFACTION**

(Case Study of BMT Batik Mataram District of Wirobrajan)

Diajukan oleh

FATHIN MUHAMMAD

20120430273

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 10 Agustus 2018

Yang terdiri dari

Dr. Imamudin Yuliadi, SE, M.Si

Ketua Tim Penguji

Drs. Hudiyanto, MM

Anggota Tim Penguji

Dyah Titis Kusuma Wardani, S.E., MIDEc.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.d., Ak, CA.

NIK: 19731218199904 143 068

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Fathin Muhammad

Nomor Mahasiswa : 20120430273

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH CITRA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA (Studi Kasus di BMT Batik Mataram Kecamatan Wirobrajan)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga 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. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 04 Juli 2018

Materai, 6000,-

Fathin Muhammad

MOTTO

“Yang berani ataupun takut adalah diri sendiri”

“Yang ragu ataupun bimbang adalah diri sendiri”

“Berjuang lah mengubah diri sendiri lebih baik”

“Berikan usaha terbaik dan berdoa pada ALLAH SWT”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

~kepada kedua orangtua beserta adiknda dan kakaknda

~kepada kekasih tercinta

~Kepada teman – teman seperjuangan dimanapun berada

semoga bisa dipertemukan kembali dalam keadaan yang

lebih baik, amin Yra

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Anggota BMT Batik Mataram kecamatan Wirobrajan tahun 2017. Analisis ini menggunakan variabel independen yaitu citra (X1) dan kualitas pelayanan (X2). Variabel dependennya adalah kepuasan anggota (Y).

Subjek dalam penelitian ini adalah anggota yang menggunakan jasa di BMT Batik Mataram Wirobrajan Yogyakarta. Sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner disebarkan langsung ke anggota sebanyak 61 kuesioner. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen baik citra maupun kualitas pelayanan keduanya memiliki hubungan positif dan signifikan berpengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap variabel dependen Kepuasan Anggota.

Kata Kunci : Citra BMT, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of image and service quality on the satisfaction of Members of BMT Batik Mataram in Wirobrajan District in 2017. This analysis uses independent variables namely image (X1) and service quality (X2). The dependent variable is member satisfaction (Y).

Subjects in this study were members who used services at BMT Batik Mataram Wirobrajan Yogyakarta. Samples were carried out using purposive sampling method. Data collection was done by questionnaires distributed directly to members as many as 61 questionnaires. This study uses multiple linear regression analysis to see the effect of independent variables on the dependent variable both partially and simultaneously.

The results of this study indicate that both independent image and service quality variables both have a positive and significant effect both partially and simultaneously on the dependent variable Member Satisfaction.

Keywords: BMT Image, Service Quality, Member Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi ALLAH SWT yang telah memberikan kelancaran, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Citra BMT dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi BMT Batik Mataram dalam mengambil kebijakan yang diterapkan untuk meningkatkan pelayanan dan citra demi mengembangkan BMT menjadi lebih baik dan dapat memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Dalam penyelesaian skripsi ini saya mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah terlibat serta ikut berkontribusi sehingga penulisan skripsi ini dapat terwujud.

Sebagai penutup, penulis menyadari banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya diperlukan dalam karya tulis dengan topik ini

Yogyakarta, 22 maret 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
1. Secara teoritis	9
2. Secara praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. BMT	10
2. Citra	16
3. Kualitas pelayanan	25
4. Kepuasan anggota.....	33
B. Penelitian Yang Relevan	42
C. Kerangka Berpikir.....	45

1.	Pengaruh citra terhadap kepuasan anggota	45
2.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota	45
3.	Pengaruh citra dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota	46
D.	Pradigma Penelitian	46
E.	Hipotesis Penelitian.....	47
BAB III METODE PENELITIAN.....		49
A.	Desain Penelitian.....	49
B.	Tempat dan Waktu Penelitian	49
C.	Variabel Penelitian	49
1.	Jenis variabel	50
2.	Definisi operasional variabel penelitian.....	50
D.	Populasi dan Sampel	51
E.	Metode Pengumpulan Data	53
1.	Kuisisioner atau angket.....	53
F.	Instrumen Penelitian.....	53
	Kuisisioner.....	53
G.	Uji Coba Instrumen	56
1.	Uji validitas instrumen	56
2.	Uji reliabilitas instrumen	58
H.	Teknik Analisis Data	60
1.	Deskripsi data	60
2.	Uji asumsi Klasik	63
3.	Uji hipotesis.....	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		68
A.	Gambaran Umum.....	68
1.	Deskripsi BMT Batik Mataram	68
2.	Deskripsi data	74
B.	Uji Asumsi Klasik.....	87
1.	Uji normalitas	87
2.	Uji multikolinieritas	88

3. Uji heterokedastisitas	88
C. Uji Hipotesis	90
1. Uji koefisien determinasi (R^2).....	90
2. Uji pengaruh simultan (F Test).....	92
3. Uji parsial (t Test).....	93
D. Pembahasan.....	96
1. Pengaruh citra terhadap kepuasan anggota	96
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota	98
3. Pengaruh citra BMT dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan anggota	99
BAB V PENUTUP.....	102
A. Kesimpulan	102
B. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Skor Alternatif Jawaban.....	54
Tabel 2 Kisi – Kisi Kuisisioner Citra BMT.....	54
Tabel 3 Kisi – Kisi Kuisisioner Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4 Kisi – Kisi Kuisisioner Kepuasan Anggota.....	55
Tabel 5 Hasil Uji Validitas Instrumen	58
Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	60
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Citra BMT	75
Tabel 8 Kategori Kecendrungan	77
Tabel 9 Kategori Kecendrungan Citra BMT.....	77
Tabel 10 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	79
Tabel 11 Kategori Kecendrungan Kualitas Pelayanan.....	81
Tabel 12 Distribusi Frekuensi Kepuasan Anggota.....	83
Tabel 13 Kategori Kecendrungan Kepuasan Anggota.....	85
Tabel 14 Hasil Uji Normalitas	87
Tabel 15 Hasil Uji Multikolinieritas	88
Tabel 16 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	89
Tabel 17 Ringkasan Hasil Uji Heteroskedastisitas	90
Tabel 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	91
Tabel 19 Hasil Uji Pengaruh Simultan.....	93
Tabel 20 Hasil Uji Pengaruh Parsial	94
Tabel 21 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi BMT	15
Gambar 2 Pradigma Penelitian.....	47
Gambar 3 Histogram Distribusi Frekuensi Citra BMT.....	76
Gambar 4 Pie Chart Citra BMT	78
Gambar 5 Histogram Kualitas Pelayanan	80
Gambar 6 Pie chart Kualitas Pelayanan	82
Gambar 7 Histogram Kepuasan Anggota	84
Gambar 8 Pie Chart Kepuasan Anggota	86