

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI
KSPS BMT NURUSSALAM PURBALINGGA**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk memenuhi
salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

Oleh :

Arina Wahdini (1522202044)

**PRODI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **Arina Wahdini**
Tempat, tanggal lahir : **Tegal, 31 Maret 1997**
NIM : **1522202044**
Program Studi : **Perbankan Syariah**
Jurusan : **Perbankan Syariah**
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah di KSPS BMT Nurussalam Purbalingga**

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil dari penelitian saya sendiri kcuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.



Purwokerto, Juni 2022
Saya yang menyatakan ,



Arina Wahdini
NIM.1522202044



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

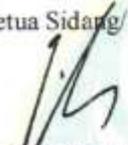
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

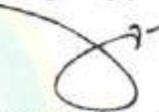
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
BIAYA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI KSPS BMT NURUSSALAM PURBALINGGA**

Yang disusun oleh Saudara **Arina Wahdini NIM 1522202044** Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Selasa** tanggal **21 Juni 2022** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji


Dr. H. Chandra Warsito, M.Si.
NIP. 19790323 201101 1 007

Sekretaris Sidang/Penguji

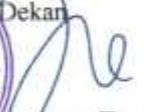

Ida Puspitarini, S.E., Ak., M.Si., C.A.
NIDN. 2004118201

Pembimbing/Penguji


Sulasih, S.E., M.Si.
NIDN. 0619018002

Purwokerto, 23 Juni 2022



Mengetahui/Mengesahkan
Dekan

Dr. H. Imam Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth: Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Saizu Banyumas

di-

Banyumas

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudara Arina Wahdini NIM 1522202044 yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah di KSPS BMT Nurussalam Purbalingga

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN K.H Saifuddin Zuhri Banyumas untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Syari'ah (S.E)

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, Januari 2022

Yang Menyatakan,



Sulasih, S.E.,M.Si

NIDN. 0619018002

MOTTO

“Jika orang lain bisa maka aku juga bisa”



ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KSPS BMT NURUSSALAM PURBALINGGA

ARINA WAHDINI

1522202044

Email : arinawahdini31@gmail.com

Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri K.H Saifuddin Zuhri Banyumas

Skripsi ini dilatarbelakangi dengan persaingan bisnis yang semakin ketat. Salah satu strategi yang digunakan untuk menunjang keberhasilan bisnis dalam lembaga keuangan mikro syariah yaitu dengan memaksimalkan kualitas pelayanan terhadap nasabah, sehingga kualitas pelayanan menjadi prioritas utama dalam menciptakan kepuasan nasabah. Untuk menciptakan kepuasan nasabah, tentunya lembaga keuangan mikro syariah juga membutuhkan faktor pendukung untuk melakukan operasional sehari-hari. Salah satunya yaitu dengan menetapkan biaya administrasi, dimana dalam menetapkan biaya administrasi hendaknya lembaga keuangan mikro syariah juga harus mempertimbangkan antara laba dengan kepuasan nasabah karena dengan biaya administrasi yang rendah kemungkinan dapat menciptakan kepuasan nasabah, namun disisi lain laba yang didapatkan oleh lembaga terlalu kecil sehingga operasional lembaga keuangan syariah tidak berjalan secara maksimal.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis analisis asosiatif. Penelitian ini menggunakan metode angket. Angket digunakan untuk memperoleh data tentang kualitas pelayanan dan biaya administrasi yang digunakan sebagai sampel. Sedangkan metode dokumentasi digunakan untuk menggali data tentang populasi, sampel. Penelitian ini menggunakan analisis data dengan regresi linier berganda.

Dari hasil analisis menyatakan bahwa, (1) secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, (2) secara parsial biaya administrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, (3) secara simultan kualitas pelayanan, dan biaya administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Katakunci: Kualitas Pelayanan, Biaya Administrasi dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KSPS BMT NURUSSALAM PURBALINGGA

ARINA WAHDINI

1522202044

Email : arinawahdini31@gmail.com

Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri K.H Saifuddin Zuhri Banyumas

The thesis increasingly fierce business competition. One of the strategies used to support business success in Islamic microfinance institutions is to maximize the quality of service to customers, so that service quality becomes a top priority in creating customer satisfaction. To create customer satisfaction, of course, Islamic microfinance institutions also need supporting factors to carry out daily operations. One of them is by setting administrative costs, where in determining administrative costs, Islamic microfinance institutions should also consider profit and customer satisfaction because with low administrative costs it is possible to create customer satisfaction, but on the other hand the profit earned by the institution is too small so that operational Islamic financial institutions do not run optimally.

This study uses a quantitative approach with the type of associative analysis. This research uses a questionnaire method. Questionnaires were used to obtain data on service quality and administrative costs which were used as samples. While the documentation method is used to explore data about the population, samples. This study uses data analysis with multiple linear regression.

The results of the analysis state that, (1) partially service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, (2) partially administrative costs have no significant effect on customer satisfaction, (3) simultaneously service quality and administrative costs have a positive and significant effect to customer satisfaction.

Keywords : Service Quality, Administration Fee and Customer Satisfactio

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

1. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	Ša	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥ	<u>H</u>	ha (dengan garis di bawah)
خ	kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	<u>S</u>	es (dengan garis di bawah)
ض	d'ad	<u>D</u>	de (dengan garis dibawah)
ط	Ṭa	<u>Ṭ</u>	te (dengan garis di bawah)
ظ	Ža	<u>Ž</u>	zet (dengan garis di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	W
هـ	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karen *asyaddah* ditulis rangkap

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

3. *Ta' marbutah* di akhir kata bila dimatikan ditulis h

حكمة	Ditulis	<i>hikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "*al* " serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الاولياء	ditulis	<i>karamah al-auliya'</i>
----------------	---------	---------------------------

- b. Bila *ta' marbutah* hidup atau dengan harakat, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan t.

زكاة الفطر	ditulis	<i>zakat al-fitr</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal pendek

َ	<i>Fathah</i>	Ditulis	A
ِ	<i>Kasrah</i>	Ditulis	I
ُ	<i>Dammah</i>	Ditulis	U

5. Vokal panjang

1.	Fathah + alif	Ditulis	ā
	جاهلية	Ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2.	Fathah + ya' mati	Ditulis	ā
	تنس	Ditulis	<i>tansā</i>
3.	Kasrah + ya' mati	Ditulis	ī
	كريم	Ditulis	<i>karīm</i>
4.	Dammah + wawumati	Ditulis	ū
	فروض	Ditulis	<i>furūḍ</i>

6. Vokal rangkap

1.	Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	Bainakum
2.	Fathah + wawumati	Ditulis	Au
	قول	Ditulis	Qaul

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata yang dipisah apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لعن شكرتم	Ditulis	<i>la'insyakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

a. Bila diikuti huruf *qomariyyah*

القياس	Ditulis	<i>al-Qiyas</i>
القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>

b. Bila diikuti huruf *syamsiyah* diikuti dengan menggunakan huruf *syamsiyah* yang mengikutinya, serta menggunakan huruf *l* (el)-nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذو بالفروض	Ditulis	<i>zawī al-furuḍ</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>



PERSEMBAHAN

1. Kedua Orang tua penulis yang telah bahagia di Surga-Nya Bapak Moh.Ma'mur (Alm) dan Ibu Nurul Hidayati (Alm). Semoga kelak kita bertemu dan berkumpul kembali di Surga-Nya
2. Untuk yang terkasih Mbah Hj Suratni yang telah merawat penulis dari kecil hingga penulis bisa sampai dititik yang sekarang ini, dan juga tak lupa untuk kelurga penulis Ibu Siti Nursubhanah, Bapak Aspuri,Om Imanudin, Tante Sawitri Dewi, Mba Domas Yanuar Anggraeni, Mas Jatmiko Yudho Nugroho, Mas Dimas Baiqun Alfa sentauri, Mba Nikmatul Aula Nisa yang tak henti-hentinya membrikan dukungan dan support untuk ananda. Setiap orang mempunyai caranya masing-masing dalam mengungkapkan cinta dan kasih sayangnya kepada orang lain, begitu juga dengan penulis. Maaf jika selama ini ada sikap dan ucap penulis yang tak sengaja menyakiti hati kalian.
3. Untuk Para Keponakan-keponakan tercinta Argya Anri Syandana, Dika Anri Nugraha, Cahaya Wiman Kusuma Narda. Mutiara Wiman Ramadhan, Permata, Nararya Adhyastha Nugroho, Kaneishia Kesheena Nugroho, dan Delvin Barz Sentaury.
4. Untuk yang Tersayang Mas Wahyu Romadhona yang telah banyak sekali membantu penulis, memberikan semangat dan dukungan yang tiada hentinya untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman teman PS B Angkatan 2015 khususnya untuk sahabat-sahabat penulis Nurul Azizah, Prawesti Dwi Muninggar, Diah Rochmawati, Nuriyah Khikmatin, Nurfitriatun Khasanah semoga persahabatan kita tetap terjalin meskipun sekarang ada jarak yang memisahkan.
6. Semua pihak yang telah membantu penyusun dalam menyusun skripsi

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penyusun haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya kepada penyusun, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA ADMINSTRASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KSPS BMT NURUSSALAM PURBALINGGA.**

Sholawat dan salam semoga selalu terserah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga serta para sahabat beliau sehingga akhir zaman. Aamiin.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat yang harus dipenuhi bagi mahasiswa yang telah menyelesaikan studinya di UIN Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Banyumas untuk program studi Perbankan Syariah.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, saran, dukungan, dan kerjasama yang baik dengan semua pihak, maka akan sangat sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis, baik bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Penghargaan yang tulus dan penuh hormat penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H. Moh. Roqib, M.Ag selaku Rektor UIN Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto
2. Prof. Dr. Fauzi, M.Ag selaku Wakil Rektor I UIN Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto
3. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag selaku Wakil Rektor II UIN Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto
4. Dr. H. Sulkhan Chakim, S.Ag M.M selaku Wakil Rektor III UIN Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto

6. Yoiz Shofwa Shafrani, M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam UIN Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto
7. Hastin Tri Utami, S.E, M.Si. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah UIN Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto
8. Sulasih SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing skripsi
9. Seluruh dosen dan staff karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H.Saifuddin Zuhri Purbalingga yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu
10. Kepada Keluarga KSPS BMT Nurussalam Purbalingga yang telah memberikan waktunya untuk menjadi informan dari penelitian penyusun

Pada kesempatan ini penulis secaa khusus menyampaikan rasa terimakasih kepada :

11. Kedua Orang tua penulis yang telah bahagia di Surga-Nya Bapak Moh.Ma'mur (Alm) dan Ibu Nurul Hidayati (Alm). Semoga kelak kita bertemu dan berkumpul kembali di Surga-Nya
12. Untuk yang terkasih Mbah Hj Suratni yang telah merawat penulis dari kecil hingga penulis bisa sampai dititik yang sekarang ini, dan juga tak lupa untuk kelurga penulis Ibu Siti Nursubhanah, Bapak Aspuri,Om Imanudin, Tante Sawitri Dewi, Mba Domas Yanuar Anggraeni, Mas Jatmiko Yudho Nugroho, Mas Dimas Baiqun Alfa sentauri, Mba Nikmatul Aula Nisa yang tak henti-hentinya membrikan dukungan dan support untuk ananda. Setiap orang mempunyai caranya masing-masing dalam mengungkapkan cinta dan kasih sayangnya kepada orang lain, begitu juga dengan penulis. Maaf jika selama ini ada sikap dan ucap penulis yang tak sengaja menyakiti hati kalian.

13. Untuk Para Keponakan-keponakan tercinta Argya Anri Syandana, Dika Anri Nugraha, Cahaya Wiman Kusuma Narda. Mutiara Wiman Ramadhan, Permata, Nararya Adhyastha Nugroho, Kaneishia Kesheena Nugroho, dan Delvin Barz Sentaury.
14. Untuk yang Tersayang Mas Wahyu Romadhona yang telah banyak sekali membantu penulis, memberikan semangat dan dukungan yang tiada hentinya untuk menyelesaikan skripsi ini.
15. Teman teman PS B Angkatan 2015 khususnya untuk sahabat-sahabat penulis Nurul Azizah, Prawesti Dwi Muninggar, Diah Rochmawati, Nuriyah Khikmatin, Nurfitriatun Khasanah semoga persahabatan kita tetap terjalin meskipun sekarang ada jarak yang memisahkan.
16. Semua pihak yang telah membantu penyusun dalam menyusun skripsi
Teriring doa dari penulis semoga amal baik semua pihak tercatat sebagai amal shaleh yang diridhai oleh Allah SWT dan mendapat balasan yang berlipat ganda di akhirat kelak. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal itu semata-mata karena kekurangan dan keterbatasan dari penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Purwokerto, Juni 2022

Arina Wahdini
1522202044

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
MOTTO.....	v
ABSTRAK	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	vi
PERSEMBAHAN	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Kajian Pustaka	9
B. Grand Teori	13
C. Kajian Teori.....	13
D. Kerangka Pemikiran	26
E. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Jenis Penelitian	29
B. Tempat Penelitian.....	29
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
D. Variabel dan Indikator Penelitian.....	31
E. Sumber Data	33

F. Teknik Pengumpulan Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN	41
A. Profil Lembaga	41
B. Hasil Penelitian.....	44
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN – LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 3.2 Variabel Indikator

Tabel 3.3 Koefisien Reliabilitas Instrumen

Tabel 3.4 Jenis Kelamin Responden

Tabel 3.5 Deskripsi Responden

Tabel 4.1 Pendapatan Responden

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4.4 Hasil Uji Multikoloniaritas

Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Berganda

Tabel 4.6 Hasil Uji t

Tabel 4.7 Hasil Uji f

Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

Gambar 3.1 Model Fungsional

Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Angket Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi
- Lampiran 3 : Hasil Instrumen Penelitian
- Lampiran 4 : Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia modern sekarang ini, peranan perbankan dalam memajukan peranan suatu negara sangatlah besar, hampir seluruh sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa perbankan. Oleh karena itu, saat ini dan masayang akan datang kita tidak akan lepas dari dunia perbankan, jika hendak menjalankan aktifitas keuangan, baik perorangan ataupun suatu perusahaan. Menurut UU RI no. 10 Tahun 1998 tentang perbankan yang dimaksud bank adalah “Badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa bahwa bank adalah perusahaan yang bergerak di bidang keuangan dan segala aktivitasnya selalu berkaitan dengan keuangan (Marimin, dkk, 2015:76-77).

Seiring dengan perkembangan perdagangan dunia, maka perkembangan perbankan semakin pesat. Hal ini disebabkan perkembangan dunia perbankan tidak lepas dari perkembangan perdagangan (Kasmir, 2014:14). Undang-undang perbankan syariah No.21 tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya (Ismail, 2015:24-25).

Dengan digulirkannya sistem perbankan syariah pada pertengahan tahun 1990-an di Indonesia, beberapa Lembaga Keuangan Syariah (LKS) tumbuh dan berkembang pesat di Indonesia. Lembaga Keuangan Syariah mempunyai kedudukan yang sangat penting sebagai lembaga ekonomi berbasis syariah ditengah proses pembangunan nasional. Dari sekian banyak lembaga keuangan syariah, *Baitu lMaal Wa Tamwil* (BMT) merupakan lembaga ekonomi Islam yang dibangun berbasis keumatan. *Baitul Maal*

sendiri berfungsi sebagai pengumpul sekaligus *mentasyarufkan* dana sosial. Sedangkan *Baitul Tanwil* merupakan lembaga bisnis yang bermotif laba (Ali, 2008, hal. 36). Dalam pelayanannya BMT harus mengedepankan kualitas dan kuantitas serta kepuasan nasabahnya, sehingga kan terjadi kemajuan dalam kualitas pelayanan terhadap nasabah dan akan memberi dampak positif terhadap kelangsungan BMT.

Kotler dalam Tjiptono (2006: 146) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Fandy tjiptono, 2007:146). Sedangkan menurut Djaslim Saladin (2003:9) pengertian kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antar kesanya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, dkk, 2012: 9). Menurut Irawan (2004: 37), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ada 5 yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, dan biaya. KSPS BMT Nurussalam mempunyai kualitas unggulan yang diberikan diantaranya yaitu ketepatan waktu operasional, ketepatan dalam menggali kebutuhan nasabah, dan juga antusias karyawan dalam menangani nasabah. Simpanan sukarela merupakan produk KSPS BMT Nurussalam Purbalingga yang paling banyak diminati oleh nasabah, hal tersebut karena tidak ada potongan biaya administrasi setiap bulannya (Hani, 4 februari 2021).

Pada prinsipnya kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pengertian kualitas pelayanan menurut Wyckof dalam tjiptono (2014:260) adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan para konsumen. Dengan kata lain terdapat 2 faktor utama yakni jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipresepsikan (*perceived service*). Sedangkan kualitas menurut kotler (2014:49) adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dengan demikian maka

kualitas pelayanan dapat diartikan tingkat perbedaan antar persepsi konsumen atau harapan konsumen terhadap jasa yang diterima oleh konsumen.

Dimensi atau indikator kualitas pelayanan menurut Parasarman ada 5, yaitu Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, keandalan (*Reliability*) kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya, jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan karyawan untuk menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, perhatian (*Empathy*) yaitu kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada orang lain, kemampuan fisik (*Tangible*) adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi, dan hal hal yang lainnya yang bersifat fisik (yang tampak/*tangible*) Kualitas dan kepuasan pelanggan sangatlah berhubungan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer driven*. Hal ini akan memberikan keunggulan harga dan *customer value*. *Customer value* merupakan kombinasi manfaat dan pengorbanan yang terjadi apabila pelanggan menggunakan suatu produk atau jasa guna memenuhi kebutuhan tertentu. Kualitas juga dapat mengurangi biaya. Adanya pengurangan biaya ini pada gilirannya akan memberikan keunggulan kompetitif berupa peningkatan profitabilitas dan pertumbuhan (Diana, 2001, hal. 68-69).

Kegiatan KSPS BMT Nurussalam dalam memberikan kualitas pelayanan kepada anggota atau calon anggota adalah dengan memberikan kemudahan dalam melayani anggotanya, misalnya bisa dijangkau untuk kalangan masyarakat golongan bawah berbeda dengan bank syariah yang lebih pesat perkembangannya yang memiliki prosedur-prosedur tertentu dalam melakukan pembiayaan. Hal inilah yang membedakan antara keduanya. (Suprpto, 8 Agustus 2019). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPS BMT Nurussalam cukup memuaskan seperti cekatan dalam menangani keluhan nasabah, ramah dan sopan dalam berbicara maupun tindakan dan

sebagainya. Kualitas unggulan yang diberikan oleh KSPS BMT Nurussalam diantaranya yaitu ketepatan waktu operasional, ketepatan dalam menggali kebutuhan nasabah, dan juga antusias karyawan dalam menangani nasabah (Hani, 4 Februari 2021).

Biaya menurut *Committee on cost concepts and standards of the American accounting association* menyatakan bahwa biaya adalah pengorbanan yang diukur dengan satuan uang, yang dilakukan oleh harus dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu (Abbas, 1986:24). Administrasi menurut *The Liang Gie* secara luas adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam satu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan pengertian dari biaya administrasi secara umum adalah biaya yang dikeluarkan oleh BMT untuk keperluan operasional suatu perusahaan. Indikator biaya diantaranya adalah kesiapan biaya, pemotongan biaya, keadilan memberikan biaya, biaya wajar dan kesepakatan potongan biaya.

Biaya administrasi merupakan salah satu pendapatan KSPS BMT Nurussalam yang dihasilkan di setiap pembiayaan yang diberikan. Biaya administrasi ini dibebankan kepada nasabah hanya sekali yaitu pada saat pencairan pembiayaan. Biaya administrasi yang dibebankan adalah sebesar 3% dari pembiayaan yang diajukan oleh nasabah, untuk simpanan sukarela adalah sebesar 0.04%. Untuk simpanan berjangka sendiri ada dua pilihan, yang pertama yaitu apabila jangka waktunya adalah sampai 12 bulan maka bagi hasilnya adalah 1% dari plafon, namun apabila pinjaman tersebut diatas 13 bulan maka besar bagi hasilnya adalah 1,5% dari plafon. Kemudian untuk simpanan sukarela sendiri tidak ada potongan administrasinya (Suprpto, 12 Agustus 2019).

Dalam menentukan biaya yang dibebankan oleh nasabah adalah sesuai dengan Al-Qur'an dan hadist, dikarebakan KSPS BMT Nurussalam adalah lembaga keuangan yang berbasis syari'ah, dimana setiap ketentuan harus selalu berlandaskan dengan prinsip syariah dan selain itu penentuan biaya administrasi tersebut harus sesuai dengan tujuan dan kebutuhan dari KSPS

BMT Nurussalam yang tentunya sebelumnya telah dipertimbangkan terlebih dahulu.

Biaya administrasi ini digunakan sebagai pendukung operasional dengan tujuan yaitu untuk meningkatkan laba yang diperoleh dari tahun ke tahun. Apabila perusahaan telah mampu meningkatkan laba, maka perusahaan tersebut dapat dikatakan sebagai manajemen yang berhasil. Biaya administrasi yang bisa dikatakan sedang menyebabkan nasabah kemungkinan tidak akan merasa keberatan dan nasabah juga bisa mempresepsikan bahwa lembaga tersebut bernilai positif. Namun kebalikanya jika biaya administrasi tergolong tinggi kemungkinan nasabah akan merasa keberatan dan nasabah akan mempresepsikan bahwa lembaga tersebut bernilai negatif. Oleh karenanya kepuasan nasabah bisa saja berasal dari biaya yang dibebankan kepada nasabah (Fiara Firdanila, 2017). Seperti penelitian yang dilakukan oleh Freddy Fernando yang berjudul Dampak Biaya Administrasi terhadap Minat Nasabah Menabung pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang (KC) Curup yang menyatakan bahwa biaya administrasi yang dibebankan kepada masyarakat atau potongan biaya setiap bulan yang ada di bank syariah adalah biaya pemeliharaan, biaya pemeliharaan tersebut digunakan untuk pemeliharaan mesin ATM, kartu ATM, buku tabungan, serta kemudahan transaksi yang biasa digunakan saat ini seperti Mobile Banking dan lain-lain.

KSPS BMT Nurussalam Purbalingga sendiri adalah lembaga keuangan syariah yang berbasis koperasi simpan pinjam syariah. KSPS BMT Nurussalam mulai beroperasi pada tanggal 27 april 2014. KSPS BMT Nurussalam bekerja sama dengan Badan Amil Zakat dan atau Lembaga Amil Zakat melayani penghimpunan zakat, infaq, dan shadaqah serta menyalurkan kepada mustahik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (Suprpto, 8 Agustus 2020).

KSPS BMT Nurussalam melakukan beberapa kegiatan yaitu diantaranya adalah menghimpun dana dari anggota dengan menggunakan akad *wadi'ah* dan/atau *mudharabah*. Sedangkan akad yang digunakan dalam

pembiayaan atau pinjaman adalah dengan akad *Mudharabah, Murabahah, Musyarakah, dan ijarah* (KSPS BMT Nurussalam, 2015).

Produk yang ada di KSPS BMT Nurussalam adalah meliputi produk pendanaan dan pembiayaan. Produk pendanaan pada KSPS BMT Nurussalam adalah meliputi tabungan dan deposito berjangka, sedangkan produk pembiayaan adalah meliputi *musyarakah* dan *mudharabah*. KSPS BMT Nurussalam menyediakan pembiayaan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan nasabah, seperti digunakan untuk modal ataupun digunakan sebagai tambahan modal usaha nasabah (KSPS BMT Nurussalam, 2015).

Dalam memberikan pembiayaan, setiap lembaga keuangan memiliki efisiensi biaya yang berbeda-beda untuk memenuhi kebutuhan lembaga keuangan tersebut. Demikian pula yang ada di KSPS BMT Nurussalam, biaya yang harus dipenuhi nasabah dalam pencairan pembiayaan dengan semua akad yang ada yaitu meliputi biaya administrasi, biaya materai, serta biaya infaq sebesar 0,3% dari jumlah plafon. Biaya infaq ini nantinya digunakan untuk kegiatan sosial pada saat Hari Raya Idul Fitri seperti membagikan bantuan sosial kepada anak yatim piatu maupun memberikannya kepada panti asuhan untuk kebutuhan mereka.

Berikut ini adalah tabel jumlah nasabah dari tahun 2014-2019 di KSPS BMT Nurussalam Purbalingga

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah 2014-2019

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Presentase
1	2014	100 Orang	3,56%
2	2015	288 Orang	10,27%
3	2016	367 Orang	13,08%
4	2017	568 Orang	20,25%
5	2018	689 Orang	24,57%

6	2019	792 Orang	28,24%
Jumlah		1481 Orang	

Sumber : Data sekunder yang telah diolah

Tabel di atas menunjukkan jumlah nasabah pada setiap tahunnya di KSPS BMT Nurussalam Purbalingga. Secara umum jumlah nasabah selalu mengalami kenaikan pada setiap tahunnya. Kenaikan paling banyak adalah pada tahun 2016-2017 yaitu sebanyak 201 nasabah atau sekitar 7,17%.

Dari jumlah nasabah sebanyak 2804 orang simpanan sukarela ternyata mempunyai nasabah yang paling banyak yaitu berjumlah 1222. Kemudian terbanyak selanjutnya adalah nasabah pembiayaan Murabahah yaitu berjumlah 1201. Sedangkan sisanya adalah nasabah Simpanan Idul Fitri sebanyak 250 orang, nasabah pembiayaan Murabahah berjumlah 104 orang dan yang terakhir adalah jumlah nasabah simpanan berjangka sebanyak 28 orang.

Berdasarkan hasil identifikasi diatas dan adanya perbedaan hasil penelitian sebelumnya maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah di KSPS BMT Nurussalam Purbalingga”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di KSPS BMT Nurussalam Purbalingga?
2. Apakah pengaruh biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di KSPS BMT Nurussalam Purbalingga?
3. Apakah pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di KSPS BMT Nurussalam Purbalingga?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di KSPS BMT Nurussalam Purbalingga.

- b. Untuk mengetahui apakah pengaruh biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di KSPS BMT Nurussalam Purbalingga?
- c. Untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di KSPS BMT Nurussalam Purbalingga?

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi KSPS BMT Nurussalam Purbalingga

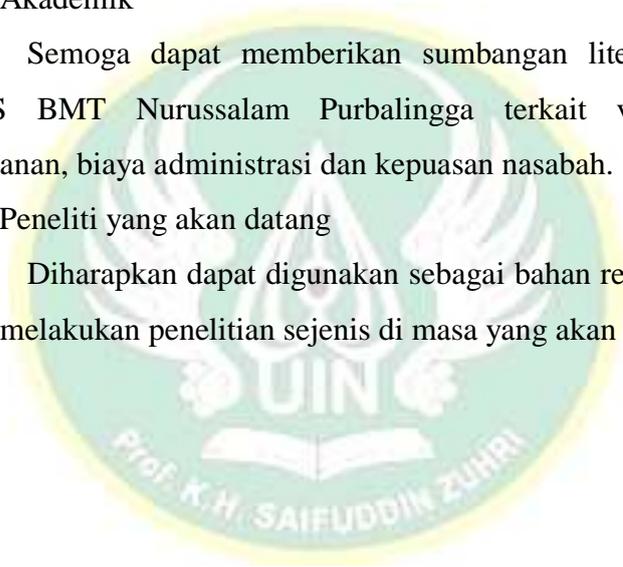
Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi banker dan calon bankir untuk membekali diri bagi melaksanakan kegiatan bank khususnya untuk meningkatkan kualitas pekerjaanya.

b. Bagi Akademik

Semoga dapat memberikan sumbangan literature mengenai KSPS BMT Nurussalam Purbalingga terkait variable kualitas pelayanan, biaya administrasi dan kepuasan nasabah.

c. Bagi Peneliti yang akan datang

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi yang akan melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Menelaah literatur menurut Ratna dalam Prastowo (2012:80), terdapat tiga pengertian yang berbeda

1. Studi literatur dari semua bahan yang mungkin telah dibaca dan dianalisis, baik diterbitkan atau ditulis bersama
2. Studi kepustakaan sering dikaitkan dengan model atau model yang disebut model.pelatihan yang digunakan untuk menilai bahan penelitian. Oleh karena itu, beberapa peneliti menggabungkan tinjauan pustaka dengan prinsip-prinsip dasar.
3. Penelitian kesusastraan relevan dengan pokok bahasan yang diteliti.

Skripsi Binti Khoiriyah, 2016 Jurusan Perbankan Syariah IAIN Tulungagung tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Keuangan dan Pembayaran Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Pada Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung” dalam penelitian ini pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah merupakan pengaruh penting dan positif, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Sedangkan dampak manajemen terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan, karena jumlah yang kecil tidak mempengaruhi pelanggan mencapai tingkat kepuasannya.

Jurnal Bagja Sumantri, 2017 berjudul “Pengaruh Tingkat Layanan dan Investasi Komoditas Terhadap Bunga dan Keputusan Menjadi Akuntan Bank”. Data penelitian ditinjau dari variabilitas kualitas pelayanan (X1), produk pendanaan (X2), minat nasabah (Y1) dan pilihan nasabah (Y2) menggunakan sampel 100 orang membeli bank syariah di kota Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menunjukkan ketepatan X1 dan X2 secara bersamaan, pada Y1 sebesar 0,38 yang artinya 38% kepuasan pelanggan

dipengaruhi oleh kualitas layanan (X1) dan product finance (X2) sedangkan sisanya 61,2% dipengaruhi oleh hal-hal ceroboh lainnya. Sedangkan pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan produk pembiayaan (X2), minat sebagai nasabah (Y1) digabungkan terhadap pilihan sebagai nasabah (Y2) adalah 0,503%, yaitu 50,3% pilihan menjadi nasabah (Y2). Y2) dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X1), pendanaan produk (X2) dan kepuasan pelanggan (Y1). Sisanya 49,7% berasal dari sumber yang belum teruji.

Jurnal Roni Andesta, 2018 berjudul “Dampak Minat Konsumen Terhadap Tabungan Konsumen di Perbankan”. Dalam penelitian ini diharapkan harga berpengaruh signifikan terhadap minat penyimpanan. Harga dalam arti manajemen di bank syariah merupakan sesuatu yang cukup sensitif dalam menarik minat masyarakat untuk menabung. Transparansi harga seperti biaya perbankan, biaya administrasi bulanan, biaya administrasi pembukaan rekening, dan biaya transaksi akan mempengaruhi minat konsumen untuk menabung di bank syariah. Kesimpulan ini didukung oleh temuan penelitian Astuti dan Mustikawati (2013: 182-198) yang menemukan bahwa bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menabung.

Jurnal Hendri Wijaya, dkk, 2017 berjudul “Dampak Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta”. Hasil penelitian ini berupa analisis data menggunakan software Smart 2.0 menunjukkan bahwa dari tujuh variabel IBSQ yang digunakan, hanya empat variabel yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, yaitu variabilitas, layanan (portfoli layanan yang digunakan), ketergantungan (reliability).), dan tubuh (pengetahuan). Sedangkan tiga variabel lainnya, seperti Kepatuhan Syariah, lebih baik dan lebih aman, dan ketersediaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan Jurnal Wakhibur Rohman, 2017 berjudul “Pengaruh Biaya, Biaya, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus dikombinasikan dengan ketiga variabel bebas (pemasangan, biaya, dan kualitas pelayanan) berpengaruh positif signifikan berpengaruh terhadap variabel varians yang disebut kepuasan nasabah terhadap pembiayaan. Hasil

penelitian ini secara bersama-sama menunjukkan bahwa biaya pinjaman yang dibebankan, model model cukup fleksibel dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi swasta syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. pembiayaan nasabah , mewakili 59,7%, sementara yang lain dipengaruhi oleh variabel lain yang belum dijelajahi.berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1	Binti Khoiriyah. 2016	“Pengaruh Pelayanan Keuangan dan Pembayaran Terhadap Kepuasan Nasabah Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Mentari Ngunut Tulungagung”	Mereka semua berbicara tentang kualitas layanan dan manajemen	Lokasi, waktu dan variabel penelitian.	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan manajemen berpengaruh positif tetapi tidak terlalu penting karena kuantitasnya kecil dan tidak merugikan pelanggan dalam mencapai tingkat kepuasan.
2	Jurnal Bagja Sumantri, 2017	“Pengaruh Status dan Jasa Keuangan Terhadap Bunga dan Keputusan Menjadi Bank Pembelian”	Sama sama membahas pengaruh pelayanan	Lokasi, waktu dan variabel independen yaitu berupa layanan produk	Kualitas pelayanan dan pembiayaan kedua produk berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah, dengan penelitian dikatakan memiliki pengaruh sebesar 50,3%.

3	Jurnal Roni Andespa, 2018	“Pengaruh Tabungan Konsumer Terhadap Tabungan Konsumer di Perbankan”	Mari kita bicara bersama tentang manajemen	Lokasi, waktu dan variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan	Dalam penelitian ini diharapkan harga berpengaruh signifikan terhadap penyimpanan bunga. Itu artinya harganya administrasi di Bank Syari’ah adalah sesuatu yang cukup sensitif dalam mempengaruhi minat menabung nasabah.
4	Jurnal Hendri Wijaya, dkk, 2017	“Pengaruh Pelayanan Akuntansi Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ Di Jakarta”	Sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan	Lokasi, waktu dan variabel dependen yaitu berupa loyalitas nasabah	Hasil penelitian ini berupa analisis data menggunakan software Smart PLS 2.0 menunjukkan bahwa dari tujuh variabel IBSQ yang digunakan, hanya empat variabel yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, yaitu variabilitas, layanan (portofolio layanan yang digunakan), ketergantungan (<i>reliability</i>), dan tubuh (pengetahuan) dan
5	Jurnal Wahibur Rokhmah,	“Pengaruh Biaya, Biaya, dan Kualitas	Sama-sama membahas tentang	Lokasi, waktu dan juga terdapat	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa biaya

	2016	Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT Di Kabupaten Kudus.”	kualitas dan biaya(yang didalamnya terdapat biaya administrasi)	perbedaan variabel independensi dan ketergantungan yang disebut dengan gaji dan kepuasan pelanggan.	pinjaman yang harus dilunasi, modelnya cukup fleksibel dan kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi profesi Islam sedikit banyak berdampak pada kepuasan pelanggan penjualan, pembiayaan mewakili 59,7%, sedangkan sisanya terpengaruh. variabel lain belum dipelajari.
--	------	---	---	---	--

Grand Teori

Grand Theory dalam penelitian ini adalah ilmu manajemen pemasaran Bank Syariah. Menurut Kotler dan Armstrong, pemasaran adalah proses dimana perusahaan membangun nilai bagi pelanggan dengan maksud untuk menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalannya. Tidak ada perbedaan deskripsi pasar untuk masing-masing perusahaan. Satu-satunya masalah adalah bahwa penggunaan pasar untuk setiap jenis perusahaan memiliki karakteristiknya sendiri. Bank sebagai perusahaan yang menangani keuangan, komoditas dan penjualan jasa keuangan. Untuk menarik pelanggan menggunakan layanan mereka, item utama yang perlu diperhatikan adalah fasilitas dan layanan.

Kajian Teori

1. Pengaruh

a. Pengertian pengaruh

Pengaruh adalah kekuatan yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang membantu membangun karakter. Menurut Kamus Besar

Bahasa Indonesia, pengaruh berarti kekuatan yang berasal dari keadaan sekitar (KBBI, 2000:74).

2. Kualitas pelayanan

a. Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas layanan adalah persepsi pelanggan tentang tingkat layanan sebagai catatan kepuasan banyak pelanggan untuk berbagai pengalaman layanan. Penyampaian pelayanan yang baik dapat terus memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan dalam waktu yang lama (Hessel, 2005:215).

b. Penilaian konsumen terhadap Kualitas Pelayanan

Evaluasi pelanggan terhadap kepuasan layanan terjadi selama pemberian layanan, semua komunikasi yang terjadi antara layanan dan pelanggan adalah cerminan dari peristiwa “moment of fact”, peluang untuk memuaskan atau tidak puas pelanggan.

Sikap positif harus dimulai dengan kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan perspektif pelanggan. Artinya citra kualitas yang baik tidak didasarkan pada kualitas konsep atau persepsi pelayanan tetapi didasarkan pada konsep atau persepsi pelanggan. Pelanggan yang membeli dan menikmati layanan perusahaan adalah orang-orang yang perlu memastikan kualitas layanan. Perspektif pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan pemeriksaan menyeluruh terhadap kualitas pelayanan dari sudut pandang pelanggan. Namun, perlu dicatat bahwa sifat layanan yang tidak terlihat membuat sangat sulit bagi pelanggan untuk menilai layanan sebelumnya, bahkan setelah menggunakan beberapa layanan, sulit bagi pelanggan untuk menilai kualitas layanan tersebut (Farida Jasfar, 48).

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Banyak penelitian yang telah dilakukan oleh para ahli di bidang manajemen pelayanan untuk mengkaji secara rinci seberapa besar

kualitas pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan, salah satunya adalah Parasuraman. Menurut Parasuraman, ada 5 komponen kualitas pelayanan. Kelima sisi tersebut adalah sebagai berikut

a) *Reliability* (Kehandalan)

Kepercayaan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. Ini berarti layanan yang diberikan dapat diandalkan dan tepat, karyawannya hormat dan ramah. Jika dilakukan dengan baik, pelanggan akan merasa sangat dihargai. Kedepannya akan tercipta rasa percaya. Sebagai seorang muslim, ada beberapa contoh yang bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan bisnis/muamalah.. Allah berfirman:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ
يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

“*sesungguhnya telah ada pada (diri) rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah* “ (QS.al-Ahzab (33:21))

Dalam tradisi khidmat, Nabi Muhammad SAW dibuat dan memerintahkan agar semua Muslim mematuhi perintah yang diberikan kepadanya. Karena keahliannya dalam berdagang dan aktivitas kehidupan lainnya, semua orang mempercayai Nabi Muhammad dan mendapat julukan “Al-Amin” (yang dapat dipercaya).

b) *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness adalah sikap tanggap/siaga staf dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Kita harus menjaga komitmen kita konsisten dengan promosi perusahaan. Jika perusahaan gagal memenuhi komitmennya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas,

maka pelanggan meninggalkan risiko yang akan terjadi. Lebih dari itu, Allah berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُحْلَى الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

“hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu, diharamkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji: sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya” (QS Al-Maidah 5:1)

c) Assurance (jaminan).

Assurance adalah kemampuan karyawan untuk memperoleh pengetahuan tentang keakuratan produk, kualitas, keramahan, berbicara atau sopan santun dalam memberikan layanan, keterampilan dalam berdiri memberikan informasi dan mampu membangun kepercayaan pelanggan pada perusahaan. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, seseorang harus mendengarkan perilaku komunikasi, agar tidak dimanipulasi saat menawarkan produk atau berbohong. Agar perusahaan selalu mendapat kepercayaan dari pelanggan dan yang terpenting tidak melanggar syariat dalam muamalah. Allah mengingatkan kita tentang perilaku berdagang seperti yang disebutkan dalam Q.S As-Syura (26:181-182):

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ
وَزِنُوا بِالْقِسْطِ أَسْمَنِ الْمُنْتَفِقِينَ

“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain: dan timbanglah dengan timbangan yang benar”

d) *Empathy* (empati)

Perhatian adalah kemampuan untuk memberikan perhatian pribadi atau pribadi kepada orang lain. Ide tersebut harus dilandasi dengan iman agar dapat mengikuti panggilan Tuhan untuk selalu berbuat baik kepada sesama. Tuhan berbicara di dalamnya Q.S An-Nahl (16:90):

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ عِيَالِ الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

“*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum, kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan: Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.*”

e) *Tangibels* (produk-produk fisik)

Kesegaran jasmani adalah jenis penampilan fisik, alat pribadi, saluran komunikasi, dan fitur fisik lainnya. Salah satu informasi terpenting bagi mereka yang terlibat dalam transaksi keuangan syariah adalah bahwa dalam kinerja perusahaan mereka harus memperhatikan karakteristik fisik majikan dan karyawan dalam hal berpakaian yang sopan, etis, dan syariah. Ini adalah apa yang Allah katakan di dalamnya Q.S Al-A'raf (7:26):

يٰۤاٰدَمُ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلَيْكَ لِبَاسًا يُّوَارِي سَوْءَتَكَمْ وَاٰتَيْنَا لِبَاسًا
الطَّوْفَىٰ ذٰلِكَ خَيْرٌ ذٰلِكَ مِنْ اٰيٰتِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ يَذَكَّرُوْنَ

“*Hai anak adam, sesungguhnya kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan : dan pakaian takwa itulah yang paling baik:*

yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat.”

d. Prinsip kualitas pelayanan

Menurut Wolkins, untuk membangun sistem manajemen dan lingkungan yang positif bagi perusahaan, perusahaan harus dapat mencapai enam prinsip yang relevan, baik dalam manufaktur maupun manufaktur. Keenam prinsip ini sangat berguna untuk membangun dan memelihara lingkungan yang tepat untuk terus meningkatkan kualitas yang didukung oleh pelanggan, karyawan, dan klien (Tjiptono, 2004: 75). Keenam prinsip dasar tersebut antara lain:

1) Kepemimpinan

Rencana yang baik dari perusahaan harus menjadi model dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen terbaik harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kualitasnya. Tanpa bimbingan dari manajemen puncak, upaya peningkatan kualitas akan berdampak kecil pada perusahaan.

2) Pendidikan

Semua karyawan perusahaan mulai dari manajer umum hingga staf operasi harus dilatih dengan baik. Area yang perlu ditekankan dalam kursus mencakup konsep kualitas seperti rencana bisnis, alat dan metode untuk menerapkan strategi yang efektif, dan peran direksi dalam penerapan strategi yang efektif

3) Perencanaan

Strategi harus mencakup kriteria dan harapan yang baik yang digunakan untuk memandu perusahaan mencapai visinya.

4) Review

Proses evaluasi adalah salah satu alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Sistem ini merupakan mekanisme untuk menjamin kesinambungan dan fokus yang berkelanjutan untuk mencapai tujuan yang positif.

5) Komunikasi

Penerapan tata kelola yang baik dalam organisasi mempengaruhi sistem komunikasi di dalam perusahaan. Hubungan harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan perusahaan pemangku kepentingan lainnya seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, publik, dan lainnya.

6) Penghargaan dan pengakuan (*total human reward*)

Tanda dan gejala merupakan bagian penting dari penerapan strategi yang baik. Setiap karyawan yang berkinerja baik perlu dihargai dan diakui. Sehingga dapat meningkatkan motivasi, kerja keras, kebanggaan, dan rasa memiliki setiap orang dalam organisasi, yang dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi perusahaan dan pelanggan yang dilayaninya (Atep, adya, barata, 2003: 9-14).

3. Biaya Administrasi

a. Pengertian biaya

Secara umum, harga semua penawaran yang harus dilakukan oleh suatu produksi, dinyatakan dalam satuan moneter dalam nilai pasar, semua peristiwa yang telah atau akan terjadi.

Menurut Mursyidi (2008) harga adalah sumber ekonomi dan sumber daya tidak berwujud yang dapat diukur dalam satuan moneter, yang telah atau akan terjadi untuk mencapai tujuan.

Penawaran atau pengeluaran yang dikeluarkan oleh perusahaan atau individu dengan maksud untuk memperoleh beberapa manfaat dari kegiatan tersebut (Raharjaputra, 2009).

Hansen dan Mowen (2006) mendefinisikan jumlah uang tunai atau sejumlah uang tunai yang dikorbankan untuk memperoleh barang atau jasa yang diharapkan memberikan manfaat saat ini maupun masa mendatang bagi organisasi.

Beberapa unsur pokok dalam definisi biaya, antara lain:

- ✓ Biaya merupakan sumber ekonomi
- ✓ Diukur dalam satuan ruang
- ✓ Yang telah terjadi atau akan terjadi
- ✓ Pengorbanan tersebut untuk tujuan tertentu

b. Pengertian administrasi

Manajemen dalam arti sempit adalah suatu proses administrasi yang menyangkut penulisan informasi, pembukuan, pembukuan dan pembukuan serta mata pelajaran lain yang dimaksudkan untuk memberikan informasi dan informasi, kemudahan pengambilan informasi pada saat dibutuhkan.

Sedangkan manajemen secara umum menurut The Liang Gie mengatakan bahwa manajemen secara umum adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama untuk tujuan tertentu (Shohib Bisri, 2015: 53).

Secara etimologis, Administrasi berasal dari bahasa Inggris, dari kata Administration yang mendiktekan bentuknya. Kata administrasi juga berasal dari bahasa Belanda, disebut Administratie yang berarti menutupi (administrasi), bestuur (pengendalian kegiatan manusia), beheer (pengelolaan sumber daya). Definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen secara etimologis merupakan kegiatan yang meliputi pengelolaan, pengelolaan kegiatan manusia dan dari sumber seperti uang.

c. Pengertian biaya administrasi

Secara umum biaya operasional merupakan biaya yang dikeluarkan oleh KSPS BMT Nurussalam Purbalingga untuk memenuhi kebutuhan suatu perusahaan. Setelah bank menghitung besarnya biaya administrasi, nasabah mengubah biaya administrasi tersebut. Tentu saja, pemohon pendanaan tidak hanya menghadapi beban biaya yang akan ditanggung pada saat pembayaran, tetapi

juga akan menghadapi pelanggan dan harga sebelum pembayaran dilakukan. Biaya yang harus dibayar meliputi:

- 1) Biaya Administrasi
- 2) Biaya Notaris
- 3) Biaya Materai (Binti Khoiriyah, 2016:33-34)

d. Jenis-jenis biaya

Biaya ini sama pada saat dana dicairkan. Biaya ini disediakan di muka. Biaya-biaya tersebut dapat disediakan sendiri oleh nasabah atau dikurangkan dari pembiayaan yang telah ditetapkan oleh pihak lain. Dan pelanggan hanya akan dikenakan biaya layanan bulanan sesuai jumlah yang dibiayai dan sesuai periode yang dijanjikan.

KSPS BMT Nurussalam Purbalingga memiliki aturan tersendiri terkait biaya administrasi. Besarnya biaya administrasi yang dibebankan kepada nasabah berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak (nasabah dan KSPS BMT Nurussalam Purbalingga). Semakin banyak biaya yang ditawarkan pelanggan, semakin baik biaya operasionalnya. Di sini prinsip keadilan dalam berdagang dapat dipelajari. (Direkam oleh KSPS BMT Nurussalam Purbalingga)

Berdasarkan pemberian pembiayaan biaya terbagi menjadi empat, yaitu:

a) Biaya administrasi

Biaya administrasi merupakan sejumlah uang yang dipungut untuk pelaksanaan administrasi yang jumlahnya tergantung kebijakan masing-masing BMT.

b) Biaya materai

Biaya materai merupakan biaya materai yang diletakan pada surat perjanjian antara kreditur dengan debitur (nasabah)

c) Biaya notaris

Biaya notaris merupakan biaya yang dibebankan kepada nasabah yang mengajukan pembiayaan dengan jaminan berupa

sertifikat tanah, dan bagi nasabah yang mengajukan pembiayaan diatas Rp. 5.000.000

d) Biaya jasa

Biaya jasa merupakan sejumlah uang yang wajib dibayarkan oleh nasabah setiap bulan kepada bank sebagai balas jasa untuk pemberian pembiayaan, ditetapkan berdasarkan presentase dari pencairan pembiayaan. (Rudianto, 2006:29-30)

e. Komponen Biaya Administrasi

Biaya administrasi yang dipungut oleh KSPS BMT Nurussalam terkait dengan penatausahaan kegiatan pihak ketiga (nasabah) diantaranya adalah :

a) Administrasi tabungan

Pengelolaan rekening adalah biaya administrasi yang terkait dengan pengelolaan simpanan nasabah, yang biasanya dibayarkan kepada nasabah sebulan sekali. Dalam sejarah Bank Indonesia, praktik manajemen ini sering berubah seiring dengan meningkatnya persaingan antar bank (transaksi pasar). Ada bank yang memaafkan penuh biaya administrasi, tetapi ada juga yang membayar.

b) Administrasi pembayaran

Biaya manajemen adalah sejumlah biaya administrasi yang terkait dengan penjualan hipotek kepada pihak lain. Besaran biaya administrasi antara lembaga keuangan mikro syariah yang satu dengan yang lainnya tidak sama (R. Mintardjo, 2014:12-13).

Biaya administrasi merupakan salah satu penerimaan KSPS BMT Nurussalam yang berasal dari seluruh dana yang disumbangkan. Biaya administrasi ini hanya sekali dibayarkan kepada pelanggan, yang disebut pada saat pencairan. Biaya administrasi adalah 3% dari anggaran yang ditetapkan oleh pelanggan, untuk kumpulan sukarela 0,04%. Untuk penghematan waktu ada dua pilihan, pertama jika sampai 12 bulan pinjamannya 1% dari suku bunga, dan jika pinjaman lebih dari 13 bulan pinjamannya

1,5% dari plafon. . Kemudian tidak ada pemotongan administrasi untuk tabungan (Suprpto, 12 Agustus 2019).

4. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian kepuasan

Kepuasan adalah keadaan emosional seseorang baik kebahagiaan atau kesedihan. Kebahagiaan karena mereka mendapatkan sesuatu dari upaya maksimal yang telah mereka kerjakan begitu juga sebaliknya. Dalam QS Ad-dhuha, Allah menegaskan kepada umat manusia sebagai berikut :

وَلَسَوْفَ يُعْطِيكَ رَبُّكَ فَتَرْضَىٰ

“Dan kelak tuhanmu pasti memberikan karunia-Nya kepadamu, lalu (hati) kamu menjadi puas.” (QS. Ad-Dhuha (93:5))

Ayat ini mengisyaratkan bahwa karunia yang kita terima di masa depan akan lebih besar dari yang kita miliki sekarang. Imbalan yang akan memuaskan kita berarti imbalan atas kerja keras yang dicapai yang dianggap baik dan memuaskan oleh atasan kita. Apalagi kita adalah ciptaan-Nya, setelah mengabdikan diri dengan setia hanya untuk mencapai keridhaan-Nya dan menilai perbuatan-Nya sebagai baik dan memuaskan, nyatanya Allah akan mengganjar kita dengan kondisi surga nikmat yang tak terhitung banyaknya yang jauh dari imajinasi pikiran manusia hingga pemberitahuan lebih lanjut. puas.

Kotler (2006:26) menyatakan bahwa kepuasan adalah jenis perasaan senang atau frustrasi seseorang sebagai akibat dari perbandingan antara pencapaian dan harapan. Kata kepuasan sendiri berasal dari bahasa Latin, “satis” yang berarti cukup atau cukup dan *facere* berarti melakukan atau tidak melakukan. Kepuasan dapat berarti berpikir bahwa sesuatu telah mencapai tujuannya. Dengan demikian, seseorang tidak akan puas jika ia menunjukkan bahwa

harapannya tidak terpenuhi. Orang tersebut akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih besar dari yang diharapkan.

b. Pengertian nasabah

Hal ini didasarkan pada Undang-Undang Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Zainudin Ali, 2008:152).

c. Pengertian kepuasan nasabah

Kepuasan Pelanggan menurut Hari, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap penilaian ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan awal dan harapan.kinerja aktual produk dirasakan setelah digunakan.

Engel mengatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi pelanggan apakah pilihannya lebih atau kurang dari harapan pelanggan, tetapi ketidakpuasan muncul ketika hasilnya tidak sesuai harapan (Fandy Tjiptono, 2015:102).

Kotler (dalam Tjiptono, 1997) mengidentifikasi empat cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

a) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi ritel perlu menyediakan berbagai peluang bagi pelanggan untuk memberikan saran dan umpan balik kepada pelanggan. Cara yang digunakan bisa melalui kotak saran, kartu informasi, atau hotline bebas pulsa. Dengan cara ini, diharapkan sebuah organisasi dapat dengan cepat memperbaiki sistem yang negatif dan dengan cepat menemukan solusi yang tepat.

b) *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk mendapatkan kepuasan pelanggan adalah dengan membuat ghost shopper bertindak sebagai pelanggan atau penjual sesuatu yang lain, temuannya dapat segera dilaporkan.

c) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan sebaiknya segera menghubungi pelanggan atau pemasok untuk menghentikan atau mengalihkan ke perusahaan lain agar perusahaan mengetahui penyebabnya dan segera memperbaiki sistem dan kebijakan yang benar.

d) *Survey Kepuasan Konsumen*

Seringkali sebagian besar penelitian tentang kepuasan pelanggan dilakukan melalui survei, baik melalui surat, telepon, atau pribadi. Melalui survei, perusahaan akan menerima informasi atau tanggapan dari pelanggan sebagai bukti bahwa perusahaan peduli terhadap pelanggannya.

d. *Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan*

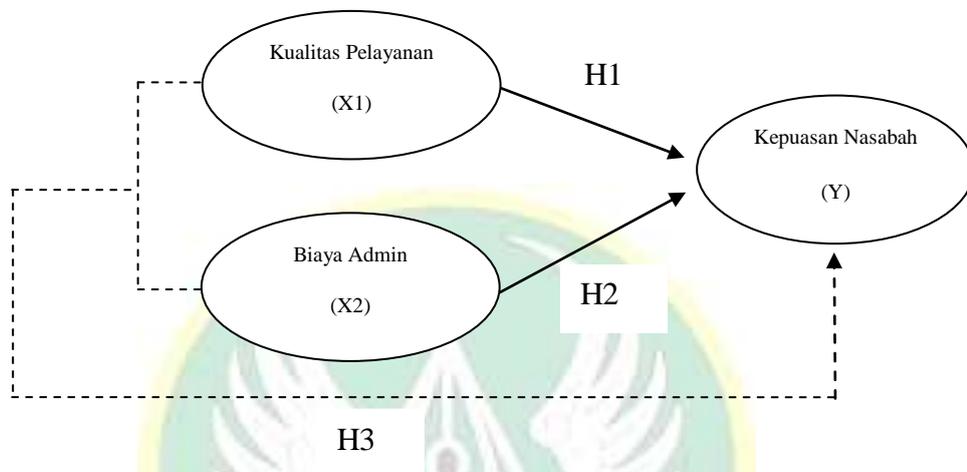
Ada 5 Prinsip yang harus dijalankan agar customer menjadi puas atau setidaknya terpenuhi ekspektasinya. Diantaranya adalah sebagai berikut:

- a) Memahami *customer*
- b) Membuat *customer* mengerti semua layanan perusahaan
- c) Menciptakan kesan positif
- d) Senantiasa menggunakan kata-kata positif
- e) Mempertahankan yang sudah baik dan terus melakukan perbaikan (Kasmir, 2010:238).

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian diatas maka pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di KSPS BMT Nurussalam Purbalingga dapat digambarkan dalam kerangka berpikir sebagai berikut

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



Hipotesis

Idenya adalah bahwa itu adalah tanggapan sementara terhadap struktur masalah penelitian, sehingga struktur masalah penelitian biasanya diatur dalam bentuk pertanyaan. Dapat juga dikatakan bahwa ide adalah solusi spesifik untuk sekumpulan masalah penelitian, tetapi bukan solusi spesifik (Sugiyono, 2019: 99).

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

Kualitas layanan adalah persepsi pelanggan tentang tingkat layanan sebagai catatan kepuasan banyak pelanggan untuk berbagai pengalaman layanan. Penyampaian layanan yang baik dapat terus memberikan pengalaman layanan yang memuaskan dalam jangka waktu yang lama (Hessel, 2005: 215).

Penelitian pertama dilakukan oleh Novel Fitrio, 2017 dengan tujuan ujian “Analisis Informasi yang Mempengaruhi Kepuasan

Konsumen Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”. Penelitian ini didasarkan pada penggunaan analisis Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, kualitas produk, keandalan, nilai pelanggan, kualitas layanan, contoh perusahaan dengan kualitas dan pentingnya kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan. berdampak pada. pelanggan setia. Berdasarkan keyakinan dan penelitian di atas, dapat dikemukakan gagasan sebagai berikut:

H1 = Ada pengaruh yang signifikan antara Standar Pelayanan (X1) dengan kepuasan pelanggan (Y)

2. Pengaruh biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah

Biaya manajemen menurut Mulyadi (2009) dalam buku teks adalah biaya untuk mengkoordinasikan kegiatan produksi dan pemasaran. Contoh biaya ini adalah biaya departemen keuangan, penelitian staf, dan departemen komunikasi publik, biaya pemeriksaan audit, dan biaya fotokopi foto.

Penelitian terbaru yang dilakukan oleh Roni Andesta tahun 2016 berjudul “Pengaruh Minat Konsumen Terhadap Minat Konsumen Terhadap Tabungan di Perbankan”. Dalam penelitian ini diharapkan harga berpengaruh signifikan terhadap minat penyimpanan. Harga dalam arti manajemen di bank syariah merupakan sesuatu yang cukup sensitif dalam menarik minat masyarakat untuk menabung. Transparansi harga seperti biaya perbankan, biaya bulanan, biaya administrasi pembukaan rekening, dan biaya transaksi akan mempengaruhi minat konsumen untuk menabung di bank syariah.

Berdasarkan teori dan penelitian diatas dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

H₂= Terdapat pengaruh yang signifikan antara biaya administrasi (X2) dan kepuasan nasabah (Y)

3. Pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah

Kualitas layanan Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan merupakan catatan kepuasan bagi banyak pelanggan atas banyak pengalaman dengan layanan tersebut. Penyampaian layanan yang baik dapat terus memberikan pengalaman layanan yang memuaskan dalam jangka waktu yang lama (Hessel, 2005: 215).

Manajemen harga menurut Mulyadi (2009) dalam buku informasi harga untuk mengkoordinasikan produksi dan pemasaran produk. Contoh biaya ini adalah biaya departemen keuangan, penelitian staf, dan departemen komunikasi publik, biaya pemeriksaan audit, dan biaya fotokopi foto.

Kajian pertama yang dilakukan oleh Wakhibur Rohman berjudul “Pengaruh Biaya, Biaya, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus dikombinasikan dengan ketiga variabel bebas (pemasangan, biaya, dan kualitas pelayanan) mempunyai pengaruh yang sangat efek positif pada varians dependen, yang disebut kepuasan pelanggan dengan pembiayaan.

Berdasarkan keyakinan dan penelitian di atas, dapat dikemukakan gagasan sebagai berikut:

H3 = Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan (X1) dan manajemen biaya (X2) dengan kepuasan pelanggan (Y)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019:15).

Jenis penelitian ini menggunakan rumusan masalah asosiatif yaitu, suatu pertanyaan penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2019:51). Variabel yang diangkat dalam penelitian ini meliputi variabel bebas (X_1, X_2) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas X pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan biaya administrasi, sedangkan variabel terikat (Y) adalah kepuasan nasabah.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KSPS BMT Nurussalam Purbalingga yang berada di Jl. Raya Penaruban 01/03, Kaligondang, Dusun 1, Panaruban, Kaligondang, Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah 53331.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan dalam jangka waktu 3 bulan yakni pada bulan Juli sampai dengan September 2020

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan element yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti. Dalam hal ini populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai

kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono, 2019:130).

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan oleh populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili) (Sugiyono, 2019:131).

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan, penelitian ini menggunakan *Nonprobability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan teknik yang digunakan adalah teknik *Sampling Insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2019: 139-140).

Pada penelitian ini, pengambilan jumlah responden menggunakan rumus slovin (Husein Umar 2008:78) sampel yang akan ditentukan oleh peneliti dengan presentase kelonggaran ketidaktelitian sebesar 10%.

$$\text{Rumus Slovin} = n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana : n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir

Jumlah populasi N adalah jumlah nasabah KSPS BMT Nurussalam pada tahun 2018-2019 yaitu 689 dan 792 orang sehingga jumlahnya adalah 1481 orang dengan presentase kelonggaran ketidakteelitian adalah sebesar 10%, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian adalah sebanyak

$$n = \frac{1481}{1+1481(0,1)^2}$$

$$n = 93,6748893106$$

$$n = 94$$

D. Variabel dan Indikator Penelitian

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai harapan maka perlu dipahami berbagai unsur yang menjadi dasar suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasional variabel penelitian. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen yaitu, variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) dan variabel Dependen yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2019:57).

Tabel 1.3
Variabel Indikator

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan mengenai superioritas jasa yang merupakan akuntansi kepuasan	- Keandalan - Daya tanggap - Jaminan - Empati - Bukti Fisik (Muthosim Arief,

	<p>bagi banyak pelanggan atas banyak pengalaman jasa (Hessel,2005:215).</p>	<p>“Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan” (Malang: Bayu Media Pubhising, 2006))</p>
<p>Biaya Administrasi</p>	<p>Biaya administrasi merupakan sejumlah uang yang dipungut untuk pelaksanaan administrasi yang jumlahnya tergantung kebijakan masing-masing lembaga keuangan</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kesiapan biaya - Penjelasan pemotongan biaya - Keadilan memberikan biaya - Biaya wajar - Kesepakatan pemotongan biaya <p>(Aditya Fathoni, Yeni Tri Rahayu “ Pengaruh Biaya Administrasi dan Umum Terhadap Laba Operasional Pada PT.Adhi Karya. Tbk, Jurnal Ilmiah Akutansi Volume 7, Nomor 2, hlm 54-64)</p>
<p>Kepuasan</p>	<p>-</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas produk atau Jasa - Kualitas Costumer

		Service - Harga - Aksesibilitas yang mudah (Rusyadi Abubakar “Manajemen Pemasaran” (Bandung, Penerbit Alfabeta: 2018))
--	--	--

E. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sumber data Primer dan Sumber data Sekunder

1. Data Primer adalah data yang diperoleh peneliti langsung dari sumbernya. Dalam hal ini, maka proses pengumpulan datanya perlu dilakukan dengan memperhatikan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek penelitian. Data yang diperoleh langsung oleh peneliti di lapangan yang sumbernya dari responden dan hasil kuesioner (Waluya, 2007:79).
2. Data Sekunder adalah keterangan yang diperoleh peneliti dari pihak kedua baik berupa orang maupun catatan, seperti buku, laporan, buletin, dan majalah yang sifatnya dokumentasi (Waluyo, 2007:79). Data yang diperoleh dari buku, jurnal, dan referensi yang lainnya berkaitan dengan kualitas pelayanan, biaya administrasi, dan kepuasan nasabah.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Interview (Wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Wawancara dapat dilakukan secara

terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon (Sugiyono, 2019:214).

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. (Sugiyono, 2019:219)

1) Observasi

Sutrisno Hadi (1986) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2019:223).

2) Dokumentasi

Menurut Dhorin (2007), Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang berarti barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, catatan harian, dll. Metode ini digunakan untuk memperoleh data-data yang bersumber dari bahan tertulis untuk mengetahui sejarah KSPS BMT Nurussalam Purbalingga.

3. Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan metode :

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2002), Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat keabsahan suatu alat ukur. Uji Validitas digunakan untuk mengukur suatu sah atau valid tidaknya suatu kuesioner tersebut (Wahyono, 2008).

Adapun teknik yang digunakan untuk uji validitas adalah dengan rumus *Korelasi Produk Momen* digunakan untuk menganalisis item dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan dikorelasikan dengan nilai total seluruh butir pertanyaan (Sugiyono, 2012:38-39).

Adapun kriteria pengujian validitas sebagai berikut :

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid (Ghozali,2013:53).

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ari Kunto (2002) Uji Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu alat cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data, karena alat tersebut sudah cukup baik. Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran pada subjek yang sama atay dengan kata lain untuk menunjukkan kesesuaian antara sesuatu yang diukur dengan menggunakan fasilitas SPSS, yakni dengan uji statistic *Cronbach alpha*.

Tabel 3.4

Koefisien reliabilitas instrumen

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
0,600 – 0,799	Tinggi

0,400 – 0,599	Sedang
0,200 – 0,399	Rendah
0,000 – 0,199	Sangat Rendah

Apabila instrumen penelitian memiliki nilai $\alpha > 0,60$ maka instrumen tersebut dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang mencukupi (Sugiyono, 2011:184).

2. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda yang berbasis *Ordinary Least Square (OLS)*. Jadi yang tidak menggunakan OLS tidak memerlukan persyaratan asumsi klasik, misalmya regresi logistik, atau regresi ordinal (Duli, 2019:114).

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah suatu uji statistik untuk melihat sebaran suatu data apakah bersifat normal atau tidak. Data berdistribusi normal adalah cara data dengan sebaran utama yang berada pada tengah dengan nilai rendah atau bagian kiri dan nilai tinggi atau data bagian kanan simetris

Alat uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Kolmogrov-Smirnov*. Karena penelitian ini menggunakan taraf signifikan 5%, maka dapat dikatakan:

H_0 = Distribusi populasi normal, jika probabilitas $> 0,05$, H_0 diterima

H_1 = Distribusi populasi tidak normal, jika probabilitas $< 0,05$, H_0 ditolak. (Kadir,2015)

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Widarjono (2010) uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Jika korelasinya tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terikat (Duli, 2019:120).

Jika terjadi korelasi, maka terjadi problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal, dan akan menghasilkan data yang biasa (Ghozali, 2006:96).

Dalam penelitian ini mneguji apakah ada multikolinieritas menggunakan *Variance Inflation Faktor (VIF)*. Kriteria pengambilan keputusan jika nilai koefisien korelasi antar masing-masing variabel independen nilai toleransi $> 0,1$ dan $VIF < 10$ maka menunjukkan tidak adanya gejala multikolinieritas (Ghozali, 2006:103-104).

c. Uji heteroskidastisitas

Uji heteroskidastisitas adalah untuk melihat apakah ketidaksamaan varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap (heteroskidastisitas) (Duli, 2019:122).

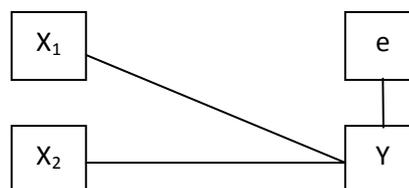
Jika varian dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedasitas dan jika varian berbeda disebut dengan heteroskedasitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedasitas atau tidak terjadi heteroskedasititas. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis grafik. Jika nilai probabilitas signifikansi dari variabel independen di atas tingkat kepercayaan 5% maka dapat disimpulkan model regresi tidak

mengandung adanya heteroskedastisitas. Tidak terjadi gejala atau masalah heteroskedastisitas jika :

1. Titik – titik atau penyebaran diatas dan dibawah atau disekitar angka 0
 2. Titik – titik tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja
 3. Penyebaran titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar.
 4. Penyebaran titik – titik data tidak berpola (Ma'sumah, 2019)
4. Analisis Data

Dalam penelitian ini yang akan digunakan adalah yaitu analisis regresi linier berganda. Analisis ini adalah pengembangan dari regresi linier sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan di masa depan berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (independen) terhadap satu variabel tak bebas (dependen). Penerapan metode regresi berganda jumlah variabel bebas (independen) yang digunakan lebih dari satu yang dipengaruhi satu variabel tak bebas (dependen) (Shofyan Siregar, 301).

Gambar 3.1
Model Fungsional



Persamaanya dilihat sebagai berikut :

Rumus Regresi Linier Berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Nasabah (Variabel Dependen)

a = Konstanta

b_1 = Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan

b_2 = Koefisien Regresi Biaya Administrasi

X_1 = Kualitas Pelayanan (Variabel Independen)

X_2 = Biaya Administrasi (Variabel Independen)

e = Nilai Residu

1. Uji t (Secara Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan koefisien regresi. Jika suatu koefisien regresi signifikan menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

a. Menentukan H_0 dan H_a

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$, (tidak terdapat pengaruh yang signifikan antar variabel independen dan variabel dependen)

$H_a : \beta_1$

b. Menentukan level of significance

Digunakan besar 5% atau $(\alpha) = 0,05$

c. Menentukan nilai t (t hitung)

Melihat nilai t dan membandingkannya dengan t tabel

d. Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan H_0

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak, ada pengaruh signifikan

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $sig > 0,05$ maka H_0 diterima, tidak ada pengaruh (Haslinda, dkk 2016)

2. Uji f (Simultan)

Menurut Santoso (2006) Uji f yaitu pengujian terhadap variabel independen secara bersama-sama untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama dapat berpengaruh terhadap variabel dependen.

Uji f dilakukan dengan melihat pengaruh antara variabel X_1, X_2 , dan variabel X_3 secara keseluruhan terhadap variabel Y . Untuk menguji hipotesis : $H_0 : b + 0$, maka langkah yang digunakan dalam uji F ini sebagai berikut :

a. Menentukan H_0 dan H_a

$H_0 : E_i = 0$ (tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen)

$H_a : 11 \neq$ (terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen)

b. Menentukan Level of Significance

Level ini digunakan sebesar 5% atau $(\alpha) = 0,05$

c. Melihat nilai f

Melihat nilai f dengan melihat output (tabel anova) SPSS dan membandingkan dengan F tabel

d. Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan H_0 dengan tingkat probabilitasnya :

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak, adanya pengaruh signifikan

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $sig > 0,05$ maka H_0 diterima, tidak adanya pengaruh (Haslinda,dkk,2016).

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemanapun model dalam menerangkan variasi variabel yang terikat. Nilainya diantara nol dan satu. Nilai R^2 berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas.

Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependennya (Haslinda, dkk, 2016).

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil Lembaga

1. Sejarah singkat BMT

BMT adalah singkatan dari Baitul Mal wa Tamwil atau bisa ditulis Baitul Maal wa Baitul Tanwil. Artinya / lughawi baitul maal berarti rumah uang dan baitul tamwil berarti rumah bisnis. Baitul Maal dikembangkan berdasarkan sejarah perkembangannya, seperti pada masa Nabi di tengah-tengah perkembangan Islam. Baitul Maal beroperasi untuk menghimpun sekaligus mengelola dana sosial. Saat ini, Baitul Tanwil adalah organisasi penggalangan dana swasta.

Dari pemahaman tersebut dapat diperoleh pemahaman yang utuh tentang BMT sebagai organisasi bisnis yang juga memberikan kontribusi sosial. Peran sosial BMT akan dilihat dari definisi baitul maal, sedangkan peran bisnis BMT dapat dilihat dari definisi baitul tanwil.

Sebagai badan usaha, BMT terus mengembangkan bisnis keuangan yang dikenal dengan perbankan dan perkreditan. Bisnis ini seperti bisnis tabungan, karena mengumpulkan uang dari anggota dan anggota (nasabah) dan memperkenalkan mereka pada kemakmuran halal dan ekonomi. Namun terbuka bagi BMT untuk mengembangkan usahanya di sektor real estate dan sektor keuangan lainnya yang dibatasi oleh lembaga keuangan. Karena BMT bukan bank, tidak tunduk pada peraturan keuangan Mengikuti Workshop “Bebas Bunga” yang diadakan di Cisarua Bogor selama tiga hari, pada tanggal 18-20 Agustus 1990 yang dilanjutkan dengan pendirian

Bank Muamalat Indonesia (BMI) sebagai bank bebas bunga pertama di Indonesia, The Majelis Ulama Indonesia merasa perlu juga dibentuk lembaga keuangan yang bisa sampai ke bawah. Maka pada tahun 1992 berdirilah BMT (Baitul Maal wa Tamwil). Pendirian BMT ini rupanya mendapat dukungan dari pemerintah yang diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia “Gerakan Nasional 1000 BMT” oleh Presiden Republik Indonesia.

Menanggapi dukungan pemerintah tersebut, BMI bekerjasama dengan MUI dan ICMI (Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia) mendirikan YINBUK (Yayasan Inkubasi Usaha Kecil). Melalui Yinbuk, pendirian BMT di daerah-daerah kemudian dirintis.

2. Sejarah singkat KSPS BMT Nurussalam Purbalingga

KSPS BMT Nurussalam Purbalingga berdiri pada 27 April 2014. Pada awal berdirinya BMT ini, dengan memfasilitasi sosialisasi ke mushola di dekat BMT yang berada di kawasan Purbalingga. Sebelumnya, KSPS BMT Nurussalam bekerjasama dengan Badan Amil Zakat (BAZ) atau lembaga Amil Zakat yang melayani pengumpulan zakat, infaq, shadaqah dan penyaluran mustahik sesuai ketentuan. Awalnya cadangan atau cadangan ditetapkan dalam bentuk saham dengan harga 10.000/saham. Pada awal berdirinya, BMT membentuk unit pengelola, salah satunya bendahara. Bendaharalah yang saat itu memegang uang dari jemaah. Lama kelamaan BMT mulai dipercaya oleh masyarakat sekitar bahkan masyarakat luar Purbalingga.

Perkembangan KSPS BMT Nurussalam Purbaingga sendiri dari tahun 2014-20019 selalu menunjukkan peningkatan jumlah nasabah yang signifikan. Puncaknya terjadi pada tahun 2017 yang mengalami peningkatan sebesar 7,17% dan jumlah pelanggan sebanyak 568 orang.

KSPS BMT Nurussalam sendiri memiliki satu cabang yang berlokasi di Bobotsari, Purbalingga. Tempat ini terletak di antara pemukiman penduduk agar mudah dijangkau oleh masyarakat di Beratsari.

3. Produk-produk KSPS BMT Nurussalam Purbalingga

Produk-produk pada KSPS BMT Nurussalam Purbalingga yaitu :

a. Simpanan

- 1) Simpanan sukarela
- 2) Simpanan pendidikan
- 3) Simpanan hari tua/ masa depan
- 4) Simpanan qurban
- 5) Simpanan idul fitri
- 6) Simpanan berjangka

b. Pembiayaan

- 1) Pembiayaan Musyarakah
- 2) Pembiayaan Mudharabah
- 3) Pembiayaan Murabahah

4. Struktur Organisasi KSPS BMT Nurussalam

Penasehat Utama	: Ir. Sugeng Suyatno, MP
Penasehat Anggota	: H. Maryoto, S.Pd
Pengawas Utama	: Hari Prasetyo, S.H
Pengawas Anggota	: Firmansyah Adi Putra, S.Pd
Pengawas Syariah Utama	: H. Supriyono, S.Ag
Pengawas Syariah Anggota	: Yekti Widodo, S.Pd
Pengurus	
Ketua	: H. Aman Waliyudin, S.E., M.Si
Sekretaris	: H. Khasan Sumargo, S.Pd
Bendahara	: Herman Sulistiyono, S.Pd
Pengelola	
Kepala Divisi Pengawasan Pusat	: Wahyu Triwibowo, SE
Kepala Divisi Marketing Pusat	: Wahyu Harlina, S.Kom
Remidial	: Bowo Feriyatmono

Personalia : Dianita Juli Hapsari

5. Visi dan Misi KSPS BMT Nurussalam
 - a. Visi
MENJADI MITRA USAHA EKONOMI UMAT
 - b. Misi
 - 1) Menjalin silaturahmi dan kerjasama dengan umat
 - 2) Melaksanakan pelayanan yang prima kepada anggota dan calon anggota
 - 3) Mengedukasi masyarakat tentang ekonomi Syariah dan Koperasi
 - 4) Menjalankan kegiatan simpan pinjam dengan prinsip Syariah yang efektif, efisien, dan transparan
 - 5) Menjadi pilihan anggota dalam memenuhi kebutuhan usahanya
6. Jam Operasional KSPS BMT Nurussalam
Pelayanan KAS Anggota / Calon Anggota
 - a. Senin s.d Jum'at : Pukul 08.00 s.d 15.30 WIB
(hari jumat istirahat pukul 11.30 s.d 13.00 WIB)
 - b. Hari Minggu / Besar Libur

B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Responden

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, data yang diperoleh langsung dari materi pelajaran. Dalam hal ini, kuesioner yang dibagikan kepada 94 responden pelanggan digunakan sebagai model. Survey yang disebarkan meliputi 3 variabel yaitu kualitas pelayanan, manajemen dan kepuasan pelanggan KSPS BMT Nurussalam Purbaling

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi responden diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin :

Tabel 3.4
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Banyaknya Responden
Laki-laki	42 Orang
Perempuan	52 Orang
Jumlah	94 Orang

Sumber : Data Primer Diolah

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari tabel tersebut terlihat bahwa mayoritas nasabah KSPS BMT Nurussalam Purbalingga adalah perempuan yaitu sebanyak 52 orang. Tapi untuk pembeli laki-laki ada 42 orang. Hal ini memungkinkan untuk memutuskan bahwa sebagian besar aplikasi untuk pendanaan ke KSPS BMT Nurussalam Purbalingga adalah perempuan.

Deskripsi responden berdasarkan jenis pekerjaan :

Tabel 3.5
Deskripsi Responden

Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden
Pelajar/Mahasiswa	2 Orang
Pegawai Swasta	22 Orang
Pegawai Negeri	1 Orang
Wirausaha/Pedagang	41 Orang
Lainya	28 Orang
Jumlah	94 Orang

Sumber Data: Primer Diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan di KSPS BMT Nurussalam Purbalingga adalah pengusaha/pedagang dengan keterangan, disebut sebagai 2 mahasiswa, 22 pegawai swasta, 1 pegawai negeri, 41 usaha/pedagang, dan 27 orang lainnya. Hal ini memungkinkan kesimpulan bahwa banyak aplikasi untuk pendanaan ke KSPS BMT Nurussalam adalah Bisnis/Pembeli, karena banyak digunakan untuk meningkatkan pendapatan mereka komersial.

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan

Deskripsi responden berdasarkan pendapatan responden :

Tabel 4.1
Pendapatan Responden

Pendapatan Perbulan	Jumlah Responden
Rp < 1.000.000	26 Orang
Rp. 1.000.000 – 2.000.000	38 Orang
Rp. 2.000.000 – 3.000.000	20 Orang
Rp. 3.000.000 – 4.000.000	7 Orang
Rp > 5.000.000	3 Orang
Jumlah	94 Orang

Sumber : Data Primer Diolah

Tabel diatas menunjukan bahwa pendapatan responden adalah sebagai berikut pendapatan < Rp. 1.000.000 perbulan sebanyak 26 responden, pendapatan Rp. 1.000.000 – 2.000.000 perbulan adalah sebanyak 38 responden, pendapatan Rp. 2.000.000 – 3.000.000 perbulan adalah sebanyak 20 responden, pendapatan 3.000.000-4.000.000 adalah sebanyak 7 responden dan pendapatan > Rp. 5.000.000 adalah 3 responden. Rata-rata pendapatan yang

didapatkan oleh responden adalah Rp.1.000.000 – 2.000.000 untuk melakukan pembiayaan di KSPS BMT Nurussalam Purbalingga.

2. Teknik Analisis Data

a. Uji Validitas

Menurut Ari Kunto (2002) Uji efikasi adalah ukuran tingkat kemandirian sebagai ukuran. Uji validasi digunakan untuk mengetahui apakah suatu pertanyaan efektif atau tidak. Keefektifan suatu pertanyaan terbukti jika pertanyaan-pertanyaan di atas pertanyaan dapat menunjukkan sesuatu yang akan diukur oleh pertanyaan tersebut (Wahyono, 2008).

Metode yang digunakan untuk menguji ketepatan adalah dengan menggunakan klasifikasi item relatif terhadap setiap item pada setiap pertanyaan dan kuantitas semua pertanyaan (Sugiyono, 2012: 38-39).

Pedoman untuk memeriksa akurasi adalah sebagai berikut:

Jika $r_{count} > r_{total}$, maka query tersebut terbukti valid

Jika bacaannya $< r_{total}$, maka pertanyaannya tidak berguna (Ghozali, 2013: 53).

Nilai r tabel tersebut dapat dilihat pada tabel statistik dengan nilai 0,05, sedangkan perhitungan nilai r_{tabel} nya adalah sebagai berikut:

$$n - 2 = 94 - 2 = 92 = 0,35$$

Untuk lebih jelasnya dilakukan uji validasi dengan bantuan program SPSS 16 for Windows dengan hasil sebagai berikut

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas

Nomor Item	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan
X1.1	0,302	Valid
X1.2	0,341	Valid
X1.3	0,320	Valid

X1.4	0,333	Valid
X1.5	0,373	Valid
X1.6	0,361	Valid
X1.7	0,331	Valid
X1.8	0,350	Valid
X1.9	0,336	Valid
X1.10	0,383	Valid
X2.1	0,365	Valid
X2.2	0,404	Valid
X2.3	0,382	Valid
X2.4	0,484	Valid
X2.5	0,331	Valid
X2.6	0,367	Valid
X2.7	0,347	Valid
X2,8	0,380	Valid
X2.9	0,391	Valid
X2.10	0,439	Valid
Y.1	0,356	Valid
Y.2	0,425	Valid
Y.3	0,360	Valid
Y.4	0,384	Valid
Y.5	0,320	Valid
Y.6	0,315	Valid
Y.7	0,378	Valid
Y.8	0,394	Valid
Y.9	0,347	Valid
Y.10	0,329	Valid

Pada tabel, semua nilai valid karena Adjustment-Total lebih besar dari 0,3. Kuesioner dapat digunakan sebagai informasi untuk penelitian selanjutnya. Segala sesuatu dalam alat kualitas layanan (X1), manajemen biaya (X2), dan kepuasan pelanggan (Y) memenuhi persyaratan sertifikasi data.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas suatu instrumen dalam suatu tes dilakukan sebagai syarat kepercayaan terhadap suatu instrumen tes. Keandalan peralatan diperlukan untuk mendapatkan data yang sesuai dengan hasil pengukuran. Dalam mengukur reliabilitas instrumen dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha diukur

berdasarkan *skala Cronbach's Alpha* 0 sampai 1. Menurut Nugroho dan Sayuti reliabilitas dapat dibuktikan jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

Tabel 4.3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach's	Keterangan
X1.1	0,844	Reliabel
X1.2	0,843	Reliabel
X1.3	0,844	Reliabel
X1.4	0,844	Reliabel
X1.5	0,842	Reliabel
X1.6	0,843	Reliabel
X1.7	0,844	Reliabel
X1.8	0,843	Reliabel
X1.9	0,844	Reliabel
X1.10	0,842	Reliabel
X2.1	0,843	Reliabel
X2.2	0,841	Reliabel
X2.3	0,842	Reliabel
X2.4	0,839	Reliabel
X2.5	0,844	Reliabel
X2.6	0,843	Reliabel
X2.7	0,843	Reliabel
X2,8	0,842	Reliabel
X2.9	0,842	Reliabel
X2.10	0,840	Reliabel
Y.1	0,843	Reliabel
Y.2	0,841	Reliabel
Y.3	0,843	Reliabel
Y.4	0,842	Reliabel
Y.5	0,844	Reliabel
Y.6	0,844	Reliabel
Y.7	0,842	Reliabel
Y.8	0,842	Reliabel
Y.9	0,843	Reliabel
Y.10	0,844	Reliabel

Berdasarkan tabel, semuanya reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Pertanyaan yang dapat

dipercaya dapat digunakan sebagai informasi untuk penelitian selanjutnya. Segala sesuatu dalam alat ini adalah kualitas layanan (X1), manajemen biaya (X2), dan kepuasan pelanggan (Y) untuk memenuhi kebutuhan statistik yang andal.

c. Uji Normalitas

Tujuan dari pengujian reguler adalah untuk mengetahui apakah data terdistribusi secara kontinyu atau tidak. Dan jika data kontinyu terdistribusi secara rutin maka dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya yang disebut pengujian validasi, pengujian t, koordinasi dan temu kembali dapat dilakukan. Untuk menguji apakah data tersebut normal atau tidak, peneliti menggunakan analisis *Kolmogrov-Smirnov* dan P-P Plot.

	Kualitas Pelayanan	Biaya Administrasi	Kepuasan Nasabah
N	79	79	79
Normal Parameters ^a	Mean	44.65	43.33
	Std. Deviation	2.512	3.209
Most Extreme Differences	Absolute	.151	.152
	Positive	.073	.089
	Negative	-.151	-.152
Kolmogorov-Smirnov Z	1.343	1.355	1.198
Asymp. Sig. (2-tailed)	.054	.051	.113

Test distribution is Normal.

a. Calculated from data.

Dari tabel di atas, Uji Satu Sampel Kolmogorov-Smirnov diturunkan dari bilangan spasi atau Asym. Tanda tangan (2-ekor). Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (dalam hal ini digunakan standar nilai atau = 5%) untuk pengambilan keputusan dan pedoman:

1. Nilai sig. atau signifikansi atau nilai propabilitas < 0,05,

distribusi data adalah tidak normal.

2. Nilai sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas > 0,05, distribusi data adalah normal

Keputusan Uji Normalitas Data

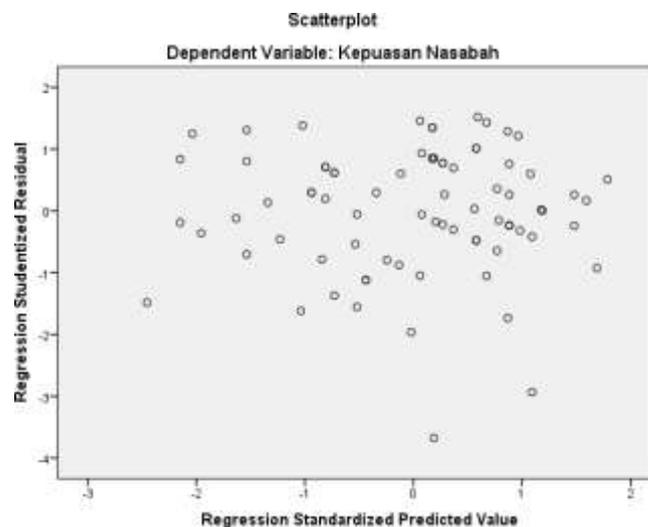
Nama Variabel	Nilai <i>Asym. Sig. (2-tailed)</i>	Taraf Signifikansi	Keputusan
Kualitas Pelayanan	0,054	0,05	Normal
Biaya Administrasi	0,051	0,05	Normal
Kepuasan Nasabah	0,113	0,05	Normal

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan dari sampel karena penyakitnya berbeda dari satu adegan ke adegan lainnya. Untuk mengetahui adanya bukti heteroskedastisitas dalam model persamaan regresi, dapat menggunakan diagram model/bagan sampel dengan program SPSS. Model model akan heteroskedastis jika data dihamburkan hingga nol pada sumbu y dan tidak membentuk pola tertentu atau garis beraturan.

Gambar 4.1
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Dari Gambar 4.4 di atas terlihat bahwa scatter plot dan scatter plot baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, tidak memiliki pola horizontal yang khas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model sekuensial ini.

2) Uji Multikoloniaritas

Uji multikoloniaritas bertujuan untuk menguji ada tidaknya hubungan antara variabel bebas dalam sampel sekuensial. Model positif seharusnya tidak memiliki koordinasi antara variabel independen

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.576	1.735
	Biaya Administrasi	.576	1.735

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan Coefficients di atas diketahui bahwa nilai VIF adalah 1,735 (kualitas pelayanan) dan 1,735 (biaya administrasi). Hasil ini berarti variabel terbebas dari asumsi klasik multikoloniaritas, Karena hasilnya lebih kecil dari 10.

b. Uji Regresi linier Berganda

Tabel 4.5
Hasil Uji Regresi Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	14.882	4.137		3.597	.001
Kualitas	.516	.121	.495	4.275	.000

1	Pelayanan					
	Biaya Administrasi	.163	.094	.200	1.731	.088

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Tabel di atas dapat digunakan untuk menggambarkan kepuasan pelanggan $Y = 14,882 + 0,516 X_1 + 0,163 X_2$ atau kepuasan pelanggan = $14,882 + 0,516$ (Kualitas Pelayanan) + $0,163$ (Biaya Administrasi) .

Keterangan :

- 1) Konstanta sebesar 14.882 menunjukkan bahwa jika pada tingkat yang konstan (tetap) perubahan kualitas layanan dan biaya manajemen, kepuasan pelanggan meningkat menjadi 14.882.
- 2) Urutan regresi X_1 (pelayanan yang baik) sebesar 0,516 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 terhadap perubahan kualitas pelayanan, akan meningkatkan nilai kepuasan pelanggan sebesar 0,516 . Dan sebaliknya jika kualitas pelayanan diturunkan menjadi 1 maka pilihan untuk menjadi pelanggan juga berkurang menjadi 0,516.
- 3) Regresi X_2 (nilai manajemen) sebesar 0,163 menunjukkan bahwa setiap penambahan 1 pada varian nilai manajemen akan meningkatkan nilai kepuasan pelanggan sebesar 0,163. Sebaliknya, jika biaya manajemen diturunkan menjadi 1 pada perubahan biaya manajemen, maka akan menurunkan kepuasan pelanggan sebesar 0,163.

c. Pengujian Hipotesis

1) Uji t

Uji-t digunakan untuk mengidentifikasi subset variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini membandingkan nilai p (sig-t) dengan nilai rata-rata 0,05. Jika p-value lebih kecil dari 0,05 maka H_a diterima, dan sebaliknya jika p-value lebih besar dari 0,05 maka H_a ditolak.

Tabel 4.6
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	14.882	4.137		3.597	.001
1 Kualitas Pelayanan	.516	.121	.495	4.275	.000
Biaya Administrasi	.163	.094	.200	1.731	.088

- Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Uji-t digunakan untuk mengidentifikasi subset variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini membandingkan nilai p (sig-t) dengan nilai rata-rata 0,05. Jika p-value lebih kecil dari 0,05 maka H_a diterima, dan sebaliknya jika p-value lebih besar dari 0,05 maka H_a ditolak. Berdasarkan hasil uji-t di atas diperoleh hasil nilai manajemen thitung 1,731 < ttabel 1,99. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Variabel Nilai (X2) seperti pada tabel di atas, t hitung adalah 1,731 dan probabilitas 0,088 yang nilainya lebih besar dari 0,05. H_2 sekarang ditolak yang berarti tidak memiliki pengaruh manajemen yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y)

2) Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Menurut Santoso (2006), uji f merupakan uji gabungan dari variabel-variabel independen untuk menguji apakah semua variabel independen dapat mempengaruhi varians dependen.

Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen memiliki pengaruh kumulatif terhadap varians dependen.

Tabel 4.7
Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	221.304	2	110.652	26.809	.000 ^b
Residual	313.683	76	4.127		
Total	534.987	78			

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Predictors: (Constant), Biaya Administrasi, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Tabel 4.16 diatas diperoleh nilai F sebesar 26.809 dan nilai probabilitas 0,000 dibawah 0,05. Untuk Fhitung 26,809 > Ftabel 3.12. Ini menunjukkan bahwa semua perubahan independen yang disebut kualitas layanan dan manajemen memiliki dampak kolektif terhadap kepuasan pelanggan.'atau di KSPS BMT Nurussalam Purbalingga. H3 sekarang telah diterima.

3) Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi mengukur seberapa jauh sampel dapat menjelaskan variabilitas variabel dependen. Nilai tersebut berada di antara nol sampai satu nilai R² yang berarti kemampuan variabel bebas untuk menggambarkan variabel terikat sangat terbatas. Biaya yang mendekati satu berarti bahwa variabel bebas menyediakan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel terikat (Haslinda, dkk, 2016).

Tabel 4.8
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.600 ^a	.371	.355	1903

Sumber : Hasil Olahan Data Angket Melalui SPSS

Berdasarkan hasil tabel di atas, nilai perkiraan R kuadrat adalah 0,355. Artinya kualitas pelayanan (X1) dan manajemen biaya (X2) memiliki pengaruh sebesar 35,5% terhadap kepuasan pelanggan (Y), sedangkan 64,5% berhubungan dengan sisanya tunduk pada variabel lain di luar penelitian ini.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di KSPS BMT Nurussalam Purbalingga

Kualitas layanan adalah persepsi pelanggan tentang tingkat layanan sebagai catatan kepuasan banyak pelanggan untuk berbagai pengalaman layanan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat terus memberikan pengalaman yang memuaskan dalam jangka waktu yang lama (Hessel, 2005: 215).

Berdasarkan hasil pengujian pertama, H1 merupakan variabel bebas kualitas pelayanan yang mempengaruhi variabel terikat yaitu Kepuasan Pegawai (Y) di KSPS BMT Nurussalam Purbalingga. Berdasarkan hasil estimasi yang dilakukan peneliti dengan menggunakan SPSS diperoleh thitung sebesar $4,275 > t_{\text{tabel}} 1,99$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) seperti pada tabel di atas, t hitung sebesar 4,275 dan probabilitas 0,000 nilainya di bawah 0,05. Sekarang telah diadopsi H1 yang artinya berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Temuan penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Wahibur Rokhman berjudul Dampak Biaya, Biaya dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus

yang menunjukkan bahwa pertukaran harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa beban biaya yang harus dibayar oleh pembiayaan non-konsumen kepada BMT terlalu berat bagi peminjam agar tidak dirugikan, memuaskan kreditur atau kepuasan nasabah pembiayaan. tentang kepuasan pelanggan pembiayaan

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPS BMT Nurussalam Purbalingga sendiri akan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Mengukur kualitas layanan didasarkan pada sejumlah faktor yang mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta kesenjangan antara keduanya dalam bidang utama kualitas layanan. Dalam studi pertama mereka, Parasuraman et al.. (1985) mengidentifikasi sepuluh komponen kunci, seperti loyalitas, akuntabilitas, kompetensi, ketersediaan, rasa hormat, komunikasi, kejujuran, keamanan, pemahaman pelanggan dan kredensial secara fisik. Namun, dalam kajian-kajian selanjutnya, ketiga ulama ini (Parasuraman, dkk, 1968) menyempurnakan dan meringkas sepuluh sisi menjadi lima sisi. Kompetensi, rasa hormat, kejujuran dan keamanan berjalan seiring dengan jaminan. Selama tersedia, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan tergolong Empati. Dengan demikian, ada lima aspek esensial yang disebut Trust, Responsibility, Assurance, Empathy, dan Tangible. Hasil penelitian Five Dimensions pada variabel Service Quality (X1) menunjukkan bahwa responden setuju bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPS BMT Nurussalam Purbalingga memberikan hasil yang baik dan juga berdampak pada kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah di KSPS BMT Nurussalam Purbalingga

Dalam lembaga keuangan syariah yang tidak lepas dari biaya, salah satu biaya tata kelola tersebut dibebankan oleh lembaga keuangan syariah. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh tinggi atau rendahnya biaya manajemen yang ditawarkan oleh lembaga keuangan. Pada umumnya

biaya pengelolaan biaya dikeluarkan oleh KSPS BMT Nurussalam Purbalingga untuk tujuan praktis.

Berdasarkan hasil pengujian pertama, H₂, varians Biaya Administrasi independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabilitas dependen yang disebut Kepuasan Pelanggan (Y) di KSPS BMT Nurussalam Purbalingga. Berdasarkan hasil estimasi yang dilakukan peneliti dengan menggunakan SPSS diperoleh thitung sebesar 1,731 < ttabel 1,99. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Variabel Nilai (X₂) seperti pada tabel di atas, t hitung adalah 1,731 dan probabilitas 0,088 yang nilainya lebih besar dari 0,05. H₂ sekarang telah ditolak yang berarti manajemen tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Hasil penelitian ini berbeda dengan pernyataan yang menyatakan bahwa semakin tinggi biaya administrasi, semakin rendah tingkat kepuasan pelanggan, dan semakin rendah biaya manajemen, semakin tinggi kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian, biaya manajemen berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya biaya operasional di KSPS BMT Nurussalam relatif rendah.

Karena jumlahnya sedikit dan pelanggan tidak mempertimbangkan harga yang akan mereka keluarkan dan sering diabaikan, sehingga biaya pengelolaan ini tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Temuan penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Wahibur Rokhman berjudul Dampak Biaya, Biaya dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus yang menunjukkan bahwa pertukaran harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa beban biaya yang harus dibayar oleh pembiayaan non-konsumen kepada BMT terlalu berat bagi peminjam agar tidak dirugikan, memuaskan kreditur atau kepuasan nasabah pembiayaan. tentang kepuasan pelanggan pembiayaan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah di KSPS BMT Nurussalam Purbalingga.

Kualitas layanan adalah persepsi pelanggan tentang tingkat layanan sebagai catatan kepuasan banyak pelanggan untuk berbagai pengalaman layanan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat terus memberikan pengalaman yang memuaskan dalam waktu yang lama (Hessel, 2005: 215).

Pada umumnya biaya pengelolaan biaya dikeluarkan oleh KSPS BMT Nurussalam Purbalingga untuk keperluan operasional. Setelah BMT membandingkan total biaya administrasi, nasabah kemudian membayar kembali biaya administrasi tersebut kepada BMT.

Hasil asumsi pertama (H1) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan asumsi kedua (H2) manajemen tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan KSPS BMT Nurussalam Purbalingga.

Hasil poin ketiga (H3) menunjukkan bahwa perubahan kualitas pelayanan dan manajemen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan beli sekaligus. F_{hitung} menunjukkan $26,889 > F_{tabel}$ 3.12. Hal ini menunjukkan bahwa semua perubahan independen yang disebut kualitas layanan dan manajemen memiliki efek yang sama (bersama-sama) terhadap kepuasan pelanggan atau ile KSPS BMT Nurussalam Purbalingga. Jadi dikatakan H3 Terima.

Untuk mengetahui seberapa besar ketelitian masing-masing variabel dapat direpresentasikan dengan koefisien determinasi (R^2). Hasil penentuan kualitas pelayanan dan biaya regulasi ditunjukkan dengan besaran R Square sebesar 0,355. Ini berarti 35,5% dari probabilitas remediiasi penelitian dalam interpretasi variabel dependen. Sisanya 64,5% dipengaruhi oleh perubahan lain di luar penelitian ini.

Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Binti Khoriyah dengan judul Pengaruh Standar Pelayanan dan Pelayanan Penggajian Terhadap Kepuasan Pegawai di BTM Mentari

Ngunut Tulungagung. Dalam penelitian ini pengaruh kualitas layanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan, menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka tingkat kepuasan pelanggan juga semakin meningkat. Sedangkan dampak pengelolaan pembiayaan terhadap kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan, karena jumlah yang kecil tidak mempengaruhi nasabah mencapai kepuasannya.

Berdasarkan informasi di atas, dijelaskan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan dan tata kelola terhadap kepuasan pelanggan pada KSPS BMT Nurussalam Purbalingga. Dengan penelitian ini, KSPS BMT Purbalingga mampu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan serta biaya pengelolaan yang diberikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan untuk beroperasi dan juga memungkinkan KSPS BMT Nurussalam Purbalingga untuk bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Uji t terhadap variabel untuk kualitas pelayanan (X1) didapatkan $t_{hitung} 4,275 > t_{tabel} 1,99$ maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan (X1) seperti pada tabel 4.6 diperoleh t_{hitung} sebesar 4,275 dengan probabilitas sebesar 0,000 yang nilainya dibawah 0,05. Dengan demikian H1 diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di KSPS BMT Nurussalam Purbalingga.
2. Uji t yang dilakukan menghasilkan $t_{hitung} 1,731 < t_{tabel} 1,99$ maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel biaya administrasi (X2) seperti pada tabel diperoleh t_{hitung} sebesar 1,731 dengan probabilitas sebesar 0,088 yang nilainya diukur 0,05. Dengan demikian H2 ditolak yang artinya biaya administrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y)
3. Berdasarkan pengujian hipotesis yang ketiga (H3) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan biaya administrasi sberpengaruh secara signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan $F_{hitung} 26,889 > F_{tabel} 3,12$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan biaya administrasi berpengaruh secara signifikan simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah di KSPS BMT Nurussalam Purbalingg. Dengan demikian H3 dinyatakan Diterima.

B. Saran

1. Bagi KSPS BMT Nurussalam Purbalingga
 - a. Kualitas pelayanan dan kenyamanan bisa lebih diperhatikandan diutamakan melalui peningkatan standar pelayanan dan penggunaan pelayanan berbasis teknologi digital sehingga nasabah akan merasa puas dan akan merasa lebih loyal terhadap KSPS BMT Nurussalam

Purbalingga.

- b. Melakukan promosi melalui media elektronik agar orang lebih mengetahui tentang KSPS BMT Nurussalam Purbalingga.
 - c. Melakukan beberapa inovasi terhadap produk yang dikeluarkan agar dapat lebih menarik nasabah sehingga jumlah nasabah akan lebih banyak dan bertambah
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya menggunakan variabel yang lebih banyak lagi, sehingga hasil penelitiannya akan lebih baik dan juga diharapkan penelitian yang telah dilakukan ini bisa menjadi informasi dan bahan referensi untuk penelitian berikutnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zainal. 2012. "Hubungan antara Kualitas dan Layanan Bank terhadap Minat Menabung Nasabah PT BRI Kc Unggaran". *Jurnal Administrasi*, 12(01).
- Afriadi, M.Khariska. 2016. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mnat Masyarakat Menjadi Nasabah Di Bank Syariah". *Skripsi*. Ekonomi syariah. IAIN Bengkulu
- Agista, Hana Mutia. 2019. "Strategi Pemasaran Produk Tabungan Simpan Pelajar (Simpel) BRI Syariah iB di BRI Syariah KC Purwokerto". *Tugas Akhir*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto
- Anastasiya, Dini. 2020. "Perhitungan Margin Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah purwokerto". *Skripsi*. Fakultas Syariah. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto
- Andrini, Rozi. 2020. "Pelayanan Bank Syariah serta Pengaruhnya terhadap Minat Masyarakat (Studi pada Mahasiswa fakultas Syariah Hukum UIN SUKA Riau)". *Jurnal Tabbaru' Islamic Banking and Finance*, 3(1); 20-29.
- Anggara, Ade Yuda, & Aan Radiana. 2019. "Penentuan Besaran Nisbah Berdasarkan Simapanan pada Produk Tabungan Berencana di Bank Syariah Mandiri KCP Buah Batu Bandung". 6(1). 46-56
- Anvani, Agus. 2015. "Pengaruh Sikap Mahasiswa Muslim terhadap Minat pada Bank Syariah". *Jurnal Penelitian*, 12(1); 1-23
- Arief, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media Publishing
- Astuti, Widia, Norhayatun, & M Qahfi. 2018. "Kontribusi Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat". *Jurnal studi agama dan masyarakat*, 14(1); 42-52.
- Ciffman, Lestie Lazar, et al. 2008. *Perilaku Konsumen*. Jakarta
- Darna, et al. 2018. "Memilih Metode Penelitian Yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen". *Jurnal Ilmu Mamanjemen*, 5(1); 287-292.
- Daulay, Aqwa Naser. 2017. "Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Perkembangan Produk Tabungan Haji Perbankan Syariah di Indonesia". *Jurnal Human Falah*, 4(1); 106-136.
- Dewi, Radha Kusuma. 2018. "Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Cicil Emas iB di Bank Syariah Mandiri KCP Ungaran". *Skripsi*. Fakultas

- Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Negeri Walisongo Semarang.
- Dhoriri, et al. 2007. *Sosiologi*. Ghalia Indonesia
- Duli, Nikolaus. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta:Deepublish
- Ekawati, Dian. 2019. “Analisis Ketersediaan Fasilitas Bank Syariah di Daerah terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah (Bank Syariah Mandiri Bulukumba)”. *Skripsi*. Fakultas Agama Islam. Universitas Muhammadiyah Makassar. Makassar
- Faisal. 2014. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa untuk Menjadi Nasabah di Bank Syariah Studi pada Mahasiswa Ekonomi dan Perbankan Syariah UMY”. *Jurnal Administrasi*. 13(1)
- Farikha, Lela Umi, & Suryani Sri Lestari. 2018. “Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah pada Bank Umum Syariah di Indonesia”. *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(1);45-61.
- Ghozali, Imam. 2006. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang Hardisman. 2020. *Tanya Jawab Analisis Data Prinsip Dasar Dan Langkah-Langkah Aplikasi Praktis Pada Penelitian Kesehatan Dengan SPSS*. Jawa Barat: Guepedia
- Haslinda, & Jamaludin. 2016. “Pengaruh Perencanaan Anggaran dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi dengan Standar Biaya sebagai Variabel Moderating pada Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo”. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 11(1); 1-21.
- Hatmawan, Adhita Agis. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta:Deepublish.
- Haykal, Dea Fikri, & Imam Abdul Rozak. 2020. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah terhadap Tabungan Pendidikan pada PT. Bank BNI Syariah Tasikmalaya”. *Jurnal Ekonomi Syariah Kontemporer*, 1(2); 110-122
- Hessel, Nogi S Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta:PT Gramedia Sarana Indonesia
- Kadir. 2015. *Statistika Terapan Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisel dalam penelitian*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Kelana, Angga. 2018. “Pengaruh Jumlah Tabungan Wadiah dan Dana Investasi Tidak Terikat terhadap Piutang Murabahah PT. BPRS Gotong Royong Subang”. *Jurnal Tabungan Wadiah*, 12(1); 44-59.
- Khusna, Ulfatul. 2020. “Pengaruh Pengetahuan Konsumen, Promosi, Fasilitas, Disposable Income, dan Pelayanan Perbankan terhadap Minat Menabung

- Nasabah di Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Tulungagung)”. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. IAIN Tulungagung. Jawa Timur.
- Maemunah, Mumun. 2016. “Analisis Perlakuan Akuntansi Gadai Emas Syariah pada Bank BJB Syariah KCP Karawang”. *Jurnal Buana Akuntansi*, 1(1); 96-113
- Mahmudi, Ali. 2015. “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung di BMT Tumang Cabang Salatiga”. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Salatiga. Jawa Tengah
- Marimin, Agus, et al. 2015. “Perkembangan Bank Syariah di Indonesia”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(2); 75-87.
- Maulida, Isnaeni. 2016. “Analisis Pengaruh Promosi dan Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menabung pada BMT Taruna Sejahtera Cabang Tuntang”. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Salatiga. Jawa Tengah
- Muhammad. 2005. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta. UPP AMP YKPN
- Mukhlis, Dr Imam. 2012. “Tingkat Worker Turnover pada Multinational Companies dan Kaitannya dengan Cultural Adjustment”. *Jurnal Ekonomi & Studi Pembangunan*, 4(1); 1-169.
- Mulyawan, Ali, & Iwan Sidharta. 2013. “Analisis Deskriptif Pemasaran Jasa di STMIK Mardira Indonesia Bandung”. *Jurnal Computech & Bisnis*, 7(1); 42-55.
- Nissa, Ardyan Fakrun. 2019. “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Ponorogo”. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Ponorogo Jawa Timur.
- Palenewen, Pieter. 2014. “Kualitas layanan dan fasilitas terhadap loyalitas nasabah bank BRI Cabang Pembantu Palu”. *Jurnal EMBA*, 2(3)
- Pradesyah, Riyan. 2020. “Pengaruh Promosi terhadap Minat Masyarakat melakukan Transaksi di Bank Syariah (Studi Kasus di Desa Rahuning)”. *Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2); 113-122.
- Pratiwi, Noor Komari. 2015. “Pengaruh Tingkat Pendidikan Perhatian Orangtua dan Minat Belajar Siswa terhadap Prestasi Belajar Bahasa Indonesia Siswa SMK Kesehatan di Kota Tangerang”. *Jurnal Pujangga*, 1(2); 75-105.
- Priambodo, Bobby Raditya, & Dina Fitrisia Septiarini. 2019. “Pengaruh Bank Syariah yang dikelola berdasarkan Prinsip Syariah serta Fitur dan Fasilitas

- Produk Perbankan Syariah terhadap Minat Menabung Masyarakat di Surabaya”. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 6(10); 2062-2076.
- Pristiyono. 2015. “Pengaruh Proses Pemberian Kredit terhadap Minat Nasabah pada PT Bank Mandiri (Persero) TBK KC Komplek Tasbi Medan”. *Jurnal Ecobisma*, 2(2); 84-92.
- Putra, Arya Maman. 2010. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk Fasilitas, Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. BCA Cabang Kandangan Semarang”. *Jurnal Umum Ekonomi*.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *The Power of Brands Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Reza, Ahmad Abdilla. 2017. “Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam”. *Skripsi*. Perbankan syariah. UIN Raden Intan Lampung
- Robbins, Stephen, & Timothy A Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Banten:Richad Tanujaya..
- Sari, Ayu Retno. 2011. “Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kurangnya Minat Masyarakat Muslim Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Muslim di Kabupaten Bantul, Yogyakarta)”. *Jurnal Emba*, 15(2)
- Sofyan, Indra Lutfi, et al. 2013. “Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Star Clean Car Wash Semarang”. *Jurnal Social and Politic*, 1-12.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Cet 21*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Cet 24*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung:Alfabeta
- Sujana, I Wayan. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah di Kota BauBau. *Jurnal Ilmiah Manajemen EMOR (Ekonomi Manajemen Orientasi Riset)*, 3(2); 187-199.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta:Andi Offset

LAMPIRAN-LAMPIRAN



LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Penelitian

Yth. Saudara/i Responden

Di Tempat

Assalamu'alaikum *Wr. Wb*

Dengan Hormat,

Teriring doa dan selamat sejahtera disampaikan kepada Saudara/i semoga selalu mendapat rahmat Tuhan Yang Maha Kuasa dalam menjalankan kegiatan sehari-hari. Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Arina Wahdini

NIM : 1522202044

Adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Banyumas yang sedang melakukan penelitian judul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KSPS BMT NURUSSALAM PURBALINGGA**”

Untuk itu saya memohon bantuan Saudara/i untuk mengisi kuesioner/daftar pertanyaan yang dijadikan sebagai alat analisis dalam mengerjakan penelitian tersebut.

Perlu diketahui Saudara/i bahwa kuesioner yang telah diisi oleh Saudara/i hanya akan dipergunakan untuk kepentingan akademis semata dan akan dijaga kerahasiannya.

Keberhasilan penelitian ini sangat tergantung pada partisipasi Saudara/i menjawab seluruh pertanyaan dalam kuesioner. Atas perhatian dan kerjasama Saudara/i, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Arina Wahdini
1522202044

1. A. Identitas Responden

Profil Anggota KSPS BMT Nurussalam Purbalingga

Saya membutuhkan informasi tentang anda untuk memudahkan saya dalam membuat interpretasi makna dari data yang didapat. Oleh karena itu isilah data berikut ini dengan sebenarnya dengan cara melingkari jawaban dibawah ini

- a. Nama :
- b. Jenis kelamin
- a. Perempuan b. Laki-laki
- c. Umur :
- a. < dari 20 th d. 40 – 49 th
- b. 20 - 29 th e. > 50 th
- c. 30 – 39 th
- d. Pendidikan terakhir :
- a. SD/MI/Paket A d. Sarjana SI
- b. SLTP/MTS/Paket B e. Lain-lain
- c. SLTA/SMK/ Paket C
- e. Pekerjaan :
- a. TNI/POLRI d. Wiraswasta
- b. PNS e. Lain-lain
- c. Pegawai Swasta
- f. Pendapatan Responden :
- a. < Rp 1.000.000 d. Rp. 4.000.000 – 5.000.000
- b. Rp. 1.000.000 – 2.000.000 e. > Rp 5.000.000
- c. Rp. 2.000.000 – 3.000.000



B. Penilaian Responden

Anggota KSPS BMT Nurussalam Purbalingga

Jawablah pertanyaan dibawah ini mengenai presepsi anda atas kualitas pelayanan, biaya administrasi, dan kepuasan nasabah di KSPS BMT Nurussalam Purbalingga dengan memberikan tanda centang (v) pada kolom yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut :

- a. Sangat Setuju : Nilai 5
- b. Setuju : Nilai 4
- c. Netral : Nilai 3
- d. Tidak Setuju : Nilai 2
- e. Sangat Tidak Setuju : Nilai 1

No	Pertanyaan	Nilai				
		1	2	3	4	5
1.	Ketepatan karyawan dalam mencatat transaksi					
2.	Menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan					
3.	Keandalan dalam penanganan masalah layanan nasabah					
4.	Kesediaan karyawan untuk membantu nasabah					
5.	Pelayanan yang tepat waktu					
6.	Kesiapan untuk merespon permintaan nasabah					
7.	Karyawan membuat nasabah merasa aman saat bertransaksi					
8.	Kesopanan karyawan					

9.	Karyawan menghadapi nasabah dengan cara yang penuh perhatian					
10.	Mengutamakan kepentingan terbaik nasabah					
11.	Karyawan memahami kebutuhan nasabah					
12.	Peralatan yang memadai					
13.	Fasilitas yang tampak secara visual (mesin penghitung uang, komputer, tv, dll)					
	Biaya Administrasi					
14.	Menjalankan prinsip Islam					
15.	Tidak ada biaya tambahan yang dibayarkan baik untuk produk simpanan maupun pembiayaan					
16.	Produk pembiayaan berlaku ketentuan yang bebas dari riba					
	Kepuasan					
17.	Memiliki citra yang terpercaya dan aman					
18.	Nasabah mendapatkan pelayanan yang prima untuk berbagai jenis transaksi					
19.	Pegawai pelayanan bersikap ramah					
20.	Pegawai pelayanan bersifat cekatan dan profesional					

Lampiran 2. Tabulasi Data Hasil Kuesioner

Tabulasi Data Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan

DATA HASIL PENELITIAN RESPONDEN KSPS BMT NURUSSALAM PURBALINGGA

TABEL

RESPONDEN	KUALITAS PELAYANAN (P1)													JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	52
2	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	52
3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	53
4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	56
5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	3	3	55
6	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	51
7	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	53
8	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	55
9	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	53
10	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	56
11	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	58
12	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	46
13	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	53
14	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	57
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	49
16	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	47
17	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	48
18	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	47
19	4	4	5	5	4	3	4	5	3	4	4	3	3	51
20	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	49
21	3	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	3	51
22	3	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	52
23	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	3	3	54
24	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	47
25	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	46
26	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	3	50
27	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	45
28	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	50
29	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	3	52

30	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	55
31	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	49
32	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	47
33	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	48
34	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	47
35	4	4	5	5	4	3	4	5	3	4	4	3	3	51
36	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	49
37	3	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	3	51
38	3	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	52
39	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	3	3	54
40	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	47
41	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	46
42	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	3	50
43	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	45
44	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	50
45	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	3	52
46	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	55
47	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	52
48	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	52
49	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	53
50	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	56
51	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	3	3	55
52	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	51
53	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	53
54	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	55
55	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	53
56	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	56
57	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	58
58	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	46
59	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	53
60	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	57
61	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	49
62	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	55
63	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	53
64	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	56
65	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	58
66	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	45
67	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	50
68	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	3	52

69	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	55
70	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	52
71	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	47
72	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	46
73	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	3	50
74	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	45
75	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	50
76	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	3	52
77	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	55
78	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	52
79	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	52
80	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	53
81	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	56
82	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	52
83	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	52
84	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	53
85	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	56
86	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	3	3	55
87	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	51
88	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	53
89	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	55
90	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	53
91	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	56
92	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	46
93	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	3	50
94	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	53

B. Tabulasi Data Hasil Kuesioner Variabel Biaya Administrasi

RESPONDEN	BIAYA ADMINISTRASI (P2)			
	1	2	3	JUMLAH
1	5	5	5	15
2	5	5	5	15
3	4	4	4	12
4	5	5	5	15
5	5	5	5	15
6	4	4	4	12
7	5	5	5	15

8	4	4	4	12
9	5	4	4	13
10	5	5	5	15
11	5	5	5	15
12	5	5	5	15
13	5	5	4	14
14	5	5	5	15
15	4	4	4	12
16	5	4	4	13
17	4	4	4	12
18	4	4	5	13
19	4	4	3	11
20	4	4	3	11
21	4	4	4	12
22	5	4	5	14
23	5	4	5	14
24	5	4	5	14
25	5	4	4	13
26	5	4	5	14
27	5	5	5	15
28	5	5	5	15
29	5	5	5	15
30	5	5	5	15
31	5	5	5	15
32	5	5	5	15
33	4	4	4	12
34	5	5	5	15
35	5	5	5	15
36	4	4	4	12
37	5	5	5	15
38	4	4	4	12
39	5	4	4	13
40	5	5	5	15
41	4	4	3	11
42	4	4	4	12
43	5	4	5	14
44	5	4	5	14
45	5	4	5	14
46	5	4	4	13
47	5	4	5	14
48	5	5	5	15



49	5	5	5	15
50	5	5	5	15
51	5	5	5	15
52	5	5	5	15
53	5	5	5	15
54	5	5	4	14
55	5	5	5	15
56	4	4	4	12
57	5	4	4	13
58	4	4	4	12
59	4	4	5	13
60	4	4	3	11
61	4	4	3	11
62	4	4	4	12
63	4	4	4	12
64	5	5	5	15
65	4	5	4	13
66	5	5	4	14
67	4	4	4	12
68	4	4	4	12
69	4	4	5	13
70	5	4	4	13
71	5	4	4	13
72	5	4	5	14
73	4	4	4	12
74	4	4	5	13
75	5	4	5	14
76	4	4	4	12
77	4	4	4	12
78	4	4	4	12
79	4	4	4	12
80	4	4	5	13
81	4	4	4	12
82	4	4	3	11
83	4	4	4	12
84	5	4	5	14
85	5	4	5	14
86	5	4	5	14
87	5	4	4	13
88	5	4	5	14
89	5	5	5	15



90	5	5	5	15
91	5	5	5	15
92	5	5	5	15
93	5	5	5	15
94	5	5	5	15

C. Tabulasi Data Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah

RESPONDEN	KEPUASAN RESPONDEN (P3)				JUMLAH
	1	2	3	4	
1	4	4	4	5	17
2	4	4	4	4	16
3	5	5	5	5	20
4	4	5	4	4	17
5	5	5	4	4	18
6	4	4	4	4	16
7	4	4	4	4	16
8	4	4	5	5	18
9	5	4	4	5	18
10	5	4	4	5	18
11	5	4	5	4	18
12	4	4	4	4	16
13	4	4	5	4	17
14	5	4	5	5	19
15	4	4	4	4	16
16	4	4	4	4	16
17	4	4	4	4	16
18	4	4	4	4	16
19	4	4	5	3	16
20	4	4	4	4	16
21	5	4	4	4	17
22	5	4	4	4	17
23	5	4	4	4	17
24	5	4	4	4	17
25	4	4	4	4	16
26	5	4	4	4	17
27	4	4	4	4	16
28	4	4	4	4	16
29	4	4	4	5	17
30	4	5	5	5	19
31	5	5	5	4	19

32	5	5	5	4	19
33	4	4	4	5	17
34	5	5	5	4	19
35	5	5	5	5	20
36	4	4	4	4	16
37	5	5	5	4	19
38	4	4	4	4	16
39	5	4	4	5	18
40	5	5	5	5	20
41	5	5	5	5	20
42	5	5	5	4	19
43	5	5	4	4	18
44	5	5	5	5	20
45	4	4	4	4	16
46	5	4	4	4	17
47	4	4	4	4	16
48	4	4	5	4	17
49	4	4	3	4	15
50	4	4	3	4	15
51	4	4	4	5	17
52	4	4	4	4	16
53	5	5	5	5	20
54	4	5	4	4	17
55	5	5	4	4	18
56	4	4	4	4	16
57	4	4	4	4	16
58	4	4	5	5	18
59	5	4	4	5	18
60	5	4	4	5	18
61	4	4	4	4	16
62	5	4	4	4	17
63	5	4	4	4	17
64	5	4	4	4	17
65	5	4	4	4	17
66	4	4	4	4	16
67	5	4	4	4	17
68	4	4	4	4	16
69	4	4	4	4	16
70	4	4	4	5	17
71	4	5	5	5	19
72	4	5	5	5	19

73	5	5	5	4	19
74	5	5	5	4	19
75	4	4	4	5	17
76	5	5	5	4	19
77	5	5	5	5	20
78	4	4	4	4	16
79	5	5	5	4	19
80	4	4	4	4	16
81	5	4	4	5	18
82	5	5	5	5	20
83	4	4	4	4	16
84	4	4	5	4	17
85	5	4	5	5	19
86	4	4	4	4	16
87	4	4	4	4	16
88	4	4	4	4	16
89	4	4	4	4	16
90	4	4	5	3	16
91	4	4	4	4	16
92	5	4	4	4	17
93	5	4	4	4	17
94	5	4	4	4	17



Lampiran 3
 Hasil Uji Validitas X1

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_X1
X1.1 Pearson Correlation	1	.232*	.084	.098	.310**	.552**
Sig. (2-tailed)		.024	.420	.348	.002	.000
N	94	94	94	94	94	94
X1.2 Pearson Correlation	.232*	1	.242*	.297**	.207*	.626**
Sig. (2-tailed)	.024		.018	.003	.045	.000
N	94	95	95	95	95	95
X1.3 Pearson Correlation	.084	.242*	1	.195	.300**	.605**
Sig. (2-tailed)	.420	.018		.059	.003	.000
N	94	95	95	95	95	95
X1.4 Pearson Correlation	.098	.297**	.195	1	.227*	.609**
Sig. (2-tailed)	.348	.003	.059		.027	.000
N	94	95	95	95	95	95
X1.5 Pearson Correlation	.310**	.207*	.300**	.227*	1	.668**
Sig. (2-tailed)	.002	.045	.003	.027		.000
N	94	95	95	95	95	95
TOTAL_ Pearson Correlation X1	.552**	.626**	.605**	.609**	.668**	1
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
N		94	95	95	95	95

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

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

Hasil Uji Validitas X2

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL_X2
X2.1 Pearson Correlation	1	.556**	.474**	.558**	.295**	.785**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.004	.000
N	95	95	95	95	95	95
X2.2 Pearson Correlation	.556**	1	.443**	.340**	.288**	.728**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.005	.000
N	95	95	95	95	95	95
X2.3 Pearson Correlation	.474**	.443**	1	.406**	.373**	.736**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
N	95	95	95	95	95	95
X2.4 Pearson Correlation	.558**	.340**	.406**	1	.310**	.713**
Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.002	.000
N	95	95	95	95	95	95
X2.5 Pearson Correlation	.295**	.288**	.373**	.310**	1	.653**
Sig. (2-tailed)	.004	.005	.000	.002		.000
N	95	95	95	95	95	95
TOTAL_X2 Pearson Correlation	.785**	.728**	.736**	.713**	.653**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	95	95	95	95	95	95

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

Hasil Uji Validitas Y

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	TOTAL_Y1
Y1.1	Pearson Correlation	1	.515**	.482**	.453**	.270**	.741**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.008	.000
	N	95	95	95	95	95	95
Y1.2	Pearson Correlation	.515**	1	.546**	.596**	.340**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000
	N	95	95	95	95	95	95
Y1.3	Pearson Correlation	.482**	.546**	1	.331**	.291**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.004	.000
	N	95	95	95	95	95	95
Y1.4	Pearson Correlation	.453**	.596**	.331**	1	.356**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95
Y1.5	Pearson Correlation	.270**	.340**	.291**	.356**	1	.616**
	Sig. (2-tailed)	.008	.001	.004	.000		.000
	N	95	95	95	95	95	95
TOTAL_Y1	Pearson Correlation	.741**	.826**	.735**	.736**	.616**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95

Hasil Uji Reliabilitas X1
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.610	5

Hasil Uji Reliabilitas X2
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	5



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	5

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.92481595
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.065
	Negative	-.066
Kolmogorov-Smirnov Z		.643
Asymp. Sig. (2-tailed)		.802

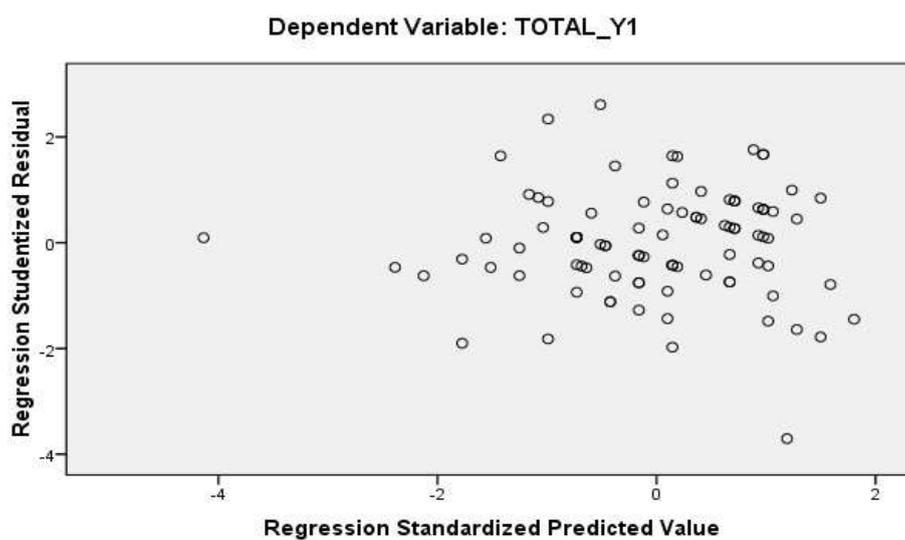
a. Test distribution is Normal.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.893	1.960		2.496	.014		
	TOTAL_X 1	.356	.132	.278	2.691	.008	.746	1.341
	TOTAL_X 2	.304	.099	.318	3.078	.003	.746	1.341

a. Dependent Variable: TOTAL_Y1

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.893	1.960		2.496	.014
TOTAL_X1	.356	.132	.278	2.691	.008
TOTAL_X2	.304	.099	.318	3.078	.003

Hasil uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.893	1.960		2.496	.014
TOTAL_X1	.356	.132	.278	2.691	.008
TOTAL_X2	.304	.099	.318	3.078	.003

a. Dependent Variable: TOTAL_Y1

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	127.275	2	63.637	16.811	.000 ^a
Residual	348.262	92	3.785		
Total	475.537	94			

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

b. Dependent Variable: TOTAL_Y1

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.517 ^a	.268	.252	1.946

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1



Lampiran 4

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Arina Wahdini
2. NIM : 1522202044
3. Tempat/Tgl. Lahir : Tegal, 31 Maret 1997
4. Alamat Rumah : Sumbaga 01/01 No 19, Bumijawa, Tegal, Jawa Tengah
5. Nama Orang Tua
 Nama Ayah : Moh. Ma'mur (Alm)
 Nama Ibu : Nurul Hidayati (Alm)

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 a. TK/PAUD : TK Tunas Rimba Bumijawa
 b. SD/MI, tahun lulus : SDN 1 Bumijawa, 2009
 c. SMP/MTs, tahun lulus : SMP N 1 Bumijawa, 2012
 d. SMA/MA, tahun lulus : SMA N 1 Bojong, 2015
 e. S. 1 tahun masuk : 2015
2. Pengalaman Organisasi (jika ada)
 a. Wakil Ketua Osis di SMA N 1 Bojong
 b. Bendahara Majalah Dinding SMA N 1 Bojong
 c. Anggota Pramuka dan Paskibraka SMA N 1 Bojong
 d. Sekretaris Divisi Catur UKM Olahraga IAIN Purwokerto
 e. Ketua Divisi Catur UKM Olahraga IAIN Purwokerto