

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH FINANCING
(Studi Kasus di PT. BPRS Maflish Lamongan Jawa Timur)**



SKRIPSI

Dijukan Kepada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Islam

Oleh :

CHAIRUL UMMAH

NIM. 072323009

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
JURUSAN SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2013**



12SK1009722.01

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH *FINANCING*
(Studi Kasus di PT. BPRS Madinah Lamongan Jawa Timur)**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Islam

Oleh :

Chairul Umah

NIM. 072323009

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
JURUSAN SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2012**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Chairul Umah

NIM : 072323009

Jenjang : S-1

Jurusan : Syaria`h

Program Studi : Ekonomi Islam

Judul : **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah *Financing* (Studi Kasus di PT. BPRS Madinah Lamongan Jawa Timur).**

Menyatakan bahwa naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.


Purwokerto, 22 Juni 2012

Yang menyatakan,



6000

RUP


Chairul Umah

NIM. 072323009

NOTA PEMBIMBING

Purwokerto, 22 Juni 2012

Hal : Skripsi
Sdri. Chairul Umah
Lamp. : 5 (lima) Eksemplar

Kepada Yth.
Ketua Sekolah Tinggi Agama
Islam Negeri Purwokerto
Di
Purwokerto

Assalamamu`alaikum Wr.Wr

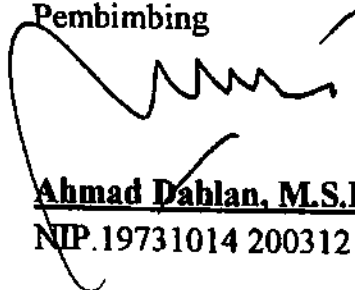
Setelah kami arahan, telaah, mengadakan koreksi dan perbaikan seperlunya maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Chairul Umah
NIM : 072323009
Jurusan/Prodi : Syari`ah / Ekonomi Islam
Angkatan tahun : 2007
Judul : **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah *Financing* (Studi Kasus di PT. BPRS Madinah Lamongan Jawa Timur).**

Dengan ini kami mohon agar skripsi Saudara tersebut dapat di munaqasahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih

Wassalamu`alaikum Wr.Wb.

Pembimbing



Ahmad Dahlan, M.S.I.

NIP.19731014 200312 1 002



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
Alamat: Jl.Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto, 53126
Telp. 0281- 635624, 628250 Fax. 0281- 636553 www.stainpurwokerto.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

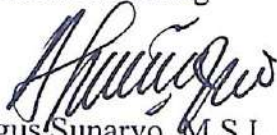
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH *FINANCING* (Studi Kasus di PT. BPRS Madinah Lamongan Jawa Timur)

yang disusun oleh saudara: **Chairul Umah**, NIM. **072323009**, Program Studi: **Ekonomi Islam**, Jurusan Syari'ah STAIN Purwokerto, telah diujikan pada tanggal **31 Juli 2012** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi Islam** oleh **Sidang Dewan Penguji Skripsi**.


Ketua Sidang

Drs. H. Khariri, M.Ag.
NIP. 19570911 198503 1 004


Sekretaris Sidang


Agus Sunaryo, M.S.I.
NIP. 19790428 200901 1 006


Pembimbing/Penguji


Ahmad Dahlan, M.S.I.
NIP. 19731014 200312 1 002

Anggota Penguji


Drs. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M.
NIP. 19680403 199403 1 004


Anggota Penguji


Marwadi, M.Ag.
NIP. 19751224 200501 1 001

Purwokerto, 31 Juli 2012

Ketua STAIN Purwokerto




Dr. A. Luthfi Hamidi, M.Ag.
NIP. 19670815 199203 1 003



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
Alamat: Jl.Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto, 53126
Telp. 0281- 635624, 628250 Fax. 0281- 636553 www.stainpurwokerto.ac.id

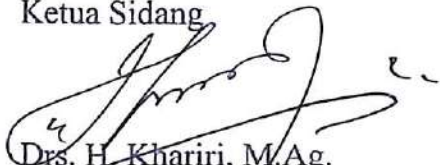
PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH *FINANCING* (Studi Kasus di PT. BPRS Madinah Lamongan Jawa Timur)

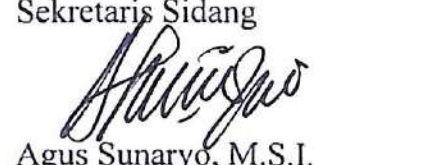
yang disusun oleh saudara: **Chairul Umah**, NIM. **072323009**, Program Studi: **Ekonomi Islam**, Jurusan Syari'ah STAIN Purwokerto, telah diujikan pada tanggal **31 Juli 2012** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi Islam** oleh **Sidang Dewan Penguji Skripsi**.

Ketua Sidang



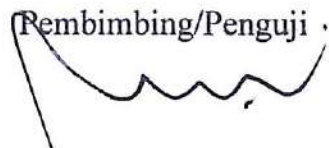
Drs. H. Khariri, M.Ag.
NIP. 19570911 198503 1 004

Sekretaris Sidang




Agus Sunaryo, M.S.I.
NIP. 19790428 200901 1 006

Pembimbing/Penguji



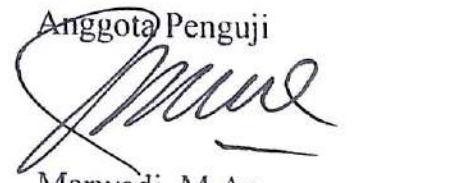
Ahmad Dahlan, M.S.I.
NIP. 19731014 200312 1 002

Anggota Penguji



Drs. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M.
NIP. 19680403 199403 1 004

Anggota Penguji



Marwadi, M.Ag.
NIP. 19751224 200501 1 001

Purwokerto, 31 Juli 2012
Ketua STAIN Purwokerto



Dr. A. Luthfil Hamidi, M.Ag.
NIP. 19670815 199203 1 003

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ
وَالْمُرْسَلِينَ. وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan yang sedalam-dalamnya kepada Allah SWT yang Maha Rahman, Rahim dan yang selalu memberikan rahmat, hidayah serta inayahnya sehingga dengan curahan ridhoNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini

Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan bagi kita semua, beserta sahabat dan keluarganya serta orang-orang yang senantiasa istiqomah di jalan-Nya.

Penulis sangat bersyukur, setelah melewati waktu yang panjang akhirnya skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah *Financing*** (Studi Kasus di PT. BPRS Madinah Lamongan Jawa Timur).” dapat terselesaikan”.

Penulisan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan jika tidak ada bantuan dan dorongan dari semua pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. A. Luthfi Hamidi, M.Ag. Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto.
2. Drs. Rohmad, M.Pd. Pembantu Ketua I Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto.
3. Drs. H. Ansori, M.Ag. Pembantu Ketua II Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto.

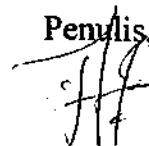
4. Dr. Abdul Basit, M.Ag. Pembantu Ketua III Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto.
5. Drs.H. Syufa'at, M.Ag. Ketua Jurusan Syari'ah dan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto.
6. Iin Solikhin, M.Ag Sekretaris Jurusan Syari'ah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto.
7. Segenap Dosen dan Staf Adinistrasi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto
8. Pimpinan beserta staf BPRS Madinah Lamongan Jawa Timur
9. Semua Pihak yang telah membantu kami dalam menyelesaikan penulisan skripsi

Tidak ada kata yang dapat penulis ungkapkan untuk menyampaikan rasa terima kasih, melainkan do`a semoga amal kebbaikannya diterima dan diridhoi oleh Allah swt sebagai amal shaleh.

Akhirnya penulis memohon kepada Allah swt semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan kepada pemerhati pendidik serta kepada para pembaca yang budiman. Amin ya Robbal`alamin.

Purwokerto, 13 Juni 2012

Penulis,



Chairul Umah
NIP.062323009

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan No. 0543 b/u/1987, dan ada sedikit perubahan yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	bā'	b	be
ت	tā'	t	te
ث	sā'	ś	es (dengan titik di atas)
ج	jīm	j	je
ح	ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	khā'	kh	ka dan ha
د	dāl	d	de
ذ	zāl	z	zet (dengan titik di atas)
ر	rā'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sīn	s	es
ش	syīn	sy	es dan ye
ص	ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	zā'	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fā'	f	ef
ق	qāf	q	qi
ك	kāf	k	ka
ل	lām	l	'el
م	mīm	m	'em
ن	nūn	n	'en
و	wāwu	w	we
ه	hā'	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	yā'	y	ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan fokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal (monoftong)

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat yang transliterasinya dapat diuraikan sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama	Contoh	Ditulis
ـَ	<i>Fathah</i>	a	a	فَعِيلَ	<i>Fa'ila</i>
ـِ	<i>Kasrah</i>	i	i		
ـُ	<i>Dammah</i>	u	u		

2. Vokal Rangkap (diftong)

Vokal rangkap Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama	Contoh	Ditulis
اِي	<i>Fathah dan ya</i>	ai	a dan i	كَيْفَ	<i>Kaifa</i>
اُو	<i>Fathah dan Wawu</i>	au	a dan u	هَوْلَ	<i>Haula</i>

C. Maddah (Vokal Panjang)

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Fathah + Alif, ditulis ā	Contoh سَالِ ditulis <i>Sāla</i>
fathah + Alif maksūr ditulis ā	Contoh يَسْعَىٰ ditulis <i>Yas'ā</i>
Kasrah + Yā' mati ditulis ī	Contoh مَجِيدِ ditulis <i>Majīd</i>
Ḍammah + Wawu mati ditulis ū	Contoh يَقُولُ ditulis <i>Yaqūlu</i>

D. Ta' Marbūṭah

1. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة	Ditulis <i>hibah</i>
جزية	Ditulis <i>jizyah</i>

2. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain, ditulis t:

نعمة الله	Ditulis <i>ni'matullāh</i>
-----------	----------------------------

3. Bila *ta marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ditransliterasikan dengan *ha* (h).

Contoh:

روضة الاطفال	Raudah al-afal
المدينة المنورة	Al-Madīnah al-Munawwarah

E. Syaddah (Tasydīd)

Untuk konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap:

عَدَّة	Ditulis 'iddah
--------	----------------

F. Kata Sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf *qamariyah* atau *syamsiyah* ditulis al-

الرجل	Ditulis <i>al-rajulu</i>
الشمس	Ditulis <i>al-Syamsu</i>

G. Hamzah

Hamzah yang terletak di akhir atau di tengah kalimat ditulis apostrof.

Sedangkan hamzah yang terletak di awal kalimat ditulis alif. Contoh:

شيء	Ditulis <i>syai 'un</i>
تأخذ	Ditulis <i>ta 'khuzu</i>
أمرت	Ditulis <i>umirtu</i>

H. Huruf Besar

Huruf besar dalam tulisan Latin digunakan sesuai dengan ejaan yang diperbaharui (EYD).

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat dapat ditulis menurut bunyi atau pengucapan atau penulisannya.

أهل السنة	Ditulis <i>ahlussunnah</i> atau <i>ahl al-sunnah</i>
-----------	--

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH *FINANCING*
(Studi Kasus di PT. BPRS Madinah Lamongan Jawa Timur)

Chairul Umah

Program Studi Ekonomi Islam Jurusan Syari'ah
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto

ABSTRAK

BPR Syari'ah Madinah merupakan salah satu bank syari'ah yang ada di wilayah Lamongan. Sebagai perusahaan jasa, BPRS Madinah selalu mengedepankan kualitas pelayanannya terhadap para nasabah melalui produk-produk yang ditawarkan. Memberikan pelayanan sesuai dengan harapan nasabah sangat penting karena akan berpengaruh terhadap perkembangan usaha dan loyalitas nasabah. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik maka akan menciptakan kepuasan nasabah. Namun apakah dengan pelayanan yang diberikan kepuasan nasabah akan terpenuhi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah BPRS Madinah Lamongan dan faktor yang paling berpengaruh.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif yang menggunakan uji reliabilitas, validitas serta regresi linier berganda, adapun perhitungan data menggunakan *SPSS for windows release 16.00*.

Hipotesis nihil yang diuji dalam penelitian ini adalah untuk menunjukkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dan hipotesis kerja yang menunjukkan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Hasil pengujian reliabilitas dan validitas secara umum dinyatakan valid karena sebagian besar nilai dimensi lebih besar dari angka kritik tabel yaitu 0,301. Dari hasil analisis diperoleh nilai determinasi (R) sebesar 0,332, yang artinya kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* hanya berpengaruh sebesar 33,2% terhadap Kepuasan nasabah *financing*. Sedangkan dengan menggunakan statistik linier berganda menghasilkan perhitungan kualitas pelayanan yang berdasarkan dimensi *reliability* (0,439), *responsiveness* (0,076), *assurance* (0,327), *emphaty* (0,227), *tangible* (-0,079), hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *reliability* dan *assurance* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah *financing* di BPRS Madinah. Sedangkan dari hasil pengelolaan data menggunakan *coefisien beta* variabel *reliability* mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan nasabah *financing* pada BPRS Madinah Lamongan Jawa Timur.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Hipotesis.....	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
E. Telaah Pustaka.....	11
F. Metode Penelitian.....	13
G. Sistematika Penulisan.....	22
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
B. Elemen-Elemen Kualitas Pelayanan	28

C. Kepuasan Pelanggan dan Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	33
D. Pengertian <i>Financing</i> dan Macam-Macam Produk <i>Financing</i>	39

BAB III STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI PT. BPRS MADINAH LAMONGAN

A. Gambaran Umum PT BPRS Madinah Lamongan	45
1. Informasi Perusahaan	45
2. Visi dan Misi	45
3. Tujuan dan Sasaran	46
4. Kepengurusan	47
5. Sistem Operasional dan Produk Pada PT BPRS Madinah Lamongan.....	47
B. Kualitas pelayanan pada PT BPRS Madinah Lamongan	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	53
1. Pengujian Validitas	53
2. Pengujian Reliabilitas	56
3. Analisis Regresi Linear Berganda	57
B. Pengujian Hipotesis	59
1. Uji F	59
2. Uji T	60
3. Uji Coeficient Beta	64

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	65
B. Saran-saran.....	66
C. Kata penutup	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan	35
Gambar 3.1 Sistem Operasional PT. BPRS Madinah Lamongan	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Presentase Financing PT. BPRS Madinah	8
Tabel 4.1 Validitas Variabel Keandalan (X_1).....	53
Tabel 4.1 Validitas Variabel Daya Tanggap (X_2)	54
Tabel 4.1 Validitas Variabel Jaminan (X_3)	54
Tabel 4.1 Validitas Variabel Empati (X_4)	55
Tabel 4.1 Validitas Variabel Bentuk Fisik (X_5)	55
Tabel 4.1 Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	56
Tabel 4.1 Reliabilitas Variabel Keandala, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bentuk Fisik	57
Tabel 4.1 Hasil Perhitungan Uji t.....	62



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era perdagangan bebas seperti saat ini, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dari pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar.

Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan¹ Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan kriteria tertentu. Secara operasional, produk berkualitas adalah produk yang memenuhi harapan pelanggan. Produk harus memiliki tingkat kualitas tertentu karena produk dibuat untuk memenuhi selera konsumen atau memuaskan pemakainya.²

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan

¹ Toni Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa, Desain Servqual, QFD, dan Kano; Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian*, (Jakarta: Indeks, 2011), hlm. 11.

² *Ibid.*, hlm. 11.

kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.³

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, antara lain pengalaman masa lalu, pendapat teman, informasi dan janji perusahaan.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dipandang sebagai konsep multi dimensional yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspek teknis dan interpersonal serta hasil akhir. Kepuasan ini terjadi sebagai hasil berpengaruhnya ketrampilan, pengetahuan, perilaku, sikap dan penyedia sarana. Tingkat kepuasan juga amat subyektif dimana satu konsumen dengan konsumen lain akan berbeda. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti umur, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental dan kepribadian.

³ Rustika Atmawati, dan Wahyuddin, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemen Store di Solo Grand Mall", *jurnal Jurusan Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 2007, hlm. 2.

Kepuasan konsumen merupakan penentuan yang signifikan dari pengulangan pembelian, informasi dari mulut kemulut yang positif dan kesetiaan pelanggan. Kepuasan konsumen akan mempengaruhi intensitas perilaku untuk membeli jasa dari penyedia jasa yang sama.⁴

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَمَمُّوا الْحَبِيبَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ؕ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ

حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.⁵

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan oleh pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. *Service* berarti mengerti, memahami dan merasakan sehingga menyampaikannya pun akan mengenai *heart share* konsumendan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang

⁴ Muhammad Assegaff, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda di Kota Semarang)", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Unisula Semarang*, 2009 Vol. 10. No. 2. Juli. Hlm. 171 - 186.

⁵ Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Pentafsir Al Qur'an, *Al Qur'an Dan Terjemahnya*, (Jakarta: Al Hidayah, 2002), hlm.67.

tertanam dan loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan.

Salah satu metode yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan adalah *service quality* yang berfokus pada lima dimensi yakni, keandalan (*reliability*), koresponsipan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bentuk fisik (*tangible*).

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.⁶ Pemenuhan janji dalam pelayanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas perusahaan dalam pelayanan. Tingkat kompetensi perusahaan juga dapat dilihat dari sini, sejauh mana tingkat kemampuan perusahaan dapat ditunjukkan. Keandalan berkaitan dengan probabilitas atau kemungkinan suatu produk melaksanakan fungsinya secara berhasil dalam periode waktu tertentu dibawah kondisi tertentu dengan demikian keandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan atau probabilitas tingkat keberhasilan.

Keresponsipan/daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan, yang meliputi

⁶ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: tnp, 2006), hlm .70

kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan.⁷ Pada pelayanan kemampuan untuk segera mengatasi kegagalan secara profesional dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan. Adapun bentuk kepedulian tersebut dapat dilakukan baik melalui pencapaian informasi atau penjelasan-penjelasan ataupun melalui tindakan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan.

Jaminan (*assurance*) merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian dibidang masing-masing.⁸ Tingkat pengetahuan mereka akan menunjukkan tingkat kepercayaan bagi pelanggan, sikap ramah, sopan bersahabat adalah menunjukkan adanya perhatian pada pelanggan. Faktor *security*, yaitu memberikan rasa aman dan terjamin kepada pelanggan merupakan hal yang penting pula

Empati (*empathy*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung.⁹ Persoalan dan masalah dapat muncul dan sejauh mana tingkat kepedulian untuk menyelesaikan masalah, mengerti kemauan dan kebutuhan pelanggan dapat diaktualisasikan. Kepedulian terhadap masalah yang dihadapi pelanggan,

⁷ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa...*, hlm. 70.

⁸ *Ibid.*, hlm. 70.

⁹ *Ibid.*, hlm. 71.

mendengarkan serta berkomunikasi secara individual, kesemuanya itu akan menunjukkan sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan

Bentuk fisik (*tangible*) merupakan seberapa baik penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan. Penampilan fisik pelayanan, karyawan, dan komunikasi akan memberikan warna dalam pelayanan pelanggan. Tingkat kelengkapan peralatan atau teknologi yang digunakan akan berpengaruh pada pelayanan pelanggan.¹⁰ Karyawan adalah sosok yang memberikan perhatian terkait dengan sikap, penampilan dan bagaimana mereka menyampaikan kesan pelayanan. Dalam hal ini sejauh mana perusahaan memfasilitasi sarana komunikasi sebagai upaya untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan adalah hal yang tidak terpisahkan.

Persaingan perbankan pada saat ini sangat ketat. Hal tersebut menuntut faktor pelayanan memang tidak dapat dihindari oleh bank, karena bisnis perbankan merupakan bisnis layanan (*service*). Pelayanan yang baik memungkinkan sebuah bank memperkuat kesetiaan para nasabah dan meningkatkan pangsa pasar (*market share*). Bank-bank yang memberikan layanan lebih baik yang akan dicari oleh para nasabah. Dan ketidakpuasan nasabah akan mudah sekali membuat para nasabah tersebut pindah ke bank lain.

BPR Syari'ah Madinah merupakan salah satu bank syari'ah yang ada di wilayah Lamongan. Sebagai perusahaan jasa, BPRS Madinah selalu mengedepankan kualitas pelayanannya terhadap para nasabah melalui produk-produk yang ditawarkan. Salah satu produk yang ditawarkan oleh BPRS Madinah

¹⁰ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa...*, hlm. 71.

produk yang ditawarkan. Salah satu produk yang ditawarkan oleh BPRS Madinah adalah produk pembiayaan, yang meliputi *Murābahah*, *Mudārabah* dan *al qord*.

Murābahah adalah perjanjian jual-beli antara bank dengan nasabah. Bank syariah membeli barang yang diperlukan nasabah kemudian menjualnya kepada nasabah yang bersangkutan sebesar harga perolehan ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati antara bank syariah dan nasabah.¹¹ Bank membeli barang dari produsen, dan kemudian Bank menjualnya kembali ke nasabah ditambahkan dengan keuntungan yang disepakati oleh Bank dan nasabah. Pembiayaan ini dapat digunakan untuk tambahan kepemilikan tanah/rumah, pembelian kendaraan bermotor, renovasi/pembangunan rumah, dan kebutuhan konsumtif lainnya.

Mudārabah merupakan akad kerja sama antara pemilik dana/modal (*ṣāhibul māl*) dan pengelola (*mudārib*) untuk melakukan usaha dimana seluruh modal ditanggung oleh *ṣāhibul māl*, dengan perjanjian adanya kesepakatan pembagian keuntungan dan resiko kerugian yang akan terjadi.¹²

Sedangkan *Al qord* digunakan untuk membantu keuangan nasabah secara cepat dan berjangka pendek (*short time*).¹³

Dari ketiga pembiayaan di atas *Murābahah* merupakan salah satu pembiayaan yang memiliki komposisi terbesar dalam penyaluran pembiayaan antara lain untuk tambahan kepemilikan tanah/rumah, kepemilikan kendaraan bermotor serta barang-barang konsumtif lainnya.

¹¹ <http://id.wikipedia.org/wiki/Murabahah>.

¹² Adiwarman Karim, *Bank Islam; Analisis Fiqh dan Keuntungan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 192.

¹³ Muhammad Dwi Suwiknyo, *Akuntansi Perbankan Syari'ah*, (Yogyakarta: Orbit Trust, 2009), hlm. 25.

Fokus pada penelitian ini adalah kajian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah *financing* (pembiayaan) yang semakin lama jumlahnya semakin meningkat/bertambah. Berdasarkan data dari BPRS Madinah Lamongan maka dapat diketahui presentase dari jumlah penggunaan dana yang disalurkan kepada para nasabah *financing*.

Tabel 1.1 Presentase *financing* PT. BPRS Madinah Lamongan

Bulan/tahun	Bakidebet	Presentase Pembiayaan		
		<i>Murābahah</i>	<i>Mudārahah</i>	<i>Al qord</i>
Des 2010	1.691.233.580,-	69,51%	29,27%	1,22%
Jun 2011	3.488.479.900,-	85,20%	14,21%	0,59%

Sumber : PT. BPRS Madinah Lamongan 2010 dan 2011

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dari besarnya dana yang *dilandingkan* oleh BPRS Madinah semakin bertambah, sebagian besar disalurkan melalui akad jual-beli (*Murābahah*), yang kemudian diikuti oleh pembiayaan lainnya seperti *Mudārahah* dan *Qord*. Meningkatnya nilai bakidebet pembiayaan menunjukkan bahwa bank Madinah dapat memenuhi kebutuhan para nasabahnya melalui produk-produk yang telah ada.

Pelayanan pada nasabah *financing* telah dilakukan dengan berbagai cara mulai dari penggunaan perangkat yang modern berupa komputerisasi sistem keuangan serta pelayanan, sehingga akurasi perhitungan tagihan pembiayaan dapat diperoleh dengan tepat waktu, sampai dengan adanya pelayanan dilapangan sesuai keberadaan nasabah baik di rumah maupun di tempat kerja, hal tersebut bertujuan untuk memanjakan para nasabahnya. Selain itu para pegawai bank selalu berusaha untuk menjaga hubungan baik dengan semua nasabahnya tanpa terkecuali, seperti bersedia mendengarkan keluhan nasabah serta memberi saran

atau jalan keluar untuk mengatasi masalah yang sedang dialami oleh nasabahnya.

Melihat peningkatan jumlah dana yang *dilandingkan* dan berbagai pelayanan yang dilakukan sesuai dengan penjabaran di atas apakah sudah membuktikan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank sudah sesuai dengan harapan nasabah terutama nasabah *financing* dan kepuasan nasabah sudah terpenuhi.

Berdasarkan uraian di atas, maka judul yang dipilih adalah Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah *Financing* (Studi Kasus di PT. BPRS Madinah Lamongan Jawa Timur).

B. Rumusan Masalah

Suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa BPRS Madinah harus memperhatikan kualitas pelayanannya kepada nasabah. Kualitas pelayanan terbagi menjadi 5 yaitu, keandalan (*reliability*), koresponsipan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan Bentuk fisik (*tangible*).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka yang menjadi pokok kajian dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas variabel pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah *financing*?
2. Variabel pelayanan manakah yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah *financing*?

C. Hipotesis

Hipotesis ialah pernyataan sementara yang perlu diuji kebenarannya. Untuk menguji kebenaran sebuah hipotesis digunakan pengujian yang disebut pengujian hipotesis.¹⁴

Pengujian hipotesis akan membawa kepada kesimpulan untuk menolak atau menerima. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis penelitian ini adalah:

1. Keandalan (*reliability*) X_1

H_a : kualitas keandalan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah *financing*

H_0 : kualitas keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah *financing*.

2. Daya tanggap (*responsiveness*) X_2

H_a : kualitas daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah *financing*

H_0 : kualitas daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah *financing*.

3. Jaminan (*assurance*) X_3

H_a : kualitas jaminan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah *financing*

H_0 : kualitas jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah *financing*.

4. Empati (*emphaty*) X_4

H_a : kualitas empati berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah *financing*

H_0 : kualitas empati tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah *financing*.

¹⁴ Husaini Usman dan Purnomo Setiadi A, *Pengantar Statistika*, (Yogyakarta: Bumi Aksara, 1995), hlm. 119.

5. Bentuk fisik (*tangible*) X_5

H_a : kualitas bentuk fisik berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah *financing*

H_0 : kualitas bentuk fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah *financing*.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pada BPRS Madinah Lamongan
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan nasabah *financing* atas pelayanan yang diberikan oleh BPRS Madinah Lamongan
3. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas variabel pelayanan yang lebih berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah *financing*

Dari penelitian ini diharapkan:

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi mengenai tingkat kepuasan nasabah *financing* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPRS Madinah Lamongan
2. Menjadi masukan yang berguna bagi bank terutama dalam hal pengembangan kualitas pelayanan terhadap para nasabahnya

E. Telaah pustaka

Tony Wijaya dalam bukunya *Manajemen Kualitas Jasa Membahas Mengenai Pentingnya Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan*, karena pemasar atau perusahaan akan gagal dalam bisnisnya jika ia tidak dapat memenuhi kepuasan

para pelanggan. Perusahaan yang dapat memberikan kualitas dan layanan pelanggan yang superior secara konsisten akan memungkinkan perusahaan membangun sejumlah kekuatan penting seperti rintangan masuk bagi pesaing, loyalitas pelanggan, produk yang terbedakan, biaya pemasaran yang lebih rendah, dan harga yang lebih tinggi.¹⁵ Philip Kotler dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, membahas mengenai adanya lima tingkat hubungan dengan pelanggan, yakni hubungan biasa, reaktif, bertanggung jawab, proaktif dan kemitraan.

Sedangkan hasil penelusuran yang penulis lakukan di media elektronik, banyak penelitian tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pelanggan atau nasabah. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Melly Agustin dengan judul penelitian "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Niaga Tbk (kantor cabang Kalimantan Bekasi)*" hasil penelitian tersebut adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Niaga cabang Kalimantan Bekasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Selain itu penelitian lain serupa berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Britama di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Purbalingga". Hasil penelitian ini adalah kecepatan pemberian layanan pada para nasabah masih perlu untuk diprioritaskan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

¹⁵ Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, ..., hlm. 24.

Dari penelitian terdahulu, maka penelitian yang berjudul “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Financing (Studi Kasus di PT. BPRS Madinah Lamongan Jawa Timur)*” belum ada yang melakukan penelitian.

F. Metode Penelitian

Sebagai acuan untuk menentukan penulisan skripsi ini, maka metode yang akan penulis gunakan adalah:

1. Jenis penelitian

Penelitian menggunakan jenis lapangan atau *field research* yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui bagaimanakan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah *financing* pada BPRS Madinah Lamongan.

2. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di BPRS Madinah Lamongan yang terletak di jalan Lamongrejo No. 26 Lamongan Jawa Timur.

3. Obyek dan Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini, obyek penelitiannya adalah kualitas pelayanan. Sebagai subyek penelitian adalah para nasabah *financing*.

4. Metode pengumpulan data

Dalam penelitian ini cara pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, angket, wawancara dan dokumentasi.

a. Observasi

Observasi adalah teknik yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena

yang diselidiki.¹⁶ Metode ini digunakan untuk memperoleh data mengenai sarana dan prasarana yang dimiliki oleh BPRS Madinah, seperti ruang pelayanan nasabah serta area parkir.

b. Metode angket

Angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui.¹⁷

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan angket tertutup yang mana pilihan jawabannya sudah disediakan oleh penulis sebelumnya. Penilaian untuk setiap jawabannya diukur menggunakan skala dengan skor 5 sampai 1:

5 : Sangat Setuju	2 : Tidak Setuju
4 : Setuju	1 : Sangat Tidak Setuju
3 : Netral	

c. Metode wawancara atau interview

Wawancara atau *interview* adalah sebuah dialog yang dilakukan pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara.¹⁸

Metode wawancara ini dilakukan kepada pihak terkait guna melengkapi penulisan skripsi ini yaitu kepala dan bidang marketing dan staf *coustemer service* PT. BPRS Madinah Lamongan. Wawancara ini dilakukan dengan metode terpimpin yaitu *interview* yang dilakukan oleh

¹⁶ Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm. 58.

¹⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1993), hlm. 124.

¹⁸ Singarimbun dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survey*, (Jakarta: LP3ES, 1989), hlm. 126.

pewawancara yang sebelumnya telah menyiapkan sederetan pertanyaan lengkap dan terperinci.¹⁹

d. Metode dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan harian, peraturan-peraturan, buku, notulen rapat, dan lain-lain.²⁰ Metode ini digunakan penulis untuk mendapatkan data yang bersifat dokumenter guna menunjang data yang telah diteliti oleh penulis antara lain sejarah berdirinya perusahaan, visi misi, dan struktur organisasi.

4 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan, seperti dari wawancara atau pengisian kuesioner yang dilakukan oleh peneliti.²¹ Data primer diperoleh dari hasil kuesioner yang telah di berikan kepada nasabah financing PT. BPRS Madinah Lamongan.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari hasil *interview* atau wawancara secara langsung kepada kepala bagian *marketing* dan staf *coustemer service* PT. BPRS Madinah Lamongan dan studi kepustakaan terhadap teori serta informasi yang relevan dengan penelitian ini sumber-sumber

¹⁹ Singarimbun dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survey...*, hlm. 127.

²⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian...*, hlm. 236.

²¹ Husain Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 42.

seperti buku-buku, dokumen-dokumen dan artikel tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

5 Populasi dan sampel

a. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.²²

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah *financing* PT. BPRS Madinah Lamongan per bulan Desember 2011 yang terdiri dari pedagang, petani, pegawai negeri, karyawan swasta dan lain-lain.

b. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang mempunyai karakteristik tertentu.²³ Prosedur pengambilan sampel dalam penelitian ini di lakukan dengan sampel random atau acak. karena populasi atau subyeknya besar maka pengambilan sampel 10% dari jumlah populasi yang ada.²⁴

Sampel diambil 10% dari jumlah nasabah *financing* per 31 Desember 2011 yaitu 435 sehingga total sampel adalah 43 nasabah.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Accidental Sampling* (sampling kebetulan). Sedangkan *Accidental Sampling* dilakukan apabila pemilihan anggota sampel

²² Husain Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis...*, hal. 77.

²³ *Ibid.*, hlm. 77.

²⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian...*, hlm. 120.

dilakukan terhadap orang atau benda yang kebetulan ada atau dijumpai.²⁵ Pelaksanaan *accidental sampling* dalam penelitian ini, nasabah PT. BPRS Madinah Lamongan yang melakukan transaksi atas nama pelanggan sendiri (bukan orang lain) mulai bulan Desember 2011 hingga April 2012.

6 Metode Analisis Data

Untuk menganalisis data yang di peroleh dari hasil penelitian, penulis menggunakan beberapa alat analisis yaitu :

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan sesuatu instrumen.²⁶ Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Untuk menguji validitas kuesioner digunakan teknik korelasi *product moment*, yaitu :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

²⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian...*, hlm. 185.

²⁶*Ibid...*, hlm. 168.

Keterangan :

r_{xy} = Nilai korelasi antara x dan y

n = Jumlah Responden

x = Skor item pertanyaan

y = Skor total item pertanyaan

dengan tingkat signifikansi sebesar 95 % ($\alpha = 0,05$), maka kriteria pengujian :

- Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, berarti item pertanyaan tersebut valid.
- Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, berarti item pertanyaan tersebut tidak valid.²⁷

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius atau mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya, apabila datanya benar-benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun diambil, tetap akan sama. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keandalan (dapat dipercaya). Instrumen yang reliabel mengandung arti bahwa instrumen tersebut harus baik sehingga mampu mengungkap data yang bisa dipercaya. Analisis reliabilitas dilakukan dengan teknik *cronbach alpha*. dengan menggunakan rumus :

²⁷ Husein Umar, *Desain Penelitian MSDN dan Perilaku Karyawan*, (Jakarta: RajaGrafindo, 2008), hlm. 53.

$$r_{ii} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_i^2} \right)$$

Keterangan :

r_{ii} : Reliabilitas Instrument

k : Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_i^2$: Jumlah Varian Butir

σ_i^2 : Varian Total

Dengan derajat kebebasan (dk) = $(n-2)$ dan $\alpha = 0,05$ maka jika :

- $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti variabel yang diuji reliabel.
- $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti variabel yang diuji tidak reliabel.²⁸

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X) yang meliputi keandalan (*reliability*), koresponsipan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan Bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan nasabah (Y), dengan rumus:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5$$

Keterangan :

Y = Strategi Pemasaran

a = Konstanta

b = Koefesien Regresi

X = Variabel-variabel perilaku konsumen terdiri dari :

X_1 = Keandalan (*reliability*)

²⁸ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 251.

X_2 = Keresponsipan (*responsiveness*)

X_3 = Jaminan (*assurance*)

X_4 = Empati (*emphaty*)

X_5 = Bukti fisik (*tangible*)

Di mana nilai a dan b dapat dicari dengan rumus:

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n\sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n\sum X^2 - (\sum X)^2}$$

d. Uji Hipotesis

1) Uji F

Penggunaan uji f bertujuan untuk menguji ada tidaknya pengaruh dua variabel, dengan rumus:

$$F = \frac{b^2 \sum (X - \bar{X})}{S_e^2}$$

Kriteria pengujian hipotesisnya adalah dengan taraf nyata (α)=0,05

Dan nilai f_{tabel} yang memiliki derajat kebebasan (db), $V_1 = 1$; $V_2 = n -$

2 maka:

H_a diterima apabila $f_{hitung} < f_{tabel}$

H_0 ditolak apabila $f_{hitung} > f_{tabel}$

2) Uji t

Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial

dengan $\alpha = 0,05$ dan juga penerimaan atau penolakan hipotesa.

$$t_0 = \frac{b - B_0}{S_b}$$

Keterangan:

B_0 = mewakili

S_b = simpangan

Nilai S_b dicari

$$S_b = \frac{S_e}{\sqrt{\sum X^2}}$$

$$S_e = \sqrt{\frac{\sum Y^2}{n-2}}$$

Kriteria pengujian hipotesisnya adalah dengan taraf nyata (α) = 0,05

dan t tabel yang memiliki derajat kebebasan (db) = $n-2$

Maka:

H_a diterima apabila $t_0 < t_a$

H_0 ditolak apabila $t_0 > t_a$

e. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah menggunakan metode numerik dan grafis untuk mengenali pola sejumlah data, merangkum informasi yang terdapat dalam data tersebut dan menyajikan informasi tersebut dalam bentuk yang diinginkan.²⁹

²⁹Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: UUP STIM YKPN, 2007), hlm. 22.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami penulisan skripsi ini, maka skripsi ini disusun dalam lima bab. Secara umum gambaran sistematika pembahasan skripsi ini sebagai berikut:

Bab I, Merupakan kerangka dasar yang menjadi acuan dalam penulisan ini, yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II, Membahas mengenai landasan teori secara umum tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah meliputi pengertian kualitas, kualitas pelayanan dan elemen kualitas pelayanan (*survice quality*), serta pengertian *financing* dan macam-macam produk *financing*.

Bab III, Membahas tentang kualitas pelayanan pada BPRS Madinah Lamongan yang meliputi gambaran umum perusahaan, yang terdiri dari sejarah singkat berdirinya BPRS Madinah Lamongan, struktur organisasi, visi dan misi perusahaan, produk-produk pembiayaan. Kualitas pelayanan mengenai, penerapan elemen kualitas (*survic quality*) yang mencakup keandalan (*reliability*), koresponsipan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*).

Bab IV, Membahas tentang analisis data yang menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah *financing*.

Bab V, Merupakan penutup yang meliputi kesimpulan, saran-saran, dan penutup.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut *The American Society of Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau layanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten.¹ Sedangkan Tony Wijaya mendefinisikan kualitas sebagai sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tertentu.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas bersumber dari dua sisi, produsen dan konsumen. Produsen menentukan persyaratan atau spesifikasi kualitas, sedangkan konsumen menentukan kebutuhan dan keinginan atas produk ke dalam spesifikasi produk yang dihasilkan.

Pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.²

¹ Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitas Perspektik Global*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2006), hlm. 9.

² Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 2.

Selain itu pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Dalam hal ini konsumen memberikan jasa pelayanannya kepada konsumen. Kualitas jasa harus dimulai dan berakhir pada persepsi pelanggan.³

Kualitas jasa lebih sukar didefinisikan, dijabarkan dan diukur bila dibandingkan dengan kualitas barang. Bila ukuran kualitas dan pengendalian kualitas telah lama dikembangkan dan diterapkan untuk barang-barang berwujud (*tangible goods*), maka untuk jasa sebagai upaya justru sedang dikembangkan untuk merumuskan ukuran-ukuran semacam itu.

Walaupun demikian, sebagai perusahaan jasa bank harus dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabahnya, karena nasabah tetap akan memberikan penilaian terhadap kualitas jasa, dan bank perlu memahami bagaimana sebenarnya pengharapan nasabah sehingga bank dapat merancang jasa yang ditawarkan secara efektif.

Jasa memiliki sejumlah karakteristik unik yang membedakannya dari barang/produk manufaktur, karakteristik tersebut terdiri atas:

1. *Intangibility*

Jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha. Oleh karena itu, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli atau dikonsumsi.⁴ Dalam hal ini pelanggan akan menyimpulkan kualitas jasa dari tempat (*place*), orang

³ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayumedia, 2005), hlm. 273

⁴ *Ibid.*, hlm. 18.

(*people*), peralatan (*equipment*), bahan-bahan komunikasi (*communication material*), simbol dan harga yang mereka amati.

2. *Inseparability*

Barang biasanya diproduksi kemudian dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.⁵ Implikasi karakteristik *inseparability* bagi penyedia jasa meliputi tiga aspek utama, yakni rekrutmen, kompensasi, pelatihan dan pengembangan karyawannya.

3. *Variability/heterogeneity*

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung kepada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi.⁶ Menurut Bovee, Houston dan Thill, ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa, yaitu kerja sama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral/motivasi karyawan dalam melayani pelanggan dan beban kerja perusahaan.

4. *Perishability*

Perishability berarti jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.⁷ Kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, atau kapasitas jalur telepon yang tidak dimanfaatkan akan berlalu atau hilang begitu saja karena tidak dapat disimpan.

⁵ <http://shelmi.wordpress.com/2009/03/14/pengertian-dan-karakteristik-jasa/>. Syafrizal helmi hari Rabu 07 Des 2011

⁶ Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*,... hlm. 21.

⁷ Fandi Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 1997), hlm. 26-27.

5. *Lack of Ownership*

Lack of ownership merupakan perbedaan dasar antara barang dan jasa. Pada pembelian barang konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya, sedangkan pada pembelian jasa pelanggan mungkin hanya memiliki akses personal atas suatu jasa untuk angka waktu yang terbatas.

Pada prinsipnya definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Gronroos mengemukakan enam kriteria kualitas jasa yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut:

a. *Professionalism and skills*

Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional.

b. *Attitudes and behavior*

Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara ramah.

c. *Accessibility and flexibility*

Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan sistem operasionalnya dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.

d. *Reliability and Trustworthiness*

Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka dapat mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.

e. *Recovery*

Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.

f. *Reputation and Credibility*

Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.⁸

Sedangkan menurut Kasmir, ciri-ciri pelayanan yang baik antara lain tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab terhadap setiap nasabah sejak awal hingga selesai, mampu melayani secara tepat dan cepat, mampu berkomunikasi serta memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, kepercayaan kepada nasabah dan memahami kebutuhan nasabah.⁹

Namun dalam memberikan pelayanan, terkadang muncul ketidaksesuaian antara pihak bank dan nasabah *financing*, hal inilah yang disebut dengan gap (Kesenjangan) kualitas pelayanan. Gap kualitas pelayanan terjadi karena perbedaan antara persepsi manajemen dengan harapan konsumen. Sementara itu,

⁸ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa...*, hlm. 261.

⁹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 104.

Zeithmal, Parasuraman & Berry mengemukakan bahwa manajemen pelayanan yang baik tidak bisa diwujudkan karena adanya lima gap yaitu :

1. Gap 1 (Gap Persepsi Manajemen)

Terjadi apabila terdapat perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen.

2. Gap 2 (Gap Persepsi Kualitas)

Terjadi apabila terdapat perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan.

3. Gap 3 (Gap Penyelenggaraan Pelayanan)

Terjadi apabila pelayanan yang diberikan berbeda dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang telah dirumuskan.

4. Gap 4 (Gap Komunikasi Pasar)

Terjadi apabila adanya akibat dari perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap konsumen.

5. Gap 5 (Gap Kualitas Pelayanan)

Terjadi apabila karena pelayanan yang diharapkan oleh konsumen tidak sama dengan pelayanan yang senyatanya diterima atau dirasakan oleh konsumen.

Gap 5 merupakan gap kumulatif yang disebabkan oleh gap 1, 2, 3, dan 4.¹⁰

B. Elemen-Elemen Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan

¹⁰ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan...*, hlm. 81-82.

konsumen dengan kualitas yang di harapkan konsumen. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari 10 dimensi, yaitu :

1. *Communication*, penggunaan bahasa komunikasi yang bisa dipahami konsumen.
2. *Credibility*, kepercayaan konsumen terhadap penyedia layanan.
3. *Security*, keamanan konsumen, bebas resiko, bahaya, dan keragu-raguan.
4. *Knowing the customer*, pemahaman penyedia layanan terhadap kebutuhan dan harapan konsumen.
5. *Tangibles*, dalam memberi pelayanan harus ada standar pengukurannya.
6. *Reliability*, konsistensi penyedia pelayanan dan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi janji
7. *Responsivenees*, kemauan dan kesediaan peyedia pelayanan dalam memberi layanan.
8. *Competence*, kemampuan atau keahlian penyedia pelayanan dalam memberikan layanan.
9. *Access*, kemampuan pendekatan dan kemudahan penyedia layanan untuk bisa di hubungi oleh konsumen.
10. *Courtesy*, kesopanan, rasa hormat, perhatian dan keadilan penyedia layanan ketika berhubungan dengan konsumen.

Diantara sepuluh dimensi kualitas pelayanan di atas, menurut Parasuraman ada yang lebih tumpang tindih, sehingga dipilah menjadi lima dimensi kualitas pelayanan yang lebih sederhana, yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti fisik) kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan, serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin (AC), alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk/jasa.

2. *Reliability* (Keandalan) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak dari pertama (*right the first time*). Keandalan dalam pelayanan dapat dilihat dari kepatuhan dalam memenuhi janji secara akurat dan terpercaya. Allah SWT sangat menganjurkan setiap umatnya untuk selalu menepati janji yang telah diucapkan, seperti dijelaskan dalam al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ
 جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

*Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu Telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.*¹¹

¹¹ Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Pentafsir Al Qur'an, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Al Hidayah, 2002), hlm. 415-416.

Ayat di atas menjelaskan bahwa setiap manusia diwajibkan menepati janji yang telah ditetapkan, demikian juga dengan pelaku bisnis baik janji yang diterapkan secara langsung maupun janji-janji dalam bentuk promosi, semuanya harus ditepati dan sesuai dengan kenyataan. Penawaran ketika promosi atau iklan yang tidak sesuai dengan kenyataan berarti telah mengingkari janji yang ditetapkan dan hal ini telah mengandung unsur penipuan yang akan merugikan konsumen/pelanggan lebih loyal pada perusahaan yang selalu menepati janji dari pada perusahaan yang banyak menawarkan promosi mewah tapi tidak sesuai dengan kenyataan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

Para anggota perusahaan harus memperhatikan janji spesifik kepada pelanggan. Unsur lain yang juga penting dalam elemen ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu pelanggan.

4. *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.

Adanya *Assurance* (jaminan) juga dapat menunjukkan nilai plus tersendiri bagi perusahaan terhadap pelayanan yang diberikan. Baik buruknya pelaku bisnis para pengusaha menentukan sukses-gagalnya bisnis yang

dijalankan, seperti firman Allah SWT dalam Al-qur'an surat Ali-Imran ayat 159:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.¹²

Berdasarkan ayat di atas, jelas bahwa setiap manusia dituntut untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada di sampingnya. Apabila dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan. Bila pelaku bisnis tidak mapu memberikan rasa aman dengan kelemahlebutannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya.

Selain itu pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian dibidang masing-masing.

¹² Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Pentafsir Al Qur'an, *Al Qur'an dan Terjemahnya* ..., hlm. 103.

5. *Empathy* (empati) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang aman bagi pelanggan.

C. Kepuasan Pelanggan dan Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Adapun pengertian secara umum kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya.¹³

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya biaya transaksi dan meningkatnya produktivitas karyawan. Di samping itu, kepuasan pelanggan juga dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk laba masa depan. Fakta bahwa menarik pelanggan baru jauh lebih

¹³ <http://nurdin-piero.blogspot.com/2010/05/pengertian-kepuasan-konsumen.html>. Tgl 03-11-2011

mahal dari pada mempertahankan saat ini juga salah satu pemicu meningkatnya perhatian pada kepuasan pelanggan. Pada prinsipnya definisi kepuasan pelanggan dapat di klasifikasikan ke dalam lima kategori, yaitu :

1. *Prespektif defisit normatif*

Perbandingan antara hasil (*outcome*) aktual dengan hasil yang secara kultural dapat diterima

2. *Prespektif keadilan/ekuitas*

Perbandingan perolehan keuntungan yang didapatkan dari pertukaran sosial. Bila perolehan tidak sama, maka pihak yang dirugikan akan tidak siap.

3. *Prespektif standar normatif*

Perbandingan antara hasil aktual dengan ekspedisi standar pelanggan(yang dibentuk dari pengalaman dan keyakinan mengenai tingkat kinerja yang seharusnya ia terima dari merk tertentu)

4. *Prespektif keadilan prosedural*

Kepuasan merupakan fungsi dari keyakinan/presepsi konsumen bahwa ia telah diperlakukan secara adil.

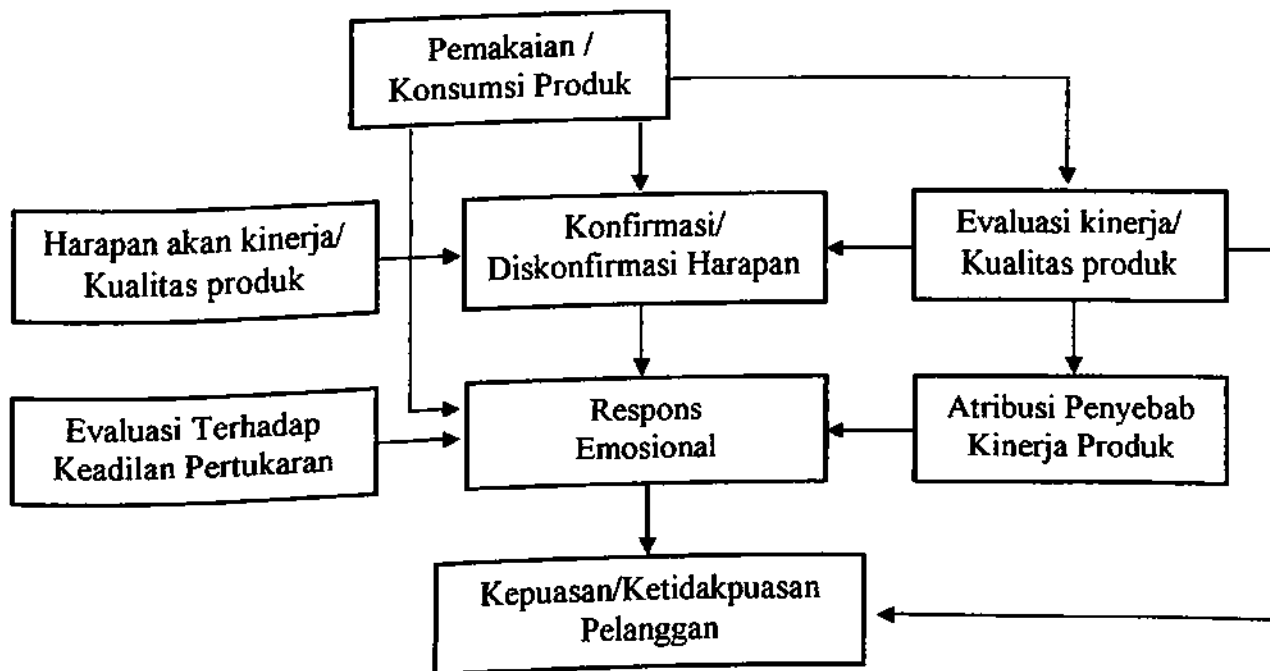
5. *Prespektif atribusional*

Kepuasan tidak hanya di tentukan oleh ada tidaknya diskonfirmasi harapan, namun juga oleh sumber penyebab diskonfirmasi.¹⁴

Usaha-usaha yang di lakukan oleh para pemasar untuk membina loyalitas pelanggan jangka panjang menimbulkan konsep yang di sebut *relationship marketing* (pemasaran hubungan atau pemasaran relasional). *Relationship*

¹⁴ Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa...*, hal. 349 – 351.

marketing merupakan strategi yang membina loyalitas pelanggan jangka panjang. Konsep ini berdasarkan pada upaya menjadi partner bagi para pelanggan serta berbuat yang terbaik bagi pelanggan dalam waktu yang lama. Hasilnya adalah loyalitas pelanggan dan peningkatan kinerja bisnis.



Gambar 2.1 Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan

Keterangan :

- a. Level 1 : Harapan pelanggan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi
- b. Level 2 : Kepuasan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan atau spesifikasi
- c. Level 3 : Tuntutan suatu jasa atau hasil pelayanan yang diterima pelanggan¹⁵

Secara umum harapan pelanggan merupakan perkataan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau

¹⁵ Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa...*, hlm. 129 - 130.

mengonsumsi suatu produk, sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang diterima setelah mengonsumsi produk yang dibeli. Harapan pelanggan dibentuk dan dipengaruhi beberapa faktor diantaranya pengalaman berbelanja dimasa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing.

Sedangkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain mutu produk, pelayanan yang diberikan, kegiatan penjualan pelayanan setelah penjualan dan nilai- nilai perusahaan. Pelayanan setelah penjualan terdiri atas variabel pelayanan pendukung tertentu misalnya garansi, penanganan keluhan dan pengembalian uang.

Untuk Kepuasan pelanggan itu sendiri terbagi menjadi 2 :

1. Kepuasan Fungsional, merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau pemakaian suatu produk. Misal : karena makan membuat perut kita menjadi kenyang.
2. Kepuasan Psikologikal, merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud.¹⁶ Untuk membentuk harapan dari pelanggan digunakan cara-cara antara lain: promosi yang tidak mengecewakan konsumen agar terjadi komunikasi yang terkendali antara perusahaan dan konsumen, sikap yang baik dari petugas. Sedangkan untuk mengendalikan tingkat kehilangan pelanggan agar pada posisi yang sama, maka perusahaan harus menentukan tingkat bartaannya pelanggan, membedakan berbagai penyebab hilangnya pelanggan, memperkirakan kehilangan keuntungan dari

¹⁶ <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/04/kepuasan-konsumen-pengertian-jenis-dan.html>. Tgl 03-11-2011

pelanggan yang hilang, dan menghitung biaya untuk mengurangi tingkat kehilangan pelanggan.¹⁷ Misal : Perasaan bangga karena mendapat pelayanan yang sangat istimewa dari sebuah rumah makan yang mewah .

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan tentang sikap dan persepsi konsumen mengenai barang/jasa dengan meneliti manifestasi yang terkait dengan produk/jasa yang dilihat. Manifestasi yang terlihat adalah jawaban yang diberikan para pelanggan melalui pengisian kuesioner kepuasan konsumen. Kalau para pelanggan menunjukkan hal-hal yang bagus tentang produk/jasa pada kuesioner kepuasan pelanggan maka pelanggan akan mendemonstrasikan indikasi perilaku positif lainnya. Ketika membentuk suatu kuesioner atau skala yang menilai sikap dan persepsi konsumen dalam upaya membentuk kebutuhan konsumen, perlu mempertimbangkan isu ukuran untuk menjamin bahwa sekor yang di peroleh dari instrumen berupa kuesioner mencerminkan informasi yang akurat tentang konstruk yang mendasarinya. Tekanan pada isu pengukuran dalam kepuasan pelanggan sama pentingnya dengan isu pengukuran mengenai instrumen yang dirancang untuk mengukur obyek berupa barang yang bisa diraba (*tangible*).

Menurut Philip Kotler ada empat metode yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yaitu :

I. Sistem keluhan dan saran

Untuk mengidentifikasi masalah maka perusahaan harus mengumpulkan informasi langsung dari konsumen dengan cara menyediakan kotak saran. Informasi yang terkumpul untuk memberikan masukan bagi perusahaan.

¹⁷ Husain Umar, *Study Kelayakan Bisnis, Teknik Menganalisa Kelayakan Rencana Bisnis Secara Komprehensif*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997), hlm. 65-66.

2. Survei kepuasan konsumen

Survei kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan cara survei melalui pos surat, telephone, maupun wawancara pribadi. Dengan metode ini perusahaan dapat menciptakan komunikasi 2 arah dan menunjukkan perhatiannya kepada konsumen.

3. *Ghost Shopping*

Metode ini digunakan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan perusahaan pesaing dan membandingkannya dengan perusahaan yang bersangkutan.

4. Analisis kehilangan konsumen

Tingkat kehilangan konsumen menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan konsumennya. Perusahaan seharusnya menganalisa dan memahami mengapa konsumen tersebut berhenti mengkonsumsi produk kita. Menurut Fandy Tjiptono, metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen dapat dengan cara :

- a. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan.
- b. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang dirasakan.
- c. Responden diminta untuk menuliskan masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan yang mereka sarankan.

- d. Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen.

D. Pengertian *Financing* dan Macam-Macam Produk *Financing*

1. Pengertian *Financing* (Pembiayaan)

Pembiayaan merupakan aktivitas yang sangat penting karena dengan pembiayaan akan memperoleh sumber pendapatan utama dan menjadi penunjang kelangsungan usaha BPRS. Sebaliknya apabila pengelolaannya tidak baik akan menimbulkan permasalahan dan berhentinya usaha BPRS.

Definisi pembiayaan berdasarkan perubahan atas undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan pasal 1 ayat 12: "Pembiayaan berdasarkan prinsip syari'ah adalah penyediaan uang atau tagihan yang disamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil".¹⁸

2. Macam-macam produk *Financing*

Adapun macam-macam produk *financing* (pembiayaan) yang biasanya digunakan pada perbankan syari'ah sangat bervariasi. Dilihat dari tujuan penggunaannya produk-produk tersebut dapat dibedakan dalam 3 (tiga) kategori;

¹⁸ Data BPRS Madinah, tahun 2009.

- Transaksi pembiayaan yang ditujukan untuk memiliki barang, dilakukan dengan prinsip jual beli
- Transaksi pembiayaan yang ditujukan untuk mendapatkan jasa dilakukan dengan prinsip sewa
- Transaksi pembiayaan untuk usaha kerja sama yang ditujukan guna mendapat sekaligus barang dan jasa, dengan prinsip bagi hasil.

a. Prinsip Jual beli

Prinsip jual beli, berhubungan dengan adanya perpindahan kepemilikan barang atau benda. Tingkat keuntungan Bank ditentukan di depan dan menjadi bagian harga atas barang yang dijual. Transaksi jual beli dibedakan atas bentuk pembayaran dan penyerahan barang sebagai berikut:

1) Pembiayaan *Murābahah*

Bank bertindak sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli. Harga jual adalah harga beli Bank dari pemasok ditambah keuntungan. Kedua pihak harus sepakat atas harga jual dan jangka waktu pembayaran. Harga jual dicantumkan dalam akad jual beli, dan tak berubah selama berlakunya akad. Dalam transaksi ini barang diserahkan setelah akad, sedangkan pembayaran dilakukan secara tangguh.

2) *Salam*

Transaksi jual beli dimana barang yang diperjualbelikan belum ada. Oleh karena itu barang diserahkan secara tangguh, sedang pembayaran secara tunai. Bank bertindak sebagai pembeli, nasabah sebagai penjual.

Sekilas transaksi ini mirip jual beli ijon, namun dalam *salam*, kuantitas, kualitas, harga dan waktu penyerahan barang ditentukan secara pasti. Dalam praktek, barang yang telah diserahkan kepada Bank, maka bank dapat menjual kembali barang tersebut secara tunai atau cicilan. Harga jual yang ditetapkan adalah harga beli ditambah keuntungan.

Umumnya transaksi ini diterapkan dalam pembiayaan barang yang belum ada, seperti pembelian komoditi pertanian oleh bank, untuk kemudian dijual kembali secara tunai atau cicilan.

3) *Istiṣna*

Menyerupai *salam*, namun pembayaran dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa termin pembayaran. Skim *istiṣna* dalam Bank Syariah, umum dilakukan untuk pembiayaan manufaktur dan konstruksi. Spesifikasi barang pesanan harus jelas, seperti: jenis, ukuran, mutu dan jumlah. Harga jual dicantumkan dalam akad *istiṣna* dan tak boleh berubah selama berlakunya akad.

b. Prinsip Sewa (*Ijārah*)

Transaksi *ijārah* dilandasi adanya perpindahan manfaat. Bila pada jual beli obyek transaksi adalah barang, maka pada *ijarah* obyeknya jasa. Pada akhir masa sewa, bank dapat menjual barang yang disewakannya kepada nasabah. Harga jual dan harga sewa disepakati pada awal perjanjian.

c. Prinsip Bagi Hasil

Prinsip bagi hasil dibagi dua, yaitu:

1) *Musyārahah*

Transaksi *musyārahah* dilandasi adanya keinginan para pihak yang bekerja sama untuk meningkatkan nilai aset yang mereka miliki secara bersama-sama.

Ketentuan umum: Semua modal disatukan untuk dijadikan modal proyek *musyārahah* dan dikelola bersama-sama. Setiap pemilik modal berhak turut serta dalam menentukan kebijakan usaha yang dijalankan oleh pelaksana proyek.

2) *Mudārabah*

Adalah bentuk kerja sama antara 2 (dua) atau lebih pihak dimana pemilik modal mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (*mudārib*) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan.

Ketentuan umum:

- 1) Jumlah modal yang diserahkan kepada nasabah selaku pengelola modal, harus secara tunai, dapat berupa uang tunai atau barang yang dinyatakan nilainya dalam satuan uang. Jika modal diserahkan secara bertahap, harus jelas tahapannya dan disepakati bersama
- 2) Hasil pengelolaan diperhitungkan dengan 2 (dua) cara: 1) revenue sharing, yang berasal dari pendapatan proyek, dan 2) profit sharing, dari keuntungan proyek.
- 3) Bank berhak melakukan pengawasan terhadap pekerjaan, namun tak berhak mencampuri urusan pekerjaan/usaha nasabah.

d. Akad Pelengkap

Untuk mempermudah pelaku pembiayaan, diperlukan akad pelengkap. Meski tak ditujukan mencari keuntungan, dalam akad pelengkap dibolehkan untuk meminta pengganti biaya-biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan akad ini. Besar pengganti biaya sekedar untuk menutupi biaya yang benar-benar timbul.

1) *Hiwālah* (alih piutang)

Fasilitas ini lazim untuk membantu supplier mendapatkan modal tunai agar dapat melanjutkan produksi. Bank mendapat ganti biaya atas jasa pemindahan piutang.

2) *Rahn* (gadai)

Untuk memberi jaminan pembayaran kembali kepada Bank dalam memberikan pembiayaan. Barang yang digadaikan wajib memenuhi kriteria: a) Milik nasabah sendiri, b) Jelas ukuran, sifat dan nilainya, ditentukan berdasar nilai riil pasar, c) Dapat dikuasai, tapi tak boleh dimanfaatkan oleh bank.

3) *Qard*

Qard digunakan untuk membantu keuangan nasabah secara cepat dan berjangka pendek (*short time*).

Aplikasi *Qard* dalam perbankan, antara lain:

- 1) Sebagai pinjaman talangan haji, dimana nasabah calon haji diberi pinjaman talangan untuk memenuhi syarat penyeteroran biaya perjalanan haji. Pinjaman dilunasi sebelum berangkat haji.

2) Sebagai pinjaman tunai (*cash advance*) dari produk kartu kredit syariah.

4) Wakalah (perwakilan)

Terjadi bila nasabah memberi kuasa kepada Bank untuk mewakili dirinya melaksanakan pekerjaan jasa tertentu, seperti pembukuan L/C (*Letter of Credit*), inkaso dan transfer uang.

5) Kafalah (Bank Garansi)

Diberikan dengan tujuan untuk menjamin pembayaran suatu kewajiban pembayaran. Bank dapat mensyaratkan nasabah untuk menempatkan sejumlah dana untuk fasilitas ini sebagai rahn (gadai), serta Bank dapat pula menerima dana tersebut dengan prinsip wadiah. Bank diperkenankan mendapat ganti biaya atas jasa yang diberikan.



BAB III

PELAYANAN NASABAH *FINANCING* DI PT. BPRS MADINAH LAMONGAN JAWA TIMUR

A. Gambaran Umum PT BPRS Madinah Lamongan

1. Informasi Perusahaan

Perseoran Terbatas (PT) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Madinah Lamongan didirikan pada tanggal 09 Juni 2009 berdasarkan ijin usaha oleh Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor: 11/26/KEP.GBI/DpG/2009. PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Madinah terletak di pusat kota lamongan yakni di Jl. Lamongrejo No. 26 lamongan.

PT BPRS Madinah lamongan adalah milik swasta dimana komposisi modalnya adalah 90% milik Hj. Mahdumah S.Pd dan 10% milik H. Yuhronur Effendi S.E. M.M. total modal yang disetor adalah Rp. 1.000.000.000.

2. Visi dan Misi

a. Visi

PT. BPRS Madinah memiliki visi menjadi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah terkemuka yang selalu mengutamakan kemajuan, kesejahteraan dan kepuasan nasabah.

b. Misi

Untuk mencapai visi tersebut maka misi BPRS Madinah adalah :

- 1) Melakukan pelayanan perbankan sistem syariah terbaik dikelasnya berdasarkan Iman dan Taqwa kepada Allah SWT (IMTAQ) dan

ibadah dengan mengutamakan pelayanan kepada pengusaha mikro, kecil, menengah dan pegawai/pekerja untuk membangun/menunjang perkembangan ekonomi islami masyarakat islam khususnya dan masyarakat indonesia pada umumnya.

- 2) Memberikan pelayanan terbaik dan prima kepada nasabah dengan melaksanakan *Good Corporate Governance* (GCG) berlandaskan IMTAQ.
- 3) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada *share holders* dan *stake holders* lainnya.

3. Tujuan dan Sasaran

a. Tujuan

BPRS Madinah di Kabupaten Lamongan didirikan dengan maksud dan tujuan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah disegala bidang dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat Lamongan pada khususnya.

b. Sasaran

BPRS Madinah merupakan institusi keuangan yang berskala lokal dengan orientasi kegiatan bisnis yang lebih diarahkan kepada usaha berskala mikro, kecil dan menengah pada berbagai sektor. Sesuai misi pendirian, sasaran utama kegiatan BPRS berupa pengumpulan maupun penyaluran dana / pembiayaan kepada masyarakat di sekitar lokasi usaha BPRS baik muslim maupun non-muslim yang terdiri dari masyarakat golongan ekonomi lemah, pengusaha menengah dan kecil, tokoh masyarakat dan Ulama dan Masyarakat potensial lain.

Kegiatan usaha diarahkan kepada industri kecil dan menengah serta industri kerajinan rumah tangga. Juga kepada para peternak, petani/pekebun dan penjual jasa berskala mikro, kecil dan menengah yang tersebar di wilayah Kabupaten Lamongan.

4. Kepengurusan

Adapun susunan pengurus di BPRS Madinah Lamongan per 31 Desember 2009 adalah sebagai berikut :

- | | |
|-------------------|------------------------------|
| a. Pemegang Saham | : Hj. Makhdumah, Spd, Mpd |
| | H. Yuhrohnur Effendi, SE, MM |
| b. Komisaris | : H. Deddi Nordiawan, SE, MM |
| c. DPS | : KH. Abdul Aziz Choiri |
| d. Direktur Utama | : Temmy Wijaya, SE |
| e. Direktur | : Swida Dwi Handoyo, SE |

Yang dalam melaksanakan tugasnya didukung oleh 8 orang staf :

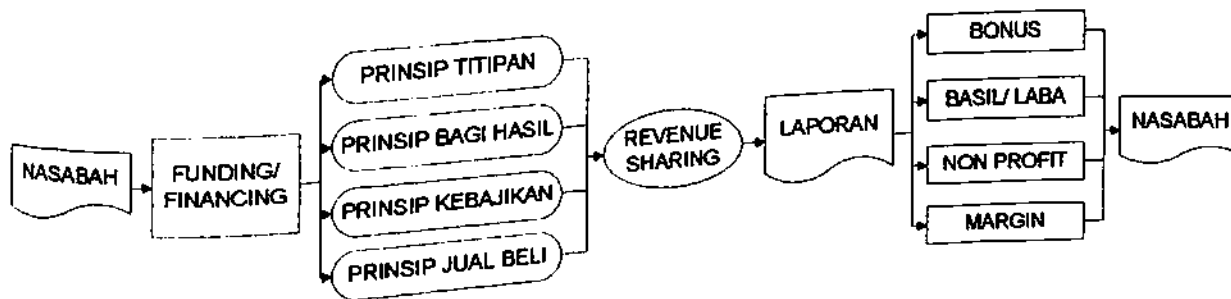
- | | |
|--------------------------------------|-----------|
| a. Staf <i>Marketing</i> | : 2 Orang |
| b. Staf <i>Accounting</i> | : 1 Orang |
| c. Staf <i>Personalia & Umum</i> | : 1 Orang |
| d. <i>Account Officer (AO)</i> | : 1 Orang |
| e. Staf <i>Teller</i> | : 1 Orang |
| f. Staf <i>Customer Service</i> | : 1 Orang |

5. Sistem Operasional dan Produk PT. BPRS Madinah Lamongan

Konsep dasar operasional PT. BPRS madinah lamongan yakni sistem simpanan murni (*al-wadi'ah*), sistem bagi hasil, sistem jual beli dan margin keuntungan, sistem sewa, dan sistem upah (*fee*).

Alur operasional secara umum PT. BPRS Madinah Lamongan dapat dilihat dalam skema berikut ini,

Gambar 3.1 Sistem Operasional PT. BPRS Madinah Lamongan



Kegiatan-kegiatan operasionalnya adalah sebagai berikut:

a. Penghimpunan dana

BPRS Madinah Lamongan hadir untuk memberikan layanan transaksi perbankan sesuai dengan prinsip syariah dalam bentuk tabungan dan deposito dengan menerapkan prinsip wadi'ah dan mudhorobah. Produk penghimpunan dan BPRS Madinah Lamongan meliputi:

1) Tabungan *Wadi'ah*

Tabungan wadi'ah (*Qordiyu*) adalah titipan dana nasabah di bank syari'ah, dimana untuk sementara waktu bank boleh memanfaatkan dana tersebut, dan dapat di ambil setiap saat. Bank diperkenankan memberikan bonus pada tabungan wadi'ah.

2) Tabungan *Muḍarabah* (Sibarkah)

Tabungan *Muḍarabah* pada BPRS madinah lamongan diberi nama tabungan Sibarkah yang merupakan simpanan dana nasabah di Bank Syariah yang bersifat investasi, sehingga nasabah berhak

mendapatkan bagi hasil sesuai dengan nisbah atau porsi bagi hasil yang disepakati.

3) Deposito *Muḍārabah*

Deposito merupakan simpanan berjangka, pada BPRS Madinah Lamongan deposito diberi nama Deposito *Muḍārabah* dimana deposan bertindak sebagai *ṣāhibul māl* (pemilik modal) menyerahkan sepenuhnya sejumlah dana kepada Bank sebagai *muḍārib* (pengelola). Dengan jangka waktu 1, 3, 6 dan 12 bulan.

b. Penyaluran dana (produk *financing*)

Produk pembiayaan atau pinjaman di BPRS Madinah Lamongan antara lain *Murābahah*, *Muḍārabah* dan *al qord*.

a) *Murābahah*

Pembiayaan *Murābahah* adalah suatu perjanjian yang disepakati antara BPRS dengan nasabah, dimana BPRS menyediakan pembiayaan untuk pembelian bahan baku atau modal kerja lainnya yang dibutuhkan nasabah, yang akan dibayar kembali oleh nasabah sebesar harga jual bank (harga beli bank plus margin keuntungan pada saat jatuh tempo).¹

Syarat dan keuntungan:

- 1) Dapat digunakan untuk tambahan kepemilikan tanah/rumah, kendaraan mobil dan sepeda motor, renovasi/pembangunan rumah, dan modal kerja serta konsumtif lainnya.
- 2) Bebas biaya provisi dan pinalty serta berasuransi jiwa

¹ Muhamad Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah Dari Teori Ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hlm. 115.

- 3) Bank berhak silaturahmi dan mutlak memberi putusan
- 4) Angsuran bersifat tetap hingga akhir masa pembiayaan
- 5) Jangka waktu fleksibel maksimal 36 bulan/ 3 tahun
- 6) Angsuran bisa musiman, 3 bln, 4 bln, 6 bln, dan 12 bln
- 7) Perkiraan di atas sebelum proses evaluasi pembiayaan
- 8) Jaminan BPKB, SHM dan SK pegawai

Syarat-syarat pembiayaan:

- 1) Foto copy KTP/ identitas 2 lembar
- 2) Foto copy KK, surat nikah 2 lembar
- 3) Foto copy BPKB, STNK 2 lembar dan SHM, SPPT 2 lembar

b) *Mudārabah*

Pembiayaan *Mudārabah* adalah suatu perjanjian pembiayaan antara BPRS dengan pengusaha, dimana pihak BPRS menyediakan pembiayaan modal usaha atau proyek yang dikelola oleh pihak pengusaha, atas dasar perjanjian bagi hasil.²

Ketentuan dan Keuntungan

- 1) Calon nasabah memiliki rencana usaha
- 2) Bank berhak meminta data dan informasi yang lengkap
- 3) Membiayai total kebutuhan modal usaha nasabah
- 4) Bank berhak silaturahmi ke nasabah (mengontrol jalannya usaha)
- 5) Keuntungan dibagi sesuai kesepakatan

² Muhamad Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah Dari Teori Ke Praktek*, ... hlm. 114.

6) Mekanisme pengembalian pembiayaan yang fleksibel (bulanan atau sekaligus diakhir periode)

Bagi hasil berdasarkan perhitungan revenue sharing, oleh sebab itu angsuran selalu berubah-ubah sesuai tingkat revenue atau realisasi usaha nasabah.

B. Kualitas pelayanan PT. BPRS Madinah Lamongan

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau melampaui harapan pelanggan.

Dalam hal memberikan pelayanan BPRS Madinah Lamongan telah melakukan beberapa hal antara lain:

1. Bentuk fisik (*tangible*)
 - a) Bank madinah berlokasi di Jl. Lamongrejo no. 26 Lamongan, yakni persis dipusat kota lamongan.
 - b) Tersedianya area parkir dan petugas penjaganya
 - c) Ruang tunggu yang nyaman, kebersihan kantor, ketersediaan brosur serta penampilan karyawan seragam dan sopan.
2. Keandalan (*reability*)
 - a) Bank Madinah senantiasa memberikan pelayanan yang maksimal kepada seluruh nasabahnya sesuai dengan apa yang telah dijanjikan
 - b) Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat
 - c) Jam pelayanan bank Madinah dilakukan secara optimal

- d) Dalam memberikan pelayanan karyawan bank Madinah selalu melakukannya dengan penuh kehati-hatian guna menghindari kesalahan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
- a) Bank siap membantu pelanggan dalam memahami produk-produk maupun informasi lain mengenai bank Madinah
- b) Pelayanan dimulai tepat waktu serta memberikan kemudahan dalam penyetoran uang maupun dalam pengambilan uang serta transaksi-transaksi lain
- c) Dalam mengatasi keluhan nasabah karyawan berusaha untuk menyelesaikan dengan cepat dan tepat serta tidak mengecewakan nasabah.
4. Jaminan (*assurance*)
- a) Keramahan dan kesopanan menjadi poin penting bagi karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah
- b) Setiap karyawan memiliki pengetahuan yang luas mengenai apa yang akan disampaikan kepada nasabah supaya nasabah dapat memahami dan mengerti mengenai informasi yang ingin diketahuinya.
5. Empati (*empaty*)
- a) Pihak bank sangat menjaga hubungan baiknya dengan para nasabah. Apabila ada nasabah yang mengalami musibah pihak bank ikut bersimpati dengan endatangi rumah nasabah tersebut
- b) Karyawan senantiasa mengutamakan kepentingan nasabah
- c) Memberikan informasi terbaru tentang produk dan layanannya kenasabah.



BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

1. Pengujian Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan indikator yang digunakan sebagai alat ukur variabel. Pengujian validitas menggunakan teknik korelasi *product moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dengan tingkat signifikansi sebesar 95 % ($\alpha = 0,05$), maka kriteria pengujian :

Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, berarti item pertanyaan tersebut valid.

Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, berarti item pertanyaan tersebut tidak valid.¹

Hasil perhitungan dapat dilihat pada lampiran 1 s/d 6. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan *SPSS for windows release 16.00*. Di bawah ini adalah uraian hasil analisis statistik mengenai pengujian validitas instrumen dari masing-masing item pertanyaan variabel yang diteliti.

a. Uji validitas keandalan (X_1)

Tabel 4.1 Validitas Variabel Keandalan (X_1)

No. Item Pertanyaan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
1	0,548	0,301	Valid
2	0,534	0,301	Valid
3	0,454	0,301	Valid
4	0,819	0,301	Valid
5	0,495	0,301	Valid

Sumber : Hasil Olahan Komputer *SPSS for windows release 16.00*

¹ Husein Umar, *Desain Penelitian MSDN dan Perilaku Karyawan*, (Jakarta: RajaGrafindo, 2008), hlm. 53.

Berdasarkan data tabel di atas dapat diketahui bahwa item pertanyaan akan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan sebaliknya jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka tidak valid. Pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan untuk variabel keandalan adalah valid.

b. Uji validitas daya tanggap (X_2)

Tabel 4.2 Validitas Variabel Daya Tanggap (X_2)

No. Item Pertanyaan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
		0,301	Valid
1	0,750	0,301	Valid
2	0,550	0,301	Valid
3	0,577	0,301	Valid
4	0,473	0,301	Valid
5	0,367	0,301	Valid
6	0,373	0,301	Valid

Sumber : Hasil Olahan Komputer SPSS for windows release 16.00

Berdasarkan data tabel di atas dapat diketahui bahwa item pertanyaan akan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan sebaliknya jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka tidak valid. Pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan untuk variabel daya tanggap adalah valid.

c. Uji validitas jaminan (X_3)

Tabel 4.3 Validitas Variabel Jaminan (X_3)

No. Item Pertanyaan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
		0,301	Valid
1	0,424	0,301	Valid
2	0,590	0,301	Tidak Valid
3	0,052	0,301	Valid
4	0,535	0,301	Valid
5	0,520	0,301	Valid

Sumber : Hasil Olahan Komputer SPSS for windows release 16.00

Berdasarkan data tabel di atas dapat diketahui bahwa item pertanyaan akan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan sebaliknya jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka tidak valid. Pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa

item pertanyaan untuk variabel jaminan pada nomor 3 tidak valid, sedangkan untuk item pertanyaan nomor 1, 2, 4 dan 5 adalah valid.

d. Uji validitas empati (X_4)

Tabel 4.4 Validitas Variabel Empati (X_4)

No. Item Pertanyaan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
1	0,513	0,301	Valid
2	0,420	0,301	Valid
3	0,583	0,301	Valid
4	0,611	0,301	Valid

Sumber : Hasil Olahan Komputer SPSS for windows release 16.00

Berdasarkan data tabel di atas dapat diketahui bahwa item pertanyaan akan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan sebaliknya jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka tidak valid. Pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan untuk variabel empati adalah valid.

e. Uji validitas bentuk fisik (X_5)

Tabel 4.5 Validitas Variabel Bentuk Fisik (X_5)

No. Item Pertanyaan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
1	0,542	0,301	Valid
2	0,464	0,301	Valid
3	0,459	0,301	Valid
4	0,464	0,301	Valid
5	0,598	0,301	Valid
6	0,613	0,301	Valid

Sumber : Hasil Olahan Komputer SPSS for windows release 16.00

Berdasarkan data tabel di atas dapat diketahui bahwa item pertanyaan akan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan sebaliknya jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka tidak valid. Pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan untuk variabel bentuk fisik adalah valid.

f. Uji validitas kepuasan nasabah (Y)

Tabel 4.6 Validitas Variabel Kepuasan nasabah (Y)

No. Item Pertanyaan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
1	0,479	0,301	Valid
2	0,554	0,301	Valid
3	0,597	0,301	Valid
4	0,482	0,301	Valid
5	0,473	0,301	Valid

Sumber : Hasil Olahan Komputer SPSS for windows release 16.00

Berdasarkan data tabel di atas dapat diketahui bahwa item pertanyaan akan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan sebaliknya jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka tidak valid. Pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan untuk variabel kepuasan nasabah adalah valid.

2. Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen/indikator yang digunakan dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel. Pengujian reliabilitas menggunakan metode *cronbach alpha* dengan menggunakan rumus berikut :

$$r_{ii} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right)$$

Dengan derajat kebebasan $(dk) = (n-2)$ dan $\alpha = 0,05$ maka jika :

- $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti variabel yang diuji reliabel.
- $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti variabel yang diuji tidak reliabel.²

² Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 251.

Di bawah ini adalah uraian hasil analisis statistik mengenai pengujian reliabilitas instrumen dari masing-masing item pernyataan variabel yang diteliti.

Tabel 4.7 Reliabilitas variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bentuk fisik dan kepuasan nasabah

Variabel	Nilai Reliabilitas	Nilai t_{tabel}	Keterangan
<i>Reliability</i> (keandalan) X_1	0,534	0,301	Valid
<i>Responsivennes</i> (daya tanggap) X_2	0,451	0,301	Valid
<i>Assaurance</i> (jaminan) X_3	0,374	0,301	Valid
<i>Emphaty</i> (empati) X_4	0,351	0,301	Valid
<i>Tangible</i> (bentuk fisik) X_5	0,469	0,301	Valid
Kepuasan nasabah Y	0,310	0,301	Valid

Sumber : Hasil Olahan Komputer SPSS for windows release 16.00

Nilai t_{tabel} pada tabel 4.7 dengan derajat kebebasan $(n-2)$ dan $\alpha = 0,05$ diperoleh angka kritik tabel sebesar 0,301. Sedangkan nilai reliabilitas dari masing-masing variabel menunjukkan nilai lebih besar dari t_{tabel} . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa alat ukur yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, bentuk fisik dan kepuasan nasabah cukup reliabel, berarti kuesioner telah memenuhi syarat reliabilitas.

3. **Analisis Regresi Linear Berganda**
- Pada penelitian ini teknik analisa data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Teknik analisa ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara kualitas pelayanan yang dilihat dari *reliability* (keandalan), *responsivennes* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangible* (bentuk fisik) terhadap kepuasan nasabah *financing* BPRS Madinah Lamongan Jawa Timur.

Dengan pengelolaan menggunakan SPSS versi 16.00 maka didapat hasil

regresi sebagai berikut:

$$Y = 0.899 + 0,439 X_1 + 0,076 X_2 + 0,327 X_3 + 0,227 X_4 - 0,079 X_5$$

Keterangan:

Y = kepuasan nasabah

X_1 = *reliability* (keandalan)

X_2 = *responsiveness* (daya tanggap)

X_3 = *assurance* (jaminan)

X_4 = *emphaty* (empati)

X_5 = *tangible* (bentuk fisik)

Adapun arti dari persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

$b_0 = 0,899$, artinya bilangan konstanta tersebut bernilai positif atau dapat dijelaskan bahwa kepuasan nasabah *financing* jika tidak ada perubahan kebijakan kualitas pelayanan yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bentuk fisik, maka kepuasan nasabah akan naik/meningkat .

$b_1 = 0,439$, artinya variabel kualitas pelayanan keandalan bernilai positif, atau dapat diartikan bahwa jika variabel kualitas pelayanan keandalan ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah, dengan asumsi variabel yang lain tetap.

$b_2 = 0,076$, artinya variabel kualitas pelayanan daya tanggap bernilai positif, atau dapat diartikan bahwa jika variabel kualitas pelayanan daya tanggap ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah, dengan asumsi variabel yang lain tetap.

$b_3 = 0,327$, artinya variabel kualitas pelayanan jaminan bernilai positif, atau dapat diartikan bahwa jika variabel kualitas pelayanan jaminan ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah, dengan asumsi variabel yang lain tetap.

$b_4 = 0,227$, artinya variabel kualitas pelayanan empati bernilai positif, atau dapat diartikan bahwa jika variabel kualitas pelayanan empati ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah, dengan asumsi variabel yang lain tetap.

$b_5 = -0,079$, artinya variabel kualitas pelayanan bentuk fisik bernilai negatif, atau dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan bentuk fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, hal ini bisa dikarenakan nasabah *financing* lebih mengutamakan kualitas pelayanan yang lain, seperti keandalan pegawai dalam melayani para nasabahnya.

Dari hasil analisis diperoleh nilai determinasi (R^2) sebesar 0,332, yang artinya kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* sebesar 33,2 persen, sedangkan sisanya yakni 66,8 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti, seperti ketaatan bank madinah terhadap prinsip syari'ah dalam menjalankan sistem operasionalnya ataupun adanya sistem jemput bola.

B. Pengujian Hipotesis

1. Uji F

Penggunaan uji f bertujuan untuk menguji ada tidaknya pengaruh dua variabel, dengan rumus:

$$f = \frac{h^2 \sum (X - \bar{X})^2}{S_e^2}$$

Kriteria pengujian hipotesisnya adalah dengan taraf nyata $\alpha = 0,05$ dan nilai

F_{tabel} yang memiliki derajat kebebasan (db), $V_1 = 1$; $V_2 = n-2$ maka:

H_a diterima apabila $F_0 < F_{\text{tabel}}$

H_0 ditolak apabila $F_0 > F_{\text{tabel}}$

Analisa hasil uji pengaruh keberartian secara keseluruhan ini bertujuan untuk membuktikan apakah kualitas pelayanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah *financing* BPRS Madinah Lamongan Jawa Timur.

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji f , diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 3,671 sedangkan f_{tabel} dengan menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan nilai $\alpha = 0,05$ dan dengan derajat kebebasan $(k-1)$; $(n-k)$ diperoleh nilai f_{tabel} sebesar 2,470, dengan demikian $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$.

Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan *reliability* dan *assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah *financing* di BPRS Madinah Lamongan Jawa Timur.

2. Uji T

Uji pengaruh keberartian antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara persial (Uji t) dengan rumus:

$$t_0 = \frac{b - B_0}{S_b}$$

Keterangan:

B_0 = mewakili nilai B tertentu

S_b = simpangan baku koefisien regresi b.

Nilai S_b dicari dengan:

$$S_b = \frac{S_e}{\sqrt{\sum X - \frac{(X)^2}{n}}}$$

$$S_e = \sqrt{\frac{\sum Y^2 - a \sum Y - b \sum XY}{n-2}}$$

Kriteria pengujian hipotesisnya adalah dengan taraf nyata $\alpha = 0,05$ dan t_{tabel} yang memiliki derajat kebebasan $(db) = n-2$

Maka:

H_a diterima apabila $t_0 < t_a$

H_0 ditolak apabila $t_0 > t_a$

Analisa hasil uji ini dimaksudkan untuk membuktikan apakah kualitas pelayanan yang meliputi: *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah *financing* di BPRS Madinah Lamongan Jawa Timur. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji *t* dengan menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan nilai $\alpha/0,025$ dan dengan derajat kebebasan $(n-k)$ atau $(43-6) = (37)$ diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 2,026, sedangkan nilai t_{hitung} dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Uji t

Variabel	Nilai t_{hitung}	Nilai t_{tabel}	Nilai sig.
<i>Reliability</i> (keandalan) X_1	3,147	2,026	0,003
<i>Responsivennes</i> (daya tanggap) X_2	0,636	2,026	0,529
<i>Assaurance</i> (jaminan) X_3	2,284	2,026	0,028
<i>Emphaty</i> (empati) X_4	1,154	2,026	0,256
<i>Tangible</i> (bentuk fisik) X_5	-0,681	2,026	0,500

Sumber : Hasil Olahan Komputer SPSS for windows release 16.00

Hasil analisis regresi antara kualitas pelayanan keandalan (X_1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah *financing*, hal tersebut dapat dilihat dari nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} yakni $3,147 > 2,026$, selain itu hal tersebut juga dilihat dari nilai signifikansi t (0,003) yang ternyata lebih kecil dari 0,05 yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah *financing*.

Hasil analisis regresi antara kualitas pelayanan daya tanggap (X_2) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah *financing*, hal tersebut dapat dilihat dari nilai t_{hitung} yang lebih kecil dari t_{tabel} yakni $0,636 < 2,026$, selain itu hal tersebut juga dilihat dari nilai signifikansi t (0,529) yang ternyata lebih besar dari 0,05 yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan daya tanggap tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah *financing*.

Hasil analisis regresi antara kualitas pelayanan jaminan (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah *financing*, hal tersebut dapat dilihat dari nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} yakni $2,284 > 2,026$,

selain itu hal tersebut juga dilihat dari nilai signifikansi t (0,028) yang ternyata lebih kecil dari 0,05 yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah *financing*.

Hasil analisis regresi antara kualitas pelayanan empati (X_4) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah *financing*, hal tersebut dapat dilihat dari nilai t_{hitung} yang lebih kecil dari t_{tabel} yakni $1,154 < 2,026$, selain itu hal tersebut juga dilihat dari nilai signifikansi t (0,256) yang ternyata lebih besar dari 0,05 yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan empati tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah *financing*.

Hasil analisis regresi antara kualitas pelayanan bukti fisik (X_5) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah *financing*, hal tersebut dapat dilihat dari nilai t_{hitung} yang lebih kecil dari t_{tabel} yakni $-0,681 < 2,026$, selain itu hal tersebut juga dilihat dari nilai signifikansi t (0,500) yang ternyata lebih besar dari 0,05 yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan bukti fisik tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah *financing*.

Dengan demikian berdasarkan uji pengaruh secara keseluruhan dengan menggunakan uji f dan dipertegas secara persial dengan uji t , maka hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan yang meliputi *reliability* (keandalan) dan *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan nasabah *financing*, diterima dan menolak hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara

variabel *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *empathy* (empati) terhadap kepuasan nasabah *financing*, ditolak.

3. Uji Coeficient Beta

Untuk melihat faktor apa diantara kualitas pelayanan yang meliputi: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangible* (bukti fisik) yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah *financing* di BPRS Madinah Lamongan, dapat dengan cara melihat nilai *standardized coefficients beta*, yaitu:

<i>Standardized coefficients beta reliability</i> (keandalan)	: 0,439
<i>Standardized coefficients beta responsiveness</i> (daya tanggap)	: 0,087
<i>Standardized coefficients beta assurance</i> (jaminan)	: 0,315
<i>Standardized coefficients beta empathy</i> (empati)	: 0,159
<i>Standardized coefficients beta tangible</i> (bukti fisik)	: -0,094

Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka terlihat bahwa nilai *standardized coefficients beta* untuk variabel *reability* (keandalan) memiliki nilai *standardized coefficients beta* paling besar dari pada nilai *standardized coefficients beta* elemen yang lain yakni 0,439, Hal ini membuktikan bahwa faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah *financing* pada BPRS Madinah Lamongan Jawa Timur adalah variabel *reability* (keandalan) seperti pemberian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, prosedur pelayanan nasabah yang cepat serta keandalan pegawai bank dalam melayani para nasabahnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan data serta pengujian hipotesis yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis diperoleh nilai determinasi (R^2) sebesar 0,332, yang artinya kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* sebesar 33,2 persen, sedangkan sisanya yakni 67,8 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti, seperti ketaatan bank Madinah terhadap prinsip syari'ah dalam menjalankan sistem operasionalnya ataupun adanya sistem jemput bola.
2. Berdasarkan uji t diperoleh nilai t_1 sebesar 3,147, t_2 sebesar 0,636, t_3 sebesar 2,284, t_4 sebesar 1,154 dan t_5 sebesar 0,681 yang mana dua diantara kelima variabel tersebut memiliki nilai yang lebih besar dari t_{tabel} yang sebesar 2,026. Dengan demikian secara persial uji t membuktikan bahwa variabel *reliability* (keandalan) dan *assurance* (jaminan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah *financing* di BPRS Madinah Lamongan. *Responsiveness* (daya tanggap) dan *empathy* (empati) berpengaruh positif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah *financing* di BPRS Madinah Lamongan. Sedangkan *tangible* (bukti fisik) memiliki pengaruh negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah *financing* di BPRS Madinah Lamongan Jawa Timur.

Dengan demikian hipotesis yang diperoleh adalah Menerima hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan yang meliputi *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), terhadap kepuasan nasabah *financing* di BPRS Madinah Lamongan Jawa Timur, dan menolak hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *empathy* (empati) terhadap kepuasan nasabah *financing* di BPRS Madinah Lamongan Jawa Timur.

B. Saran

Agar bisa lebih meningkatkan kepuasan nasabah, maka BPRS Madinah perlu melakukan beberapa langkah sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh terbesar terhadap kepuasan nasabah. Indikator keandalan yang dominan adalah bank memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Untuk itu sebaiknya bank tetap mempertahankan pola kerja selama ini.
2. Jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh terbesar kedua terhadap kepuasan nasabah. Indikator jaminan yang dominan adalah keramahan petugas dalam mendengarkan keluhan nasabah. Untuk itu sebaiknya karyawan harus bisa bersikap lebih ramah dalam menghadapi berbagai keluhan dari nasabah serta dapat memberikan jawaban yang memuaskan atas pertanyaan nasabah.

Dengan demikian penulis berharap pihak BPRS Madinah Lamongan Jawa Timur untuk dapat meningkatkan dan mengoptimalkan kualitas pelayanannya

terutama dalam bidang keandalan dan jaminan, karena dari hasil penelitian di atas kedua bidang tersebut ternyata memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah *financing* pada BPRS Madinah Lamongan Jawa Timur. Selain itu bank perlu juga meningkatkan kualitas pelayanan lain yang mungkin dapat berpengaruh juga terhadap tingkat kepuasan nasabah, seperti ketaatan bank madinah terhadap prinsip syari'ah dalam menjalankan sistem operasionalnya ataupun adanya sistem jemput bola.

Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti mengenai kualitas pelayanan/jasa pada bisnis perbankan syari'ah untuk lebih dapat menambah variabel-variabel yang berbeda dengan variabel sebelumnya atau menggunakan model perhitungan kualitas jasa yang lainnya agar menjadi tolak ukur BPRS Madinah dalam menciptakan inovasi dalam hal pelayanan.

C. Kata Penutup

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah *Financing* (Studi Kasus di PT. BPRS Madinah Lamongan Jawa Timur)."

Penulis ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat selesai pada waktunya. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak yang dengan ikhlas memberikan bimbingan, saran dan kritiknya, mustahil penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Namun demikian dengan keterbatasan pengetahuan dan wawasan yang penulis miliki, maka penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran serta kritik yang membangun guna ksempurnaan skripsi ini. Penulis juga berharap, bahwa dengan skripsi ini penulis dapat menyumbangkan sebuah wacana keilmuan bagi mahasiswa STAIN Purwokerto dan masyarakat umum.

Akhirnya dengan iringan doa dan harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi diri penulis khususnya dan pembaca pada umumnya, dan dapat menambah wacana keilmuan untuk kita. Amin.

Purwokerto, 7 Mei 2012

Penulis,



Chairul Umah
NIM. 072323009

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani, 2011.
- Arikunto, Suharsimi, 1993, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Assegaff, Muhammad, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda di Kota Semarang", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Unisulla Semarang*, 2009 Vol. 10. No. 2. Juli.
- Atmawati, Rustika dan Wahyuddin, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemen Store Di Solo Grand Mall", *jurnal Jurusan Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 2007,
- Ghozali, Imam, *Analisis Multivariate SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2005.
- Hasan, Iqbal, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta; Bumi Aksara, 2004.
- <http://duniaputri.wordpress.com/2008/04/15/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-nasabah-britama-di-bank-rakyat-indonesia-persero-tbk-cabang-purbalingga/>
- <http://id.wikipedia.org/wiki/Murabahah>
- <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/04/kepuasan-konsumen-pengertian-jenis-dan.html>
- <http://nurdin-piero.blogspot.com/2010/05/pengertian-kepuasan-konsumen.html>
- <http://shelmi.wordpress.com/2009/03/14/pengertian-dan-karakteristik-jasa/>
Syafrizal helmi hari rabu 07 des 2011
- Karim, Adiwarmanto, *Bank Islam; Analisis Fiqh dan Keuntungan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004,
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2004.
- Kuncoro, Mudrajad, *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: tt.

Purnama, Nursya'bani, *Manajemen Kualitas Perspektik Global*, Yogyakarta: Ekonisia, 2006.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual. Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

Singarimbun dan Sofian Efendi, 1989, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: LP3ES

Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2007.

Suwiknyo, Muhammad Dwi, *Akuntansi Perbankan Syariah* Yogyakarta: Orbit Trust, 2009.

Tjiptono, Fandi, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi, 1997

_____, *Manajemen Jasa* Yogyakarta: tnp, 2006.

_____, *Pemasaran Jasa Malang*: Bayumedia, 2005.

Umar, Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Raja Grafindo, 2005.

_____, *Desain Penelitian MSDN dan Perilaku Karyawan*, Jakarta: Raja Grafindo, 2008.

_____, *Study Kelayakan Bisnis, Teknik Menganalisa Kelayakan Rencana Bisnis Secara Komprehensif*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997.

Usman, Husaini dan Purnomo Setiadi A, *Pengantar Statistika* Yogyakarta: Bumi Aksara, 1995.

Wijaya, Toni, *Manajemen Kualitas Jasa, Desain Servqual, QFD, Dan Kano; Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian* Jakarta: Indeks, 2011.

KUESIONER KUALITAS PELAYANAN DI BPRS MADINAH LAMONGAN

Bagian I

Pertanyaan bagian I merupakan pernyataan yang berhubungan dengan identitas responden. Berilah tanda (X) pada lingkaran yang sesuai dengan pilihan anda.

Nama :

Alamat :

Agama :

1. Jenis kelamin :

- Laki - laki
- Perempuan

2. Status Perkawinan :

- Kawin
- Belum kawin

3. Perkerjaan anda saat ini adalah :

- Wiraswasta
- Pegawai Lembaga Keuangan
- Pegawai Swasta
- Pegawai Negeri Sipil
- Ibu Rumah Tangga
- Lainnya.....

4. Pendidikan terakhir anda :

- SD
- SLTP
- SLTA
- Akademi
- Sarjana
- Lainnya.....

5. Usia anda saat ini :

- < 25
- 25 - 30
- 31 - 40
- 41 - 50
- 51 - 55
- > 55

6. Pendapatan anda perbulan :

- < Rp. 150.000
- Rp 150.000 s/d Rp 500.000
- Rp 500.000 s/d Rp 1.000.000
- Rp 1.000.000 s/d 2.000.000
- > Rp.2.000.000

7. Anda mengetahui keberadaan BPRS Madinah Syari'ah Lamongan dari :
- Anggota keluarga / Sahabat / Sanak Saudara
 - Rekan / Mitra kerja
 - Pegawai
 - Lainnya (.....)
8. Anda menjadi nasabah BPRS Madinah Syari'ah Lamongan lamanya :
- < 3 Bulan
 - 3 - 6 Bulan
 - 6 - 12 Bulan
 - > 1 Tahun
9. Jenis pembiayaan yang anda gunakan pada bank madinah:
- Murabahah
 - Mudharobah
 - Qord

Bagian II

Pertanyaan bagian II merupakan pernyataan mengenai tanggapan anda sebagai nasabah terhadap pelayanan yang telah di terima selama ini.

- Berilah tanda (X) pada jawaban yang anda pilih dengan ketentuan :
- 1. Kategori 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)
 - 2. Kategori 2 : Tidak Setuju (TS)
 - 3. Kategori 3 : Netral (N)
 - 4. Kategori 4 : Setuju (S)
 - 5. Kategori 5 : Sangat Setuju (SS)

1. Tangibles (Bentuk Fisik)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Lokasi mudah dijangkau dan strategis					
2	Kenyamanan ruang tunggu					
3	Kondisi kebersihan ruangan dan penerangan baik					
4	Fasilitas Parkir ada					
5	Ketersediaan brosur tentang produk					
6	Penampilan berpakaian karyawan rapi					

2. Reability (Keandalan)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	BPRS selalu memenuhi layanan yang dijanjikan					
2	Prosedur layanan nasabah yang cepat					
3	BPRS tidak pernah melakukan kesalahan dalam pencatatan keuangan					
4	Jadwal dijalankan dengan tepat dan konsisten					
5	Pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan					

3. Responsiveness (Cepat Tanggap)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Petugas cepat dalam menanggapi keluhan nasabah					
2	Petugas cepat dalam memberikan informasi pelayanan nasabah secara lengkap dan jelas					
3	Kemudahan dalam pengambilan uang tunai					
4	Ketersediaan petugas membantu dalam segi pelayanan nasabah					
5	Pelayanan dimulai tepat waktu					
6	Kemudahan dalam penyeteroran uang tunai					

4. Assurance (Jaminan)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Petugas memiliki kesopanan dan pengetahuan					
2	Petugas dapat memberikan jawaban yang memuaskan atas pertanyaan nasabah					
3	Keramahan petugas dalam mendengarkan keluhan nasabah					
4	Pelayanan yang memuaskan					
5	Petugas yang bertanggung jawab dan dapat dipercaya					

5. Emphaty (Empati)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Petugas mengenali dan menyapa nasabah					
2	Pemberian informasi terbaru tentang produk dan pelayanannya					
3	Mengetahui kebutuhan nasabah					
4	Komunikasi yang baik dengan nasabah					

Bagian III

Pertanyaan bagian ini merupakan pernyataan mengenai kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diterima selama ini.

Berilah tanda (X) pada jawaban yang anda pilih dengan ketentuan :

1. Kategori 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Kategori 2 : Tidak Setuju (TS)
3. Kategori 3 : Netral (N)
4. Kategori 4 : Setuju (S)
5. Kategori 5 : Sangat Setuju (SS)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Lokasi BPRS yang strategis					
2	Kebersihan kantor BPRS yang terlihat rapi					
3	Anda merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan petugas BPRS					
4	Anda merasa puas dengan kemudahan transaksi dan berbagai macam produk yang diberikan BPRS					
5	Anda merasa puas dengan kesopanan dan komunikasi yang baik dari petugas BPRS					

Lampiran 1. Tabulasi Jawaban Responden "Reliability (Kehandalan) (X1)"

No. Resp	Butir Pertanyaan					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	5	4	5	4	4	23
2	4	3	4	5	3	18
3	4	4	4	4	4	21
4	3	4	2	4	3	18
5	5	3	4	2	4	19
6	3	5	3	4	3	24
7	5	4	5	5	5	18
8	4	5	3	3	4	17
9	4	4	3	3	3	21
10	5	3	5	5	4	20
11	3	4	4	3	5	23
12	4	4	4	5	4	17
13	4	5	3	3	5	22
14	4	3	4	5	4	18
15	3	4	4	3	3	22
16	5	3	4	4	5	18
17	3	4	5	3	4	23
18	4	4	4	5	4	23
19	3	5	4	3	4	19
20	4	4	4	5	3	24
21	3	5	4	4	5	22
22	5	5	3	5	5	22
23	4	4	5	5	4	20
24	5	4	4	4	4	20
25	3	5	4	4	5	24
26	4	4	5	5	5	21
27	4	3	4	4	3	19
28	3	5	5	4	5	23
29	5	5	2	5	4	20
30	4	4	4	3	5	18
31	3	5	3	4	3	24
32	5	4	3	5	5	20
33	5	5	4	3	5	22
34	3	3	5	5	4	19
35	5	5	4	5	4	22
36	3	5	3	3	5	18
37	3	4	4	5	4	23
38	5	3	4	3	4	18
39	4	5	3	5	4	24
40	5	4	4	3	5	19
41	4	5	4	5	5	23
42	4	3	4	3	5	
43	5	4	4	5	5	

Hasil Uji Validitas dan Realibilitas:

		Correlations					JUMLAH
		X1	X2	X3	X4	X5	
X1	Pearson Correlation	1	.020	-.100	.335*	.205	.548**
	Sig. (2-tailed)		.901	.521	.028	.187	.000
	N	43	43	43	43	43	43
X2	Pearson Correlation	.020	1	.257	.458**	.087	.534**
	Sig. (2-tailed)	.901		.097	.002	.579	.000
	N	43	43	43	43	43	43
X3	Pearson Correlation	-.100	.257	1	.300	.126	.454**
	Sig. (2-tailed)	.521	.097		.050	.421	.002
	N	43	43	43	43	43	43
X4	Pearson Correlation	.335*	.458**	.300	1	.246	.819**
	Sig. (2-tailed)	.028	.002	.050		.112	.000
	N	43	43	43	43	43	43
X5	Pearson Correlation	.205	.087	.126	.246	1	.495**
	Sig. (2-tailed)	.187	.43	.421	.112		.001
	N	43	43	43	43	43	43
JUMLAH	Pearson Correlation	.548**	.534**	.454**	.819**	.495**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.001	
	N	43	43	43	43	43	43

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

REABILITY

		N	%
Cases	Valid	43	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	43	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
.534	5

Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden "Responsiveness (Daya Tanggap) (X2)"

No. Resp	Butir Pertanyaan						Jumlah
	1	2	3	4	5	6	
							26
							20
1	5	4	4	3	4	4	19
2	3	4	3	4	3	5	26
3	3	2	5	4	3	3	20
4	4	3	3	3	4	4	22
5	3	5	4	3	5	5	27
6	4	3	5	4	3	4	20
7	4	4	3	3	4	4	23
8	4	3	3	3	4	2	21
9	4	5	4	3	3	2	20
10	3	5	4	4	3	3	20
11	3	3	5	3	4	3	18
12	3	3	3	3	3	2	18
13	4	3	3	5	2	4	24
14	3	3	3	3	3	5	27
15	2	4	5	3	4	4	21
16	5	4	4	5	4	4	21
17	4	5	3	3	4	5	25
18	3	4	3	3	4	3	22
19	3	3	3	5	2	4	22
20	5	5	4	4	4	5	26
21	4	4	5	3	4	4	20
22	4	4	4	4	3	4	20
23	5	3	4	3	5	3	19
24	2	4	3	3	3	4	21
25	2	3	2	4	3	3	23
26	2	4	2	4	4	3	26
27	3	3	3	5	5	3	20
28	3	4	4	4	3	3	25
29	3	3	4	3	4	2	20
30	4	5	3	4	3	3	21
31	5	4	5	4	5	2	21
32	4	4	4	4	3	5	19
33	5	5	4	5	3	4	25
34	4	3	4	5	4	3	20
35	3	5	5	3	2	4	19
36	4	4	5	3	3	3	25
37	4	4	5	3	2	3	20
38	4	2	3	5	3	3	23
39	3	3	5	4	5	4	26
40	4	5	3	3	3	4	
41	4	3	4	5	4	4	
42	2	5	3	3	4	4	
43	4	5	3	5	5	4	

Hasil Uji Validitas dan Realibilitas :

Correlations

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Jumlah
X1 Pearson Correlation	1	.395**	.397**	.199	.142	.150	.750**
Sig. (2-tailed)		.009	.008	.201	.363	.336	.000
N	43	43	43	43	43	43	43
X2 Pearson Correlation	.395**	1	.088	.228	.002	-.023	.550**
Sig. (2-tailed)	.009		.574	.141	.989	.885	.000
N	43	43	43	43	43	43	43
X3 Pearson Correlation	.397**	.088	1	.186	-.028	.143	.577**
Sig. (2-tailed)	.008	.574		.233	.859	.361	.000
N	43	43	43	43	43	43	43
X4 Pearson Correlation	.199	.228	.186	1	.059	-.136	.473**
Sig. (2-tailed)	.201	.141	.233		.706	.386	.001
N	43	43	43	43	43	43	43
X5 Pearson Correlation	.142	.002	-.028	.059	1	-.026	.367*
Sig. (2-tailed)	.363	.989	.859	.706		.868	.016
N	43	43	43	43	43	43	43
X6 Pearson Correlation	.150	-.023	.143	-.136	-.026	1	.373*
Sig. (2-tailed)	.336	.885	.361	.386	.868		.014
N	43	43	43	43	43	43	43
JUMLAH Pearson Correlation	.750**	.550**	.577**	.473**	.367*	.373*	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.016	.014	
N	43	43	43	43	43	43	43

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 * Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

reliability

		N	%
Cases	Valid	43	100.0
	Exclude ^a	0	.0
	Total	43	100.0

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Jumlah
X1 Pearson Correlation	1	.395**	.397**	.199	.142	.150	.750**
Sig. (2-tailed)		.009	.008	.201	.363	.336	.000
N	43	43	43	43	43	43	43
X2 Pearson Correlation	.395**	1	.088	.228	.002	-.023	.550**
Sig. (2-tailed)	.009		.574	.141	.989	.885	.000
N	43	43	43	43	43	43	43
X3 Pearson Correlation	.397**	.088	1	.186	-.028	.143	.577**
Sig. (2-tailed)	.008	.574		.233	.859	.361	.000
N	43	43	43	43	43	43	43
X4 Pearson Correlation	.199	.228	.186	1	.059	-.136	.473**
Sig. (2-tailed)	.201	.141	.233		1	-.026	.367*
N	43	43	43	43	43	43	43
X5 Pearson Correlation	.142	.002	-.028	.059	1	-.026	.373*
Sig. (2-tailed)	.363	.989	.859	.706		1	.014
N	43	43	43	43	43	43	43
X6 Pearson Correlation	.150	-.023	.143	-.136	-.026	1	.373*
Sig. (2-tailed)	.336	.885	.361	.386	.868		.014
N	43	43	43	43	43	43	43
JUMLAH Pearson Correlation	.750**	.550**	.577**	.473**	.367*	.373*	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.016	.014	
N	43	43	43	43	43	43	43

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.451	6

Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden "Assurance (Jaminan) (X3)"

No. Resp	Butiran Pertanyaan					Jumlah
	1	2	3	4	5	
					3	19
				3	5	23
1	4	3	4	4	5	18
2	5	5	3	3	4	20
3	4	3	5	4	5	23
4	3	4	5	4	5	20
5	4	5	4	2	3	19
6	5	4	4	3	3	17
7	4	5	3	4	4	20
8	3	4	4	3	5	21
9	5	4	3	4	4	20
10	4	5	3	3	4	17
11	5	4	4	3	2	20
12	4	3	5	4	5	19
13	3	4	4	5	5	16
14	2	3	4	3	3	23
15	3	4	4	5	5	18
16	4	5	4	2	4	20
17	4	4	3	3	4	23
18	5	5	5	5	5	16
19	4	4	3	5	4	21
20	2	3	3	3	5	19
21	5	4	5	5	4	23
22	3	5	4	3	3	19
23	5	4	3	5	5	22
24	5	5	4	3	4	20
25	4	3	4	3	4	18
26	5	5	4	4	4	23
27	4	3	4	2	3	18
28	4	5	5	4	4	20
29	5	3	5	5	4	23
30	5	4	5	4	5	16
31	3	4	5	3	4	20
32	4	4	4	5	2	24
33	3	4	4	3	5	17
34	3	4	4	4	2	23
35	3	5	5	4	3	19
36	5	3	4	2	3	19
37	4	4	5	5	4	24
38	2	5	4	3	5	19
39	4	5	3	4	3	23
40	5	4	4	2	5	19
41	5	4	5	5	5	22
42	5	3	4			
43	4	5				

Hasil Uji Validitas da Realibilitas :

		Correlations					JUMLAH
		X1	X2	X3	X4	X5	
X1	Pearson Correlation	1	.297	-.007	-.087	.211	.424**
	Sig. (2-tailed)		.053	.966	.580	.174	.005
	N	43	43	43	43	43	43
X2	Pearson Correlation	.297	1	-.185	.311*	.286	.590**
	Sig. (2-tailed)	.053		.235	.042	.063	.000
	N	43	43	43	43	43	43
X3	Pearson Correlation	-.007	-.185	1	-.224	-.068	.052
	Sig. (2-tailed)	.966	.235		.149	.665	.739
	N	43	43	43	43	43	43
X4	Pearson Correlation	-.087	.311*	-.224	1	.368*	.535**
	Sig. (2-tailed)	.580	.042	.149		.015	.000
	N	43	43	43	43	43	43
X5	Pearson Correlation	.211	.286	-.068	.368*	1	.520**
	Sig. (2-tailed)	.174	.063	.665	.015		.000
	N	43	43	43	43	43	43
JUMLAH	Pearson Correlation	.424**	.590**	.052	.535**	.520**	1
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.739	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43	43

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Case Processing Summary			
	N	%	
Cases	Valid	43	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	43	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.374	5

Lampiran 4. Tabulasi Jawaban Responden "Emphaty (empati) (X4)"

No. Resp	Butiran Pertanyaan				Jumlah
	1	2	3	4	
				5	20
		5	5	4	16
1	5	5	3	5	18
2	4	5	5	5	17
3	3	5	5	3	20
4	5	4	5	5	15
5	5	5	4	5	20
6	5	5	5	5	18
7	5	5	4	5	17
8	5	4	5	4	19
9	3	5	5	5	20
10	4	5	5	5	16
11	5	5	4	4	19
12	4	4	5	5	16
13	4	4	5	3	18
14	3	5	4	4	16
15	5	5	3	4	20
16	5	4	5	5	17
17	5	5	5	5	16
18	5	4	4	3	19
19	4	5	4	5	20
20	5	5	5	5	20
21	5	4	3	5	20
22	4	5	5	5	20
23	5	5	5	5	17
24	5	5	4	3	18
25	5	5	5	4	20
26	5	5	5	5	19
27	4	5	5	4	15
28	5	5	4	3	16
29	5	4	4	2	20
30	4	5	5	5	18
31	5	5	5	5	15
32	5	4	4	5	16
33	4	3	5	3	19
34	3	5	5	5	17
35	3	5	4	3	19
36	4	5	5	4	17
37	5	5	5	5	20
38	5	4	5	5	17
39	3	5	4	4	19
40	5	5	5	5	18
41	4	4	5	4	
42	5	5			
43	4				

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas :

		Correlations				JUMLAH
		X1	X2	X3	X4	
X1	Pearson Correlation	1	.192	-.060	.193	.513**
	Sig. (2-tailed)		.217	.703	.214	.000
	N	43	43	43	43	43
X2	Pearson Correlation	.192	1	.166	-.081	.420**
	Sig. (2-tailed)	.217		.286	.607	.005
	N	43	43	43	43	43
X3	Pearson Correlation	-.060	.166	1	.298	.583**
	Sig. (2-tailed)	.703	.286		.052	.000
	N	43	43	43	43	43
X4	Pearson Correlation	.193	-.081	.298	1	.611**
	Sig. (2-tailed)	.214	.607	.052		.000
	N	43	43	43	43	43
JUMLAH	Pearson Correlation	.513**	.420**	.583**	.611**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43

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

Reliability

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	43	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	43	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.351	4

Lampiran 5. Tabulasi Jawaban Responden "Tangibles (Bukti Langsung) (X5)"

No. Resp	Butiran Pertanyaan						Jumlah
	1	2	3	4	5	6	
1	5	4	4	4	5	4	26
2	4	3	4	3	3	4	21
3	5	4	4	3	5	5	29
4	4	5	4	5	4	4	26
5	2	4	4	3	4	3	20
6	3	5	3	3	3	2	20
7	5	4	5	4	4	3	24
8	5	5	5	5	5	4	27
9	4	5	4	4	4	4	29
10	4	5	4	5	5	5	20
11	3	2	3	4	4	3	25
12	4	5	4	4	5	4	23
13	3	5	3	3	5	4	23
14	4	4	5	4	4	5	27
15	3	4	3	5	4	5	22
16	4	2	4	4	3	2	22
17	5	3	4	5	4	4	26
18	5	4	3	5	5	4	25
19	4	5	4	4	5	3	20
20	3	4	4	5	4	3	21
21	4	5	4	3	4	4	24
22	5	3	3	4	4	4	20
23	3	3	3	3	3	3	22
24	3	4	4	4	4	4	26
25	4	2	3	4	4	5	20
26	4	4	5	5	3	3	23
27	4	3	3	3	5	3	25
28	5	3	4	4	3	3	19
29	3	4	5	2	4	3	22
30	5	4	2	4	2	4	21
31	5	5	3	3	3	5	20
32	3	4	3	3	3	4	23
33	5	4	2	4	4	3	20
34	5	3	3	3	5	5	24
35	4	4	3	4	3	4	20
36	4	4	3	4	3	3	19
37	3	5	4	4	3	3	23
38	3	4	4	5	4	4	23
39	2	3	5	4	3	5	20
40	3	2	4	4	3	2	20
41	1	4	5	2	2	5	27
42	3	5	4	4			
43	2	4	3				
44	4	5					
45	5						

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas :

		Correlations						
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	JUMLAH
X1	Pearson Correlation	1	.100	.126	.106	.057	.182	.542**
	Sig. (2-tailed)		.523	.422	.497	.718	.243	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
X2	Pearson Correlation	.100	1	-.095	-.146	.364*	.216	.464**
	Sig. (2-tailed)	.523		.544	.350	.016	.164	.002
	N	43	43	43	43	43	43	43
X3	Pearson Correlation	.126	-.095	1	.223	.129	.119	.459**
	Sig. (2-tailed)	.422	.544		.150	.408	.446	.002
	N	43	43	43	43	43	43	43
X4	Pearson Correlation	.106	-.146	.223	1	.135	.198	.464**
	Sig. (2-tailed)	.497	.350	.150		.387	.202	.002
	N	43	43	43	43	43	43	43
X5	Pearson Correlation	.057	.364*	.129	.135	1	.234	.598**
	Sig. (2-tailed)	.718	.016	.408	.387		.131	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
X6	Pearson Correlation	.182	.216	.119	.202	.131	1	.613**
	Sig. (2-tailed)	.243	.164	.446	.43	.43		.000
	N	43	43	43	43	43	43	43
JUMLAH	Pearson Correlation	.542**	.464**	.459**	.464**	.598**	.613**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.002	.002	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43	43	43

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 * Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	43	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	43	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.469	6

Lampiran 6. Tabulasi Jawaban Responden "Kepuasan Nasabah (Y)"

No. Resp	Butiran Pertanyaan					Jumlah
	1	2	3	4	5	
1	5	5	5	5	5	25
2	3	4	4	3	4	18
3	3	4	5	4	5	21
4	3	4	5	4	5	18
5	5	3	3	3	4	23
6	4	5	5	4	3	19
7	4	3	4	5	3	18
8	4	4	3	4	3	20
9	5	4	4	3	5	16
10	5	3	3	3	3	19
11	3	4	4	4	5	23
12	2	4	5	5	4	20
13	4	5	5	4	5	18
14	4	2	5	3	4	22
15	4	3	3	4	5	20
16	5	5	4	5	3	20
17	4	5	5	5	5	23
18	4	5	4	5	5	20
19	2	4	4	2	4	21
20	5	5	5	5	5	21
21	4	5	4	5	4	21
22	4	4	4	5	4	17
23	3	4	3	3	5	23
24	5	3	3	4	5	20
25	3	4	5	4	4	23
26	5	4	4	5	3	21
27	4	5	4	4	5	19
28	4	4	3	5	4	24
29	5	5	4	4	5	20
30	4	3	4	3	4	16
31	3	4	4	3	3	20
32	5	4	4	4	4	20
33	5	4	5	4	5	23
34	5	5	5	5	5	21
35	5	4	4	4	4	21
36	5	5	5	5	5	22
37	5	4	4	5	3	19
38	5	4	4	5	5	24
39	4	3	3	5	5	19
40	5	4	5	3	3	23
41	4	5	4	4	5	20
42	4	4	5	4	4	23
43	5	5	3	5	4	19
	5	5	4	4	4	23
	4	5	5	5	5	23
	5	4	4	4	4	23
	3	5	4	4	4	23
	5	5	4	4	4	23

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas :

		Correlations					JUMLAH
		X1	X2	X3	X4	X5	
X1	Pearson Correlation	1	.077	.055	.077	-.021	.479**
	Sig. (2-tailed)		.622	.726	.624	.892	.001
	N	43	43	43	43	43	43
X2	Pearson Correlation	.077	1	.266	.018	.111	.554**
	Sig. (2-tailed)	.622		.084	.910	.479	.000
	N	43	43	43	43	43	43
X3	Pearson Correlation	.055	.266	1	.124	.122	.597**
	Sig. (2-tailed)	.726	.084		.428	.436	.000
	N	43	43	43	43	43	43
X4	Pearson Correlation	.077	.018	.124	1	.014	.482**
	Sig. (2-tailed)	.624	.910	.428		.929	.001
	N	43	43	43	43	43	43
X5	Pearson Correlation	-.021	.111	.122	.014	1	.473**
	Sig. (2-tailed)	.892	.479	.436	.929		.001
	N	43	43	43	43	43	43
JUMLAH	Pearson Correlation	.479**	.554**	.597**	.482**	.473**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.001	.001	
	N	43	43	43	43	43	43

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

Reliabilitas

		N	%
Cases	Valid	43	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	43	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
.310	5

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1				.146	.885
(Constant)	.899	6.171	.430	3.147	.003
X1	.439	.140	.087	.636	.529
X2	.076	.120	.315	2.284	.028
X3	.327	.143	.159	1.154	.256
X4	.227	.197	-.094	-.681	.500
X5	-.079	.116			

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 8. Identitas Responden

No.	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1	M. Ali Hasan	Laki-laki	Guru
2	Zainal Arifin	Laki-laki	Guru
3	Musyafa	Perempuan	Pegawai Swasta
4	Wakhid Sulaiman	Laki-laki	Wiraswasta
5	Siti Muniroh	Perempuan	Guru
6	Yasri	Perempuan	Pegawai Negeri Sipil
7	Arief Syaifuddin	Laki-laki	Wiraswasta
8	As'ad	Laki-laki	Wiraswasta
9	Sofiatul Anifah	Perempuan	Guru
10	Nur Ali	Perempuan	Wiraswasta
11	Siti Zaroh	Perempuan	Wiraswasta
12	Khoirumah	Perempuan	Wiraswasta
13	Sugiarni	Laki-laki	Wiraswasta
14	Fauzan	Perempuan	Pegawai Negeri Sipil
15	helly Isyaroh	Laki-laki	Guru
16	Misbachul Fanani	Perempuan	Pegawai Negeri Sipil
17	Nanik Mufida	Laki-laki	Guru
18	Setyo Agung Laksono	Perempuan	Pegawai Swasta
19	Novianti Agustina	Laki-laki	Pegawai Swasta
20	Syaifuddin Zuhri	Perempuan	Wiraswasta
21	Uswatun Hasanah	Laki-laki	Pedagang
22	Sumantri	Perempuan	Guru
23	Nana Istna M.	Laki-laki	Guru
24	Sunarto	Laki-laki	Wiraswasta
25	Asnan	Laki-laki	Wiraswasta
26	Huda	Laki-laki	Guru
27	Sulaiman	Laki-laki	Pegawai Swasta
28	H. Hasan Mubasyr	Laki-laki	Pedagang
29	Zainuri	Laki-laki	Wiraswasta
30	Mansur	Laki-laki	Guru
31	Usman	Laki-laki	Guru
32	A. Khozin	Perempuan	Guru
33	Nurali	Laki-laki	Guru
34	Junaidah	Laki-laki	Tani
35	Arnaji	Laki-laki	Pegawai Negeri Sipil
36	Sukadi	Laki-laki	Pedagang
37	Sunardi, S.Pd	Laki-laki	Pedagang
38	Selamet	Laki-laki	Wiraswasta
39	Khoirul Anam	Laki-laki	Wiraswasta
40	Ahmad Thohir	Laki-laki	Wiraswasta
41	Mudlofir	Laki-laki	Wiraswasta
42	Jupri Hadi	Laki-laki	Pedagang
43	Anwar	Laki-laki	Pegawai Lembaga Keuangan

KUESIONER KUALITAS PELAYANAN DI BPRS MADINAH LAMONGAN

Bagian I

Pertanyaan bagian I merupakan pernyataan yang berhubungan dengan identitas responden. Berilah tanda (X) pada lingkaran yang sesuai dengan pilihan anda.

Nama :
Alamat :
Agama :

1. Jenis kelamin :

- Laki – laki
- Perempuan

2. Status Perkawinan :

- Kawin
- Belum kawin

3. Pekerjaan anda saat ini adalah :

- Wiraswasta
- Pegawai Lembaga Keuangan
- Pegawai Swasta
- Pegawai Negeri Sipil
- Ibu Rumah Tangga
- Lainnya.....

4. Pendidikan terakhir anda :

- SD
- SLTP
- SLTA
- Akademi
- Sarjana
- Lainnya.....

5. Usia anda saat ini :

- < 25
- 25 – 30
- 31 – 40
- 41 – 50
- 51 – 55
- > 55

6. Pendapatan anda perbulan :

- < Rp. 150.000
- Rp 150.000 s/d Rp 500.000
- Rp 500.000 s/d Rp 1.000.000
- Rp 1.000.000 s/d 2.000.000
- > Rp.2.000.000

7. Anda mengetahui keberadaan BPRS Madinah Syari'ah Lamongan dari :

- Anggota keluarga / Sahabat / Sanak Saudara
- Rekan / Mitra kerja
- Pegawai
- Lainnya (.....)

8. Anda menjadi nasabah BPRS Madinah Syari'ah Lamongan lamanya :

- < 3 Bulan
- 3 - 6 Bulan
- 6 - 12 Bulan
- > 1 Tahun

9. Jenis pembiayaan yang anda gunakan pada bank madinah:

- Murabahah
- Mudharabah
- Qord

Bagian II

Pertanyaan bagian II merupakan pernyataan mengenai tanggapan anda sebagai nasabah terhadap pelayanan yang telah di terima selama ini.

Berilah tanda (X) pada jawaban yang anda pilih dengan ketentuan :

- 1. Kategori 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2. Kategori 2 : Tidak Setuju (TS)
- 3. Kategori 3 : Netral (N)
- 4. Kategori 4 : Setuju (S)
- 5. Kategori 5 : Sangat Setuju (SS)

1. Tangibles (Bentuk Fisik)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Lokasi mudah dijangkau dan strategis					
2	Kenyamanan ruang tunggu					
3	Kondisi kebersihan ruangan dan penerangan baik					
4	Fasilitas Parkir ada					
5	Ketersediaan brosur tentang produk					
6	Penampilan berpakaian karyawan rapi					

2. Reability (Keandalan)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	BPRS selalu memenuhi layanan yang dijanjikan					
2	Prosedur layanan nasabah yang cepat					
3	BPRS tidak pernah melakukan kesalahan dalam pencatatan keuangan					
4	Jadwal dijalankan dengan tepat dan konsisten					
5	Pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan					

3. Responsiveness (Cepat Tanggap)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Petugas cepat dalam menanggapi keluhan nasabah					
2	Petugas cepat dalam memberikan informasi pelayanan					
3	Kemudahan dalam pengambilan uang tunai					
4	Ketersediaan petugas membantu dalam segi pelayanan nasabah					
5	Pelayanan dimulai tepat waktu					
6	Kemudahan dalam penyetoran uang tunai					

4. Assurance (Jaminan)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Petugas memiliki kesopanan dan pengetahuan					
2	Petugas dapat memberikan jawaban yang memuaskan atas pertanyaan nasabah					
3	Keramahan petugas dalam mendengarkan keluhan nasabah					
4	Pelayanan yang memuaskan					
5	Petugas yang bertanggung jawab dan dapat dipercaya					

5. Emphaty (Empati)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Petugas mengenali dan menyapa nasabah					
2	Pemberian informasi terbaru tentang produk dan pelayanannya					
3	Mengetahui kebutuhan nasabah					
4	Komunikasi yang baik dengan nasabah					

Bagian III

Pertanyaan bagian ini merupakan pernyataan mengenai kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diterima selama ini.

- Berila tanda (X) pada jawaban yang anda pilih dengan ketentuan :
- 1. Kategori 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)
 - 2. Kategori 2 : Tidak Setuju (TS)
 - 3. Kategori 3 : Netral (N)
 - 4. Kategori 4 : Setuju (S)
 - 5. Kategori 5 : Sangat Setuju (SS)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Lokasi BPRS yang strategis					
2	Kebersihan kantor BPRS yang terlihat rapi					
3	Anda merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan petugas BPRS					
4	Anda merasa puas dengan kemudahan transaksi dan berbagai macam produk yang diberikan BPRS					
5	Anda merasa puas dengan berbagai kesopanan dan komunikasi yang baik dari petugas BPRS					



KEMENTERIAN AGAMA
 SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
 JURUSAN SYARIAH

Alamat : Jl. A. Yani No. 40A Purwokerto 53126
 Telp. 0281-635624 Fak. 636553 www.stainpurwokerto.ac.id

Purwokerto, 4 Januari 2012

Nomor : Sti.23/J Sya/PP.00.9/005 a /2012
 Lamp : -
 Hal : Permohonan Ijin Riset Individual

Kepada Yth.
 Kepala Bakesbang dan Polinmas
 Kab. Lamongan
 Di
 Lamongan

Assalamu`alaikum Wr.Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa, dalam rangka pengumpulan data untuk penyusunan Skripsi, untuk itu kami memohon Saudara berkenan memberikan izin observasi kepada mahasiswa kami:

Nama : Chairul Umah
 NIM : 072323009
 Semester/ Prodi : IX/ Ekonomi Islam
 Jurusan : Syariah
 Tahun Akademik : 2011/2012
 Judul : **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Financing** (Studi Kasus di PT. BPRS Madinah Lamongan)

Adapun riset tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:
 Obyek : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Financing
 Tempat / Lokasi : BPRS Madinah Lamongan
 Tanggal Riset : 9 Januari 2012 s/d 31 Maret 2012
 Metode Penelitian : Observasi, Wawancara, Angket dan Dokumentasi

Demikian surat ini disampaikan, atas izin dan perkenan Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu`alaikum Wr. Wb.



A.n. Ketua
 Ketua Jurusan Syariah

Drs. H. Syufa'at, M.Ag.
 NIP.19630910 199203 1 005

Tembusan:
 1. Kasubbag MIKWA STAIN Purwokerto
 2. Ketua Jurusan Syariah
 3. Arsip

KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
JURUSAN SYARIAH

Alamat Jl. Jend. A. Yani. No. 40A Purwokerto 53126
Telp. 0281 635624, 628250 Fax. 0281-636553 www.stainpurwokerto.ac.id.

Purwokerto, 9 Desember 2011

Nomor: St. 23/J Sya/PP.009/ 348-A/2011

Bimbingan Skripsi

Kepada Yth.
Ahmad Dahlan, M.S.I
Dosen Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto
Di
Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Berdasarkan Surat Penunjukkan Pembimbing Skripsi yang telah kami sampaikan dan surat pernyataan kesediaan menjadi pembimbing skripsi yang telah Saudara/i tanda tangani atas nama:

1. Nama : Chairul Umah
2. NIM : 072323009
3. Jurusan / Prodi : Syari'ah / EI
4. Angkatan Tahun : 2007/2008
5. Alamat : Ngaglik RT 03 RW 01 Sidomulyo Kec. Mantup Kab. Lamongan
6. Judul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH FINANCING (Study Kasus di BPRS Madinah Lamongan Jawa Timur)**

Maka kami menetapkan Saudara sebagai dosen pembimbing skripsi Mahasiswa/i tersebut. Mohon kerjasama Saudara/i untuk melaksanakan bimbingan skripsi sebaik-baiknya sebagaimana aturan yang berlaku.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Saudara/i kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Mengetahui,
Ketua Jurusan Syariah

Sekretaris Jurusan Syariah

Solikhin, M.Ag
19720805 200112 1002



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
JURUSAN SYARI'AH

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto 53126
Tlp. 0281-635624, 628250 Fax. 0281-636553 www.stainpurwokerto.ac.id

**SURAT PERNYATAAN
KESEDIAAN MENJADI PEMBIMBING SKRIPSI**

Berdasarkan surat penunjukan oleh Ketua Jurusan Syari'ah Nomor:
123/J.Sya/PP.009/309-a /2011 tentang Usulan Menjadi Pembimbing Skripsi atas:

Nama : Chairul Umah
NIM : 072323009
Smt./Prodi : IX / EI
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH FINANCING PADA BPRS MADINA
LAMONGAN

Saya menyatakan bersedia/~~tidak bersedia~~ menjadi pembimbing skripsi mahasiswa
bersangkutan.

Purwokerto, 7 Maret 2012

Ahmad Dahlan, M.S.I.
NIP. 19731014 200312 1 001

Catatan : * Coret yang tidak perlu



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
PURWOKERTO
JURUSAN SYARIAH
Alamat: Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Telp. 0281-635624 Fax. 636553
Purwokerto 53126

SURAT KETERANGAN
Sti. 23/J.Sya/PP.00.9/064/2012

Yang bertanda tangan di bawah ini Ketua Jurusan Syariah, menerangkan bahwa :

Nama : Choirul Umah .

NIM : 072323009


Semester : X

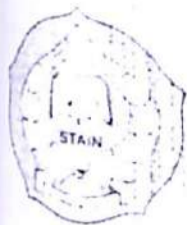
Prodi : Ekonomi Islam

Mahasiswa tersebut benar-benar telah melaksanakan ujian komprehensif pada hari : Kamis, 15 Maret 2012 dengan nilai C+.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Purwokerto, 16 Maret 2012
Ketua Jurusan


Drs. H. Syufa'at, M.Ag.
NIP. 19630910 199203 1 005



KEMENTERIAN AGAMA
 SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
 PURWOKERTO
 PERPUSTAKAAN

SURAT KETERANGAN WAKAF
 No. : Sti.23/Perpus./HM.02.2/ 1725/2012

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Chairul Umah
 NIM : 072323009
 Program : Sarjana / S1
 Jurusan/Prodi : Syariah/EI

Telah menyerahkan wakaf kepada Perpustakaan STAIN Purwokerto berupa uang sebesar Rp 40.000,00 (*empat puluh ribu rupiah*).
 Demikian surat keterangan wakaf ini di buat untuk menjadi maklum dan dapat digunakan seperlunya.

Purwokerto, 22 Juni 2012
 Kepala.



Asyhabuddin, S.Ag., S.S.M.A.
 NIP. 19750206 200112 1 001



SURAT KETERANGAN
NO. 353 /BPRS-MDN/VI/2012

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama Swida Dwi Handoyo, SE
 Jabatan Direktur
 Instansi PT. BPR Syariah Madinah

Dengan ini menerangkan bahwa

Nama Chairul Umah
 Alamat Ds. Sidomulyo Kec. Mantup Kab. Lamongan
 Bahwa nama tersebut di atas adalah mahasiswa STAIN Purwokerto, telah melaksanakan kegiatan penelitian tentang **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Financing** pada PT. BPR Syariah Madinah yang beralamat di Jl. Lamongrejo No. 26 Lamongan, yang dilaksanakan pada tanggal 19 Desember 2011 sampai dengan 23 April 2012.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Lamongan, 3 Juli 2012

PT. BPR SYARIAH
BANK MADINAH

Swida Dwi Handoyo, SE
 Direktur

Nama : Chairul Umah
 No. Induk : 072323009
 Jurusan/Prodi : Syariah/EI
 Nama Pembimbing : Ahmad Dahlan, M.S.I
 Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH FINANCING (Studi kasus di PT.BPRS Madinah Lamongan Jawa Timur)

No	Bulan	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan**	
				Pembimbing	Mahasiswa
1	Desember 2011	Kamis, 1	Perbaikan latar belakang masalah dan revisi tentang rencana kerangka skripsi Perbaikan Bab I ACC Seminar		
2	Desember 2011	Selasa, 6	Perbaikan Bab I setelah seminar		
3	Desember 2011	Jumat, 9	Perbaikan Bab I, II, III		
4	Desember 2011	Kamis, 22	Perbaikan Bab I, II, III		
5	April 2012	Sabtu, 7	Perbaikan Bab IV, V		
6	Mei 2012	Sabtu, 12	ACC Skripsi		
7	Juni 2012	Sabtu, 2			
8	Juni 2012	Jumat, 22			

* Diisi Pokok-pokok Bimbingan
 **Diisi Setiap Selesai Bimbingan

Purwokerto, 20 Juni 2012
 Pembimbing

 Ahmad Dahlan, M.S.I
 NIP. 19731014 200312 1 002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Chairul Umah
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 16 Juli 1989
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Desa Sidomulyo Kec.Mantup Kab.Lamongan
Nikah / Belum Nikah : Belum Nikah
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Nama orang tua :
a. Ayah : Suyitno
b. Ibu : Asrul Mawaddah

Pendidikan

MII Bahrul Ulum

SMPN 2 Mantup

MA Negeri Lamongan

SI STAIN Purwokerto

Lulus Tahun 2001

Lulus Tahun 2004

Lulus Tahun 2007

Lulus Teori Tahun 2012

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Purwokerto, 20 Mei 2012

Yang membuat



Chairul Umah
NIM. 072323009

CERTIFICATE

Number: St.23/U.Bhs/PP.009/TE.R.21/IV/2008

This is to certify that

Name : Chaerul Ummah

Place, date of birth : Lamongan, July 16th 1989

Student Number : 072323009

Has taken TOEFL-like test with paper based organized by Language Service Unit of STAIN Purwokerto on April 19th 2008 with obtained result as follows:

- | | |
|-------------------------------------|-------|
| 1. Listening Comprehension | : 43 |
| 2. Structure and Written Expression | : 39 |
| 3. Reading Comprehension | : 38 |
| Obtained Score | : 400 |

This TOEFL-like test was held in STAIN Purwokerto.

Purwokerto, June 1st 2008
Head of Language Service Unit

(Supriyanto, Lc. M. SI)
NIP. 150.290.691



الامتنان

الرقم : 23 Bhs/Slt. 23/98.T.A.I.U

منحت إلى الاسم
المولود في
رقم القيد
التي حصل على النتيجة فهم المسموع
فهم العبارات و التراكيب
فهم المفردات و النصوص و القواعد
٤٧٧ :
٥٢ :
٥٥ :
٣٦ :
٤٧٧ :

في اختبارة المهارات اللغوية العربية التي قامت بها الوحدة لخدمة اللغة في التاريخ ١٤ يونيو ٢٠٠٨

بورو و كرتو : ٢ أغسطس ٢٠٠٨
رئيس الوحدة لخدمة اللغة

سوبرانتو ، M.SI
رقم الموظف : ١٦٩٠٦٩٠٦٩١

Sertifikat

BACA TULIS AL-QUR'AN DAN PRAKTEK PENGALAMAN IBADAH SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) PURWOKERTO GELOMBANG I TH. AKADEMIK 2007 - 2008

Nomor : STA.26/K/PUBP/ 175 / 1 / 2008

Diberikan kepada :

Chairul Umah/ 072323009

Sebagai tanda yang bersangkutan telah lulus
dalam **Ujian Baca tulis Al-Qur'an dan Praktek Pengamalan Ibadah**
yang diselenggarakan oleh Pengelola Ujian BTA dan PPI STAIN Purwokerto.

Purwokerto, 24 Januari 2008

Pengelola Ujian BTA dan PPI STAIN Purwokerto

Susandra, M. Ag
Koordinator,



Susandra, M. Ag
150 290 690



DEPARTEMEN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT KOMPUTER

Alamat : Jl Jend. Ahmad Yani No. 40 A Telp. 0281 - 635624 Fax. 636553 Purwokerto 53126

SKALA PENILAIAN

NILAI	EKUIVALENSI	KETERANGAN
A	90 - 100	SANGAT MEMUASKAN
B	80 - 89	MEMUASKAN
C	60 - 79	CUKUP
D	< 59	KURANG

SERTIFIKAT

Nomor : Sti-23/UPT Komp- 501/II/2010

Diberikan kepada :

CHAIRUL UMAH

NIM : 072323009

lahir pada tanggal : 16 Juli 1989 di Lamongan

Sebagai tanda yang bersangkutan telah mengikuti dan menempuh Ujian Akhir Komputer pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto Program Microsoft Office

MATERI PENILAIAN

MATERI	NILAI
Microsoft Word	B
Microsoft Excel	B.



Purwokerto, 01 Pebruari 2010
Kepala UPT Komputer

Agus Srinanto, M.Si

NIP. 19750907.199903.1.002



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT (P3M)

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No.40A Telp. 0281-635624 Fax. 636553 Purwokerto 53126

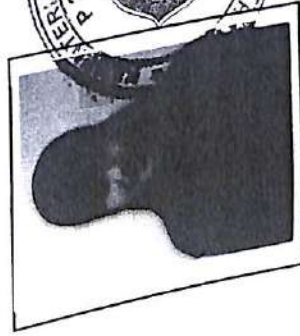
SERTIFIKAT

NO. Sti.23/P3M/PP.06/081/2010

Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat (P3M) STAIN Purwokerto menerangkan bahwa:

Nama : Chairul Ummah
NIM : 072323009
Jurusan / Prodi : Syari'ah/ EI
Telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Mahasiswa STAIN Purwokerto Tahun 2010 di:
Desa : Mrebet
Kecamatan : Selaganggeng
Kabupaten : Purbalingga

Mulai tanggal 14 Juli 2010 sampai 15 Agustus 2010 dan dinyatakan "LULUS", dengan nilai 82 (A-).
Sertifikat ini diberikan sebagai bukti bahwa mahasiswa tersebut telah mengikuti KKN dan sebagai syarat mengikuti ujian munaqasyah skripsi.



Purwokerto, 25 Oktober 2010
Kepala P3M,

atman
Drs. M. Irsyad, M.Pd.I. &
NIP. 19681203 199403 1 003



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
Laboratorium Jurusan Syari'ah

Jl. Jend. A. Yani No. 40 A. Telp. 0281-635624 Fax. 636553 Purwokerto 53126

Sti. 23/Lab. Sya/PPL.Sya/047/2011

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia PPL/PKL Jurusan Syari'ah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto pada tanggal 9 April 2011 menerangkan bahwa :

Nama : 072323009
Chairul Umah
NIM :
Jurusan/Prodi : Syari'ah/Ekonomi Islam

Telah mengikuti PPL Jurusan Syari'ah STAIN Purwokerto Tahun Akademik 2010/2011 di :

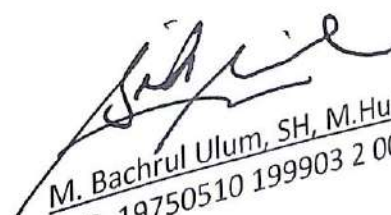
BPRS Madinah Lamongan

Mulai dari tanggal 24 Januari sampai dengan 4 Maret 2011 dan dinyatakan LULUS dengan nilai A.

Sertifikat ini diberikan sebagai tanda bukti telah mengikuti PKL Jurusan Syari'ah STAIN Purwokerto dan sebagai syarat mengikuti ujian munaqosyah skripsi.


Purwokerto, 20 April 2011

Ka. Lab. Jurusan Syari'ah/
Ketua Panitia PPL Syari'ah


M. Bachrul Ulum, SH, M.Hum.
NIP. 19750510 199903 2 002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Syari'ah




Drs. H. Syufa'at, M.Ag
NIP. 19630910 199203 1 005