

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH TAMARA DI KJKS  
MITRA SEJAHTERA SUBAH BATANG**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md)



Oleh :

ASAL BUKU INI	:	Penulis
PENERBIT/HARGA	:	
TGL. PENERIMAAN	:	9 Juli 2018
NO. KLASIFIKASI	:	TAD-3 PBS 18-044 KUR-P
NO. INDUK	:	1842 044

**ANISA AYU KURNIASIH**  
2012114136

**JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN  
2017**

## DEKLARASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anisa Ayu Kurniasih

NIM : 2012114136

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah TAMARA (Studi Kasus Di KJKS Mitra Sejahtera Subah Batang).

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila Tugas Akhir ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 7 November 2017

Yang Menyatakan,



Anisa Ayu Kurniasih  
2012114136

## NOTA PEMBIMBING

**H. Gunawan Aji, M.Si**

Jl. Ampera No 37 Rt 04/04 Pagungan Tegal

Lamp : 3 (tiga) eksemplar

Hal : Naskah Tugas Akhir Sdri. Anisa Ayu Kurniasih

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Pekalongan  
c.q. Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah  
di  
PEKALONGAN

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Tugas Akhir Saudara/i.

Nama : ANISA AYU KURNIASIH

NIM : 2012114136

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah TAMARA (Studi Kasus Di KJKS Mitra Sejahtera Subah Batang).

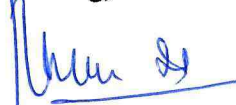
Dengan ini mohon Tugas Akhir Saudara/i tersebut segera dapat dimunaqasahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Pekalongan, 7 November 2017

Pembimbing,



**H. Gunawan Aji, M. Si**

NIP. 19690227 200712 1 001



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Kusuma Bangsa No.09 Pekalongan Telp. (0285) 412575 fax (0285) 423418

### PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan Tugas Akhir Saudari:

Nama : ANISA AYU KURNIASIH  
NIM : 2012114136  
Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TAMARA (STUDI KASUS DI KJKS MITRA SEJAHTERA SUBAH BATANG).

telah diujikan pada hari Kamis tanggal 7 Desember 2017 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Penguji I

**Dr. H. Makrum Kholil, M.Ag**  
NIP. 19650621 199203 1 002

Penguji II

**Aenurofik, M.A**  
NIP. 19820120 201101 1 001

Pekalongan, 18 Desember 2017

Disahkan oleh Dekan,



**Dr. Shinta Dewi Rismawati, M.H.**  
NIP. 19750220 199903 2 001

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

### 1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	sas	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	zal	z	zet (dengan titik di bawah)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	'	koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	hamzah	.	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal rangkap	Vokal Panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	أي = ai	إي = ī
أ = u	أو = au	أو = ū

## 3. Ta Marbutah

*Ta Marbutah* hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرآة جميلة      ditulis      *mar'atun jamilah*

*Ta Marbutah* mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة      ditulis      *fatimah*

#### 4. *Syaddad (tasyid, geminasi)*

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberikan tanda *syaddad* tersebut.

Contoh :

ربنا	ditulis	<i>rabbānā</i>
البر	ditulis	<i>al-birr</i>

#### 5. **Kata sandang (artikel)**

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu

Contoh :

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rajulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البيدع	ditulis	<i>al-badi'</i>
اجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

## 6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /'/.

Contoh :

أمرت            ditulis            *umirtu*

شيء            ditulis            *syai'un*



## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya.

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta yang selalu mendukung dan memberikan doa sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan D3 Perbankan Syariah IAIN Pekalongan.
2. Terima kasih kepada bapak H. Gunawan Aji, M.Si selaku dosen pembimbing yang membimbing, memberikan masukan dan saran dengan penuh kesabaran dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Seluruh dosen Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmunya.
4. Teman – teman seperjuangan PBS D angkatan 2014 yang menemani berjuang dalam menempuh studi bersama.
5. Almameterku tercinta IAIN Pekalongan.
6. Serta semua pihak yang telah mendukung dalam penyusunan Tugas Akhir ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terima kasih semuanya.

## **MOTTO**

**Sebaik – Baik Manusia Di Antaramu Adalah Yang Bermanfaat Bagi  
Manusia Lainnya.**

**(HR. Bukhari Muslim)**

## ABSTRAK

Nama : Anisa Ayu Kurniasih

NIM : 2012114136

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah TAMARA  
(Studi Kasus Di KJKS Mitra Sejahtera Subah Batang)

Banyaknya jumlah koperasi yang ada, tentu akan menimbulkan persaingan yang ketat di berbagai bidang terutama bidang pelayanan. Pelayanan merupakan perilaku perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Bagi sebuah lembaga keuangan, kepuasan nasabah sangat penting untuk meningkatkan besar nasabah. Dalam lembaga keuangan kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan nasabah.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di KJKS Mitra Sejahtera Subah Batang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di KJKS Mitra Sejahtera Subah Batang.

Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian menggunakan penelitian survey. Metode pengumpulan data adalah metode kuesioner. Penelitian ini dilakukan di KJKS Mitra Sejahtera dengan pengambilan sampel berjumlah 50 orang. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linear berganda dengan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastitas.

Hasil penelitian berdasarkan hasil analisis uji determinasi diperoleh koefisien determinasi sebesar 0,163. Hal ini berarti bahwa 16,3% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yaitu variabel *tangible*, *empathy*, *reliable*, *responsivess*, *assurance* dan sisanya 83,7% dipengaruhi oleh variabel lain. Sedangkan dengan uji regresi linear berganda memperoleh hasil persamaan  $Y = 23,314 - 0,238X_1 + 0,334X_2 - 0,292X_3 + 0,493X_4 - 0,502X_5 + e$ . Hasil penelitian dengan uji t memperoleh variabel *tangible* (X1), *empathy* (X2), dan *responsivess* (X3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan variabel *reliability* (X4) dan *assurance* (X5) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan nasabah

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya kepada kita semua. Tak lupa kita panjatkan shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “ Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah TAMARA (Studi Kasus Di KJKS Mitra Sejahtera Subah Batang)”. Tugas akhir ini disusun dalam rangka menyelesaikan pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah IAIN Pekalongan.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir selesai berkat bantuan, bimbingan, dan dorongan berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ade Dedi Rohayana, M.Ag selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Ibu Dr. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
3. Bapak H. Tamamudin, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
4. Bapak H. Gunawan Aji, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan dan masukan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Dr. Siti Qamariyah, M.Si selaku dosen wali yang selalu memberikan bimbingan dan pengarahan selama perkuliahan.

6. Seluruh dosen pengajar Program Diploma III Perbankan Syariah IAIN Pekalongan.
7. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
8. Segenap Pimpinan dan Staf Karyawan KJKS Mitra Sejahtera Subah - Batang yang telah memberikan ijin serta kemudahan untuk melaksanakan penelitian.
9. Teman - teman Mahasiswa IAIN Pekalongan yang telah banyak memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis hingga selesainya penelitian ini.
10. Teman-teman seperjuangan PBS D angkatan 2014.
11. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah berkenan memberikan bantuan dalam bentuk apapun.

Peneliti telah berusaha semaksimal mungkin dalam penyusunan Tugas Akhir ini, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Akhir kata, peneliti berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 7 November 2017



Anisa Ayu Kurniasih  
NIM. 2012114136

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>DEKLARASI</b> .....	ii
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	ix
<b>MOTTO</b> .....	x
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	5
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	6
E. Penegasan Istilah .....	7
F. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II KERANGKA TEORI</b> .....	9
A. Landasan Teori .....	9
1. Pelayanan .....	9
2. Kepuasan Nasabah .....	13
B. Tinjauan Pustaka .....	15
C. Kerangka Berpikir .....	28
D. Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	31
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	31
C. Variabel Penelitian .....	32

D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	33
E. Sumber Data .....	34
F. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data .....	34
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	36
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
A. Profil KJKS Mitra Sejahtera.....	41
B. Karakteristik Responden.....	49
C. Analisis Data Penelitian.....	53
1. Uji Instrumen .....	53
2. Uji Asumsi Klasik .....	57
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
4. Uji t.....	62
5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	63
D. Pembahasan .....	65
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Ini .....	18
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan .....	53
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Transaksi .....	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas Instrumen .....	57
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Durbin Watson .....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	63
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi.....	64



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Simpanan Tamara.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KSPPS Mitra Sekahtera.....	48
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan P-P Plot.....	59
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastistas.....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Hasil Uji Kuesioner
- Lampiran 4 Surat Pengantar dan Izin Penelitian
- Lampiran 5 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian
- Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup

## BAB I PENDAHULUAN



### A. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat. Hal ini dibuktikan dengan berdirinya lembaga-lembaga keuangan syariah dan muncul adanya persaingan antar lembaga keuangan yang semakin kompetitif sehingga setiap perbankan bersaing untuk menjadi pemenang. Salah satunya adalah koperasi yang ingin meningkatkan kualitasnya.

Banyaknya jumlah koperasi yang ada, tentu juga akan menimbulkan persaingan yang ketat di berbagai bidang terutama bidang pelayanan. Seperti yang diketahui sekarang pelayanan nasabah sering kurang mendapat perhatian dari berbagai lembaga keuangan. Pelayanan nasabah sering tidak dianggap serius dengan anggapan nasabah yang membutuhkan perusahaan tersebut. Padahal seorang nasabah bisa berpengaruh penting pada pertumbuhan perusahaan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menempatkan lembaga keuangan agar lebih unggul dari para pesaingnya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih unggul dari pada para pesaingnya.

Pelayanan merupakan perilaku perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 1998), hlm 83.

Bagi sebuah lembaga keuangan, kepuasan nasabah sangat penting untuk meningkatkan besar nasabah. Menurut Zeithmal, kepuasan konsumen dipengaruhi oleh persepsi atas kualitas jasa, persepsi atas harga, serta faktor situasional dan faktor personal. Kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh kualitas produk yang diberikan pada pelanggan dalam proses penyerahan jasa.<sup>2</sup> Kepuasan nasabah juga dapat mempengaruhi keuntungan dari lembaga itu sendiri. Apabila nasabah merasa puas maka nasabah akan loyal kepada lembaga tersebut sehingga kecil kemungkinan nasabah akan berpindah ke lembaga keuangan lain. Namun apabila nasabah merasa kecewa maka besar kemungkinan mereka akan berpindah ke lembaga keuangan lain.

Koperasi Jasa Keuangan Syariah atau biasa disebut KJKS adalah koperasi yang kegiatan usahanya bergerak di bidang pembiayaan investasi dan simpanan sesuai pola bagi hasil atau dengan prinsip syariah. Pada umumnya setiap koperasi mempunyai beberapa produk salah satunya produk simpanan.

KJKS Mitra Sejahtera menyediakan beberapa produk simpanan salah satunya yaitu Tabungan Masyarakat Menuju Sejahtera (TAMARA). Produk TAMARA menggunakan akad wadiah dhamanah di mana penyetorannya dilakukan setiap saat dan pengambilannya dapat dilakukan sewaktu – waktu.

KJKS Mitra Sejahtera juga memberikan bonus berupa hadiah yang diundi setiap akhir tahun. Tetapi, hadiah yang akan diberikan belum diketahui oleh nasabah dan pemberiannya atas kebijakan dari pihak KJKS Mitra Sejahtera.

---

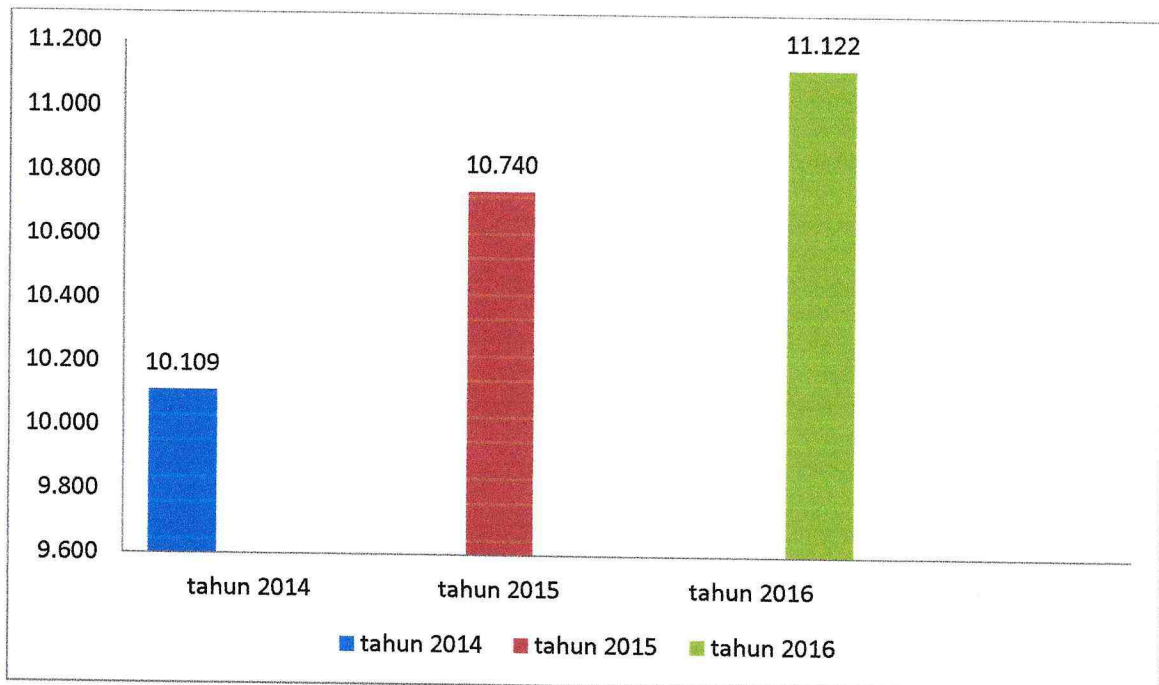
<sup>2</sup> Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm 90.

Di mana nasabah yang datang langsung ke KJKS Mitra Sejahtera akan mendapatkan kupon tanpa adanya minimal penyetoran.

Simpanan Tamara juga merupakan salah satu produk yang ada di KJKS Mitra Sejahtera yang mengalami kenaikan jumlah nasabah per tahun. Grafik jumlah nasabah Tamara dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2016 sebagai berikut :

**Gambar 1.1**

**Grafik Simpanan Tamara tahun 2014, 2015, dan 2016**



Dibandingkan dengan simpanan Tamara yang mengalami kenaikan jumlah nasabah ada pula salah satu produk yang mengalami penurunan jumlah nasabah per tahun yaitu Tabungan Sembako (TASKO). Tabungan Sembako juga merupakan salah satu produk simpanan yang ada di KJKS Mitra Sejahtera yang dapat diambil seminggu sebelum Hari Raya Idul Fitri. Jumlah nasabah tabungan sembako dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2016 adalah

di tahun 2014 berjumlah 1500, di tahun 2015 berjumlah 1255, dan di tahun 2016 berjumlah 1125.

Salah satu faktor yang mempengaruhi jumlah nasabah yaitu kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diberikan memuaskan nasabah maka nasabah menjalin hubungan yang baik. Sebaliknya, apabila nasabah merasa kecewa maka nasabah akan membawa pengaruh buruk terhadap nasabah lain. Selain itu nasabah juga membutuhkan komitmen dan kesungguhan petugas dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan dari seorang *frontliner* juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan juga dapat dijadikan cerminan atau wajah dari baik buruknya *image* atau citra koperasi tersebut. Bagian *frontliner* yang terdapat di KJKS Mitra Sejahtera terdiri dari seorang *Customer service* dan *teller*.

KJKS Mitra Sejahtera Subah juga menerapkan pelayanan prima (*service excellent*), karena pelayanan prima itu sangat penting bagi nasabah. Seperti halnya setiap karyawan harus melayani para nasabah dengan sepenuh hati, ramah, sopan, teliti, tidak ceroboh dalam melayani nasabah, melayani nasabah dengan semaksimal mungkin sehingga tidak terlalu lama dalam pelayanan, dan melakukan pelayanan yang terbaik. Di KJKS Mitra Sejahtera sering diadakan evaluasi tentang pelayanan yang dilakukan setiap karyawan, apabila karyawan tersebut tidak melakukan pelayanan dengan baik maka karyawan tersebut akan mendapatkan peringatan agar melayani nasabah dengan sepenuh hati<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Woro, Wawancara Pribadi, 10 Agustus 2017.

Dalam melakukan tugas utama dengan baik petugas/karyawan perlu dibekali kemampuan dan keterampilan untuk melayani yaitu tentang dasar-dasar pelayanan agar nasabah yang dilayani semakin merasa puas. Seperti halnya semua karyawan harus melayani para nasabah dengan sepenuh hati, ramah, sopan, teliti, tidak ceroboh dalam melayani nasabah, melayani nasabah dengan semaksimal mungkin sehingga dalam pelayanan tidak terlalu lama dalam pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan ini dalam bentuk Tugas Akhir (TA) dengan judul “**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah TAMARA (Studi Kasus Di KJKS Mitra Sejahtera Subah Batang)**”.

#### **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah tersebut, permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di KJKS Mitra Sejahtera Subah Batang?

#### **C. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini peneliti akan memberikan batasan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah TAMARA di KJKS Mitra Sejahtera Subah Batang.

#### **D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di KJKS Mitra Sejahtera Subah Batang.

##### **2. Manfaat Penelitian**

###### **a. Bagi Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan bagi pembaca dan penyusun tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Serta dapat menjadi referensi atau literatur penelitian lebih lanjut lagi dengan judul atau tema yang sejenis.

###### **b. Bagi KJKS Mitra Sejahtera**

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi KJKS Mitra Sejahtera untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam kinerja karyawan.

###### **c. Bagi Masyarakat**

Memberikan masukan dan informasi sebagai pertimbangan untuk menjadi nasabah di KJKS Mitra Sejahtera.

#### **E. Penegasan Istilah**

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman istilah pada judul tugas akhir ini, maka perlu adanya penjelasan lebih lanjut terhadap judul tersebut. Adapun penegasan judul tugas akhir di atas adalah sebagai berikut:



### 1. Pengaruh

Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.<sup>4</sup>

### 2. Kualitas

Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan.<sup>5</sup>

### 3. Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya.<sup>6</sup> Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

### 4. Kepuasan nasabah

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang nasabah rasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>7</sup>

### 5. Tabungan Masyarakat Menuju Kesejahteraan (TAMARA)

TAMARA merupakan simpanan yang penyetoran dan penarikannya dilakukan setiap saat.<sup>8</sup> TAMARA juga simpanan yang

---

<sup>4</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), hlm. 1045.

<sup>5</sup> Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa* (Jakarta: Indeks, 2011), hlm. 11.

<sup>6</sup> Malayu Hasibuan, *Dasar – Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 152.

<sup>7</sup> M. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor: Ghlmia Indonesia, 2004), hlm. 104.

<sup>8</sup> Brosur Produk di KJKS Mitra Sejahtera

dapat diambil sewaktu-waktu, tanpa ada batas jumlah minimal dalam penyeterannya.

#### **F. Sistematika Penulisan**

BAB I Pendahuluan, berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan.

BAB II Kerangka Teori, berisi tentang landasan teori terdiri dari : kepuasan nasabah dan konsep pelayanan yang mencakup definisi kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, tinjauan pustaka, kerangka berpikir, dan hipotesis.

BAB III Metode Penelitian, merupakan metode penelitian yang mencakup jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, variabel penelitian, populasi, sampel, teknik sampling, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV Analisis Data dan Pembahasan, berisi tentang analisis data meliputi : karakteristik responden, uji validitas, uji reabilitas, uji regresi linear berganda, uji determinasi dan uji t.

BAB V Penutup merupakan bagian penutup penelitian yang terdiri dari kesimpulan dan saran penelitian.

## BAB V

### PENUTUP



#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari bab sebelumnya maka penulis memberikan kesimpulan antara lain yaitu:

1. Berdasarkan uji signifikansi tidak ada masalah multikolinearitas dan tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.
2. Berdasarkan hasil analisis uji determinasi didapatkan koefisien determinasi sebesar 0,163. Hal ini berarti bahwa 16,3% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yaitu variabel *tangible*, *empathy*, *reliable*, *responsivess*, *assurance* dan sisanya 83,7% dipengaruhi oleh variabel lain.
3. Berdasarkan Uji parsial (Uji t) diperoleh :
  - a. Variabel *tangible* memiliki t hitung sebesar - 1,396. Karena t hitung kurang dari t tabel yaitu  $1,396 < 2,014$ , maka dengan demikian variabel *tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
  - b. Variabel *empathy* memiliki t hitung sebesar 1,396 Karena t hitung kurang dari t tabel yaitu  $1,396 < 2,014$ , maka dengan demikian variabel *empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
  - c. Variabel *responsivess* memiliki t hitung sebesar - 1,747. Karena t hitung kurang dari t tabel yaitu  $1,747 < 2,014$  maka variabel *responsivess* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

- d. Variabel *reliable* memiliki t hitung sebesar 2,185 dan nilai signifikansi 0,034. Karena t hitung lebih dari t tabel yaitu  $2,185 > 2,014$  dan nilai signifikansi  $0,034 < 0,05$  maka variabel *reliable* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- e. Variabel *assurance* memiliki t hitung sebesar  $-2,098$  dengan tingkat signifikansi 0,042. Karena t hitung kurang dari t tabel yaitu  $2,098 > 2,014$  dan nilai signifikasinya  $0,042 < 0,05$  maka variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

## B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan penelitian yang dilakukan di atas, maka penulis memberikan saran:

Bagi pihak KJKS Mitra Sejahtera:

- a. Hendaknya dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah dan meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah merasa lebih puas dan loyal kepada KJKS Mitra Sejahtera.
- b. Perlu adanya evaluasi kinerja karyawan terhadap pelayanan yang diberikan. Apabila ada yang melanggar aturan tentang cara pelayanan yang diterapkan oleh KJKS maka karyawan tersebut akan mendapat teguran, sehingga dapat diketahui seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh karyawan.
- c. Karyawan yang berhadapan langsung dengan nasabah seperti teller, cs, dan marketing, sebaiknya bersikap lebih ramah dan sabar terhadap nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA



### A. Buku

Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Jakarta: Alfabeta.

Arikunto, Suharsimi. *Metode Penelitian; Suatu Pendekatan Praktik*. 2006. Jakarta: Rineka Cipta.

Azwar, Saifudin. *Metode Penelitian*. 1999. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. 2014. Yogyakarta: Gava Media.

Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. 2008. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Diktat Kuliah. *Statistika Bisnis*. Pekalongan: Stain Pekalongan.

Ghazali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* 2016. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hajar, Ibnu. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan* 1999. Jakarta: Grafindo Persada.

Hasibuan, Malayu S.P. *Dasar-Dasar Perbankan*. 2007. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Jogiyanto, H.M. *Metodologi Penelitian Bisnis*. 2004. Yogyakarta: BPFE.

Jogiyanto. *Pedoman Survei Kuesioner*. 2014. Yogyakarta: BPFE.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. 1998. Jakarta: Erlangga.

Lupiyodi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*. 2001.

Jakarta: Salemba Empat

Mardalis. *Metode Penelitian*. 2007. Jakarta: Bumi Aksa.

Nasution, M. *Manajemen Jasa Terpadu*. 2004. Bogo Ghlmia Indonesia.

Riduwan. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. 2013. Bandung:

Alfabeta.

Ruslan, Rosady. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. 2010.

Jakarta: Rajawali.

Suryabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*. 1997. Jakarta: Raja Grafindo

Persada

Taniredja, Tukiran dan Hidayati Mustafidah. *Penelitian Kuantitatif*. 2012.

Bandung: Alfabeta.

Teguh, Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi, Teori dan Aplikasi*.

2010. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa*. 2011. Jakarta: Indeks.

## **B. Jurnal**

Amanullah, Alifian. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap*

*Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pd. Bkk Wedi Kabupaten Klaten*

*Cabang Karanganom)*. Skripsi. 2012. Semarang: Universitas

Dipomegoro.

Ayuningsih, Novita. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*

*Nasabah Koperasi Pemuda Buana (KOPENA) Cabang Pekalongan*.

- Tugas Akhir D3 Perbankan Syariah. 2015. Pekalongan: Perpustakaan Stain Pekalongan
- Hardiyati. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Skripsi 2010. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Larasati, Putri Romdhiana. *Manajemen Jasa Pelayanan Pada Customer Service Di Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Pekalongan*. Tugas Akhir D3 Perbankan Syariah. 2008. Pekalongan: Perpustakaan Stain Pekalongan.
- Nugraeni, Arinta Laily Suci. *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Teller di BTN Cabang Pekalongan*. Tugas Akhir D3 Perbankan Syariah. 2015. Pekalongan: Perpustakaan Stain Pekalongan.
- Prasetyo, Moh Arman. *Analisis Pelayanan BSM Cabang Pekalongan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pendidikan*. Tugas Akhir D3 Perbankan Syariah. 2010. Pekalongan: Perpustakaan Stain Pekalongan.
- Rosyida, Fairus. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Di Bmt Istiqlal Pekalongan*. Tugas Akhir D3 Perbankan Syariah. 2010. Pekalongan: Perpustakaan Stain Pekalongan.
- Saptariani, Agita. *Preferensi Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Di Bank Syariah ( Studi Kasus Nasabah BNI Syariah Cabang Pekalongan*. Tugas Akhir D3 Perbankan Syariah. 2014. Pekalongan: Perpustakaan Stain Pekalongan.

Sulistiyani, Zuanita Amalia. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Dengan Dimensi CARTER (Studi Pada KJKS BMT Al Fath Pesagen, Gunungwungkal, Pati)*. Skripsi. 2017. Yogyakarta: Universitas Islam Sunan Kalijaga.

Utoyo, Anis Rokhmah. *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Pada Front-Liner Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan*. Tugas Akhir D3 Perbankan Syariah. 2015. Pekalongan: Perpustakaan Stain Pekalongan.

### **C. Sumber Lain**

Modul RAT KJKS Mitra Sejahtera Subah

Data KJKS Mitra Sejahtera



Lampiran1: Kuesioner

**Kuesioner Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Nasabah Tamara Di KJKS Mitra Sejahtera Subah Batang**

Guna keperluan penelitian yang saya lakukan serta untuk memenuhi kewajiban membuat Tugas Akhir (TA) sebagai calon Ahli Madya (A.Md) di IAIN Pekalongan Jurusan Perbankan Syariah, maka perkenankanlah mohon bantuan bapak / ibu / saudara untuk berpartisipasi mengisi formulir di bawah ini, dan menjawab semua kuesioner yang ada. Atas perhatian dan bantuan saya ucapkan banyak terima kasih.

**Identitas Responden**

(Petunjuk : \*Berilah Tanda silang (X) pada jawaban yang anda maksud)

1. Nama Responden :
2. Jenis kelamin\* : a. Laki – laki                      b. Perempuan
3. Usia\* :
  - a. < 20 th                                              d. 40 th – 49 th
  - b. 20 th – 29 th                                      e. > 50 th
  - c. 30 th – 39 th
4. Pekerjaan\* :
  - a. Pelajar / Mahasiswa                              d. Wiraswasta
  - b. Karyawan swasta                                e. Lain – lain
  - c. Pegawai Negeri
5. Penghasilan per bulan\* :
  - a. < Rp 1.000.000                                      d. Rp3.000.000 – Rp 4.000.000
  - b. Rp 1.500.000 – Rp 2000.000                      e. > Rp 4.000.000
  - c. Rp 2.000.000 –Rp 3.000.000
6. Lama menjadi nasabah Mitra Sejahtera \* :
  - a. < 2 th                                              d. 6 th – 10 th
  - b. 2 th – 4 th                                              e. >10 th
  - c. 4 th – 6 th
7. Dalam 1 bulan berapa kali anda melakukan transaksi pada simpanan TAMARA ?
  - a. 1 Kali                                              e. 5Kali
  - b. 2 Kali
  - c. 3 Kali
  - d. 4 Kali

### Petunjuk Pengisian: Kualitas Pelayanan

Jawablah pertanyaan di bawah ini yang sesuai dengan kualitas pelayanan dan kepuasan anda atas pelayanan KJKS Mitra Sejahtera, dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu kolom yang sesuai dengan pendapat nasabah. Berikut butir – butir pertanyaannya :

Keterangan : Sangat Baik (SB), Baik (B), Cukup Baik (KB), Kurang Baik (KB ), Tidak Baik (TB)

Indikator	SB	B	CB	KB	TB
Tangible					
1. Kenyamanan gedung KJKS Mitra Sejahtera					
2. Penampilan petugas yang rapi					
3. Kelengkapan peralatan yang digunakan					
4. Lokasi yang strategis sehingga dapat dijangkau dengan mudah.					

Empathy	SB	B	CB	KB	TB
1. Petugas paham terhadap kebutuhan nasabah.					
2. Petugas menjadi pendengar yang baik dalam menanggapi keluhan nasabah.					
3. Keramahan petugas dalam menghadapi nasabah.					

Responsivess	SB	B	CB	KB	TB
1. Kesigapan petugas dalam membantu dan melayani nasabah					
2. Petugas harus tanggap terhadap masalah yang disampaikan nasabah.					
3. Kemampuan petugas untuk merespon dengan cepat dalam mengatasi keluhan nasabah.					

Reliability	SB	B	CB	KB	TB
1. Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas					
2. Petugas cermat dan teliti dalam melayani nasabah.					
3. Pelayanan dari petugas yang cepat dan tepat.					
4. Pelayanan yang ramah dan siap menolong.					
5. Efektivitas waktu yang diberikan petugas.					

Assurance	SB	B	CB	KB	TB
1. Jaminan pelayanan yang dapat dipercaya					
2. Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam melakukan transaksi sudah baik					
3. Petugas bersikap sopan dan ramah dalam melayani transaksi					
4. Petugas membuat nasabah merasa aman dalam bertransaksi.					

### **Petunjuk Pengisian: Kepuasan Nasabah**

Jawablah pertanyaan di bawah ini yang sesuai dengan kualitas pelayanan dan kepuasan anda atas pelayanan KJKS Mitra Sejahtera, dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu kolom yang sesuai dengan pendapat nasabah. Berikut butir – butir pertanyaannya :

Keterangan : Sangat Puas (SP), Puas (P), Cukup Puas (KP), Kurang Puas (KP), Tidak Puas (TP)

NO	Indikator	SP	P	CP	KP	TP
1	Nasabah merasa puas dengan prosedur simpanan					
2	Nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas					
3	Nasabah merasa puas dengan kemampuan para petugasnya.					
4	Nasabah merasa puas dengan keramahan petugas					
5	Nasabah merasa puas dengan menjadi nasabah di KJKS Mitra Sejahtera					

Lampiran 2: Tabulasi Hasil Kuesioner

Resp	Tangible					Empathy					Responsiveness					Reliability					Assurance					Total X	Kepuasan				
	p1	p2	p3	p4	Jmlh X1	p1	p2	p3	Jmlh X2	p1	p2	p3	Jmlh X3	p1	p2	p3	p4	p5	Jmlh X4	p1	p2	p3	p4	Jmlh X5	p1		p2	p3	p4	p5	Total Y
1	5	4	4	5	18	4	4	4	15	3	3	3	9	5	4	5	4	4	22	5	4	5	4	18	4	4	4	4	5	21	
2	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	4	5	21	5	5	4	5	19	4	4	5	4	5	22	
3	5	4	4	5	18	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	4	4	4	4	5	21	
4	5	4	5	5	19	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21	
5	4	4	4	5	17	4	4	4	12	3	3	3	9	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	
6	3	3	3	4	13	3	3	3	14	3	4	4	11	4	5	4	3	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	
7	5	5	5	5	20	5	4	4	13	4	3	3	10	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	5	4	4	5	4	22	
8	5	4	4	5	18	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	5	4	4	21	5	4	5	4	18	5	5	4	5	5	24	
9	5	4	3	4	16	4	5	4	13	5	2	2	9	3	3	5	4	3	17	3	3	5	3	14	5	5	5	5	5	25	
10	5	4	5	5	19	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	4	3	19	5	4	4	3	16	5	4	4	4	4	21	
11	5	5	4	5	19	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	
12	5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	2	4	10	4	5	5	5	5	23	5	5	5	5	19	5	5	5	5	5	25	
13	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	
14	4	5	3	4	16	5	4	4	13	3	3	3	9	3	3	4	4	4	18	4	3	4	4	15	5	5	5	5	5	25	
15	5	4	4	3	16	4	3	4	11	4	4	3	11	3	3	5	4	4	20	4	4	5	4	17	4	5	4	4	5	22	
16	4	4	4	5	17	4	3	4	11	5	3	5	13	3	3	5	4	5	22	3	3	5	5	16	5	4	5	5	5	24	
17	4	5	4	5	18	5	2	4	11	4	4	5	13	3	4	3	4	5	19	3	4	3	5	15	5	5	4	4	4	22	
18	4	4	5	5	18	4	5	4	13	3	5	5	13	5	4	5	4	5	22	4	4	5	5	18	4	4	4	4	4	20	
19	5	4	4	5	18	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	
20	4	4	3	4	15	4	4	4	12	3	4	4	11	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	
21	5	5	5	5	20	5	4	3	12	5	5	5	15	4	4	5	3	5	21	4	4	5	5	18	4	4	4	4	4	20	
22	5	5	5	5	20	5	5	4	14	3	4	4	11	4	4	5	4	5	22	4	5	5	5	19	5	4	4	4	4	21	











P13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	- ,202 ,159 50	,271 50 50	,120 50 50	,342 50 50	,271 50 50	,150 50 50	,009 50 50	,123 50 50	,099 50 50	,272 50 50	,276 50 50	1 50 50	,062 50 50	,009 50 50	,253 50 50	,055 50 50	,319 50 50	,062 50 50	,253 50 50	,408 50 50
P14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,208 ,148 50	-,023 874 50	-,023 874 50	,192 ,181 50	-,023 874 50	,333 018 50	,088 ,545 50	,408 ,003 50	-,103 ,475 50	-,113 ,436 50	,068 ,641 50	,062 ,667 50	1 ,545 50	,088 ,545 50	,293 ,039 50	,149 ,302 50	,000 1,000 50	1,000 ,000 50	,293 ,039 50	,428 ,002 50
P15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,288 ,043 50	,080 ,580 50	,281 ,048 50	,048 ,741 50	,080 ,580 50	,322 ,023 50	1,000 ,000 50	,031 ,832 50	-,160 ,269 50	-,089 ,541 50	,104 ,472 50	,009 ,950 50	,088 ,545 50	1 50 50	,094 ,516 50	,196 ,173 50	,142 ,326 50	,088 ,545 50	,094 ,516 50	,337 ,017 50
P16	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,076 ,599 50	,222 ,121 50	,161 ,266 50	,280 ,049 50	,222 ,121 50	-,034 ,815 50	,094 ,516 50	,333 ,018 50	,156 ,279 50	,472 ,001 50	,003 ,985 50	,253 ,076 50	,293 ,039 50	,094 ,516 50	1 ,112 50	,228 ,112 50	,175 ,225 50	,293 ,039 50	1,000 ,000 50	,663 ,000 50
P17	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,367 ,009 50	-,011 ,940 50	,154 ,286 50	,289 ,042 50	-,011 ,940 50	,316 ,026 50	,196 ,173 50	-,002 ,990 50	-,201 ,161 50	-,270 ,058 50	,256 ,073 50	,055 ,707 50	,149 ,302 50	,196 ,173 50	,228 ,112 50	1 50 50	,388 ,005 50	,149 ,302 50	,228 ,112 50	,337 ,017 50
P18	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,168 ,244 50	,071 ,626 50	,354 ,012 50	,254 ,076 50	,071 ,626 50	,374 ,008 50	,142 ,326 50	-,121 ,404 50	,000 1,000 50	-,136 ,347 50	,319 ,024 50	,319 ,024 50	,000 1,000 50	,142 ,326 50	,175 ,225 50	,388 ,005 50	1 1,000 50	,000 ,000 50	,175 ,225 50	,350 ,013 50



## 2. Uji Validitas Y

### Correlations

		P21	P22	P23	P24	P25	Y
P21	Pearson Correlation	1	,311*	,380**	,255	,073	,583**
	Sig. (2-tailed)		,028	,006	,074	,616	,000
	N	50	50	50	50	50	50
P22	Pearson Correlation	,311*	1	,204	,379**	,402**	,705**
	Sig. (2-tailed)	,028		,156	,007	,004	,000
	N	50	50	50	50	50	50
P23	Pearson Correlation	,380**	,204	1	,307*	,034	,538**
	Sig. (2-tailed)	,006	,156		,030	,817	,000
	N	50	50	50	50	50	50
P24	Pearson Correlation	,255	,379**	,307*	1	,456**	,756**
	Sig. (2-tailed)	,074	,007	,030		,001	,000
	N	50	50	50	50	50	50
P25	Pearson Correlation	,073	,402**	,034	,456**	1	,662**
	Sig. (2-tailed)	,616	,004	,817	,001		,000
	N	50	50	50	50	50	50
Y	Pearson Correlation	,583**	,705**	,538**	,756**	,662**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50

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

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

### 3. Uji Reliabilitas X

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,714	20

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	156,28	82,614	,350	,705
P2	156,66	80,229	,497	,696
P3	156,66	80,678	,457	,698
P4	156,26	82,196	,397	,703
P5	156,66	80,229	,497	,696
p6	156,90	81,806	,380	,702
p7	156,84	84,423	,308	,710
P8	157,22	80,502	,391	,699
P10	157,02	82,551	,241	,708
P11	156,94	83,160	,225	,709
P12	156,78	82,828	,309	,706
P13	156,92	83,177	,384	,706
P14	156,62	82,036	,396	,702
P15	156,84	84,423	,308	,710
P16	156,62	80,322	,619	,694
P17	156,64	82,807	,301	,706
P18	156,86	83,388	,331	,707
P19	156,62	82,036	,396	,702
P20	156,62	80,322	,619	,694
TotalX	78,38	21,914	,982	,761

#### 4. Uji Reliabilitas Y

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,758	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P21	38,82	11,457	,477	,741
P22	38,88	10,924	,618	,718
P23	38,84	11,770	,436	,749
P24	38,80	10,449	,672	,702
P25	38,88	10,598	,539	,721
Y	21,58	3,351	1,000	,658

5. Hasil Uji Regresi

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, x3, X2, X1, X4 <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,498 <sup>a</sup>	,248	,163	1,675	1,250

a. Predictors: (Constant), X5, x3, X2, X1, X4

b. Dependent Variable: Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	40,721	5	8,144	2,903	,024 <sup>b</sup>
	Residual	123,459	44	2,806		
	Total	164,180	49			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, x3, X2, X1, X4

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	23,314	4,510		5,169	,000		
X1	-,238	,170	-,207	-1,396	,170	,781	1,280
X2	,334	,239	,204	1,396	,170	,801	1,248
x3	-,292	,167	-,239	-1,747	,088	,915	1,093
X4	,493	,226	,361	2,185	,034	,625	1,599
X5	-,502	,239	-,354	-2,098	,042	,601	1,663

Dependent Variable: Y

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

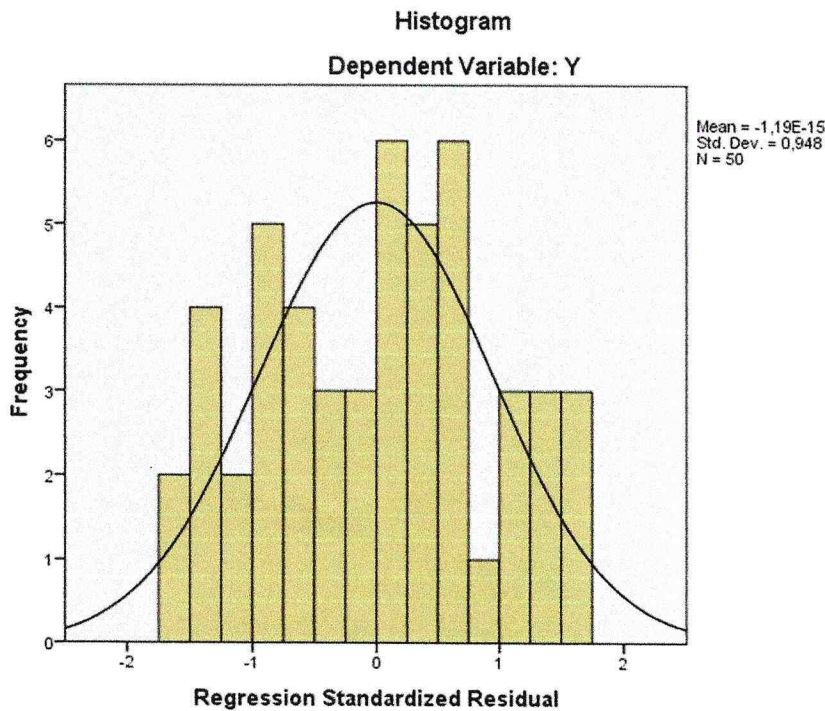
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	19,26	23,52	21,58	,912	50
Residual	-2,872	2,894	,000	1,587	50
Std. Predicted Value	-2,544	2,130	,000	1,000	50
Std. Residual	-1,715	1,728	,000	,948	50

a. Dependent Variable: Y

6. Hasil Uji Multikolinieritas

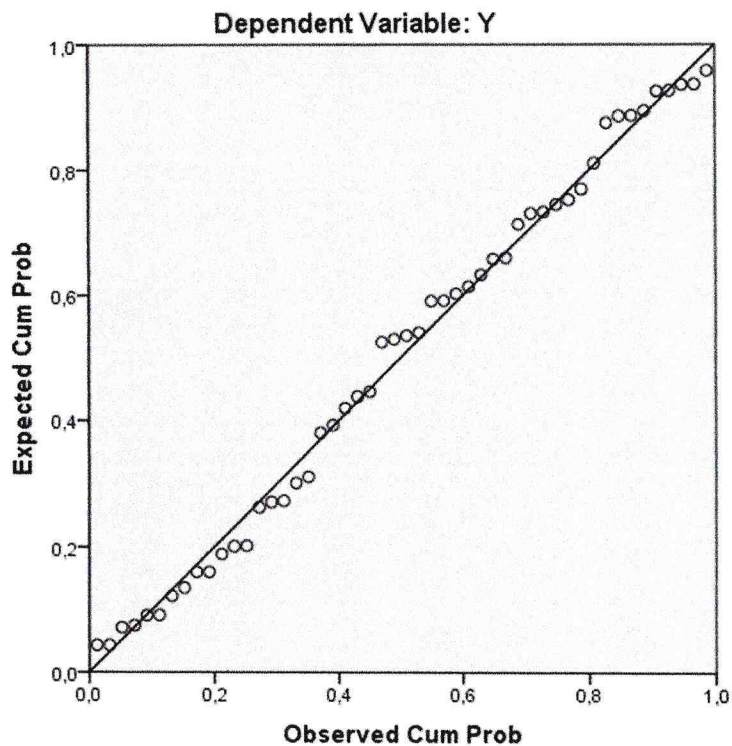
Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
,781	1,280
,801	1,248
,915	1,093
,625	1,599
,601	1,663

7. Hasil Uji Normalitas

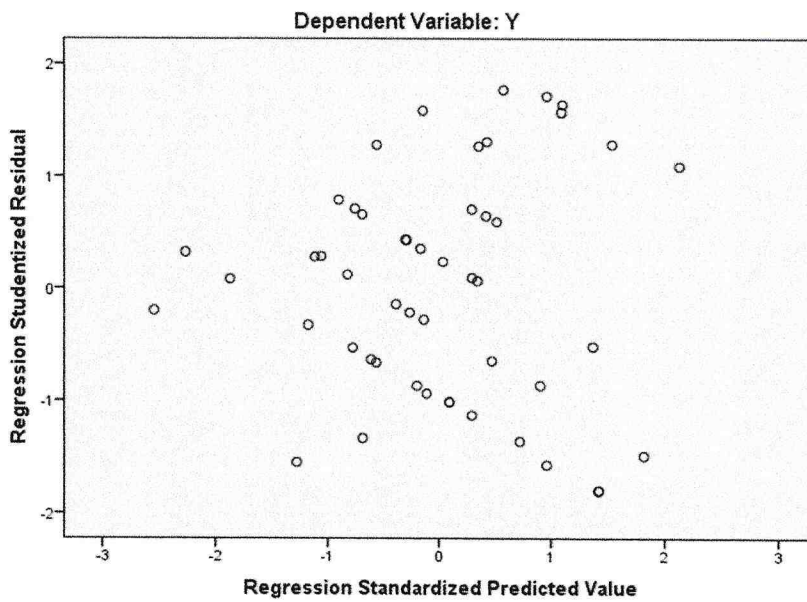




Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot





KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS ISLAM

Jl. Kusumabangsa No. 09 Telp (0285) 412575 – Faksimile. (0285) 423418

Nomor : 692/In.30/M.7/PP.00.9/09/2017

26 Oktober 2017

Lamp : -

Hal : Permohonan Survey

Kepada Yth.

Pimpinan

KJKS Mitra Sejahtera

Di

Subah Batang

*Assalamu'alaikum. Wr. Wb.*

Diberitahukan dengan hormat bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas output Jurusan D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan, serta penyelesaian Tugas Akhir (TA), maka kami selaku pengelola bermaksud mengajukan permohonan agar mahasiswa/ mahasiswi kami :

Nama : Anisa Ayu Kurniasih

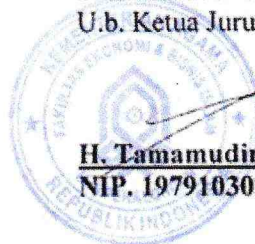
Nim : 2012114136

Judul Tugas Akhir : ""Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah TAMARA di KJKS Mitra Sejahtera Subah Batang""

Diberi ijin untuk mengadakan riset di lembaga yang bapak/ ibu pimpin guna menyelesaikan Tugas Akhir (TA) sebagaimana tersebut diatas.

Demikian permohonan ini, atas perhatian dan kesempatannya disampaikan terima kasih.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
U.b. Ketua Jurusan D3 Perbankan Syari'ah



**H. Tamamudin, S.E., M.M**  
**NIP. 197910302006041018**

Tembusan

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
2. Wakil Dekan Bidang APL IAIN Pekalongan
3. Arsin



**KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN  
SYARIAH (KSPPS)  
"MITRA SEJAHTERA"**

JL. RAYA SUBAH ( DEPAN POLSEK SUBAH) KEC. SUBAH KAB. BATANG TELP (0285) 666909

**SURAT KETERANGAN**

No.58/KSPPS-MS/XI/2017

DIBERIKAN KEPADA

**ANISA AYU KURNIASIH**

**Mahasiswa/Mahasiswi IAIN Pekalongan  
Perbankan Syariah (D3)  
Syariah dan Ekonomi Islam**

**Telah melaksanakan kegiatan Penelitian  
Di KSPPS Mitra Sejahtera**

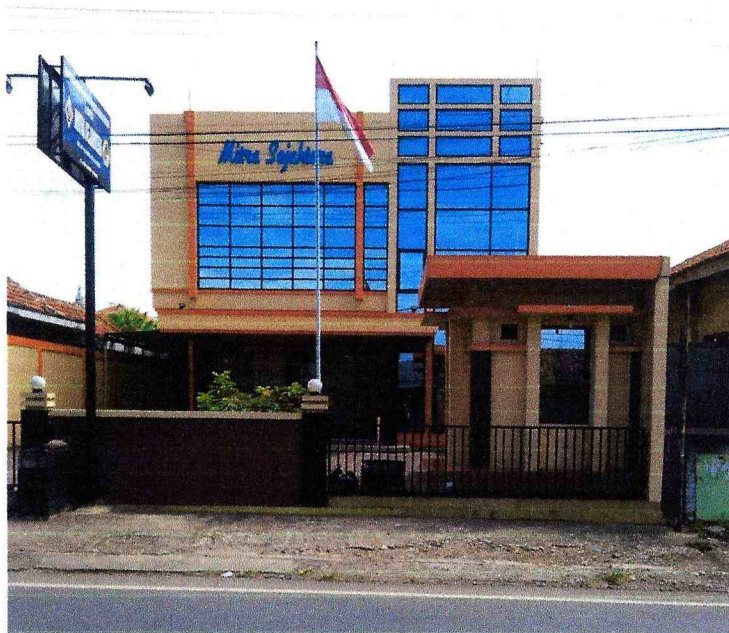
**Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk  
digunakan sebagaimana mestinya.**

**Batang, 14 November 2017**

**Manajer KSPPS Mitra Sejahtera**

  
**Tegar Rumekso, SE**

Lampiran 4: Dokumentasi Foto





## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Anisa Ayu Kurniasih  
NIM : 2012114136  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat, Tanggal Lahir : Batang, 8 Juni 1996  
Alamat : Ds. Subah Rt. 04 Rw. 05 Kauman  
Kec. Subah Kab. Batang  
Nama Orang Tua : a. Ayah : Supardi  
b. Ibu : Eny Tintinah

### Riwayat Pendidikan:

1. TK Melati Suci tahun 2000 – 2002
2. SD N 01 Subah tahun 2002 – 2008
3. SMP N 01 Subah tahun 2008 – 2011
4. SMA N 01 Subah tahun 2011 – 2014
5. IAIN Pekalongan angkatan tahun 2014

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 7 November 2017



**Anisa Ayu Kurniasih**  
NIM: 2012114136