

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
NASABAH DALAM MEMILIH LEMBAGA KEUANGAN  
MIKRO SYARIAH (LKMS) PADA BTM COMAL  
KABUPATEN PEMALANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

**DWI PUJI ASTUTI**

**NIM: 2013213032**



ASAL BUKU INI	: Penulis
PENERBIT/HARGA	: -
TGL. PENERIMAAN	: 17 April 2018
NO. KLASIFIKASI	: SK EKOS 18.097 AST
NO. INDUK	: 1841097

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

**2017**

**SURAT PERNYATAAN  
KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : DWI PUJI ASTUTI

NIM : 2013213032

Judul Skripsi : PENGARUH MUTU PELAYANA TERHDAP KEPUTUSAN  
NASABAH DALAM MEMILIH LEMBAGA KEUANGAN  
MIKRO SYARIAH (LKMS) PADA BTM COMAL  
PEMALANG

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bena, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini ternyata hasil plagiasi, penulis bersedia memperoleh sanksi akademik dengan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 19 Desember 2017

Yang menyatakan,



**DWI PUJI ASTUTI**

**NIM. 2013213032**

## NOTA PEMBIMBING

Kuat Ismanto, M.Ag

Jl. Perumahan Graha Naya Resideng B2 Kampil Wiradesa Kabupaten Pekalongan.

Kota Semarang

Lampiran : 2 ( Dua ) Eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Dwi Puji Astuti

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN PEKALONGAN

c.q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

di –

PEKALONGAN

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara / i:

Nama : Dwi Puji Astuti

NIM : 2013213032

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul : Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah  
Dalam Memilih Lembaga Keuangan Mikro Syariah ( LKMS )  
Pada BTM Comal Pemalang

Dengan ini mohon agar skripsi saudara /I tersebut dapat segera di Munaqasahkan.

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

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Pekalongan, 16 November 2017  
Pembimbing.



Kuat Ismanto, M.Ag.  
NIP. 197912205 2009 1 001



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Kusuma bangsa No. 9 Pekalongan, Telp (0285) 412575, Fax (0285) 423418

### PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara :

Nama : **DWI PUJI ASTUTI**

Nim : **2013213032**

Judul : **PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH LEMBAGA KEUANGAN MIKRO SYARIAH (LKMS) PADA BTM COMAL KABUPATEN PEMALANG**

telah diujikan pada hari Selasa, 19 Desember 2017 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Dewan Penguji,

Penguji I

Muhammad Nasrullah, S.E., M.S.I

NIP.198011282006041003

Penguji II

Agus Arwani, M.Ag

NIP. 197608072014121002

Pekalongan, 19 Desember 2017

Disahkan oleh

Dekan,



**Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H M.H.**

NIP. 197502201999032001

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia N0. 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.

Dibawah 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	Sa	□	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	□	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye

ص	Sad	□	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	□	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	□	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	□	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
فا	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	أ ي = ai	إ ي = ī
أ = u	أ و = au	أ و = ū

## 3. Ta Marbutah

*Ta marbutah* hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرأة جميلة      ditulis      *mar'atun jamilah*

*Ta marbutah* mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فاطمة      ditulis      *fātimah*

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

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi 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 syamsiyah” 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>

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin saya ungkapkan rasa syukru kepada Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai perjuangan dalam jenjang S1.

Sebagai rasa cinta dan tanda kasih saya persembahkan skripsi ini untuk:

1. Pae Tarsono dan Mae Kastijah yang memberikan doa, dukungan semangat, inspirasi, serta kasih sayang yang tiada henti sampai akhir nanti.
2. Dosen pembimbing Bapak Kuart Ismanto M. Ag. yang telah meluangkan waktu serta dengan sabar memberikan motivasi dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Para pendidik baik guru maupun dosen yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu baik akademik maupun non akademik.
4. Mak tuo Suriyah yang selalu mendoakan dan memberikan inspirasi kepada saya dalam menuntut ilmu serta berhati – hati dalam segala hal.
5. Kakak saya Deni Andriansyah dan adik-adik saya yang terkasih dan tersayang Nur Tohalimah dan Yogi Agus Prayogo yang senantiasa memberikan semangat kepada saya dan menjadi salah satu tujuan serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Sedulur wadon Mb Nur Hidayah, Ika Sapitri dan Nur Fu'aida yang selalu memberikan semangat dan membantu dalam hal apapun.
7. Bolo Kentel Rizka Tri Utari, Dyesti Yuni Arisqi, Tika Wulandari, Laeli Faoziyah, Hana, Sudomo, Aa' Waeng, Wiharyanto dan mb waci yang senantiasa membantu dan memberikan semangat, arahan, dukungan dan doa selama ini.
8. Keluarga besar GEMALAWA yang senantiasa memberikan ilmu, dukungan, motivasi dan doa selama ini.
9. Sahabat dan teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat dalam kuliah sampai terselesainya skripsi ini. Semoga tali silaturahmi yang telah kita pupuk selama ini akan tetap terjaga.
10. Keluarga besar BTM Comal Pemalang yang senantiasa membantu dan mendoakan saya dalam terselesainya skripsi ini.



## KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr.Wb.

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti mendapat kemudahan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) pada BTM Comal Pematang”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Strata Satu (S1) Program Studi Ekonomi Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat banyak bimbingan, bantuan, dan dorongan, baik bersifat material maupun spiritual. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag, selaku rektor IAIN Pekalongan yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian.
2. Ibu Dr. H. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam IAIN Pekalongan.
3. Bapak Agus Fakhrina, M. Ag. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan.
4. Bapak H. Sam'ani M. Ag. selaku dosen wali studi yang selalu menjadi pendengar dan penasehat yang baik selama saya menjalani studi di IAIN Pekalongan.
5. Bapak Kuat Ismanto, M.Ag, selaku Dosen Pembimbing skripsi yang selalu meluangkan waktunya dalam proses bimbingan.
6. Pae dan Mae tersayang, yang telah memberikan dukungan, motivasi dan doanya kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Si Budi Wiyono, selaku Manager Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) Comal Pematang yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian.

8. Mbak Indah Afriani selaku Ketua Bagian Operasional Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) Comal Pemalang yang telah membantu dan mendoakan dalam proses penelitian.
9. Mb Dilla, Mb Sita, Mb Eli, Mb Mus, Mb Mis, Mb Tia, Mb Eni, Om Fauzan, Om Khoirun, Om Irsyam, Om ayip, Om Yusuf , Pak Burhan dan Pak Edi yang selalu mendukung, memberikan inspirasi dan motivasi serta membantu penyebaran kuesioner dalam proses penyusunan skripsi.
10. Semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, baik kepada mereka yang telah disebutkan namanya dalam persembahan maupun yang tidak sempat disebutkan namanya.

Peneliti sampaikan terima kasih atas bantuan yang telah mereka berikan kepada peneliti, peneliti hanya mampu membalas dengan ucapan "*Jazakumullah Khairan Katsiran*".

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca, serta dapat memperkaya wawasan dunia pendidikan. *Amin*.

Wassalammu'alaikum Wr.Wb.

Pekalongan, 19 Desember 2017

Penulis



**DWIPLJ ASTUTI**  
**NIM: 2013213032**

## **MOTO**

*“Barang siapa yang melapangkan suatu kesulitan dari kesulitan-kesulitan dunia seorang mukmin, niscaya Allah akan melapangkan satu di antara kesulitan-kesulitannya pada hari kiamat. Dan siapa yang memberi kemudahan kepada orang yang sedang kesulitan niscaya akan Allah mudahkan urusannya di dunia dan di akhirat dan siapa yang menutupi (aib) seorang muslim Allah akan menutupi aibnya di dunia dan akhirat.”*

*(HR. Muslim)*

## ABSTRAK

Astuti Dwi Puji. 2017. **Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) pada BTM Comal Pemalang.** Skripsi Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.

Pembimbing: Kuart Ismanto, M.Ag.

Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) di Indonesia seperti Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) dan Koperasi Syariah semakin tahun jumlahnya semakin meningkat. Dengan semakin banyaknya LKMS di Indonesia membuat persaingan semakin ketat. Menurut lembaga keuangan mikro syariah dalam memperhatikan keinginan dan kebutuhan nasabahnya dengan memberikan mutu pelayanan yang memuaskan serta menjadi faktor keputusan nasabah dalam memilih lembaga keuangan mikro syariah BTM Comal Pemalang. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan (*tangible, reliable, responsiveness, assurance* dan *empathy*) terhadap keputusan nasabah dalam memilih lembaga keuangan mikro syariah pada BTM Comal Pemalang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan jumlah sampel sebanyak 99 nasabah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *probability sampling* dengan jenis teknik *random sampling*, metode kuantitatif data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Data di analisis dengan teknis analisis data regresi linier berganda.

Secara parsial berdasarkan hasil uji t variabel *tangible, reliable, responsiveness, assurance* dan *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih lembaga keuangan mikro syariah pada BTM Comal Pemalang dan pada variabel *assurance* menunjukkan nilai  $t_{hitung} > 3,058 > t_{tabel}$  (1,984) dan pada nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Artinya berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih lembaga keuangan mikro syariah BTM Comal Pemalang. Sedangkan pada uji koefisien determinasi yang terlihat pada nilai *Adjusted R-Square* sebesar 0,412, hal ini berarti 41,2% variasi keputusan nasabah pengaruhnya dapat dijelaskan pada variabel independen yaitu *tangible, reliable, responsiveness, assurance* dan *empathy* sisanya yaitu 58,8% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

Kata kunci: Mutu Pelayanan dan Keputusan Nasabah

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN NOTA PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DATA LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>DATA GAMBAR</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Sistematika Penulisan .....	12

<b>BAB II</b>	<b>LANDASAN TEORI</b> .....	14
A.	Konsep Keputusan Nasabah.....	14
1.	Penegertian Keputusan Nasabah.....	14
2.	Karakteristik Keputusan Nasabah.....	15
3.	Tipe Pengambilan Keputusan.....	16
B.	Konsep Mutu Pelayanan.....	19
1.	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	21
2.	Kehandalan ( <i>Reliable</i> ).....	21
3.	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	23
4.	Asuransi ( <i>Assurance</i> ).....	24
5.	Empati ( <i>Empathy</i> ).....	24
C.	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	25
D.	Konsep Perilaku Konsumen.....	26
E.	Tinjauan Pustaka.....	29
F.	Kerangka Berfikir.....	32
G.	Hipotesis.....	33
<b>BAB III</b>	<b>METIODE PENELITIAN</b> .....	38
A.	Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian.....	38
1.	Jenis Penelitian.....	38
2.	Pendekatan Penelitian.....	38
B.	Setting Penelitian.....	38
C.	Variabel Penelitian dan Operasional Penelitian.....	38
D.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	41
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	43

F. Metode Analisis Data .....	46
1. Instrumen Penelitian.....	46
2. Uji Validitas.....	46
3. Uji Reliabilitas .....	47
4. Uji Asumsi Klasik.....	47
a. Uji Normalitas.....	47
b. Uji Heteroskedastisitas .....	48
c. Uji Multikolinieritas.....	49
5. Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
6. Pengujian Hipotesis.....	50
a. Uji t .....	51
b. Uji Koefisien Determinasi .....	51
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
A. Deskripsi Data .....	53
B. Analisis Data .....	54
1. Hasil Pengujian Instrumen .....	54
a) Uji Validitas.....	56
b) Uji Reliabilitas .....	54
2. Hasil Pengujian Asumsi Klasik .....	57
a) Uji Normalitas.....	57
b) Uji Heteroskedastisitas .....	60
c) Uji Multikolinieritas.....	60
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	62
4. Hasil Uji Signifikan Statistik .....	65

C. Pembahasan .....	69
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Perkembangan Nasabah .....	5
Table 3.1	Pelaksanaan Penelitian .....	39
Tabel 3.2	Definisi Variabel Operasional .....	41
Tabel 4.1	Data Kualifikasi Jenis Kelamin Nasabah .....	53
Tabel 4.2	Data Kualifikasi Usia Nasabah .....	54
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas .....	55
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4.5	Hasil Uji Normalitas dengan Uji Kolmogorov-S .....	61
Tabel 4.7	Hasil Uji Model Summary pada uji Multikolinieritas .....	63
Tabel 4.8	Hasil Uji <i>Coefficient of Partial Correlation</i> .....	63
Tabel 4.8	Hasil Uji Perbandingan $R^2$ dengan <i>Partial Correlation</i> .....	64
Tabel 4.8	Hasil Koefisien Analisis Regresi Linier Berganda .....	65
Tabel 4.9	Hasil Uji t .....	68
Tabel 4.10	Hasil Uji $R^2$ .....	71

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1	Perkembangan Nasabah .....	6
GAMBAR 2.1	Kerangka Berfikir Mutu Pelayanan .....	33
GAMBAR 4.1	Histogram Uji Normalitas .....	59
GAMBAR 4.2	Normal <i>P-P Plot Regression</i> .....	60
GAMBAR 4.3	<i>Regression Standardized Predicted Value</i> .....	62

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian.
2. Data mentah rekapitulasi kuesioner.
3. Hasil uji instrumen validitas dan reliabilitas.
4. Uji asumsi klasik.
5. Uji regresi linier berganda.
6. Surat pengantar penelitian dari kampus.
7. Surat keterangan telah melaksanakan penelitian dari lokasi penelitian.
8. Dokumentasi.
9. Daftar riwayat hidup.



## BABI

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

BTM adalah kependekan dari Baitut Tamwil Muhammadiyah, yaitu Lembaga Keuangan Mikro yang beroperasi berdasarkan prinsip – prinsip syariah. Prinsip syariah artinya , semua transaksi keuangan dilakukan dengan akad sesuai syariat islam. Sedangkan kedudukan lembaga tersebut merupakan Amal Usaha Ekonomi Muhammadiyah. Secara prinsip kedudukan BTM sama seperti AUM yang lain seperti sekolah, rumah sakit dan panti asuhan, tetapi karena ini lembaga bisnis, maka manajemen memiliki kewenangan penuh dalam pengelolaan BTM.<sup>1</sup>

BTM dibangun mengambil konsep dasar Baitut *Tamwil wat-Tamwil*, yang merupakan gabungan antara *Baitut Tamwil*, unit yang menjalankan pembiayaan secara komersial dan *Baitut Maal*, unit yang menjalankan pembiayaan non komersial-sosial dengan dana yang bersumber dari titipan zakat, infaq dan shodaqoh. Pada BTM, bidang sosial ditiadakankarena di Muhammadiyah sudah lebih dulu ada Lembaga Amil Zakat. Namun demikian, mekanisme kerja BTM dengan lembaga amil zakat Muhammadiyah dapat disinergikan. Misalnya, pengelolaan zakat, infaq dan sedekah untuk usaha produktif dikerjasamakan dengan BTM atau lembaga amil zakat dapat saja berlantor bersama dengan BTM supaya lebih hidup. BTM didirikan oleh warga Muhammadiyah beranggotakan orang per orang (bukan badan hukum)

---

<sup>1</sup>Dokumentasi BTM Comal Pemalang tanggal, 24 Juni 2017.

yang bisa seluruhnya atau sebagian di antaranya adalah Perayerikatan Muhammadiyah, dan beroperasi di lingkungan Muhammadiyah, dimana terdapat para pengusaha kecil dan mikro yang menjadi anggotanya.<sup>2</sup>

Dengan demikian, keberadaan BMT/BTM dapat dipandang memiliki dua fungsi utama, yaitu sebagai media penyalur pendayagunaan harta ibadah, seperti zakat, infak, sedekah dan wakaf, serta dapat pula berfungsi sebagai institusi yang bergerak dibidang investasi yang bersifat produktif sebagai layaknya bank. Pada fungsi kedua ini dapat dipahami bahwa selain sebagai fungsi Lembaga Keuangan, BMT/BTM juga berfungsi sebagai Lembaga ekonomi. Sebagai Lembaga Keuangan, BMT/BTM bertugas menghimpun dana dari masyarakat (anggota BMT/BTM) yang mempercayakan dananya disimpan di BMT/BTM dan menyalurkan dananya kepada masyarakat (anggota BMT/BTM) yang diberikan pinjaman oleh BMT/BTM. Sebagai Lembaga ekonomi, BMT/BTM berhak melakukan kegiatan ekonomi, seperti mengelola kegiatan perdagangan, industri, dan pertanian.

Perkembangan yang lebih signifikan mulai muncul pada pertengahan abad ke-20. Gerakan pertama yang dilakukan adalah mengemukakan doktrin ekonomi Islam. Orang pertama yang menggagas ekonomi Islam secara normatif dan teoritis adalah Sayyid Abu' al-A'la Maududi (1903-1979)<sup>3</sup> dengan paradigma bahwa "Islam sebagai jalan hidup yang sempurna", ia menyatakan bahwa ekonomi Islam merupakan wahana untuk menegaskan

---

<sup>2</sup>Dokumentasi, BTM Comal Pematang tanggal, 24 Juni 2017.

<sup>3</sup>H.A. Djazuli dan Yadi Janwari, *Lembaga – Lembaga Perekonomian Umat*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), hlm.9.

kembali keutamaan Islam dalam kehidupan kaum muslimin. Selain itu, ekonomi Islam juga sebagai wahana bagi perubahan ekonomi yang mendasar.

Sedangkan di Indonesia sendiri, bank Islam baru berdiri pada tahun 1992 dengan nama Bank Muamalat Indonesia (BMI). Kemudian setelah itu bermunculan lembaga-lembaga perbankan lainnya yang menggunakan prinsip syariah. Lembaga perbankan yang didirikan itu baik berupa *Islamic Commercial Bank's*, seperti PT Bank Syariah Mandiri maupun dalam bentuk *Islamic Banking Unit*, seperti PT Bank Jabar Unit Syariah, PT Bank Negara Indonesia Unit Syariah, PT Bank Ifi Unit Syariah, PT Bank Bukopin Unit Syariah, dan Unit Usaha Syariah Bank Danamon.

Pembentukan lembaga perekonomian yang berdasar Syariah ini terus berlanjut, hingga pada dekade tahun 70 – an di beberapa negara Islam atau negara-negara yang mayoritas penduduknya muslim. Selain itu, telah bermunculan pula lembaga – lembaga perekonomian yang berdasar pada syariah seperti yang ditemukan di Indonesia beberapa lembaga perekonomian syariah tersebut, misalnya Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ), Unit Simpan Pinjam Syariah (USPS) dan Baitul Maal wa Tamwil (BMT).

Menurut Undang – Undang (UU) Nomor 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)<sup>4</sup>. Bahwa usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro sebagaimana diatur dalam undang-undang ini

---

<sup>4</sup> Nurul Hasanah, Perkembangan BMT di Indoseia, *Repository*, (Bandung: Unisba, 2015), 15 September 2017.

dengan total asset maksimal 50 juta dan total omset maksimal 300 juta. Usaha kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan awal perusahaan atau badan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau usaha besar yang total assetnya lebih dari 50 juta sampai 500 juta dan omset lebih dari 300 juta sampai 3,5 milyar. Dan usaha menengah adalah usaha produktif yang berdiri sendiri yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan yang total assetnya lebih dari 500 juta sampai 10 milyar dan total omsetnya 2,5 milyar sampai 5 milyar.

Perkembangan BMT semakin marak setelah mendapat dukungan dari YINBUK (Yayasan Inkubasi Bisnis Usaha Kecil) yang diprakarsai oleh MUI dan Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI). Hasil riset jumlah BMT di Indonesia sampai tahun 1999 sebanyak 2080. Pada tahun 2000, bmt terdaftar di dinas terkait sebanyak 2.938 di 26 provinsi. Dari jumlah itu, 637 (21,68%) di Jawa Barat, 600 (20,42%), di Jawa Timur 513 (17,46%), di Jawa Tengah dan di DKI Jakarta (5,61%). Menurut data asosiasi BMT se – Indonesia (ABSINDO), hingga bulan Juni 2006, jumlah BMT di Indonesia tercatat sebanyak 3299 BMT dengan aset Rp. 2 triliun. Tahun 2007, BMT diperkirakan meningkat menjadi 400 dengan aset Rp. 3 triliun. Bahkan YINBUK, ICMI, dan ABSINDO mempunyai target mengembangkan 10.000 BMT di tahun 2010.

Keberhasilan Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) Baittul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Comal Kabupaten Pemalang sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikannya, dimana pelayanan yang mudah dapat diidentifikasi melalui kepuasan nasabah untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman apa yang diinginkan oleh nasabah, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam koperasi untuk memenuhi kebutuhannya.<sup>5</sup>

BTM Comal Pemalang berusaha menarik nasabah untuk menabung pada tabungan Mudharabah, sebab nasabah berhak memilih pada koperasi ,mana saja yang dapat memberikan kepuasan yang lebih tinggi. Oleh karena itu, BTM Comal Pemalang berusaha dengan menawarkan produk yang berkualitas dan pelayanan yang memuaskan.

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Nasabah**  
**BTM Comal Pemalang**  
**2012-2016**

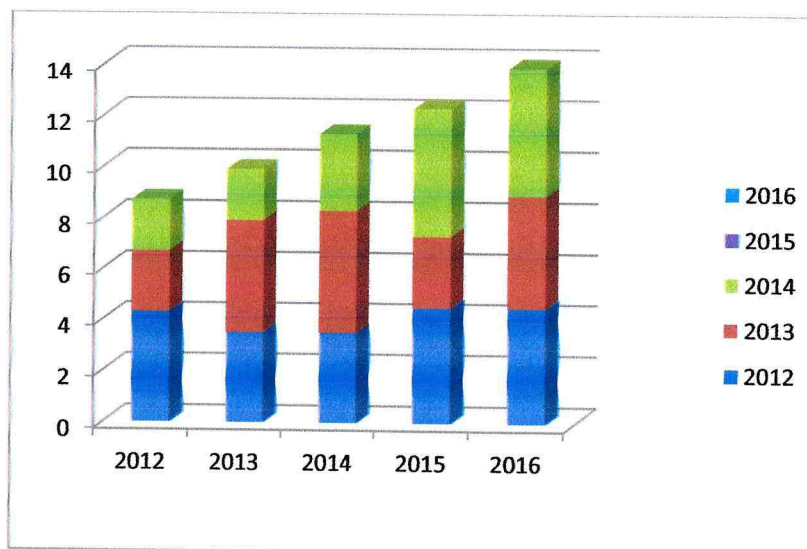
<b>Tahun</b>					
<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>Total</b>
5.846	6.371	6.894	7.315	7.759	34.185
17.101%	18.637%	20.167%	21.398%	22.697%	100%

*Sumber :Dokumentasi BTM Comal Pemalang, (data diolah, 2017).*

---

<sup>5</sup>Indah Afriani, Ketua Bagian Marketing BTM Comal Pemalang. Wawancara Pribadi, Comal, 27 September 2017.





**Gambar 1.1**  
**Diagram Perkembangan Nasabah**  
*Sumber: Data Primer, (data diolah pada 2017).*

Hasil diagram diatas menunjukkan bahwa perkembangan nasabah dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih BTM ini.

Jenis kegiatan perekonomian nasabah pada penyimpan dana Mudharabah adalah pedagang. Terlihat secara global pada tabel 1.2 diatas menunjukkan bahwa mayoritas nasabah yang paling banyak adalah potensi pasar. Dimana minat pada indikator pasar lah yang paling tinggi dari tahun 2012 – 2016.<sup>6</sup>

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bentuk penilaian konsumen yang terhadap tingkat penerimaan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Dengan meningkatkan mutu pelayanan suatu perusahaan perbankan merupakan salah satu bentuk nyata dalam memenangkan

<sup>6</sup> Indah Afriani, Ketua Bagian Marketing BTM Comal Pematang. Wawancara Pribadi, Comal, 27 September 2017.

persaingan dalam berbagai faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam memilih Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS)<sup>7</sup>.

Kegiatan perekonomian di daerah Comal Kabupaten Pemalang ini merupakan Unit Usaha Koperasi yang berhasil mempertahankan kegiatan ekonomi dan pelanggan sejak tahun 2002 sampai sekarang.<sup>8</sup>

Salah satu strategi dalam menangkap peluang maupun memperluas jangkauan pasar dapat dilakukan melalui jaringan pemasaran. Dimana dengan membuka cabang di Sirandu Pemalang merupakan salah satu bentuk strategi dalam memasarkan produk - produknya. Ada beberapa strategi pemasaran yang diterapkan oleh BTM ini, salah satunya peningkatan kualitas pelayanan yang menekankan pada pemenuhan keinginan nasabah.

Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada nasabah melalui penyampaian produk dan pelayanan yang memuaskan. Dengan semakin banyaknya produsen yang menawarkan produk dan jasa, maka nasabah memiliki pilihan semakin banyak.

Dengan demikian kekuatan tawar menawar nasabah semakin besar, terutama aspek keamanan dalam pemakaian barang atau jasa tertentu.<sup>9</sup> Pelayanan dan kepuasan nasabah adalah tujuan utama dalam perusahaan, karena tanpa nasabah perusahaan tidak ada. Asset perusahaan sangat kecil

---

<sup>7</sup>Dini Ratih Priyanti, "Analisis Mutu Pelayanan di Bank Syariah (pada Unit Usaha Syariah – Bank Permata), *Tesis*, (Jakarta: Program Pascasarjana Magister Manajemen Univ. Gunadharma, 2013), hlm. 1.

<sup>8</sup>Indah Afriani, Ketua Bagian Marketing BTM Comal Pemalang. Wawancara Pribadi, Comal, 27 September 2017.

<sup>9</sup>Nidya Alvina Kurniawati, Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Anggota BTM Comal Pemalang, *Skripsi*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2015), hlm. 4.

nilainya tanpa keberadaan nasabah. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan nasabah. nasabah di tarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan.<sup>10</sup>

Beberapa penelitian tentang faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih jasa keuangan syariah pada BTM/BMT sudah pernah dilakukan. Namun, peneliti tetap tertarik untuk meneliti kembali di karenakan dalam penelitian ini ada beberapa perbedaan dibandingkan penelitian – penelitian sebelumnya. Pertama, perbedaan lokasi penelitian sehingga sangat mungkin menghasilkan yang berbeda. Kedua, kuesioner yang digunakan berbeda. Penelitian ini mengkhususkan pada nasabah penyimpan dana sehingga instrumen yang digunakan hanya berkaitan dengan nasabah penyimpan dana. Ketiga, dalam penelitian ini menyinggung masalah mutu pelayanan, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, asuransi dan empati yang akan dijabarkan dalam profil responden.

BTM Comal merupakan salah satu BTM yang mampu menarik hati masyarakat sehingga dapat berkembang semakin pesat, salah satu buktinya dengan dibukanya cabang BTM Comal di Sirandu Pematang yang mampu memberikan akses untuk menggunakan jasa BTM bukan hanya terbatas pada masyarakat di wilayah Comal tapi meluas ke Kota Pematang. Namun, pada saat ini bermunculan BTM/BMT dan Lembaga Keuangan Mikro yang lain di kecamatan Comal yang semakin memperketat persaingan, BTM Comal di tuntut untuk senantiasa menjaga dan memperbaiki kualitas mutu pelayanan,

---

<sup>10</sup>Nina Rahmatanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm.5.

serta menentukan strategi pemasaran yang tepat guna mempertahankan nasabah lama dan memperbanyak nasabah baru.<sup>11</sup>

Berdasarkan latar belakang masalah, maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) pada BTM Comal Kabupaten Pematang Jaya”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan pokok yang akan dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas bukti fisik (*tangible*) mempengaruhi terhadap keputusan nasabah dalam memilih Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) BTM Comal Kabupaten Pematang Jaya?
2. Apakah kualitas kehandalan (*reliable*) mempengaruhi terhadap keputusan nasabah dalam memilih Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) BTM Comal Kabupaten Pematang Jaya?
3. Apakah kualitas daya tanggap (*responsiveness*) mempengaruhi terhadap keputusan nasabah dalam memilih Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) BTM Comal Kabupaten Pematang Jaya?
4. Apakah kualitas jaminan (*assurance*) mempengaruhi terhadap keputusan nasabah dalam memilih Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) BTM Comal Kabupaten Pematang Jaya?

---

<sup>11</sup>Dokumentasi, BTM Comal Pematang Jaya, 2017.

5. Apakah kualitas empati (*empathy*) mempengaruhi terhadap keputusan nasabah dalam memilih Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) BTM Comal Kabupaten Pematang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hubungan faktor personal dengan nasabah.
2. Untuk mengetahui kualitas mutu pelayanan bukti fisik (*tangible*) yang diberikan pada nasabah.
3. Untuk mengetahui kualitas mutu pelayanan kehandalan (*reliable*) yang diberikan pada nasabah.
4. Untuk mengetahui kualitas mutu pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) yang diberikan pada nasabah.
5. Untuk mengetahui kualitas mutu pelayanan asuransi (*assurance*) yang diberikan pada nasabah.
6. Untuk mengetahui kualitas mutu pelayanan empati (*empathy*) yang diberikan pada nasabah.
7. Untuk mengetahui keputusan nasabah terhadap produk Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) BTM Comal Pematang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Praktis**

- 1) Untuk memenuhi persyaratan kelulusan program studi S1 Ekonomi Syariah.
- 2) Dapat berguna sebagai bahan informasi para pihak yang berkepentingan terutama masyarakat luas atau nasabah dalam pengambilan keputusan di bidang jasa khususnya pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) Comal kabupaten Pematang.

##### **b. Manfaat Teoritis**

- 1) Bagi peneliti adalah sebagai sarana untuk mengaplikasikan berbagai teori yang diperoleh selama perkuliahan dan menambah pengalaman dan sarana latihan dalam menganalisis serta memecahkan masalah yang ada dalam dunia perbankan.
- 2) Bagi pembaca adalah di harapkan dapat memberikan sumbangan konsep dalam pemecahan masalah khususnya bagi mahasiswa IAIN Pekalongan dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang tertarik pada masalah terkait, khususnya di industri perbankan syariah.

## **E. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pemahaman dan menjelaskan arah pembahasan, maka penulis dalam penelitian ini disistematikan menjadi lima bab dengan uraian sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II: KERANGKA TEORI**

Bab ini berisi tentang uraian teoritis variabel yang digunakan dalam penelitian kali ini bab ini berisi tentang landasan teori, kajian pustaka, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : jenis dan sumber penelitian, lokasi penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, populasi dan sampel, teknik pengolahan data, analisis data.

### **BAB IV: ANALISIS HASIL PENELITIAN**

Berisi tentang hasil penelitian dan pembahasannya itu mengenai hasil analisis uji regresi berganda, uji asumsi klasik yang menguji mutu pelayanan ( bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, asuransi dan empati).

**BAB V: PENUTUP**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan yang menerangkan hasil analisis yang digunakan. Dan berisikan saran yang berisikan masukan tentang hasil uji dalam penelitian ini.





## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab IV diatas maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel mutu pelayanan  $X_1$  (*tangible*) memiliki nilai  $t_{hitung}$  0,813 < 1,984. Artinya variabel *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih lembaga keuangan mikro syariah pada BTM Comal Pemalang.
2. Secara parsial variabel kehandalan (*reliability*) memiliki nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  0,412 < 1,984. Artinya variabel kehandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih lembaga keuangan mikro syariah pada BTM Comal Pemalang.
3. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) memiliki nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  1,769 < 1,984. Artinya variabel daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih lembaga keuangan mikro syariah pada BTM Comal Pemalang.
4. Variabel asuransi (*assurance*) memiliki nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  -3,058 > 1,984. Artinya variabel asuransi berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih lembaga keuangan mikro syariah pada BTM Comal Pemalang.

5. Variabel empati (*empathy*) memiliki nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$   $1,751 < 1,984$ . Artinya variabel empati tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih lembaga keuangan mikro syariah pada BTM Comal Pematang Siantar.
6. Berdasarkan hasil *Adjusted R-Square* ( $R^2$ ) sebesar 0,412 atau 41,2%. Hal ini dapat dijelaskan bahwa sekitar 41,2% keputusan nasabah dijelaskan oleh kombinasi variabel *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

## B. Saran

Setelah dilakukan penelitian tentang pengaruh mutu pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih lembaga keuangan mikro syariah pada BTM Comal Kabupaten Pematang Siantar, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga Keuangan Mikro Syariah hendaknya semaksimal mungkin memberikan mutu pelayanan yang dapat menarik minat calon nasabah sehingga dapat memilih lembaga BTM Comal Pematang Siantar.
2. Bagi nasabah diharapkan mampu menumbuhkan akan pentingnya menabung untuk kebutuhan masa depan sehingga terjamin dalam masa yang akan datang atau kebutuhan yang mendadak.

3. Bagi karyawan BTM diharapkan mampu meningkatkan dan mempertahankan dalam memberikan mutu pelayanan secara maksimal. Sehingga mampu mempertahankan nasabah dan menarik minat calon nasabah dalam memilih lembaga keuangan mikro syariah pada BTM Comal Pematang.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Wahyu. 2010. *Panduan SPSS 17.0 untuk Mengolah Penelitian Kuantitatif*. Jogjakarta: Graha ilmu.
- Ahyadi, Abdul Aziz. 2001. *Psikolog Agama Kepribadian Muslim Pancasila*. Bandung: SinarBaru.
- Aniqoh, Dian. 2010. "Pengaruh Pembiayaan Bagi Hasil Terhadap Minat Masyarakat dalam Memilih Bank Syariah". *Skripsi*. Pekalongan: STAIN Pekalongan.
- Amirin, Tatang M. 1995. *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- A Parasuruman V. Zeithaml and L. Berry. 1990. "Delivering Quality Service: Balancing customer Perception and expectations". New York: The Free Press.
- Djazuli, Ahmad & Yadi Janwari. 2002. *Lembaga-Lembaga Perekonomian Umat*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Azwar, Saifudin. *Metode Penelitian*. 2013. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fahmi, Irham. 2011. *Manajemen Pengambilan Keputusan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Failasuf, Muhammad. 2016. "Pengaruh Produk, Lokasi, Reputasi dan Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Koperasi Simpan Pinjam Jasa Syariah Kedungwuni", *Skripsi*. Pekalongan: STAIN Pekalongan.

- Ferrinadewi, Erna. *Merek dan Psikologi Konsumen*. 2008. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hasanah, Nurul. 2015. *Perkembangan BMT di Indoseia*. *Repository Bandung: Unisba*)
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hikmah, Ainin. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Meningkatkan Jumlah Tabungan di BMT SMNU Cabang Kesesi". *Skripsi*. Pekalongan: STAIN Pekalongan.
- Kasiran, Moh. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. Malang: UIN Mailiki Press.
- Jastra, Farida. 2004. *Manajemen Jasa*. Ghalia Indonesia: Bogor.
- Kurniawati, Nidya Alvina. 2015. "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Anggota BTM Comal Pemalang" *Skripsi*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Gelora Aksara Pratama.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indah.
- Muhammad Shalih bin Al – Utsaimin. 2012. *Syarah Hadis Al – Arba' in An – Nawawiyah*. Jakarta Timur: Ummul Qura.
- Mursid, Mansur Chadi. 2016. *Model Persamaan Regresi dengan SPSS*. Tegal: Khoirunnisa.
- Mustafa EQ, Zainal. 2013. *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- M. Amirin, Tatang. 1995. *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- McMurtry, Jerry R. 2010. *Pengambilan Keputusan dan Pemecahan Masalah*, Jakarta: PT Indeks.
- Priyanti, Dini Ratih. 2013. "Analisis Mutu Pelayanan di Bank Syariah (Study pada Unit Usaha Syariah–Bank Permata). *Tesis*, Program Pascasarjana Magister Manajemen Univ. Gunadharma. Jakarta.
- Rahmatanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rifan, Muhammad. 2010. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Kospin Jasa Unit Syariah Pekalongan". *Skripsi*. Pekalongan: STAIN Pekalongan.
- Rosyida, Fairus. 2010. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Istiqlal Pekalongan". *Skripsi*. Pekalongan: STAIN Pekalongan.
- Senja, Ayu Putri. 2015 "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Menabung Siswa Setingkat SMA Swasta Kecamatan Buaran". *Skripsi*. Pekalongan: STAIN Pekalongan.
- Setyono, Joko. 2007. "*Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*". Yogyakarta: UIN.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan – Teori dan Aplikasi dengan SPSS*.  
Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Supriyanto, Achmad Sani & Vivin Maharani. 2013. *Metode Penelitian Manajemen SDM*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Supranto, J. 2009. *Teknik Pengambilan Keputusan*,. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Suryani, Tatik . 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Team, *Al- Quran Tajwid dan Terjemah*. 2012. , Jawa Barat : Team CV Penerbit Dipenogoro.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa* . Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Wibowo, Agung Edy. 2012. *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media.



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

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

Nomor : 823/In.30/M.6/PP.00.9/11/2017  
Lamp : -  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

27 November 2017

Kepada Yth,  
Manager BTM Comal Kab. Pemalang,  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Diberitahukan dengan hormat bahwa mahasiswa:

Nama : Dwi Puji Astuti

NIM : 2013213032

adalah mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan. Mahasiswa sebagaimana tersebut diatas akan melakukan penelitian di lembaga/wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna keperluan menyusun skripsi dengan judul: **"Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) Pada BTM Comal Pemalang"**.

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon bantuan Bapak/Ibu mengizinkan mahasiswa yang bersangkutan mengadakan riset guna penelitian skripsi tersebut. Demikian atas kebijaksanaan, izin dan bantuan Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

A.n Dekan

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



**Agus Fakhрина, M.S.I.**

NIP. 197701232003121001





# KOPERASI LKMS BTM PEMALANG KANTOR COMAL

Badan Hukum Nomor : 01/PAD/XIV-19/IV/2016

Jl. Ahmad Yani No. 32 Comal Pemalang Telp./fax. (0285) 577 377

Ruko SMK Muhammadiyah 01 Pemalang Jl. Dr. Cipto Mangunkusumo 08 Pemalang Telp. 0877 6434 3010

## SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 105/LKMSBTM/PML-CML/10-17

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sih Budi Wiyono,SE  
NBAM : 876.659  
Jabatan : Manager LKMS BTM Pemalang Kantor Comal

Dengan ini menerangkan, bahwa :

Nama : Dwi Puji Astuti  
NIM : 2013213032  
Prodi : Ekonomi Syariah

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di LKMS BTM Pemalang Kantor Comal sesuai dengan judul Tugas Akhir "Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) pada BTM Comal"

Demikian surat keterangan ini kami buat, untuk dapat dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Comal, 30 Oktober 2017  
LKMS BTM Pemalang Kantor Comal

  
SIH BUDI WIYONO,SE  
Manager

## DOKUMENTASI



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : DWI PUJI ASTUTI
2. Tempat, Tanggal Lahir : Pemalang, 21 Juli 1995
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Desa Limbangan Kecamatan Ulujami  
Kabupaten Pemalang. Rt 04 Rw 004.

### B. Identitas Orang Tua

1. Nama Ayah : TARSONO
2. Nama Ibu : KASTIJAH
3. Pekerjaan Ayah : WIRASWASTA
4. Pekerjaan Ibu : MENGURUS RUMAH TANGGA
5. Agama : ISLAM
6. Alamat : Desa Limbangan Kecamatan Ulujami  
Kabupaten Pemalang. Rt 04 Rw 004.

### C. Riwayat Pendidikan

1. TK Pertiwi Mekar Sari Limbangan,
2. SD Negeri 03 Limbangan,
3. SMP Negeri 3 Ulujami,
4. SMK Islam Nusantara Comal,
5. IAIN Pekalongan

Demikian riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan seperlunya.

Pekalongan, 17 Januari 2018

Yang menyatakan  
Penulis,



**DWI PUJI ASTUTI**

**NIM: 2013213032**

