



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH
PERAMBABULAN AL-QOMARIYAH KABUPATEN CIREBON**

**Skripsi
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE,Sy)
Pada Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI)
Pada Fakultas Syariah**



Disusun Oleh :

SRI SUSILAWATI

NIM : 58320257

**KEMENTERIAN AGAMA ISLAM RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI
CIREBON**

2012



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

ABSTRAK

SRI SUSILAWATI : *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah Perambabulan Al-Qomariyah Kabupaten Cirebon*

Dewasa ini persaingan di dunia lembaga keuangan semakin ketat. Hal ini menuntut lembaga keuangan untuk tetap menjaga serta mempertahankan nasabah yang sudah ada maupun menambah nasabah baru. Tentunya kepuasan nasabah adalah faktor utama yang bisa membuat nasabah tetap bertahan dan tidak berpindah kepada perusahaan lain. Pentingnya faktor-faktor pendukung kepuasan nasabah dalam hal ini adalah kualitas pelayanan, dirasa sebagai faktor utama dalam memberikan kontribusi tetap terhadap kepuasan nasabah itu sendiri

Perumusan masalah dalam penelitian bagaimana kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah di KJKS Perambabulan Al-Qomariyah Kabupaten Cirebon?. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan karyawan di KJKS Perambabulan Al-Qomariyah Kabupaten Cirebon?. Adakah pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah di KJKS Perambabulan Al-Qomariyah Kabupaten Cirebon?. Sedangkan tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran mengenai kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah di KJKS Perambabulan Al-Qomariyah Kabupaten Cirebon. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan karyawan di KJKS Perambabulan Al-Qomariyah Kabupaten Cirebon, bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah di KJKS Perambabulan Al-Qomariyah Kabupaten Cirebon.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survey. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada KJKS Perambabulan Al-Qomariyah Kabupaten Cirebon yang berjumlah 700 nasabah. Sampel yang dijadikan responden adalah sebanyak 70 nasabah, sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, studi pustaka, angket. Sebelum melakukan analisis terlebih dahulu dilakukan uji coba instrumen untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas. Lalu dilakukan uji koefisiensi determinasi, kemudian uji t.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah memiliki hubungan yang kuat. Dari uji determinasi (penentu) dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan karyawan memberikan kontribusi sebesar sebesar 56.18% terhadap kepuasan nasabah. Sementara dengan nilai t_{hitung} sebesar $7.277 > t_{tabel}$ 1,668. Yang artinya signifikan dan positif sehingga H_0 diterima. Jadi penelitian ini pada intinya menghasilkan suatu kesimpulan yaitu kualitas pelayanan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Karyawan, Kepuasan Nasabah



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR ISI

ABSTRAK

PERSETUJUAN

NOTA DINAS

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

PENGESAHAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR GAMBAR vii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 5

C. Tujuan Penelitian 6

D. Manfaat Penelitian 6

E. Sistematika Penelitian 7



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BAB II KAJIAN TEORI

A.	Kualitas Pelayanan Karyawan	8
1.	Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.	Dimensi Kualitas	9
3.	Karakteristik Pelayanan	9
4.	Prinsip Kualitas Pelayanan	13
5.	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	22
6.	Karakteristik Kualitas Karyawan.....	25
B.	Kepuasan Nasabah	26
1.	Pengertian Kepuasan Nasabah	26
2.	Proses Kepuasan Pelanggan	30
3.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	31
4.	Harapan Dan Persepsi Kinerja	33
C.	Penelitian Terdahulu	36
D.	Kerangka Pemikiran	37
E.	Hipotesis Penelitian	40

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	41
B.	Sasaran dan Lokasi Penelitian	41
C.	Jenis Data dan Sumber Data	42
D.	Operasional Variabel Penelitian	43
E.	Populasi dan Sampel	46
F.	Teknik Pengumpulan Data	47
G.	Instrumen Penelitian	48
H.	Uji Instrumen Penelitian	50
I.	Teknis Analisis Data	58



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Gambaran Kualitas Pelayanan Karyawan	59
B.	Gambaran Kepuasan Nasabah	69
C.	Pengujian Hipotesis	90
D.	Analisa Ekonomi	95

BAB V PENUTUP

A.	Kesimpulan	98
B.	Saran	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengemukakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Alternatif Definisi Kepuasan Pelanggan
2. Tabel 3.1 Operasional Variabel
3. Tabel 3.2 Kriteria Interpretasi Skor
4. Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X dan Y
5. Tabel 3.4 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Variabel X dan Y
6. Tabel 3.5 Tabel Untuk Memberikan Interpretasi Koefisiensi Korelasi
7. Tabel 4.1 Rekapitulasi Persentase Kategori Kualitas Pelayanan
8. Tabel 4.2 Rekapitulasi Persentase Kategori Kepuasan Nasabah
9. Tabel 4.3 Output Statistik Deskriptif
10. Tabel 4.4 Korelasi



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Rantai Laba Pelayanan
2. Gambar 2.2 Model Kualitas Pelayanan
3. Gambar 2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan
4. Gambar 3.1 Susunan Pengurus dan Pengelola



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini persaingan di dunia lembaga keuangan semakin ketat. Hal ini menuntut lembaga keuangan untuk tetap menjaga serta mempertahankan nasabah yang sudah ada maupun menambah nasabah baru. Tentunya kepuasan nasabah adalah faktor utama yang bisa membuat nasabah tetap bertahan dan tidak berpindah kepada perusahaan lain. Pentingnya faktor-faktor pendukung kepuasan nasabah dalam hal ini adalah kualitas pelayanan, dirasa sebagai faktor utama dalam memberikan kontribusi tetap terhadap kepuasan nasabah itu sendiri. Untuk tetap menjaga kepuasan nasabah, maka salah satu cara yang perlu dibenahi kembali adalah perbaikan peningkatan kualitas baik itu, dari segi pelayanan maupun kelengkapan fasilitasnya yang harus memang di sesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

Koperasi mengandung makna “kerja sama”. Koperasi bersumber pada dari kata *co-operation* yang artinya “kerja sama”.¹ Secara umum dimaksud dengan koperasi adalah suatu badan usaha bersama bergerak dalam bidang perekonomian, beranggotakan mereka perekonomian lemah yang bergabung secara sukarela dan atas

¹ Arifin Sitio dan Holomoan Tamba, *Koperasi: Teori dan Pratik*, Jakarta: Erlanga, 2006, hal. 13

dasar persamaan hak, berkewajiban melakukan suatu usaha yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan para anggotanya.²

Koperasi Jasa Keuangan Syariah Perambabulan Al-Qomariyah adalah salah satu Koperasi Jasa Keuangan Syariah di Kabupaten Cirebon, yang sebagaimana Koperasi Jasa Keuangan Syariah. Pada umumnya berorientasi pada upaya peningkatan kesejahteraan anggota dan masyarakat. Selama ini Koperasi Jasa Keuangan Syariah Perambabulan Al-Qomariyah dalam kaitannya dengan nasabah, telah melakukan dua kegiatan, yaitu menabung atau menitip dan meminjamkan dana (uang). Koperasi Jasa Keuangan Syariah Perambabulan Al-Qomariyah telah memberikan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan nasabahnya.

Adapun dilihat dari kendala Koperasi Jasa Keuangan Syariah Perambabulan Al-Qomariyah dihadapkan kepada hambatan dari segi infrastruktur dan dihadapkan pada problematika intern, sehingga keinginan untuk mencapai tujuan belum bisa dicapai karena sejumlah kendala di antaranya keterbatasan sarana dan prasana penunjang pelayanan jasa keuangan kepada nasabah. Dan belum memadai sumber daya manusia terdidik dan profesional. Demikian halnya pada kondisi pelayanan dan fasilitas yang ada pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah Perambabulan Al-Qomariyah. Dimana telah dilakukan pengamatan, diketahui bahwa kondisi pelayanan dan fasilitas pelayanan yang ada pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah Perambabulan Al-Qomariyah sudah dikategorikan baik. Untuk dapat meningkatkan kepuasan

² G. Kartaspoetra, *Koperasi Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta, 2007, hal.1



nasabah, perusahaan perlu menerapkan paling tidak lima dimensi yang menentukan kepuasan nasabah, yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung).³

Selain faktor kualitas pelayanan, faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah kelengkapan fasilitas koperasi. Disadari atau tidak, nasabah sekarang ini sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang ada pada koperasi baik dari tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu, keamanan, dan sebagainya. Selain fasilitas tersebut, fasilitas yang tidak kalah penting lainnya adalah fasilitas koperasi itu sendiri yang sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam rangka memberikan kemudahan dalam transaksi.

Dalam lembaga keuangan masalah pelayanan merupakan hal yang sangat penting yang dianggap mampu mempengaruhi kepuasan nasabah. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan yaitu untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Dan dengan sumber daya insani merupakan sumber daya paling penting untuk memenangkan persaingan, karena merupakan tulang punggung dari seluruh sistem yang dirancang, metode yang diterapkan, dan teknologi yang di gunakan. Oleh karena itu, vital untuk mengembangkan sumber daya insani melalui proses rekrutmen yang kontitif, pelatihan yang sistematis, peningkatan kepuasan pegawai, peningkatan pendidikan pegawai, dan pemberdayaan pegawai. Memiliki karyawan yang sangat

³ Arief Muhtosim, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayu Media, 2006, hal. 134



terampil dan efektif merupakan salah satu kunci sukses perusahaan. Karena manusia itu diberikan keistimewaan oleh Allah SWT melebihi makhluk lainnya, manusia bisa mengembangkan potensinya seperti yang tercantum dalam Q.S Al-Isra 17: 70.⁴

وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ

مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا ﴿٧٠﴾

Artinya:

Dan Sesungguhnya Telah kami muliakan anak-anak Adam, kami angkat mereka di daratan dan di lautan, kami beri mereka rezki dari yang baik-baik dan kami lebihkan mereka dengan kelebihan yang Sempurna atas kebanyakan makhluk yang Telah kami ciptakan.

Keberlangsungan dan keberhasilan perusahaan jasa banyak tergantung pada kualitas pelayanan yang sesuai dengan lingkungan perusahaan, dan memiliki para petugas dalam memberikan pelayanan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan serta kebutuhan harapan nasabah. Dengan pelayanan yang berkualitas, maka nasabah akan merasa puas.

Sejauh ini Koperasi Jasa Keuangan Syariah Perambabulan Al-Qomariyah Kabupaten Cirebon sudah melakukan upaya pelayanan yang baik kepada nasabah. Hal ini dilakukan agar nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun pada kenyataannya sudah dilakukan upaya tersebut, tingkat kualitas pelayanan belum sesuai dengan harapan.

⁴ Q.S Al-Isra(17):70



Berdasarkan latar belakang masalah dari diatas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul: **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH"** (Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah Perambabulan Al-Qomariyah Kabupaten Cirebon).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang diatas maka perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah Perambabulan Al-Qomariyah Kabupaten Cirebon?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan karyawan di Koperasi Jasa Keuangan Syariah Perambabulan Al-Qomariyah Kabupaten Cirebon ?
3. Adakah pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah Perambabulan Al-Qomariyah Kabupaten Cirebon?





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

C. Tujuan Masalah

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk :

1. Mengetahui gambaran mengenai kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah Perambabulan Al-Qomariyah Kabupaten Cirebon.
2. Mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan karyawan di Koperasi Jasa Keuangan Syariah Perambabulan Al-Qomariyah Kabupaten Cirebon.
3. Mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah Perambabulan Al-Qomariyah Kabupaten Cirebon.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan antara lain :

1. Bagi penulis
 Penelitian ini diharapkan dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan di bangku kuliah ke dalam kondisi praktis yang ada di masyarakat.
2. Bagi akademik
 Kegunaan penelitian ini bagi akademik adalah sebagai perwujudan tri darma Institut Agama Islam Negeri Cirebon, khususnya jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam sebagai sumbangan pemikiran bagi

pengembangan ilmu pengetahuan maupun bahan kajian institusi dalam menghadapi tantangan ilmu pengetahuan.

3. Bagi praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan.

E. Sistematika Penulisan

Skripsi ini terdiri dari beberapa bagian yang meliputi lima bab dengan beberapa sub bab yang mengiringinya. Sistematika ini dibuat agar pembahasan dalam skripsi ini tidak keluar dari pokok pikiran, maka penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I berisi tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, serta tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II berisi landasan teori terdiri atas kualitas pelayanan karyawan, kepuasan nasabah dan Koperasi Jasa Keuangan Syariah, yang meliputi definisi kualitas pelayanan, dimensi kualitas, karakteristik pelayanan, prinsip kualitas pelayanan, strategi peningkatan kualitas pelayanan, definisi kepuasan nasabah, harapan dan persepsi kinerja, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.



BAB III Metode Penelitian ini meliputi: sasaran dan lokasi penelitian yang akan dilaksanakan, metode penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV Objek penelitian diantaranya sejarah Koperasi Jasa Keuangan Syariah Perambabulan Al-Qomariyah, profil Koperasi Jasa Keuangan Syariah Perambabulan Al-Qomariyah, macam-macam produk dan jasa, pembahasan ini berisi laporan hasil penelitian dan pembahasan. Adapun pembagian pembahasan bab ini di uraikan mengenai gambaran variabel (X) kualitas pelayanan karyawan kemudian gambaran variabel (Y) kepuasan nasabah serta membahas pengujian hipotesis: pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Keuangan Syariah Perambabulan Al-Qomariyah kabupaten Cirebon. Pada akhir pembahasan di sertai analisa ekonomi mengenai kualitas pelayanan.

BAB V yaitu penutup berisi mengenai kesimpulan, dan saran sebagian akhir dari jawaban atas permasalahan yang telah di kemukakan dibagian awal, selanjutnya daftar pustaka dan lampiran-lampiran.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkam atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Bhouno Nugroho, 2005, *Strategi Jitu: Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi
- Ali Muhidin Sambas dan Maman Abdurrahman, 2007, *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian (Dilengkapi dengan program SPSS)*, Bandung: CV Pustaka setia
- Alma Buchari, 2003, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta
- Alma Buchari, 2003, *Pemasaran Strategi Jasa Pendidikan*. Bandung, Alfabeta
- Arikunto Suharsimi, 1993, *Prosedur Penelitian: Suatu Praktek*, Jakarta: Rieka Cipta
- G. Kartaspoetra, 2007, *Koperasi Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta
- Gasperzs Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama
- Hasan Ali , 2010, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Hurriyanti Ratih, 2008, *Baruan dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta
- Jasfar Farida, 2009, *Manajemen Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Kotler Philip, 1995, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Salemba Empat
- Kotler Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat
- Lijan Poltak Sinambela, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara
- Muhammad, 2008, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam (Pendekatan Kualitatif)*, Jakarta: Raja Grafindo Persada



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Muhtosim Arief, 2006, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayu Media

Nazhir Moh, 1998, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia

Payne Andri, 2000, *Pemasaran Jasa (The Essence of Service marketing)*, Yogyakarta: Andri

Riduwan, 2007, *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru dan Karyawan dan Peneliti Pemula*, Bandung: Alfabeta

Sitio Arifin dan Holomoan Tamba, 2006, *Koperasi: Teori dan Pratik*, Jakarta: Erlangga

Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

————— 2004, *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Sumarsono Sonny, 2003, *Manajemen Koperasi: Teori dan Praktek*, Yogyakarta: Graha Ilmu

Suryabrata Sumadi, 2003, *Metodelogi penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada

Tampubolon Manahan, 2004, *Manajemen Operasional*, Jakarta: Ghalia Indonesia

Tjipono Fandy dan Diana Anastasia, 2001, *Total Quality Manajement*, Yogyakarta: Andi

Tjiptono Fandy, 2007, *Service Quality & Statisfaction*, Yogyakarta: penerbit Andi

Umar Husein, 2003, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia

Yazid, 2003, *Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia