



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.

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**
(Studi Kasus pada Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah Perambabulan Al-Qomariyah)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Syari'ah (S.Sy)

Fakultas Syari'ah Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam (MEPI)



NURMAYANTI
NIM: 59320193

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI
CIREBON
2013



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.

ABSTRAK

Nurmayanti, **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus pada Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah Perambabulan Al-Qomariyah).**

Kualitas pelayanan merupakan faktor pendukung kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan adalah suatu upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam rangka memberikan tingkat kepuasan kepada pelanggan terhadap produk barang/jasa yang diberikan. Tentunya kepuasan nasabah adalah faktor utama yang bisa membuat nasabah tetap setia dan tidak berpindah ke perusahaan lain.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data tentang gambaran kualitas pelayanan karyawan dan gambaran kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah Perambabulan Al-Qomariyah, selain itu juga untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah Koperasi simpan Pinjam Syari'ah Perambabulan Al-Qomariyah.

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data dengan metode survey, dokumentasi, wawancara, dan menggunakan angket dengan jumlah responden 96 nasabah, teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS 16. Data yang diperoleh diuji instrumen melalui uji validitas dan uji reliabilitas, kemudian data ditransformasi dari ordinal ke interval, kemudian data diuji normalitas, dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi sederhana, korelasi product moment, koefisien determinasi, dan uji-t.

Berdasarkan hasil penelitian nilai korelasi yaitu 0,487 artinya terdapat hubungan yang cukup kuat antara kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah Perambabulan Al-Qomariyah. Dan dari uji koefisien determinasi diperoleh hasil sebesar 23,7% pengaruh antara kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah Perambabulan Al-Qomariyah, sedangkan 76,3% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Dan hasil pengujian hipotesis variabel kualitas pelayanan $t_{hitung} 5,401 > t_{tabel} 1,661$ dengan taraf kesalahan 5%, sedangkan signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya sangat signifikan, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya kualitas pelayanan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah Perambabulan Al-Qomariyah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan 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 mengumunkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

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

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus pada Koperasi Simpan Pinjam Syari’ah Perambabulan Al-Qomariyah)”** oleh **Nurmayanti NIM : 59320193**, telah diuji dalam sidang munaqasyah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 19 Juni 2013.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Syari’ah (S.Sy) pada Fakultas Syari’ah Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 19 Juni 2013


Sidang Munaqasyah,

Ketua
Merangkap Anggota



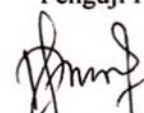
Dr. H. Khairi, SE. M.Si
NIP. 19730806 199903 2 003

Sekretaris
Merangkap Anggota



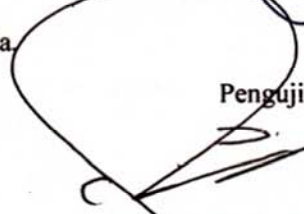
Dr. Aan Jaelani, M. Ag
NIP. 19750601 200501 1 008

Penguji I



Diana Djuwita, MM
NIP. 19800314 200801 2 018

Anggota



Penguji II

Drs. H. Syafrudin, M. Ag
NIP. 19570909 198303 1 003



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.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan taufiq, hidayah, dan inayah-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Dan shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita nabi agung Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya sepanjang masa. Tak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Maksum Muchtar, MA. Selaku rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Achmad Kholiq, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syari'ah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Ibu Sri Rokhlinasari, SE. M.Si. selaku Ketua Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak Drs. H. Moch. Endang Djunaeni, MM. Selaku dosen pembimbing pertama, dan Ibu Dewi Fatmasari, M.Si selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis.
5. Segenap para dosen dan staf Fakultas Syari'ah yang telah membantu proses perkuliahan penulis selama di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
6. Bapak Pandi, SE. selaku manajer Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah Perambabulan Al-Qomariyah beserta seluruh karyawan yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam proses penelitian.



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.

7. Kedua orang tuaku beserta keluarga besarku tercinta, Aa'Yanto, teman-teman seperjuangan MEPI 1,2,3, dan 4, dan semua pihak yang turut membantu dan memberikan dukungan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, baik moril maupun materil.

Penulis berharap agar Allah Ta'ala membalas dan mencatat amal shahih mereka semua. Amin.

Penulis menyadari akan kekurangan yang ada pada skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca dan semua kalangan.

Cirebon, Juni 2013

Peneliti



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 ISI

ABSTRAK.....	i
PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Sitematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA BERFIKIR, DAN HIPOTESIS	
A. Kualitas Pelayanan.....	8
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2. Kualitas Pelayanan dalam Islam.....	10



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 mengumumkkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

3. Konsep Pelayanan	13
4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
5. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik.....	22
6. Mengelola Kualitas Pelayanan.	24
7. Pelayanan yang Unggul.	26
B. Kepuasan Nasabah.	27
1. Pengertian Kepuasan.	27
2. Konsep Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam.	29
3. Persepsi Nasabah.	30
4. Harapan Nasabah.....	31
5. Mekanisme Harapan Nasabah.	33
6. Mengukur Kepuasan Nasabah.....	35
7. Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kepuasan Nasabah.	37
C. Penelitian Terdahulu.	39
D. Kerangka Berfikir.....	40
E. Hipotesis Penelitian.....	44
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Objek Penelitian.....	45
1. Aspek Yang Diteliti.....	45
2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	45
B. Definisi Operasional Penelitian.....	45
1. Variabel Bebas (<i>independent Variable</i>).....	46



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.

2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	46
C. Data Penelitian.	49
1. Jenis Data.....	49
2. Sumber Data.....	49
3. Teknik Pengumpulan Data	50
4. Populasi dan Sampel.....	51
5. Uji Instrumen Penelitian.....	52
a) Uji Validitas.....	53
b) Uji Reliabilitas	54
6. Mentransformasi Data Ordinal ke Data Interval.	55
7. Uji Normalitas	55
D. Alat Analisis Data.	56
1. Regresi Linier Sederhana.	57
2. Korelasi Product Moment.....	58
3. Koefisien Determinasi.	59
4. Uji-t.....	59
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Kondisi Objektif Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah Perambabulan Al-Qomariya.....	61
1. Sejarah Berdiri dan Perkembangan Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah Perambabulan Al-Qomariyah.	61
2. Visi dan Misi	63



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.

3. Struktur Organisasi.....	63
4. Produk-Produk yang Dimiliki Koperasi.....	64
5. Karakteristik Nasabah.	69
B. Hasil dan Pembahasan.....	72
1. Uji Instrumen Penelitian.....	72
2. Gambaran Kualitas Pelayanan Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah Perambabulan Al-Qomariyah	78
3. Gambaran Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah Perambabulan Al-Qomariyah.....	84
4. Hasil Analisis Data Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah Perambabulan Al-Qomariyah	87
C. Analisis Ekonomi.....	96
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.	98
B. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB - INDONESIA	
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 mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

A. DAFTAR TABEL

Tabel Operasional Variabel.....	46
Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.	59
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.	70
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia.	71
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	72
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	74
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	75
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Variabel X.....	76
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Variabel Y.....	77
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Instrumen.	78
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Prosentasi Variabel X.....	79
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Prosentasi Variabel Y.....	84
Tabel 4.11 Hasil Uji Resresi Coefficients.....	90
Tabel 4.12 Hasil Uji Korelasi.....	92
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.	93
Tabel 4.14 Hasil Uji Uji-t Coefficients.	95

B. DAFTAR GAMBAR

Gambar Struktur Organisasi.....	63
Gambar Histogram Uji Normalitas.	89



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 I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan Syari'ah merupakan lembaga yang melakukan kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat dengan prinsip-prinsip Syar'i sesuai dengan ajaran agama Islam untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Lembaga keuangan berperan aktif dalam pertumbuhan perekonomian negara melalui pengelolaan keuangan masyarakat. Lembaga keuangan dapat berupa bank dan non bank seperti BMT (Baitul Maal Wa'tamwil) dan KSPS (Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah).

Pada perusahaan jasa seperti Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah harus memperhatikan pelayanan kepada nasabahnya karena sangat penting demi kelangsungan koperasi. Berkaitan dengan pelayanan kepada pelanggan, para pelaku bisnis sangat menyadari bahwa keberadaan pelanggan yang setia (loyal) pada perusahaan merupakan pendukung kesuksesan bisnisnya. Mereka harus menempatkan pelanggan sebagai *asset* yang sangat berharga. Tidak ada satupun perusahaan yang mampu bertahan hidup bila ditinggalkan pelanggan. Salah satu cara untuk mempertahankan bisnis adalah dengan mengembangkan pelayanan kepada pelanggan/nasabah. Strategi dalam melayani pelanggan/nasabah ini terus

berkembang dan seringkali digunakan sebagai alat promosi untuk memenangkan persaingan.¹

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian apabila ada pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan, maka perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memperbaiki pelayanannya. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan.²

Konsep kepuasan pelanggan mutlak diperlukan dalam peta persaingan bisnis yang semakin meningkat tajam, preferensi dan perilaku pelanggan berubah. Teknologi informasi dan mesin transaksi koperasi/perbankan berkembang dengan cepat mendorong organisasi bisnis untuk lebih fokus menghadapi kepuasan pelanggan untuk menjamin pengembangan bisnis koperasi/perbankan. Kepuasan pelanggan bergantung kepada persepsi pelanggan. Sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan berkualitas, maka kualitas itu dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.³

¹Atep Adya Barata, *Pelayanan Prima (Service Excellence) Bisnis dan Manajemen*, Bandung: CV.Armico, 2001, Hlm: 76

²M.N Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004, Hlm:45

³Ali Hasan, *Marketing Bank Syari'ah*, Jakarta: Ghahila Indonesia, 2010, Hlm : 83



Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah (KSPS) Perambabulan Al-Qomariyah adalah lembaga keuangan Syari'ah yang sedang berkembang maka harus memperhatikan hal-hal yang berhubungan atau berpengaruh pada kepuasan nasabah seperti pelayanan agar dapat mempertahankan dan memajukan koperasi.

Pelayanan Koperasi Perambabulan Al-Qomariyah perlu ditingkatkan karena sebagian besar karyawan kurang menguasai pengetahuan tentang prinsip-prinsip lembaga keuangan syari'ah, sehingga pada saat nasabah membutuhkan informasi atau dalam menyelesaikan keluhan nasabah dapat menghambat jalannya pelayanan yang diberikan dan menyebabkan ketidakpuasan para nasabah. Selain itu juga karena kurangnya jumlah karyawan sehingga faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu kecepatan dan ketepatan dalam melayani kebutuhan maupun keluhan para nasabah agar nasabah tidak komplek dan merasa puas, sehingga nasabah senang kembali melakukan transaksi di koperasi. Walaupun hal tersebut sangat sepele namun dapat berpengaruh negatif pada perspektif nasabah, apalagi terjadi secara berulang-ulang hal tersebut dapat menyebabkan nasabah merasa sangat tidak puas dengan pelayanan yang diterimanya dan enggan untuk kembali bertransaksi bahkan mungkin menyebabkan nasabah akan berpindah ke koperasi lain.

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah Perambabulan Al-Qomariyah)”**.



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.

B. Perumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan karyawan di Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah Perambabulan Al-Qomariyah ?
2. Bagaimana gambaran kepuasan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah Perambabulan Al-Qomariyah ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah Perambabulan Al-Qomariyah ?

C. Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan karyawan di Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah Perambabulan Al-Qomariyah.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah Perambabulan Al-Qomariyah.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah Perambabulan Al-Qomariyah.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Akademik Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan kajian studi Manajemen Sumber Daya Manusia atau



Manajemen sumber Daya Insani dan diharapkan dapat memberikan masukan mengkaji lebih lanjut tentang faktor-faktor lain yang mempengaruhi dalam kepuasan nasabah.

2. Bagi penulis diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan, menambah pengalaman bagi penulis dan sebagai bekal untuk mengaplikasikan apabila suatu saat nanti bekerja dalam bidang tersebut, serta dapat membandingkan antara ilmu pengetahuan teori-teori yang di dapat di bangku kuliah dengan keadaan di lapangan.
3. Bagi Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah Perambabulan Al-Qomariyah penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan kepada para nasabah.

E. Sistematika Penulisan

Mengenai penulisan penelitian dalam skripsi ini, supaya dapat terarah dan mudah dibaca. Maka penulis menyusun sistematika penulisan yang terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN, yang di dalamnya menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS, yang di dalamnya menjelaskan mengenai landasan teori tentang manajemen sumber daya manusia,



kualitas pelayanan karyawan dan kepuasan nasabah, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, dan hipotesis.

BAB III : **METODOLOGI PENELITIAN**, yang di dalamnya menjelaskan mengenai objek penelitian, definisi operasional penelitian, data penelitian (jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, dan uji instrumen penelitian), dan alat analisis data.

BAB IV: **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**, yang di dalamnya menjelaskan hasil-hasil yang diperoleh dari lapangan setelah melalui prosedur metodologi yang akan dideskripsikan dan dianalisis, hasil penelitian lapangan meliputi kondisi objektif perusahaan diantaranya sejarah berdirinya Koperasi Simpan Pinjam Syariah Perambabulan Al-Qomariyah, visi dan misi, struktur organisasi, produk Koperasi Simpan Pinjam Syariah Perambabulan Al-Qomariyah, karakteristik responden, kemudian hasil dan pembahasan yang meliputi uji instrumen penelitian, gambaran kualitas pelayanan karyawan yang dilakukan, gambaran kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Syariah Perambabulan Al-Qomariyah. Dilanjutkan dengan hasil analisis data dari pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah Perambabulan Al-Qomariyah yang berisi analisis



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.

regresi, analisis korelasi, koefisien determinasi, pengujian hipotesis, dan analisis ekonomi.

BAB V: PENUTUP, yang di dalamnya berisi tentang pembahasan dari permasalahan yang disimpulkan peneliti dan saran-saran dari peneliti.



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.



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

- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Adya, Atep Barata. 2001. *Pelayanan Prima (Service Excellence) Bisnis dan Manajemen*. Bandung: CV. Armica.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syari'ah*. Jakarta: Ghahila Indonesia
- Qardhawi, Yusuf. 1997. *Norma dan Etika Ekonomi Islam*. Jakarta: GIP.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol Edisi Bahasa Indonesia Jilid 1*. Jakarta: PT.Pranhallindo
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Jafar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Yazid. 2001. *Pemasaran Jasa Konsep Dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisita.
- Asnawi, Nur dan Masyhuri. 2011. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: Maliki Press.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. 2008. *Metode Dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Ali, Sambas Muhidin dan Maman Abdurrahman. 2007. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian (Dilengkapi Aplikasi Program SPSS)*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: MediaKom.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>



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.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Ofset.
<http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>.

Wiwit Pujiastuti. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Cepu*. Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
<http://eprints.undip.ac.id/29580/1/Skripsi017.pdf>.

Husnul Khatimah. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura)*. Universitas Diponegoro Semarang.
<http://eprints.undip.ac.id/29580/1/Skripsi017.pdf>.

<http://lib.uin-malang.ac.id/thesis/fullchapter/05610030-wiwit-pujiastuti.ps>.

<http://www.scribd.com/doc/91330388/30/E-Dimensi-Kualitas-Pelayanan-Dalam-Perspektif-Islam>.

<http://dedy londong.blogspot.com/2012/04/kepuasan-pelanggan-customer.html>

<http://tugas2kuliah.wordpress.com/2011/12/14/skripsi-perbankan-perbandingan-tingkat-kepuasan-nasabah-terhadap-pelayanan-customer-service-antara-bri-dan-bank-sulsel/>