

**PENGARUH FUNGSI PELAYANAN KONSUMEN
(CUSTOMER SERVICE) TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Penelitian Pada BMT Al Falah Cirebon)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I)
pada Program Studi Ekonomi Perbankan Islam
Jurusan Syariah STAIN Cirebon



Oleh :

NUR AELAH
Nomor Pokok : 50330208

**DEPARTEMEN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
CIREBON
2008 M/1429 H**

**PENGARUH FUNGSI PELAYANAN KONSUMEN
(CUSTOMER SERVICE) TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Penelitian Pada BMT Al Falah Cirebon)**

Oleh :

NUR AELAH
Nomor Pokok : 50330208

**DEPARTEMEN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
CIREBON
2008 M/1429 H**

IKHTISAR

Nur Aelah : *Pengaruh Fungsi Pelayanan Konsumen (Customer Service) terhadap Kepuasan Nasabah (Penelitian pada BMT Al Falah Cirebon).*

Seiring dengan perkembangan perekonomian, persaingan dalam dunia bisnis menjadi semakin meningkat terbukti dengan meningkatnya jumlah bank yang menawarkan berbagai jasa layanan, sehingga perbankan saat ini telah menjadi suatu bisnis yang menarik dan kompetitif. Hal ini mengakibatkan perusahaan perbankan berlomba-lomba menarik nasabah agar melakukan pembelian atas produk-produk yang ditawarkan. Salah satu strategi yang digunakan dalam mengatasi persaingan tersebut adalah meningkatkan *customer service* guna memuaskan kebutuhan dan keinginan nasabah juga untuk menjaga dan meningkatkan citra positif perusahaan di mata masyarakat.

Adapun rumusan masalahnya yaitu bagaimana gambaran fungsi pelayanan konsumen (*customer service*) BMT Al Falah Cirebon, bagaimana gambaran kepuasan nasabah BMT Al Falah Cirebon, bagaimana pengaruh fungsi pelayanan konsumen (*customer service*) terhadap kepuasan nasabah di BMT Al Falah Cirebon.

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui gambaran fungsi pelayanan konsumen (*customer service*) BMT Al Falah Cirebon, untuk mengetahui gambaran kepuasan nasabah BMT Al Falah Cirebon, dan untuk mengetahui pengaruh fungsi pelayanan konsumen (*customer service*) terhadap kepuasan nasabah di BMT Al Falah Cirebon.

Data yang digunakan adalah data kuantitatif. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dan angket. Dilakukan uji coba instrument terlebih dahulu untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas, kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan korelasi product moment, pengujian signifikansi atau uji t, koefisien determinasi dan regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh koefisien korelasi $r = 0,704$ setelah dikonfirmasi dengan koefisien korelasi maka dapat dikategorikan kuat. Kemudian pada uji signifikansi atau uji t diperoleh $t_{hitung} = 7,552$ dan dengan $dk=58$ diperoleh $t_{table} = 2,000$. Dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{table} ($7,552 > 2,000$). Persamaan regresi $Y = 12,31 + 0,62X$ Artinya semakin baik pelayanan yang diberikan *customer service* maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat, Dan hasil koefisien determinasi sebesar 49,6% artinya fungsi pelayanan konsumen (*customer service*) memiliki pengaruh 49,6% terhadap kepuasan nasabah, berarti pengaruh fungsi pelayanan konsumen (*customer service*) terhadap kepuasan nasabah kuat.

PERSETUJUAN

PENGARUH FUNGSI PELAYANAN KONSUMEN (CUSTOMER SERVICE) TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Penelitian Pada BMT Al Falah Cirebon)

Oleh:

**Nur Aelah
NIM : 50330208**

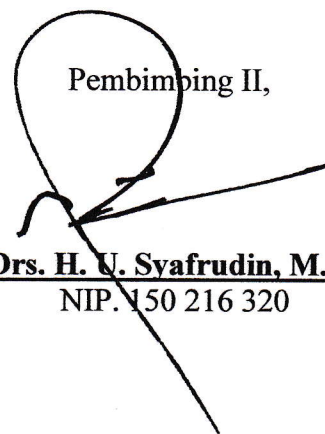
Menyetujui :

Pembimbing I,



Ayus Ahmad Yusuf, SE., M.Si
NIP. 150 300 935

Pembimbing II,



Drs. H. U. Syafrudin, M.Ag
NIP. 150 216 320

Mengetahui :

Ketua Prodi Ekonomi Perbankan Islam (EPI)



Ayus Ahmad Yusuf, SE., M.Si
NIP. 150 300 935

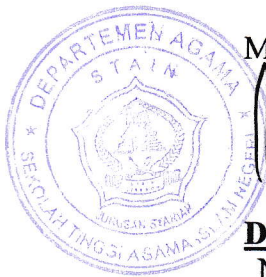
PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **PENGARUH FUNGSI PELAYANAN KONSUMEN (CUSTOMER SERVICE) TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Penelitian Pada BMT Al Falah Cirebon)** oleh **NUR AELAH** Nomor Induk **50330208** telah diajukan dalam Sidang Munaqasah pada tanggal 26 Januari 2008

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I) pada Program Studi Ekonomi Perbankan Islam Jurusan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon.

Cirebon, 26 Januari 2008

Sidang Munaqasah



Ketua
Merangkap Anggota

Drs. Wasman, M.A
NIP. 150 250 936

Sekretaris
Merangkap Anggota

Toto Suharto, SE., M.Si
NIP. 150 300 936

Anggota

Penguji I,

Toto Suharto, SE., M.Si
NIP. 150 300 936

Penguji II,

Sri Rokhlinasari, SE., M.Si
NIP. 150 295 506

NOTA DINAS

Kepada:
Yth. Ketua Jurusan Syariah
STAIN Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan pembimbingan, telaahan, arahan, dan koreksi terhadap penelitian skripsi dari :

Nama : **NUR AELAH**

NIM : **50330208**

Judul Skripsi : ***Pengaruh Fungsi Pelayanan Konsumen (Customer Service) Terhadap Kepuasan Nasabah (Penelitian Pada BMT Al Falah Cirebon)***

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan kepada Jurusan Syariah STAIN Cirebon untuk di Munaqasahkan.

Demikian Nota Dinas ini kami sampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cirebon , 02 Januari 2008

Pembimbing I,



Ayus Ahmad Yusuf, SE., M.Si
NIP. 150 300 935

Pembimbing II,



Drs. H. U. Syafrudin, M.A
NIP. 150 216 320

Mengetahui :

Ketua Prodi Ekonomi Perbankan Islam (EPI)



Ayus Ahmad Yusuf, SE., M.Si
NIP. 150 300 935

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmaanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul '**Pengaruh Fungsi Pelayanan Konsumen (*Customer Service*) Terhadap Kepuasan Nasabah (Penelitian Pada BMT Al Falah Cirebon)**' beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan pada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau klaim terhadap karya saya ini.

Cirebon, 02 Januari 2008

Yang Membuat Pernyataan



NUR AELAH
NIM : 50330208

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kuningan tanggal 14 Juli 1985 dengan nama Nur Aelah, dari pasangan bapak S. Solihin, S.Pd.I dan Ibu Nining Dartini, anak ke satu dari dua bersaudara, bertempat tinggal di Jl. Angkasa Gg. Langgar RT. 01 RW. 03 No. 70 Kalijaga, Harjamukti-Cirebon 45144.

Riwayat Pendidikan :

1. Madrasah Ibtidaiyah Ash-Shofiyah Cirebon, pada tahun 1991 – 1997
2. Madrasah Tsanawiyah Negeri I Cirebon, pada tahun 1997 – 2000
3. Sekolah Menengah Kejuruan Islamic Centre Cirebon, pada tahun 2000 – 2003
4. Diterima pada Jurusan Syariah Program Studi Ekonomi Perbankan Islam Strata 1 (S1) STAIN Cirebon, tahun 2003 hingga sekarang.

Daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah syukurku panjatkan kepadaMu ya RABB...
atas segala limpahan kenikmatan yang telah dan sedang hamba rasakan...

Kupersembahkan karya sederhana ini sebagai tanda sayang dan baktiku pada Ayahanda dan Ibundaku
(Bp.S.Solihin & Ibu Nining Dartini)

Terima kasih... mungkin tak akan cukup dan tak akan bisa terbayar balas budiku atas pengorbanan kalian,
cinta, kasih sayang, dukungan dan doa yang tak henti-hentinya terucap tulus untuk putra-putrimu ...
doakan putrimu agar menjadi orang yang sukses dunia dan akhirat

Tiada kata seindah kata terima kasih, kuucapkan untuk semua yang telah memberikan kontribusi kepadaku ...
untuk adikku, u are the one, yang tersayang Agus Saefuddin yang slalu setia nganterin te2h ..
tinggal kamu yang kuliah de.. te2h harap kamu bisa lebih baik dari te2h, buatlah mereka bangga & tersenyum!!!

Untuk abah, ema, eyang yang pastinya slalu doain cucumu ini walaupun jauh,
Spupu2ku (epul, puji, puja, irgi dan wildan) kelak jadilah yang terbaik dan bermanfaat untuk semua ...
Untuk seluruh keluarga di subang..... hatur nuhun pangdoana

Sahabat2ku WonderWomen (jeng Vian yg cantiq sgumulung, Yeni yg manis, Ly yg chubby, Ca yg centil,
Wi2 nu alim, Cery yg bawel, QQ) kan ku ingat slalu kebersamaan dg kalian, Q-tha slalu keep contact yaa...

Makasih untuk Teh Noki, V3, Myla & Mala...

Untuk Duk2Mong (po2n, iis, nurvi, ebah, lia, dai), genk2 salak,,,

Untuk doyeng2, gepeng yg usil tengil, uli, opang, mang uus, nano, olis, bapuk birin, burhan, iik
dan temen2 epi 1 + epi2 yang tidak bisa kusebutkan satu persatu ...

So special for someone yg tersayang,, trima kasih karena kamu slalu mendoakan dan menjadi semangatku
untuk cepet2 menyelesaikan skripsi ini... luv u...

Untuk guru2 MI Al Hidayah GUPPI makasih doanya...
dari kalian aku belajar untuk menjadi wanita yang punya segudang semangat dan maju...

Terima kasih untuk pembimbingku (pa' Ayus & pa' Ujang)
serta untuk seluruh dosen, staff & karyawan Jurusan Syariah STAIN Cirebon.
Trima kasih untuk semua pihak yang telah mendukung terselesaikannya penyusunan skripsi ini,,
Smoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua...

☺ THANKS TO ALL ♥

Falsafah Hidup

Hidup adalah kegelapan jika tanpa hasrat dan keinginan...
Dan semua hasrat-keinginan adalah buta, jika tidak disertai pengetahuan....
Dan pengetahuan adalah hampa jika tidak diikuti pelajaran...
Dan setiap pelajaran akan sia-sia jika tidak disertai cinta...

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Fungsi Pelayanan Konsumen (*Customer Service*) Terhadap Kepuasan Nasabah (Penelitian pada BMT Al Falah Cirebon)”.

Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis mendapat bimbingan, bantuan dan dorongan dari semua pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta, serta adikku tersayang yang senantiasa memberikan doa, dukungan, perhatian, dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Imron Abdullah, M.Ag, Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon.
3. Bapak Drs. Wasman, M.A, Ketua Jurusan Syariah STAIN Cirebon.
4. Bapak Ayus Ahmad Yusuf, SE., M.Si, Ketua Prodi Ekonomi Perbankan Islam (EPI) STAIN Cirebon dan sekaligus sebagai Pembimbing I, terima kasih atas petunjuk dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. H. Ujang Syafrudin, M.A, Pembimbing II, terima kasih atas petunjuk dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen-dosen Pengajar Jurusan Syariah Prodi EPI, staff dan karyawan yang telah memberikan ilmu dan pengarahan selama penulis menuntut ilmu di STAIN Cirebon.
7. Ibu Ir. Hj. Ida Widiahastuti, Manajer umum BMT Al Falah Cirebon yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini.
8. Seluruh staf dan karyawan BMT Al Falah Cirebon.
9. Rekan-rekan pada jurusan Syariah, khususnya Program Studi Ekonomi Perbankan Islam yang telah memberikan banyak bantuan moril, motivasi yang berarti bagi penulis.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari semua pihak.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan setitik sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Cirebon, 02 Januari 2008

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
IKHTISAR	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
NOTA DINAS	v
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
PERSEMBAHAN DAN MOTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1.4 Kerangka Pemikiran	8
1.5 Hipotesis	12
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 <i>Customer Service</i>	13
2.2 Pelayanan	17
2.3 Kepuasan Nasabah	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	34
3.2 Jenis Penelitian	34
3.3 Operasionalisasi Variabel	35
3.4 Sumber Data	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data	37

3.6	Populasi dan Sampel	39
3.7	Uji Coba Instrument	40
3.8	Hipotesis Penelitian.....	43
3.9	Teknik Analisis Data	43
BAB IV	KONDISI OBYEKTIF DAN PEMBAHASAN	
4.1	Kondisi Obyektif BMT Al Falah	49
4.2	Uji Coba Instrument	65
4.3	Gambaran Fungsi Pelayanan Konsumen (<i>Customer Service</i>) BMT Al Falah Cirebon	72
4.4	Gambaran Kepuasan Nasabah BMT Al Falah Cirebon	79
4.5	Pengaruh Fungsi Pelayanan Konsumen (<i>Customer Service</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Al Falah Cirebon	87
4.6	Analisis Ekonomi	93
BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan	96
5.2	Saran-saran	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
3.1	Operasionalisasi Variabel 36
3.2	Interpretasi Koefisien Korelasi Product Moment 46
4.1	Jam Kerja Karyawan BMT Al Falah 64
4.2	Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrument Variabel X 67
4.3	Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrument Variabel Y 69
4.4	Job Deskripsi <i>Customer Service</i> BMT Al Falah 73
4.5	Pendapat responden tentang keramahan dan kesopanan 74
4.6	Pendapat responden tentang kecepatan pelayanan 74
4.7	Pendapat responden tentang kejelasan informasi produk 75
4.8	Pendapat responden tentang kemampuan meyakinkan nasabah 75
4.9	Pendapat responden tentang keterampilan pendekatan dengan nasabah 76
4.10	Pendapat responden tentang kemampuan menjaga rahasia 76
4.11	Pendapat responden tentang kemampuan menangani keluhan 77
4.12	Pendapat responden tentang kejelasan informasi yang dibutuhkan 77
4.13	Pendapat responden tentang keaktifan menampung keluhan, saran, kritik 78
4.14	Rekapitulasi pendapat responden tentang <i>customer service</i> 78
4.15	Pendapat responden tentang kemudahan & kecepatan pembukaan rekening 80
4.16	Pendapat responden tentang keakuratan pencatatan 81
4.17	Pendapat responden tentang ketepatan waktu pelayanan 81

4.18	Pendapat responden tentang kecepatan & ketanggapan	82
4.19	Pendapat responden tentang keamanan melakukan transaksi	82
4.20	Pendapat responden tentang perolehan nisbah bagi hasil	83
4.21	Pendapat responden tentang kesabaran memberikan pelayanan	88
4.22	Pendapat responden tentang kerapihan pakaian & penampilan	84
4.23	Pendapat responden tentang kebersihan & penataan ruang pelayanan	85
4.24	Rekapitulasi pendapat responden tentang kepuasan nasabah	85

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Data Hasil Penyebaran Angket Variabel X
- Lampiran 2 Data Hasil Penyebaran Angket Variabel Y
- Lampiran 3 Validitas dan Reliabilitas Variabel X
- Lampiran 4 Data Hasil Penyebaran Angket Setelah Uji Validitas Variabel X
- Lampiran 5 Validitas dan Reliabilitas Variabel Y
- Lampiran 6 Data Hasil Penyebaran Angket Setelah Uji Validitas Variabel Y
- Lampiran 7 Transformasi Data Ordinal ke Interval Variabel X dan Variabel Y
- Lampiran 8 Data Interval Variabel X
- Lampiran 9 Data Interval Variabel Y
- Lampiran 10 Tabel Penolong Untuk Perhitungan Product Moment dan Regresi
- Lampiran 11 Nilai-nilai r Product Moment
- Lampiran 12 Nilai-nilai dalam Distribusi t