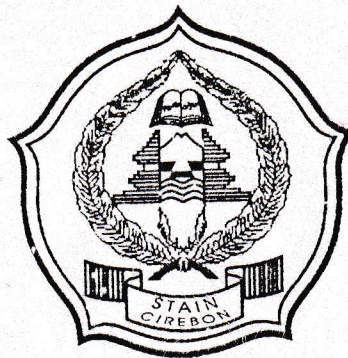


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DI BMT NUR-I'ANAH CIREBON**

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.EI)
Pada Program Studi Ekonomi Perbankan Islam Jurusan Syari'ah
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon



Oleh :

**DASRINI
NIM : 50330188**

**DEPARTEMEN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
CIREBON
1429 H – 2008 M**

IKHTISAR

DASRINI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Nur-I'annah Cirebon

Keberlangsungan dan keberhasilan suatu perusahaan banyak tergantung pada kualitas pelayanan yang sesuai dengan lingkungan perusahaan, dan kemampuan yang dimiliki para petugas dalam memberikan pelayanan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan serta kebutuhan dan harapan nasabah. Dengan pelayanan yang berkualitas, maka nasabah akan merasa puas, sehingga akan mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan tersebut.

Rumusan masalah dalam penelitian ini disusun dalam bentuk pertanyaan, yaitu “ Bagaimana gambaran pelayanan di BMT Nur-I'annah Cirebon, bagaimana gambaran loyalitas nasabah di BMT Nur-I'annah Cirebon, dan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BMT Nur-I'annah Cirebon”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pelayanan di BMT Nur-I'annah Cirebon, Untuk mengetahui gambaran loyalitas nasabah di BMT Nur-I'annah Cirebon, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BMT Nur-I'annah Cirebon.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan empirik (kuantitatif), sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data, yaitu: anget, teknik dokumentasi, wawancara, dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan adalah korelasi spearman rank, analisis regresi linier sederhana, dan analisis determinasi. Hipotesis yang penulis ambil adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

Hasil yang diperoleh dari perhitungan spearman rank adalah 0,478 yang berarti ada hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah. Jika dilihat dari tabel koefisien korelasi, nilai 0,478 termasuk dalam kategori sedang. Dari hasil perhitungan regresi linier sederhana $Y = 18,36 + 0,08X$ berarti ada pengaruh yang positif, yaitu setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1, maka akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,08. Sedangkan dari hasil koefisien determinasi sebesar 22,30% dan sisanya 77,70% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, diantaranya bagi hasil, lokasi, dan pemahaman masyarakat tentang BMT.

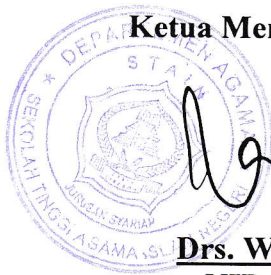
PENGESAHAN

Skripsi ini dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Nur-I'annah Cirebon*" oleh **Dasrini, NIM 50330188**, telah diajukan dalam sidang munaqosah STAIN Cirebon pada hari Sabtu Tanggal 26 Januari 2008.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Islam (S.EI) Jurusan Syari'ah Program Study Ekonomi Perbankan Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon.

Cirebon, 26 Januari 2008


Sidang Munaqosah,



Ketua Merangkap Anggota,


Drs. Wasman, M. Ag
NIP. 150 235 951

Sekretaris Merangkap Anggota,


Toto Soeharto, S.E, M. Si
NIP. 150 300 936

Anggota,

Penguji I


Dr. Achmad Kholiq M. Ag
NIP. 150 258 797

Penguji II


Dr. Abdus Salam, DZ, M.M
NIP. 150 209 885

PERSETUJUAN


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DI BMT NUR-I'ANAH CIREBON**

Oleh :

**DASRINI
50330188**

Menyetujui,

Pembimbing I



Ayus Ahmad Yusuf, S.E., M.Si
NIP : 150 300 935

Pembimbing II


Drs. H. Ujang Syafrudin, MA
NIP : 150 216 320

Mengetahui :

Ketua Prodi Ekonomi Perbankan Islam (EPI)


Ayus Ahmad Yusuf, SE, M. Si
NIP : 150 300 395

NOTA DINAS

Kepada Yth,
Ketua Jurusan Syari'ah

Di-

Tempat


Assalammu'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari **DASRINI, NIM 50330188**, yang berjudul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH di BMT NUR-I'ANAH CIREBON**".

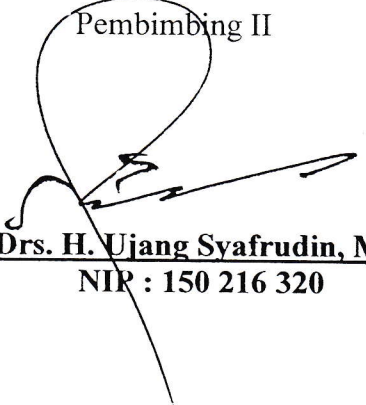
Kami sepakat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada jurusan Syari'ah STAIN Cirebon untuk dimunaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.


Pembimbing I


Ayus Ahmad Yusuf, S.E, M.Si
NIP : 150 300 935

Pembimbing II


Drs. H. Ujang Syafrudin, MA
NIP : 150 216 320

Mengetahui :
Ketua Prodi Ekonomi Perbankan Islam (EPI)


Ayus Ahmad Yusuf, SE, M. Si
NIP : 150 300 395

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmaanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Nur-Panah Cirebon*", beserta seluruh isinya adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dengan masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko apapun yang akan dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau klaim atas keaslian karya saya ini.

Cirebon, Desember 2007



Dasrini
DASRINI

NIM: 50330188

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Dasrini
2. Tempat Tanggal Lahir : Indramayu, 02 September 1984
3. Jenis Kelamin : Wanita
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan : Indonesia
6. Alamat Rumah : Jl. Raya Lelea Tugu Gg.Gereja Blok A No 13C RT.
04 RW 02 Kec. Lelea Kab Indramayu 45261
7. Nama Orang Tua :
 - a. Ayah :H. Suwardi
 - b. Ibu :Hj. Mayinah
8. Riwayat Pendidikan :
 - a. Sekolah Dasar Negeri Tugu III, lulus tahun 1997
 - b. Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) Lelea I, lulus tahun 2000
 - c. Sekolah Menengah Umum Negeri (SMUN) I Indramayu, lulus tahun 2003
 - d. Diterima pada STAIN Cirebon Program Strata I (SI) Jurusan Syari'ah Program Studi Ekonomi Perbankan Islam (EPI) tahun 2003

Demikian Daftar Riwayat Hidup ini saya buat dengan sebenarnya dan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Cirebon, Desember 2007

DASRINI
NIM : 50330188

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Ta'ala yang Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana. Dialah yang memberikan Taufik dan Hidayah kepada hamba yang lemah ini untuk menulis dan menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Nur-I'annah Cirebon* “, dengan segala Rahmat-Nya. Dan saya memohon kepada Robb Yang Maha Hidup, agar berkenan membalas jasa kedua orang tua saya yang telah bersusah payah dan sekuat tenaga untuk mendidik dan membimbing saya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikannya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta, saudara-saudaraku, atas perhatian dan pengertian mereka ketika saya sibuk menulis.
2. Bapak Prof. Dr. H. Imron Abdullah, MA, Ketua STAIN Cirebon.
3. Bapak Drs. Wasman, MA, ketua Jurusan Syari'ah STAIN Cirebon
4. Bapak Ayus Ahmad Yusuf, SE, M.Si, ketua Prodi Ekonomi Perbankan Islam dan pembimbing I
5. Bapak Drs. H. Ujang syafrudin, Pembimbing II
6. Seluruh Dosen, Staff, Karyawan STAIN Cirebon
7. Bapak Solikin Bakhri, Manajer BMT Nur-I'annah Cirebon
8. Bapak Abdul Aziz, Pembiayaan dan Juru buku
9. Ibu Tati, Dana dan Kasir

10. Seluruh Staff dan karyawan BMT Nur-I'annah Cirebon
11. Keluarga Besar EPI I angkatan tahun 2003, yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu penulis dalam menulis skripsi ini.

Penulis berharap agar Allah Ta'ala membalas dan mencatat amal shalih mereka. Amiin.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mohon maaf. Saran dan kritik yang membangun penulis harapkan atas keterbatasan penulis. Kepada Allah jualah saya memohon agar berkenan menjadikan amal saya benar-benar ikhlas dan mengharap Ridha-Nya dan semoga jerih payah kecil ini bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Dan semoga Allah Ta'ala memberikan Sholawat kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shalallahu 'Alahi Wasallam, kepada sahabat dan orang-orang yang senantiasa mengikuti jejak beliau. Akhir do'a saya, segala puji bagi Allah Rabb semesta alam.

Cirebon, Desember 2007

Penulis

PERSEMBAHAN

“Jika Allah Menolong kamu, maka tak ada orang yang dapat mengalahkan kamu, jika Allah membiarkan kamu (tidak memberi pertolongan) maka siapakah gerangan yang dapat menolong kamu selain Allah” (Q.S Al Imran: 160).

*Dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT;
kupersembahkan skripsi ini untuk:
Ayah dan Ibu tercinta, terimakasih dan syukur tak terhingga
untuk semua yang telah diberikan*

*Kakak-kakakku tercinta...T'Siti, A'Zaenal, A'Nana, T'Euis
terimakasih banyak atas tenaga, waktu, pikiran, motivasi
juga perhatian dan pengertian yang telah berikan...*

*Keponakan-keponakanku tersayang...Nasywa, Syffa, Harist, kalian
adalah makhluk kecil yang menghibur,
dikala kekecewaan dan kegelisahan singgah dihatiku.
Tumbuhlah menjadi anak-anak yang sholeh dan solehah*

*Dosen pembimbingku Pa Ayus, terimakasih atas ilmu dan nasehatnya yang
memaksa aku untuk lebih banyak membaca,
semoga bapak selalu memberikan ilmu kepada anak didikmu
dengan kesabaran dan kelembutan hatimu*

*Abang (iik), Lia, Nurvi, Iis, Ebah, Eli, Popon, Myla, Abah, Burhan
terimakasih semuanya, kalian memang tercipta tuk mewarnai hidupku...*

*Mas Andry, Imoet, Mba Mar, anak-anak Green Hause
terimakasih atas semua yang telah diberikan...*

Temen-temen EPI I dan EPI 2 Angkatan 2003

Almamater Tercinta

DAFTAR ISI

IKHTISAR
PENGESAHAN
PERSETUJUAN
NOTA DINAS
PERNYATAAN OTENTISITAS
RIWAYAT HIDUP
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI
DAFTAR TABEL

BAB I	PENDAHULUAN	1
	1.1 Latar Belakang Masalah	1
	1.2 Rumusan Masalah	3
	1.3 Tujuan Penelitian	4
	1.4 Kegunaan Penelitian	4
	1.5 Kerangka Pemikiran	5
	1.6 Hipotesis	8
	1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II	LANDASAN TEORI	10
	2.1 Baitul Maal Wattamwil (BMT).....	10
	2.2 Kualitas Pelayanan	17
	2.3 Loyalitas Nasabah	25
	2.4 Teknik Analisis Data.....	31

BAB III	METODE PENELITIAN.....	33
	3.1 Metode Penelitian	33
	3.2 Variabel Operasional.....	33
	3.3 Sumber Data	35
	3.4 Populasi dan Sampel	35
	3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	36
	3.7 Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
	4.1 Gambaran Umum BMT Nur-I'anah Cirebon.....	44
	4.2 Gambaran Pelayanan di BMT Nur-I'anah Cirebon	53
	4.3 Gambaran Loyalitas Nasabah di BMT Nur-I'anah Cirebon ...	59
	4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Nur-I'anah Cirebon	74
BAB V	PENUTUP	81
	5.1 Kesimpulan	81
	5.2 Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Variabel Operasional .	33
Tabel 3.2	Pedoman untuk memberikan interpretasi korelasi	41
Tabel 4.1	Petugas BMT Nur-I'annah memberikan pelayanan kepada nasabah dengan cepat.....	53
Tabel 4.2	Petugas BMT Nur-I'annah membuat catatan dengan akurat	54
Tabel 4.3	Petugas BMT Nur-I'annah mendengarkan baik-baik ketika nasabah meminta pelayanan.....	54
Tabel 4.4	Petugas BMT Nur-I'annah cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah.....	55
Tabel 4.5	Petugas BMT Nur-I'annah mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam melaksanakan tugasnya	55
Tabel 4.6	Nasabah merasa aman menyimpan uangnya pada BMT Nur-I'annah.....	56
Tabel 4.7	Petugas BMT Nur-I'annah memberi perhatian kepada semua nasabah...	56
Tabel 4.8	BMT Nur-I'annah memiliki sarana komunikasi yang memadai.....	57
Tabel 4.9	Petugas BMT Nur-I'annah berpenampilan dan berpakaian rapih.....	57
Tabel 4.10	BMT Nur-I'annah memiliki brosur dan formulir yang lengkap	58
Tabel 4.11	Rekapitulasi pendapat nasabah BMT Nur-I'annah tentang kualitas pelayanan.....	58
Tabel 4.12	Anda akan menggunakan layanan yang disediakan BMT Nur-I'annah dengan baik	59
Tabel 4.12	Anda akan menggunakan layanan yang disediakan BMT Nur-I'annah dengan baik	59
Tabel 4.13	Anda sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan BMT Nur-I'annah.....	60

Tabel 4.14 Apabaila anda membutuhkan layanan simpan pinjam dengan sistem bagi hasil dan BMT Nur-I' anah menyediakannya, maka anda akan menggunakan layanan tersebut	60
Tabel 4.15 Anda tidak terpengaruh promosi pihak lain apabila suatu saat anda membutuhkan suatu layanan sedangkan layanan yang anda butuhkan ada BMT Nur-I' anah... ..	61
Tabel 4.15 Anda tidak terpengaruh promosi pihak lain apabila suatu saat anda membutuhkan suatu layanan sedangkan layanan yang anda butuhkan ada BMT Nur-I' anah... ..	61
Tabel 4.16 Anda tidak terpengaruh promosi pihak lain apabila suatu saat anda membutuhkan suatu layanan yang belum ada di BMT Nur-I' anah	62
Tabel 4.17 Apabila ada teman, saudara, family yang membutuhkan layanan dan layanan yang dibutuhkan tersedia di BMT Nur-I' anah, maka anda menyarankan untuk menggunakan layanan di BMT Nur-I' anah.....	62
Tabel 4.18 Anda akan memberitahu kepada orang lain sesuatu yang positif mengenai layanan jasa yang disediakan oleh BMT Nur-I' anah	63
Tabel 4.19 Apabila anda kecewa dengan layanan jasa yang diberikan BMT Nur-I' anah, maka anda tidak akan memberitahukan kekecewaan anda kepada pihak lain.....	63
Tabel 4.20 Apabila anda mendapat layanan yang kurang baik dari BMT Nur-I' anah, maka anda akan memberitahukan layanan yang kurang baik kepada pihak BMT Nur-I' anah	64
Tabel 4.20 Apabila anda mendapat layanan yang kurang baik dari BMT Nur-I' anah, maka anda akan memberitahukan layanan yang kurang baik kepada pihak BMT Nur-I' anah	64
Tabel 4.21 Anda akan meluruskannya apabila ada pihak lain yang menjelek-jelekan layanan yang diberikan BMT Nur-I' anah	64
Tabel 4.22 Rekapitulasi pendapat nasabah BMT Nur-I' anah tentang loyalitas nasabah.....	65

Tabel 4.23 Hasil perhitungan uji validitas instrumen dengan N = 30 dan tingkat kepercayaan 9,5% ($r = 0,361$) untuk variabel X	67
Tabel 4.24 Hasil perhitungan uji validitas instrumen dengan N = 30 dan tingkat kepercayaan 9,5% ($r = 0,361$) untuk variabel Y	69
Tabel 4.25 Hasil perhitungan varian butir variabel X.....	71
Tabel 4.26 Hasil perhitungan varian butir variabel X.....	73