

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BMT TAWFIN**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**ROBBY ACHMAD
NIM: 241.18.06881**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022**



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BMT TAWFIN**

Oleh:

Nama : Robby Achmad
NIM : 241.18.06881
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal, 11 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,

Rizal Bakti , SE, MM.

Menyetujui,
Ketua Program Studi Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM.

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BMT TAWFIN**

Oleh:

Nama : Robby Achmad
NIM : 241.17.06881
Program Studi : Manajemen

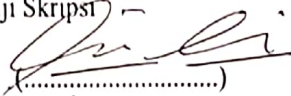
Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 11 Agustus 2022
Waktu : 09.20 – 10.40

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Anggota 1 : Ricky Rizkie, SE, MM


(.....)

Anggota 2 : M. Aziz Winardi, ST, MM


(.....)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Robby Achmad
NIM : 241.18.06881
Program Studi : Manajemen
No KTP : 3174022805000002
Alamat : Jl.Subur Raya No, 18, Rt 007/0015-Menteng Atas-Setia Budi

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT TAWFIN ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*)
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan, atau mengalihinformasikan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 11 Agustus 2022

Robby Achmad
241.18.06881

ABSTRAK

ROBBY ACHMAD . NIM 2411806881. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BMT TAWFIN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BMT TAWFIN. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory*) dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *Accidental sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 80 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 65,7%. faktor-faktor Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya 34,3 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (76,639) > F_{tabel} (3,110)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Fasilitas menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (4,623)$ dan variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (4,733)$ dimana $t_{tabel} (1,99006)$ maka secara parsial variabel Kualitas Pelayanan dan Harga tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BMT TAWFIN. Variabel yang dominan mempengaruhi Kepuasan Nasabah adalah Kualitas Pelayanan

Kata Kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

ROBBY ACHMAD . NIM 2411806881. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BMT TAWFIN

The purpose of this study is to know and analyze the Influence of Facilities and service Quality to Customer Satisfaction at in BMT TAWFIN. The type of research used is explanatory research (explanatory) with research methods in the form of data collection using questionnaires. Data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection is done by Accidental sampling. The samples were 88 respondents, using multiple linear regression analysis.

Regression test results show that 65,7% factor customer satisfaction can be explained by the image of a Facilities and service Quality while the rest 34,3 % described by other factors that are not investigated in this research. While test results on findicates that simultaneously variable Facilities and service Quality simultaneously influential positive and significant interest to Facilities and service Quality with the analysis which is the value of $F_{hitung} (76,639) > F_{tabel} (3,110)$. Test results show that the variable t service Quality shows the analysis $t_{hitung} (4,623$ and variable Price show the analysis $t_{hitung} (4,733)$ where $t_{tabel} (1,99006)$. Then as partial variabel Facilities and service Quality it has some positive effects and significant impact on Customer Satisfaction at BMT TAFWIN. The dominant variable affecting interest in Customer Satisfaction is service Quality

Keywords : Fasilitie, service Quality, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Pelanggan BMT TAWFIN ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat di era globalisasi ini kualitas layanan yang baik sangat keterkaitan dengan kepuasan konsumennya. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui Fasilitas dan Kualitas Pelayanan apa yang diinginkan konsumen di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof.Dr. Gambir Melati Hatta, SH, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Rizal Bakti, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Proposal Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menyelesaikan proposal Skripsi.
6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.

7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2018 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Bapak Alm. Abdul Aziz dan Ibu Endang Sumaryati yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan proposal skripsi ini dengan baik.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, 11 Agustus 2022
Peneliti,

Robby Achmad
241.18.06881

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Rumusan Masalah	3
1.5. Tujuan Penelitian	4
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.7. Sistematika Penulisan	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran	6
2.1.2. Fasilitas	6
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.4. Kepuasan Nasabah.....	10
2.2. Penelitian Terdahulu	12
2.3. Kerangka Konseptual	15
2.4. Hipotesis	16
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	17
3.2. Jenis Penelitian	17
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	17
3.3.1. Populasi	17
3.3.2. Sampel	18
3.4. Teknik Pengumpulan Data	19
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	19
3.5.1. Variabel Bebas	19
3.5.2. Variabel Terikat	20
3.6. Teknik Analisis Data	21
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	21
3.6.2. Persamaan Regresi Linear Beganda	23
3.6.3. Uji Kualitas Data	23
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	25
3.6.5. Uji Hipotesis	26

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	30
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan BMT	30
4.1.2. Visi dan Misi	31
4.1.3. Karakteristik Responden	31
4.1.4. Tanggapan Responden	33
1. Fasilitas (X_1)	33
2. Kualitas Pelayanan (X_2)	35
3. Kepuasan Nasabah (Y)	37
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data	41
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas	43
4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik	43
1. Uji Normalitas	44
2. Uji Multikolinieritas	44
3. Uji Heteroskedastisitas	44
4.1.7. Hasil Uji Hipotesis	47
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	47
2. Hasil Uji F (Simultan)	48
3. Koefisien Determinasi	49
4. Hasil Uji t (Parsial)	49
5. Pengaruh Dominan	50
4.2. Pembahasan	50
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	52
5.2. Saran	52
 DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Pelanggan	2
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	17
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	20
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	22
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	31
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Fasilitas.....	33
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	35
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Nasabah	37
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	41
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	42
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.9. Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	44
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	45
Tabel 4.11. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan pendekatan Glejser	46
Tabel 4.12. Hasil Uji Regresi Berganda	47
Tabel 4.13. Hasil Uji F	48
Tabel 4.14. Koefisien Determinasi	49
Tabel 4.15. Hasil Uji t (Uji Parsial)	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	16
Gambar 4.1. Gambar Kegiatan BMT Tawfin	30
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	44
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat keterangan Penelitian	56
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	57
Lampiran 3. Tabulasi Data	62
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	63
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	70
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	71
Lampiran 7. Ttabel dan Ftabel	72