

**PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT PEMBIAYAAN ULANG
NASABAH MELALUI KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil di Demak)

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Prasarat
Mencapai Derajat Sarjana S1**

Program Studi Manajemen



Disusun oleh :

Fitriyani

NIM : 30401411254

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG**

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

**PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT PEMBIAYAAN ULANG NASABAH
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil di Demak)

Disusun Oleh :

Fitriyani

Nim : 30401411254

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan dihadapan sidang penelitian ujian skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 14 Agustus 2018

Pembimbing,



Drs. H. Noor Kholis, MM

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT PEMBIAYAAN ULANG NASABAH MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi Koperasi Serba Usaha Insan Kamil di Demak)

Disusun Oleh :

Fitriyani

NIM : 30401411254

Telah di pertahankan di depan penguji

Pada tanggal, 31 Agustus 2018

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing

Drs. H. Noor Kholis, MM

Dosen Penguji I,

Drs. Agus Wachjutomo, MSi

Dosen Penguji II,

Drs. Mulyana, MSi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal 3 September 2018



Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM
Ketua Program Studi Manajemen

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“kegagalan adalah batu loncatan menuju sukses”

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua ku dan teman-teman tersayang. Karena mereka adalah alasan dibalik mimpi – mimpiku. Semua kerja keras dan perjuangan kulakukan hanya demi kebahagiaan mereka.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitriyani

NIM : 30401411254

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT PEMBIAYAAN ULANG NASABAH MELALUI KEPUASAN PELANGGAN”** dan diajukan untuk diuji pada tanggal 31 Juli 2018, adalah hasil karya saya.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah olah tulisan saya sendiri. Saya juga bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing



Drs. H. Noor Kholis, MM

Semarang, 5 September 2018
Yang memberi pernyataan



Fitriyani

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT serta tidak lupa pula kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberi rahmat, hidayah, dan inayah-nya kepada kita semua sehingga saya dapat menyelesaikan Proposal Skripsi saya dengan judul “PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT PEMBIAYAAN ULANG NASABAH MELALUI KEPUASAN PELANGGAN”. Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta saran dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Drs. H. Noor Kholis, MM., selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyelesaikan proposal ini.
2. Drs. Agus Wachjutomo, MSi dan Drs. Mulyana, MSi selaku dosen penguji penulis.
3. Olivia Facrunnisa, SE,M.Si,Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Dr. H. Ardian Adhiatma, SE,MM., selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang
5. Drs. Agus Wachjutomo, MSi., selaku Dosen Wali yang telah memberi semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Unissula Semarang atas bantuan, ilmu, dan bimbingannya.
7. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Unissula Semarang atas kerjasama dan bantuannya selama menempuh perkuliahan di Fakultas Ekonomi.

8. Orang tua Bapak Umar Faruki Ibu Nur Khoidah, adikku Siti Khumairoh dan Muhammad Iqbal atas doa, bimbingan, dorongan dan kasih sayang yang selalu tercurahkan selama ini.
9. Setiyo Dwi Juliarto yang selalu ada disaat suka maupun duka, mmberikan motivasi dan semangat untuk menyusun skripsi ini.
10. Teman seperjuangan dan para sahabat Siska, Rani, Nadhirin, Khadziq, Eka, Faizah, Sulekah, Rini, Intan, Evelyn, Elsa, dan Ani terimakasih atas bantuan, semangat, motivasi, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi.

Tentunya masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

Semarang, 14 Agustus 2018

Fitriyani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i	
HALAMAN PENGESAHAN	ii	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v	
KATA PENGANTAR	vi	
DAFTAR ISI.....	viii	
DAFTAR TABEL.....	xi	
DAFTAR GAMBAR	xii	
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii	
ABSTRAK.....	xiv	
<i>ABSTRACT</i>	xv	
INTISARI	xvi	
BAB 1 PENDAHULUAN		
1.1. Pendahuluan.....	1	
1.2. Rumusan Masalah.....	6	
1.3. Tujuan Penelitian	6	
1.4. Manfaat Penelitian	7	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA		8
2.1. Landasan Teori	8	
2.1.1. Kepercayaan Nasabah	8	
2.1.2. Kualitas Pelayanan	9	
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	12	
2.1.4. Minat Pembiayaan Nasabah	14	
2.2. Pengembangan Hipotesis.....	15	

2.2.1.	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah	15
2.2.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	16
2.2.3.	Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Pembiayaan Ulang.....	17
2.2.4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Pembiayaan ulang.....	17
2.2.5.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Pembiayaan Ulang	18
BAB III METODE PENELITIAN		20
3.1.	Jenis Penelitian	20
3.2.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	20
3.2.1.	Variabel Penelitian	20
3.2.2.	Definisi Operasional	21
3.3.	Populasi dan Sampel.....	23
3.3.1.	Populasi	23
3.3.2.	Sampel	23
3.4.	Jenis dan Sumber Data	24
3.4.1.	Data Primer.....	24
3.4.2.	Data Sekunder.....	25
3.4.3.	Metode Pengumpulan Data	25
3.5.	Metode Analisis Data	26
3.5.1.	Analisis Kualitatif.....	26
3.5.2.	Analisis Kuantitatif.....	26
3.5.3.	Teknik Analisis Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1.	Deskripsi Obyek Penelitian	34
4.1.1.	Gambaran Umum Nasabah.....	34
4.2.	Analisis Deskriptif.....	37
4.2.1.	Tanggapan Kepercayaan	38
4.2.2.	Tanggapan Kualitas Pelayanan.....	39
4.2.3.	Tanggapan Kepuasan Pelanggan	41
4.2.4.	Tanggapan Minat Pembiayaan Ulang	43
4.3.	Analisis Data.....	45
4.3.1.	Uji Validitas dan Uji Realibilitas	45
4.3.2.	Uji Asumsi Klasik	46

4.3.3. Analisis Regresi Linear Berganda	49
4.3.4. Pengujian Intervening.....	57
4.4. Pembahasan	60
4.4.1. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60
4.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	61
4.4.3. Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Pembiayaan Ulang	63
4.4.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Pembiayaan Ulang.....	64
4.4.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Pembiayaan Ulang.....	65
4.4.6. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	66
BAB V PENUTUP	69
5.1. Kesimpulan	69
5.2. Saran	70
5.3. Keterbatasan Penelitian	71
5.4. Agenda Penelitian Mendatang.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Target dan Realisasi Pengajuan Pembiayaan	4
Tabel 3.1 Definisi Operasional	22
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Nasabah	34
Tabel 4.2 Umur Nasabah	35
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Nasabah	35
Tabel 4.4 Pekerjaan Nasabah	36
Tabel 4.5 Lama Menjadi Nasabah	36
Tabel 4.6 Tanggapan Nasabah tentang Kepercayaan	38
Tabel 4.7 Tanggapan Nasabah tentang Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4.8 Tanggapan Nasabah tentang Kepuasan Pelanggan.....	41
Tabel 4.9 Tanggapan Nasabah tentang Minat Pembiayaan Ulang	43
Tabel 4.10 Uji Validitas	45
Tabel 4.11 Uji Reabilitas	46
Tabel 4.13 Uji Multikolinieritas	48
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Pertama	50
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Pertama.....	52
Tabel 4.17 Hasil Uji F Pertama.....	53
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Kedua	54
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kedua	56
Tabel 4.20 Hasil Uji F Kedua	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	19
Gambar 4.12 Hasil Uji Normalitas	47
Gambar 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Koesioner

LAMPIRAN 2. Statistik Deskriptif

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. (2) kepercayaan terhadap minat pembiayaan ulang. (3) pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. (3) pengaruh kualitas layanan terhadap minat pembiayaan ulang. (4) kepuasan nasabah berpengaruh terhadap minat pembiayaan ulang nasabah. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil Demak dengan jumlah penyebaran kuesioner sesuai jumlah sampel akhir sebanyak 90 responden.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif karena menjelaskan hubungan antara variabel-variabel dengan menggunakan kuesioner sebagai alat dalam pengumpulan data untuk mengungkap data kepercayaan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan minat pembiayaan ulang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier dengan menggunakan alat bantu software SPSS versi 22.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Kepercayaan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan berpengaruh parsial terhadap minat pembiayaan ulang nasabah BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil Demak. Hasil pengujian path analisis terbukti kepercayaan nasabah dan kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap minat pembiayaan ulang melalui kepuasan nasabah

Kata kunci : kepercayaan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, minat pembiayaan ulang

ABSTRACT

This research is to find out: (1) the influence of trust on customer satisfaction. (2) trust in refinancing interests. (3) introducing quality services to customer satisfaction. (3) Establish service quality towards refinancing interests. (4) customer satisfaction with financing interests. Respondents in this study were BMT Kamil Demak All-round Business Cooperatives with a number of samples based on the final sample size of 90 respondents.

The research method used is explanatory research by explaining the relationship between variables by using a questionnaire as a tool to explore data, service quality, customer satisfaction and refinancing interests. The analysis technique used in this study is linear regression using the SPSS version 22 software.

The results of this study indicate that trust and service quality. Trust, quality of service, partial customer satisfaction towards interest in refinancing BMT All-round Cooperative Insan Kamil Demak. The results of path testing proved to be proven and indirect.

Keywords: trust, service quality, customer satisfaction, refinancing interest

INTISARI

BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil adalah lembaga keuangan mikro syariah yang mengacu pada kegiatan pengembangan usaha produktif dan investasi, dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi usaha kecil dengan mengajak kepada masyarakat dalam kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan perekonomiannya. BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil merupakan salah satu BMT yang mengutamakan kesejahteraan para anggotanya dan juga para nasabahnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. (2) kepercayaan terhadap minat pembiayaan ulang. (3) pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. (3) pengaruh kualitas layanan terhadap minat pembiayaan ulang. (4) kepuasan nasabah berpengaruh terhadap minat pembiayaan ulang nasabah. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil Demak dengan jumlah penyebaran kuesioner sesuai jumlah sampel akhir sebanyak 90 responden.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif karena menjelaskan hubungan antara variabel-variabel dengan menggunakan kuesioner sebagai alat dalam pengumpulan data untuk mengungkap data kepercayaan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan minat pembiayaan ulang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier dengan menggunakan alat bantu software SPSS versi 22.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Kepercayaan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan berpengaruh parsial terhadap minat pembiayaan ulang nasabah BMT Koperasi Serba Usaha Insan Kamil Demak. Hasil pengujian path analisis terbukti kepercayaan nasabah dan kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap minat pembiayaan ulang melalui kepuasan nasabah.