

**ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN KINERJA PENYALURAN DANA
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* PADA KSPPS BMT
AKU (ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen



Oleh :

YUNI HERMAWATI

16610132

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2020



**ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN KINERJA PENYALURAN DANA
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* PADA KSPPS BMT
AKU (ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen

Oleh :

YUNI HERMAWATI

16610132

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO

2020

**ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN KINERJA PENYALURAN DANA
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* PADA KSPPS BMT
AKU (ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH)**

Yuni Hermawati
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro
E-mail: yyuni4657@gmail.com

ABSTRAK

Importance Performance Analysis (IPA) di kemukakan pertama kali oleh (John. A. Mortila dan John C. James 1977) yang bertujuan untuk mengetahui dan mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan perbaikan kualitas pelayanan. Teknik ini mengidentifikasi kepentingan dan kepuasan konsumen dari atribut yang relevan terhadap situasi yang di akan teliti. Dan sedangkan untuk *SERVQUAL (Service Quality)* dengan tujuan untuk membantu para manager dalam menganalisis sumber masalah kualitas pelayanan dan memahami cara - cara memperbaiki kualitas layanan. Model servqual di dasarkan pada kinerja layanan pada atribut - atribut relevan dengan standar masing - masing atribut layanan.

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah dilakukan dengan aplikasi SPSS 16 yaitu dengan tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis ini adalah untuk mengetahui dari hasil uji validitas dan reliabilitas dengan taraf signifikan 0,05 data pada tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dinyatakan valid dan reliabel maka dapat dilanjutkan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, yaitu yang bertujuan untuk mengetahui dan mengukur hubungan antara persepsi nasabah dan perbaikan kualitas pelayanan. Teknik ini mengidentifikasi kepentingan dan kepuasan konsumen dari atribut yang relevan terhadap situasi yang di akan teliti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis*, *Servqual*,
Kepuasan Nasabah

***ANALYSIS OF SERVICE POCEDURE FOR FUND DISTRIBUTION FOR FUND
DISTRIBUTION OF CUSTOMER SATISFACTION USING THE IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD IN KSPPS BMT AKU (ADZKIYA
KHIDMATUL UMMAH)***

Yuni Hermawati

16610132

Management Department

Economics and Business Faculty, Muhammadiyah University of Metro

E-mail: yyuni4657@gmail.com

ABSTRACT

Importance Performance Analysis (IPA) was first presented by (John. A. Mortila and John C. James 1977) which aims to determine and measure the relationship between consumer perceptions and improvements in service quality. This technique identifies the interests and satisfaction of consumers of the attributes that are relevant to the situation to be examined. And while for SERVQUAL (Service Quality) with the aim to assist managers in analyzing the source of service quality problems and understanding ways to improve service quality. The servqual model is based on service performance on attributes relevant to the standard of each service attribute.

based on the results of the discussion and analysis that have been carried with the application of SPSS 16, with the aim of the research conducted by this author is to find out from the results of the validity and reliability test with a significant level of 0,05 data at the level of performance and the level of importance deciared valid and reliable then it can be followed by the Importance Performance Analysis (IPA) method, which aims to find out and measure the relationship between customer perceptions and service quality improvements. This technique identifies the interests and satisfaction of consumers of the attributes that are relevant to the situation to be examined.

Keywords : *Service Quality, Importance Performance Analysis, Servqual, Customer Satisfaction*

RINGKASAN

Yuni Hermawati. 16610132. Analisis Prosedur Pelayanan Kinerja Penyaluran Dana Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)* Pada KSPPS BMT AKU (ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH). Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing: (1) Febriyanto, S.E., M.M. (2) Suwanto, S.E., M.M.

Di era perkembangan saat ini banyak beberapa jasa Lembaga Keuangan yang bersifat syari'ah (LKS) yang sangat di dukung oleh sistem perbankan berbasis syari'ah, di Indonesia sendiri saat ini sedang tumbuh dan berkembang pesat tentang LKS itu sendiri. Lembaga keuangan syariah itu sendiri memiliki kedudukan yang berperan penting dalam membantu dalam lembaga ekonomi yang pada umumnya dalam berbasis dalam proses pembangunan nasional. Awal mula berdirinya dari lembaga keuangan syari'ah (LKS) di Indonesia saat ini yaitu sedang menganut sistem syari'ah yang telah disahkan oleh Undang-Undang Nomor 10 pasal 1 tahun 1996 yang menyatakan tentang perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 yang berisikan tentang perbankan.

KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah) diharapkan akan menjadi sebuah lembaga yang berbasis keuangan non bank yang dapat memprioritaskan kebutuhan nasabahnya dalam kepentingan kualitas prosedur pelayanan dan dapat membantu dari segi untuk memajukan ekonomi masyarakat kecil yang berdasarkan pada sebuah prinsip-prinsip yang berbentuk syari'ah. Dalam memajukan kebutuhan penambahan modal usaha dari nasabah KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah) dapat diukur dengan cara tentang kepuasan nasabah yang diambil dari segi usaha lancarnya sebuah prosedur pelayanan dalam penyaluran dana yang dilakukan oleh pegawai KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah) kepada nasabah peminjamnya.

Importance Performance Analysis (IPA) di kemukakan pertama kali oleh (John. A. Mortila dan John C. James 1977) yang bertujuan untuk mengetahui dan mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan perbaikan kualitas pelayanan. Teknik ini mengidentifikasi kepentingan dan kepuasan konsumen dari atribut yang relevan terhadap situasi yang di akan teliti. Dan sedangkan untuk *SERVQUAL (Service Quality)* dengan tujuan untuk membantu para manager dalam menganalisis sumber masalah kualitas pelayanan dan memahami cara - cara memperbaiki kualitas layanan. Model servqual di dasarkan pada kinerja layanan pada atribut - atribut relevan dengan standar masing - masing atribut layanan.

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah dilakukan dengan aplikasi SPSS 16 yaitu dengan tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis ini adalah untuk mengetahui dari hasil uji validitas dan reliabilitas dengan taraf signifikan 0,05 data pada tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dinyatakan valid dan reliabel maka dapat dilanjutkan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, yaitu yang bertujuan untuk mengetahui dan mengukur hubungan antara persepsi nasabah dan perbaikan kualitas pelayanan. Teknik ini mengidentifikasi kepentingan dan kepuasan konsumen dari atribut yang relevan terhadap situasi yang di akan teliti.

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

SKRIPSI

ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN KINERJA PENYALURAN DANA
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* PADA KSPPS BMT
AKU (ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH)

YUNI HERMAWATI
NPM. 16610132

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus:

Hari : Senin
Tanggal : 06 April 2020
Tempat Ujian : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi

Tim Penguji,

Febriyanto, S.E.,M.M.
NIDN.0223027901

Ketua Penguji

Suwarto, S.E.,M.M.
NIDN. 0210036801

Sekretaris

Yateno, S.E.,M.M.
NIDN. 0225046502

Penguji Utama

Mengetahui,
Dekan,

Dr. Suharto, S.E.,M.M.
NIDN. 0228035801



HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SKRIPSI

ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN KINERJA PENYALURAN DANA
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* PADA KSPPS BMT
AKU (ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH)

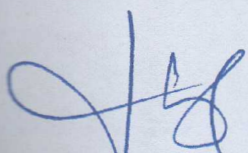
Oleh :

YUNI HERMAWATI

16610132

Telah Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I



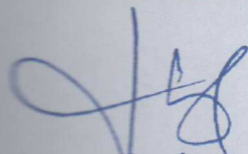
Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

Dosen Pembimbing II



Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

Mengetahui,
Kaprosdi Manajemen



Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

Unit Publikasi Jilid Universitas Muhammadiyah Metro
dengan ini menyatakan bahwa:

Nama YUNI HERMAWATI

NPM 16610132

Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

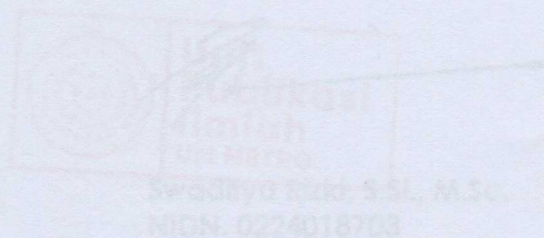
ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN KINERJA PENYALURAN DANA
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*
PADA KSPPS BMT AKU (ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH)

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (Similarity
Check) dengan menggunakan aplikasi Turnitin. Dokumen
yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat
bebas uji kesamaan (similarity check) dengan persentase
kesamaan $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Berikutan kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana
mesinya.

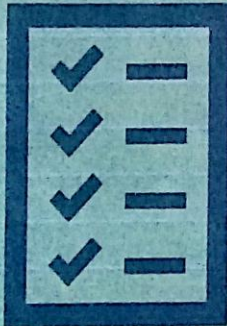
Metro, 31 Maret 2020

Kaprosdi Unit,





UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 1005/II.3.AU/F/UPI-UK/2020

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : YUNI HERMAWATI
NPM : 16610132
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul :

ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN KINERJA PENYALURAN DANA TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA KSPPS BMT AKU (ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH)

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Tumitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 31 Maret 2020

Kepala Unit,



Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.
NIDN. 0224018703

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota
Metro, Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: upi.ummetro@gmail.com

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : YUNI HERMAWATI

NPM : 16610132

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN KINERJA PENYALURAN DANA TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA KSPPS BMT AKU (ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH)**" adalah benar hasil karya tulisan saya sendiri dan bukan hasil plagiat. Apabila di kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam isi skripsi ini, maka saya bersedia bertanggung jawab serta menerima sanksi yang ditetapkan oleh Universitas Muhammadiyah Metro.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun.

Metro, 15 April 2020



YUNI HERMAWATI
NPM. 16610132

MOTTO

“Banyak orang ingin menjadi bagian dari sebuah hasil, tapi sedikit yang ingin menjadi bagian dari sebuah proses”

(Yuni Hermawati)

“Janganlah kamu berduka cita, sesungguhnya Allah selalu bersama kita”.

(Q.S. Al-Taubah 40)

“Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya, jika kamu orang-orang yang beriman.”

(Q.S. Al-Imran: 139)

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Teriring penghargaan, terimakasih, cinta dan ketulusan, saya persembahkan sebuah karya untuk sebagai tanda bakti kepada:

1. Kedua orang tua saya Bapak Suherman dan Ibu Misriati yang telah membesarkan dengan kasih sayang dan cinta yang luar biasa, membimbing, mendukung serta selalu mendoakan keberhasilanku.
2. Keluarga besarku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih untuk semua dukungan dan doanya dalam menyelesaikan studiku.
3. Seseorang spesial yang selalu mengingatkanku, memberi semangat, motivasi, dan mendorongku untuk menyelesaikan tugas akhir.
4. Kakak Kandungku dan adikku tercinta (Fuji Lestari dan Rosita Damayanti) yang selalu menyemangati dan mendorongku untuk menyelesaikan tugas akhir.
5. Sahabat-sahabat seperjuangan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selama ini selalu memberi dukungan dan motivasi, serta membantu kesulitan dalam penyelesaian skripsi ini. Tiada keceriaan yang dapat tergantikan selain saat-saat bersama kalian dan tiada kebahagiaan selain saat kita berkumpul dan tertawa bersama.
6. Keluarga besar program studi manajemen angkatan 2016 yang telah berjuang bersama-sama selama ini.
7. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul **“ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN KINERJA PENYALURAN DANA TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA KSPPS BMT AKU (ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH)”** dengan baik, sebagai salah satu syarat menempuh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro

Dalam hal ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Dr. Suharto, S.E., M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Febriyanto, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro dan Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dengan memberikan saran dan pengarahan dengan sabar dalam membimbing hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Suwanto, S.E., M.M. Selaku dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dengan memberikan saran dan pengarahan dengan sabar dalam membimbing hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Rekan seangkatan dan pihak-pihak yang terkait yang telah banyak membantu.

Dalam penulisan Skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Dengan demikian, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun dan memperbaiki dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca khususnya.

Metro, 15 April 2020
Penulis,

Yuni Hermawati
NPM. 16610132

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
RINGKASAN	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI	viii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ix
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>SIMILARITY CHECK</i>).....	x
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	xi
MOTTO	xii
HALAMAN PERSEMBAHAN	xiii
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	5
a) Identifikasi Masalah	5
b) Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN TEORITIK	9
A. Deskripsi Teori	9
1. Pengertian Manajemen.....	9

2. Pengertian Manajemen Pemasaran	10
3. <i>Service</i>	13
4. Pengertian Strategi Pemasaran Menurut Para Ahli	13
5. Pengertian Bauran Pemasaran	15
6. Jenis Strategi Pemasaran.....	16
7. Tujuan Pemasaran	17
8. Pengertian Prosedur Pelayanan.....	18
9. Prosedur Pelayanan Penyaluran Dana	22
10. Kepuasan Nasabah atau Konsumen.....	23
B. Hasil Penelitian Relevansi	26
C. Kerangka Pemikiran	29
D. Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian	31
B. Obyek dan Lokasi Penelitian	31
C. Metode Penelitian	32
1. Skala Pengukuran	33
1) Skala Likert	33
2) Uji Validitas	33
3) Uji Realibilitas	33
4) <i>SERVQUAL</i>	34
5) Perhitungan <i>Servqual</i>	35
6) <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	36
7) Diagram Kartesius.....	36
D. Teknik Pengumpulan Data.....	38
E. Alat Analisis Data Pengujian Persyaratan Instrumen.....	39
1. Sampel	39
2. Teknik Penyusunan Kuisisioner	40
3. Teknik Pengelolaan Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	44
1. Sejarah Singkat Perusahaan	44

2. Visi dan Misi Perusahaan	46
3. Tugas dan Fungsi Perusahaan	49
4. Produk KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah)	67
B. Pembahasan dan Penelitian	68
1. Hasil Uji Validitas	68
2. Hasil Uji Reliabilitas	78
3. Hasil Perhitungan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Gambar	Halaman
1. Jumlah Nasabah KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah).....	4
2. Hasil Penelitian Relevan	26
3. Struktur Organisasi KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah).....	46
4. Hasil Uji Validitas Kinerja Pelayanan Berdasarkan Pada Tingkat Kinerja	69
5. Pengujian Validitas pada Kinerja Pelayanan	70
6. Hasil Validitas Pada Kepuasan Nasabah Berdasarkan Pada Tingkat Kepentingan.	71
7. Pengujian Validitas pada Kepuasan Nasabah.....	72
8. Hasil Uji Reliabilitas Berdasarkan Pada Tingkat Kinerja	73
9. Hasil Uji Reliabilitas berdasarkan tingkat kepentingan.....	74
10. Tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan.....	75
11. Hasil dari nilai responden terhadap atribut kinerja pelayanan.....	76
12. Rata-rata hasil skor kinerja dan kepentingan	78
13. Hasil hitung rata-rata Tingkat kinerja dan Tingkat Kepentingan	79
14. Diagram kartesius.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir Penelitian	30
2. Struktur Organisasi KSPPS BMT AKU (Adzkiya Khidmatul Ummah).....	48

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. KUISIONER.....	89
2. Lampiran 2. Foto Bersama Nasabah KSPPS BMT AKU.....	96
3. Lampiran 3. Hasil Kinerja dan Kepentingan yang diolah menggunakan Microsoft Excel.....	98
4. Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kinerja	99
5. Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan	100
6. Lampiran 6. Hasil analisis kuadran dari hasil rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan	101
7. Lampiran 7. Tabel r	102
8. Lampiran 8. Riwayat Hidup	108