

**PENGARUH KEANDALAN, DAYA TANGGAP, TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA KSPPS BMT ASSYAFI'İYAH BERKAH NASIONAL
CABANG PEKALONGAN**

SKRIPSI



**Oleh :
SITI LELA NURMARLINA
17610106**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2021**



**PENGARUH KEANDALAN, DAYA TANGGAP, TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA KSPPS BMT ASSYAFI'İYAH BERKAH NASIONAL
CABANG PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen

Oleh :

SITI LELA NURMARLINA

17610106

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2021**

ABSTRAK

Siti Lela Nurmarlina. 2021. "Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kspps Bmt Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan". Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Dr. Suharto, S.E., M.M. Pembimbing (II) Nani Septiana, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keandalan, daya tanggap terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dengan metode explanatory survey dan teknik pengambilan sampel berupa accidental sampling terhadap 85 orang responden. Pengujian persyaratan instrumen yang digunakan meliputi uji validitas dan reliabilitas. Sebelum data di analisis persyaratan normalitas, homogenitas, linieritas dan signifikansi regresi harus dipenuhi. Analisis model yang digunakan adalah persamaan structural, yakni *Structural Equation Modeling*. Temuan penelitian adalah ada pengaruh langsung positif keandalan terhadap daya tanggap. Terdapat pengaruh langsung positif keandalan terhadap kepuasan nasabah. terdapat pengaruh langsung positif daya tanggap terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Keandalan, Daya Tanggap, Kepuasan nasabah.

ABSTRACT

Siti Lela Nurmarlina. 2021. "The Effect of Responsiveness Reliability on Customer Satisfaction at Kspps Bmt Assyafi'iyah Berkah Nasional Pekalongan". Management Study Program Faculty of Economics and Business Muhammadiyah Metro University. Supervisor (I) Dr. Suharto, S. E., M.M. Supervisor (II) Nani Septiana, S. E., M.M.

This study aims to determine the effect of reliability, responsiveness on customer satisfaction. In this study, primary data were collected using the explanatory survey method and the sampling technique was accidental sampling of 85 respondents. Testing the requirements of the instrument used includes validity and reliability tests. Before the data is analyzed the requirements for normality, homogeneity, linearity and regression significance must be met. Analysis of the model used is a structural equation, namely Structural Equation Modeling. The research finding is that there is a positive direct effect of reliability on responsiveness. There is a positive direct effect of reliability on customer satisfaction. there is a direct positive effect of responsiveness on customer satisfaction.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Customer satisfaction

RINGKASAN

Siti Lela Nurmarlina. NPM. 17610106. "Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kspps Bmt Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan". Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Dr. Suharto, S.E., M.M. Pembimbing (II) Nani Septiana, S.E., M.M.

Kata Kunci: Keandalan, Daya Tanggap, Kepuasan nasabah.

Munculnya lembaga keuangan syariah maupun unit usaha syariah di Indonesia disebabkan oleh jumlah mayoritas penduduk Indonesia yang beragama islam. Kehadiran lembaga keuangan syariah dan juga unit usaha syariah diharapkan mampu menjalankan kegiatan operasionalnya sesuai dengan situasi dan kondisi masyarakat saat ini, baik dibidang sosial, ekonomi, maupun politik serta budaya masyarakat Indonesia. Dalam upaya mencapai tujuan untuk menarik minat konsumen, pencapaian kepuasan nasabah sangat erat kaitannya dengan kelangsungan perusahaan dan kuatnya pertumbuhan perusahaan di masa depan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kspps Bmt Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan. Dalam Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dengan metode explanatory survey. Obyek penelitian ini adalah Nasabah Kspps Bmt Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan. Sampel yang digunakan sebanyak 85 responden. Pada penelitian ini menggunakan analisis SEM (*Structural Equation Modeling*).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Terdapat pengaruh langsung positif keandalan terhadap daya tanggap. Hasil ini dapat dilihat pada hasil output Lisrel hasil uji CFA t-value yang menunjukkan angka berwarna hitam dengan nilai 4,43. Terdapat pengaruh langsung positif keandalan terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini dapat dilihat pada hasil output Lisrel hasil uji CFA t-value yang menunjukkan angka berwarna hitam dengan nilai -2,02. Terdapat pengaruh langsung positif daya tanggap terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini dapat dilihat pada hasil output Lisrel hasil uji CFA t-value yang menunjukkan angka berwarna hitam dengan nilai 3,01.

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEANDALAN, DAYA TANGGAP, TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA KSPPS BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL
CABANG PEKALONGAN**

SITI LELA NURMARLINA

NPM : 17610106

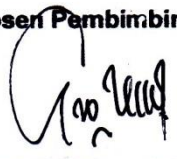
Telah Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I


Dr. Suharto, S.E., M.M.

NIDN. 0228035801

Dosen Pembimbing II


Nani Septiana, S.E., M.M.

NIDN. 0220098901

Mengetahui :

Kaprodi S1 Manajemen


Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.

NIDN. 0223027901

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KEANDALAN, DAYA TANGGAP, TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA KSPPS BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL
CABANG PEKALONGAN**

SITI LELA NURMARLINA

NPM. 17610106

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada

Hari : Rabu

Tanggal : 28 Juli 2021

Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro

Tim Penguji,

Dr. Suharto, S.E., M.M.

NIDN. 0228035801

Ketua Penguji

Nani Septiana, S.E., M.M.

NIDN. 0220098901

Sekretaris

Ratmono, S.E., M.M.

NIDN. 020076001

Penguji Utama

Mengetahui,



H. Suharto, S.E., M.M.

NIDN. 0210036801

MOTTO

“Dan bahwasanya seorang manusia tidak memperoleh selain apa yang telah di usahakannya”

(An Najm : 39)

“Jangan kalah pada rasa takutmu, hanya ada satu hal yang membuat mimpi tidak mungkin diraih. Perasaan takut gagal”

(The Alkemis)

“Akan ada banyak keajaiban saat kita percaya kepada allah”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilalamin, rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Kekuatan dan motivasi terbesar dalam hidup. Bapak dan Ibu penulis yang senantiasa istiqomah dalam berikhtiar dan mendoakan putrinya, kasih sayangmu sepanjang masa. Bapak Warta dan Ibu Kasriyah yang sangat aku cintai yang telah bekerja keras demi masa depanku serta tiada henti mendoakan dan memberikan semangat serta motivasinya..
2. Kakakku tersayang Muhammad Rohimin, Cipto Utomo, Agus Setiawan, Siti Ernawati yang telah memberikan aku semangat, motivasi, dan doa demi keberhasilanku.
3. Seluruh keluarga besarku yang selalu memberikan nasihat demi terselesaikannya skripsi ini.
4. Teruntuk sahabat-sahabatku, teman-teman angkatan Manajemen, terimakasih atas keceriaan, semangat dan dukungannya yang telah mewarnai suka duka selama kuliah di Universitas Muhammadiyah Metro.
5. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Metro Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kspps Bmt Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan ”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menempuh Ujian Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Metro.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Dengan terselesaikannya penyusunan skripsi penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S. E., M.M. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Dr. Suharto, S.E., M.M. Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun Skripsi ini.
5. Nani Septiana, S.E., M.M. Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun Skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Manajemen, yang telah memberikan bimbingan dan ilmu kepada penulis.
7. Rekan seangkatan dan pihak-pihak terkait yang telah banyak membantu.

Penulis menyadari akan keterbatasan pengetahuan, keterampilan dan kekurangan dalam pembuatan Skripsi. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah diharapkan untuk menyempurnakan kekurangan dalam pembuatan ini.

Metro, April 2021

Penulis



Siti Lela Nurmarlina

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Lela Nurmarlina

Npm : 17610106

Program studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kspps Bmt Assyafi’iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan”** adalah benar hasil karya saya bukan plagiat. Apabila dikemudian hari terdapat unsur berupa plagiat dalam skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana manajemen dan saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh universitas. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, April 2021
Yang membuat pernyataan



Siti Lela Nurmarlina

NPM. 17610106



**UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO**



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 2355/II.3.AU/F/UPI-UK/2021

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

NAMA : SITI LELA NURMARLINA
NPM : 17610106
Jenis Dokumen : SKRIPSI

JUDUL:

**PENGARUH KEANDALAN, DAYA TANGGAP, TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA KSPPS BMT ASSYAFI'YAH
BERKAH NASIONAL CABANG PEKALONGAN**

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.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 19 Agustus 2021

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.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	I
HALAMAN LOGO	II
HALAMAN JUDUL.....	III
ABSTRAK	IV
RINGKASAN	V
HALAMAN PERSETUJUAN	VI
HALAMAN PENGESAHAN	VII
HALAMAN MOTTO	VIII
HALAMAN PERSEMBAHAN	IX
KATA PENGANTAR	X
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	XI
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN	XII
DAFTAR ISI	XIII
DAFTAR TABEL	XVII
DAFTAR GAMBAR	XVIII
DAFTAR LAMPIRAN	XVI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Perumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	7

BAB II KAJIAN LITERATUR

A. Kajian Literatur.....	8
1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	8
2. Keandalan	9
3. Daya Tanggap	11
4. Kepuasan Nasabah	12
B. Penelitian Relevan	16
C. Kerangka Pemikiran	18

D. Hipotesis Penelitian	20
-------------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	21
B. Tahapan Penelitian.....	21
1. Teknik Sampling	21
2. Tahapan	22
C. Definisi Operasional Variabel.....	23
D. Teknik Pengumpulan Data.....	25
a. Wawancara.....	26
b. Kuisisioner.....	26
c. Observasi.....	26
E. Instrumen Penelitian	27
F. Teknik Analisa Data.....	27
1. Pengujian Persyaratan Instrumen	27
a. Uji Validitas	27
b. Uji Reliabilitas	28
2. Pengujian Persyaratan Analisis.....	28
a. Uji Normalitas.....	28
b. Uji Homogenitas.....	29
c. Uji Linieritas dan Keberatan Regresi	29
d. <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	29
3. Hipotesis Statistik.....	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum	31
1. Sejarah Singkat Kspps Bmt Assyafi'iyah.....	31
2. Visi dan Misi Kspps Bmt Assyafi'iyah.....	31
3. Struktur Organisasi Kspps Bmt Assysfi'iyah.....	33
B. Hasil Penelitian.....	33
1. Deskripsi Data Hasil Kuisisioner	34
2. Pengujian Persyaratan Analisis.....	38
a. Uji Normalitas.....	38
b. Uji Homogenitas.....	39

c. Uji Linieritas dan Keberartian Regresi	40
d. <i>Structur Equation Modeling</i> (SEM)	42
C. Pembahasan	54

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	57

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Nasabah 2020	4
Tabel 2. Hasil Penelitian Relevan	16
Tabel 3. Variabel Penelitian dan Indikator Penelitian	25
Tabel 4. Skala Likert atau Pernyataan Positif dan Negatif	26
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Skor Variabel Keandalan (ξ_1)	34
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Skor Variabel Daya tanggap (η_1)	36
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kepuasan Nasabah (η_2)	37
Tabel 8. Hasil Normalitas	38
Tabel 9. Hasil Uji Homogenitas (Varians ξ_1 atas η_1)	39
Tabel 10. Hasil Uji Homogenitas (Varians ξ_1 atas η_2)	39
Tabel 11. Hasil Uji Homogenitas (Varians η_1 atas η_2)	40
Tabel 12. ANOVA Liniertas ξ_1 atas η_1	40
Tabel 13. ANOVA Liniertas ξ_1 atas η_2	41
Tabel 14. ANOVA Liniertas η_1 atas η_2	42
Tabel 15. Rangkuman Hasil Uji Kecocokan Model (Goodness of Fit)	43
Tabel 16. Hasil Pengujian Pengaruh Langsung Keandalan Terhadap Daya tanggap	51
Tabel 17. Hasil Pengujian Pengaruh Langsung Keandalan Terhadap Kepuasan Nasabah	52
Tabel 18. Hasil Pengujian Pengaruh Langsung Daya tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah	52
Tabel 19. Perhitungan <i>Construct Reliability</i> dan <i>Variance Extracted Buying Decision</i>	93
Tabel 20. Perhitungan <i>Construct Reliability</i> dan <i>Variance Extracted Brand Images</i>	94
Tabel 21. Perhitungan <i>Construct Reliability</i> dan <i>Variance Extracted Fashion Involvement</i>	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran	20
Gambar 2. Struktur Organisasi	33
Gambar 3. Histogram Skor Variabel Keandalan (ξ_1)	35
Gambar 4. Histogram Skor Variabel Daya tanggap (η_1)	36
Gambar 5. Histogram Skor Variabel Kepuasan Nasabah (η_2)	38
Gambar 6. <i>Standardized Loading Factors</i> Hasil Uji CFA Keandalan	44
Gambar 7. Nilai t_{Hitung} Hasil Uji CFA Keandalan	45
Gambar 8. <i>Standardized Loading Factors</i> Hasil Uji CFA Daya tanggap	46
Gambar 9. Nilai t_{Hitung} Hasil Uji CFA Daya tanggap	46
Gambar 10. <i>Standardized Loading Factors</i> Hasil Uji CFA Kepuasan Nasabah	47
Gambar 11. Nilai t_{Hitung} Hasil Uji CFA Kepuasan Nasabah	48
Gambar 12. Diagram Jalur Standardized Solution	50
Gambar 13. Diagram T-Value	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	61
Lampiran 2. Tabulasi Skor Jawaban Kuesioner	68
Lampiran 3. Data Total Skor Jawaban Kuesioner	75
Lampiran 4. Penentuan Tabel Distribusi Frekuensi Skor	78
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	81
Lampiran 6. Uji Normalitas	87
Lampiran 7. Perhitungan Uji Homogenitas Varians	88
Lampiran 8. Data Rekapitulasi	89
Lampiran 9. Hasil Prhitungan Construct Reliability (CR) dan Variance Extracted (VE)	93
Lampiran 10. Output Lisrel 8.80	96
Lampiran 11. Distribusi Nilai r tabel	102
Lampiran 12. Distribusi Nilai t tabel	104
Lampiran 13. Distribusi Nilai L tabel	106
Lampiran 14. Distribusi Nilai F tabel	107
Lampiran 15. Dokumentasi	109
Lampiran 16. Lembar Pengajuan Judul	110
Lampiran 17. Surat Izin Penelitian	111
Lampiran 18. Surat Tugas Penelitian	112
Lampiran 19. Surat Balasan Penelitian	113
Lampiran 20. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi	114
Lampiran 21. Konsultasi Bimbingan Skripsi	115
Lampiran 22. Persetujuan Seminar Proposal.....	118

Lampiran 23. Berita Acara Seminar Proposal	119
Lampiran 24. Persetujuan Perbaikan Proposal	120
Lampiran 25. Surat Keputusan Ujian Skripsi.....	121
Lampiran 26. Berita Acara Ujian Skripsi dan Komprehensif	122
Lampiran 27. Saran Perbaikan Ujian Skripsi.....	125
Lampiran 28. Nilai Ujian Komprehensif	128
Lampiran 29. Rekap Nilai Ujian Skripsi	131
Lampiran 30. Riwayat Hidup	132