

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN DALAM MENGAMBIL PINJAMAN DI KOPERASI  
BMT SURYA KENCANA KECAMATAN JAMBON PONOROGO**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat  
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Strata Satu (S-1)  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Oleh :

Nama : **SIRNAN**  
N I M : 15413960  
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO  
2016**

**PALAMAN PENGESAHAN**

**Judul** : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUJASAN KONSUMEN DALAM MENGAMBIL  
PINJAMAN DI KOPERASI BMT SURYA KENCANA  
KECAMATAN JAMBON PONOROGO

**Nama** : SIRNAN


**N I M** : 15413960

**Program Studi** : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk  
diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)  
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I,

Ponorogo, Juli 2016  
Pembimbing II,


  
**(Drs. H. SETYO ADJI, MM.)**  
NIK. 19520510 198601 11

  
**(HADI SUMARSONO, SE.M.SI)**  
NIK. 19760508 200501 11


Mengetahui,

Dekan Fak. Ekonomi  
  
**(UTI RAPIH, SE.M.M.)**  
NIK. 19630505 199001 11

Dosen Penguji

  
**(Drs. H. Setyo Adji, MM.)**  
Ketua

  
**(Teguh Hari Abrianto, SE.M.M.)**  
Sekretaris

  
**(Edi Santoso, SE., MM.)**  
Anggota

## RINGKASAN

Bentuk perhatian dan loyalitas dari para pegawai Koperasi BMT dalam melayani konsumen yang datang ke lokasi usaha, kemudian apa yang diinginkan konsumen akan diberikan pelayanan secara maksimal, dengan harapan konsumen tersebut terus setia menjadi pelanggan koperasi BMT Jambon. Hal ini perlu disadari bahwa selama ini para konsumen tersebut benar-benar turut membesarkan keberadaan Koperasi BMT Jambon, mulai dari awal berdiri sampai sekarang ini.

Dengan perlakuan yang demikian ini akan membuat para konsumen merasa tertarik untuk datang lagi ke Koperasi BMT Jambon untuk melakukan pemenuhan beberapa kebutuhan khususnya dalam hal menginginkan mendapatkan permodalan usahanya dari Koperasi BMT Jambon tersebut. Pengambilan keputusan konsumen dalam memilih Koperasi BMT sebagai tempat meminjam permodalan usaha merupakan suatu hal yang sangat baik bagi Koperasi dan hal ini akan menguntungkan, sehingga perlu dilakukan perhatian yang serius agar konsumen dapat bertahan lebih lama menjadi pelanggan koperasi BMT tersebut.

Berdasarkan hasil pembahasan dengan menggunakan koefisien regresi diperoleh hasil :

$$Y = 21,047 + 0,324 X_1 + 0,347 X_2 + 0,543 X_3 + 0,421 X_4 + 0,564 X_5 + e$$

Berdasarkan dari persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dilihat arah hubungan dari variable bukti fisik ( $X_1$ ), kehandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ) dan empati ( $X_5$ ) yang ditunjukkan bahwa  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$  dan  $X_5$  bertanda positif yang menunjukkan bahwa setiap penambahan atau kenaikan pada masing-masing variable tersebut akan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dari anggota koperasi dalam mengambil pinjaman di Koperasi BMT Surya Kencana Kecamatan Jambon Ponorogo.

Dari hasil analisis dapat disampaikan besarnya nilai korelasi secara kumulatif atau korelasi secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen diperoleh sebesar ( $r$ ) 0,936 kemudian dikuadratkan menjadi ( $r^2$ ) = 0,876. Sehingga dapat disampaikan keterangan bahwa terdapat korelasi atau hubungan yang kuat antara variabel independen (yaitu variabel  $X_1$ , variabel  $X_2$ , variabel  $X_3$ , variabel  $X_4$  dan variabel  $X_5$ ) terhadap variabel dependen (variabel  $Y$ ) yaitu nilai ( $r^2$ ) sebesar 0,876, nilai tersebut adalah merupakan nilai korelasi secara determinasi.

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT., yang telah memberikan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGAMBIL PINJAMAN DI KOPERASI BMT SURYA KENCANA KECAMATAN JAMBON PONOROGO** yang mana merupakan salah satu syarat guna mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Pada kesempatan ini ingin penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu **Titi Rapini, SE, M.M** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Bapak **Drs. Setyo Adji, MM** selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan dalam rangka penulisan skripsi ini.
3. Bapak **Hadi Sumarsono, SE. M.Si.** selaku Dosen Pembimbing II, yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan dalam rangka penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis duduk dibangku kuliah.

5. Bapak Pimpinan dan Staf Koperasi BMT Surya Kencana Jambon Ponorogo yang telah memberi ijin penelitian dan sekaligus telah banyak membantu kegiatan penelitian ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu, yang banyak memberikan bantuan dalam bentuk moril maupun materiil sampai selesainya penulisan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis selalu mengharap kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini sekaligus menjadi bekal dalam penyusunan-penyusunan selanjutnya.

Harapan penulis semoga skripsi ini bisa memberi manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

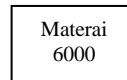
Ponorogo, Maret 2016

Penulis,

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR  
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI) dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, Agustus 2015  
Penulis,



SIRNAN  
NIM: 15413960

## DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan .....	i
Ringkasan .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian .....	v
Daftar Isi .....	vi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Batasan Masalah .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	4
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Landasan Teori.....	7
2.2. Penelitian Terdahulu .....	20
2.3. Kerangka Pemikiran .....	22
2.4. Hipotesis .....	24
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Ruang Lingkup Penelitian .....	29
3.2. Metode Analisa Data .....	35

**BAB IV. : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Hasil Penelitian..... 41

4.2. Pembahasan ..... 70

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan..... 93

5.2. Saran-saran..... 94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN :





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI**

Kampus : Jl. Budi Utomo No. 10 Telp. (0352) 481124 Fax. (0352) 461796  
PONOROGO - 63471

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| 1. Nama Mahasiswa             | : SURNAN  |
| 2. NIM                        | : 15413960  |
| 3. Jurusan                    | : Manajemen   |
| 4. Bidang                     | : Manajemen Pemasaran   |
| 5. Alamat                     | : RT/RW. 01/01. Dan. Gundi, Ds. Pandak, Balong,<br>Ponorogo   |
| 6. Judul Skripsi              | : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan<br>Konsumen Dalam Mengambil Putusannya Di<br>Koperasi BMT Surya Kencana Kecamatan Jaribon<br>Ponorogo |
| Masa Pembimbingan             | : September 2015 s/d Agustus 2016   |
| 8. Tanggal Mengajukan Skripsi | :   |
| 9. Konsultasi                 | :   |

Tanggal Disetujui	BAB	Paraf Pembimbing
10-01-2016	Proposal	/s/
22-12-2016	Acc Proposal	/s/
19-03-2016	bab 1-III	/s/
6/4/16	bab 1-III	/s/
13/4/16	Acc Bab I, II, III	/s/
15/4/16	Bab IV & V	/s/
18/4/16	perbaikannya Bab IV & V	/s/
19/4/16	ACC Bab IV & V	/s/
23/4/16	Revisi Revisi	/s/

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| 10. Tanggal Selesai Penulisan Skripsi     | : | _____         |
| 11. Keterangan Bimbingan Telah selesai    | : | _____         |
| 12. Telah Di Evaluasi/Di Uji Dengan Nilai | : | _____ (angka) |
|   | : | _____ (huruf) |

Pembimbing

**Dede H Setyo Adji, MM**  
NIK. 19520510 198601 11



\_\_\_\_\_ Februari 2016

**DEDE H SETYO ADJI, MM**  
NIK. 19520510 199003 2 0015