

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN
METODE PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PT. BPRS MITRA MENTARI
SEJAHTERA PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan

Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Oleh:

Fahrul Hidayat

NIM: 20170014

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2024

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN
METODE PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PT. BPRS MITRA MENTARI
SEJAHTERA PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan
Kepada fakultas agama islam
Universitas Muhammadiyah ponorgo
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana
Ekonomi (S.E.)

Oleh:

Fahrul Hidayat

NIM: 20170014

Pembimbing:

- 1. Dr. Nurul Iman, M.HI.**
- 2. Arif Hartono, S.E., M.Sa.**

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Metode Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mitra Syariah Ponorogo

Nama : Fahrul Hidayat

NIM : 20170014

Tempat, Tanggal Lahir : Sanglar, 15 Agustus 2001

Program Studi : Ekonomi Syariah

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

Ponorogo, 11 Juli 2024

Pembimbing I


Dr. Nurul Iman, Lc, M.HI
NIDN. 0704027201

Pembimbing II


Arif Hartono, S.E., M.Sa.
NIDN. 0720017801

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah


Azid Syukroni, M.Pd.I
NIK. 1985031620160913

HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan didepan dewan penguji pada hari Rabu tanggal
7 Agustus 2024.



Dr. Nurul Iman, M.HI.
NIDN. 0704027201

Ketua Penguji



Dr. Adi Santoso, MM.
NIDN. 0727118803

Penguji I



Dr. Fatkhur Rohman Albaujari, M.E.
NIDN. 0710079403

Penguji II

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Mengtahui,
Kepala Program Studi Ekonomi
Syariah
Universitas Muhammadiyah
Ponorogo



Dr. Ayok Ariyanto, M.Pd.I.
NIK. 19880526 202109 12



Azid Syukroni, M.Pd.I.
NIK. 1985031620160913



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
FAKULTAS AGAMA ISLAM
Jl. Budi Utomo No.10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia Telp
(0352) 481124, Fax. (0352) 461796, e-mail : akademik@umpo.ac.id,
Website : www.umpo.ac.id Akreditasi Institusi oleh BAN-PT = B
(SK Nomor 169/SK/Akred/PT/IV/2015)

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Fahrul Hidayat
2. NIM : 200710014
3. Program Studi : Ekonomi Syariah
4. Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Metode Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mitra Syariah Ponorogo
5. Pembimbing I : Dr. Nurul Iman, Lc, M.HI
6. Pembimbing II : Arif Hartono, S.E., M.Sa.
7. Daftar Konsultasi :

Tanggal	Paraf Pembimbing	Keterangan
6 mei 2024		Revisi Proposal Skripsi
7 mei 2024		Revisi Pengesahan Proposal Skripsi
8 mei 2024		Revisi BAB I dan II
12 mei 2024		Revisi BAB III
20 mei 2024		Revisi BAB I II dan III
6 juni 2024		Revisi BAB I II dan III
10 juli 2024		Revisi BAB I II dan III
24 Juli 2024		Revisi BAB III
30 juli 2024		Revisi BAB III
31 juli 2024		Revisi BAB III
01 agustus 2024		Revisi daftar pustaka, gambar dan tabel
02 agustus 2024		Acc Skripsi

8. Tanggal selesai Penulisan Skripsi :
9. Tanggal selesai Bimbingan :

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Nurul Iman, Lc, M.HI
NIDN. 0704027201


Arif Hartono, S.E., M.Sa
NIDN. 07200117801

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fahrul Hidayat

NIM : 20170014

Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo, dengan judul :

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Metode Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan “duplikasi” dari pihak lain.

Selanjutnya apabila saya dikemudian hari ada “klaim” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Ponorogo, 3 Agustus 2024
Saya,


Fahrul Hidayat

MOTTO

“Tidak perlu membandingkan dirimu sendiri dengan orang lain,
jadilah dirimu sendiri dengan versi terbaik dan tumbuhlah dengan
jauh lebih baik”

(Note.aji)



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan pertolongan, kebaikan, perlindungan, ridho, dan kekuatan yang senantiasa melimpahkan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Metode Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Agama Islam Prodi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam proses penyusunan karya ini penulis menghadapi beberapa kendala, yang tidak dapat penulis hadapi tanpa dukungan, bimbingan, dan bantuan dari pihak-pihak baik secara moral dan spiritual. Dalam kesempatan ini, penulis akan menyampaikan ucapan terimakasih kepada, antara lain:

1. Dr. Rido Kurnianto, M.Ag Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Dr. Ayok Ariyanto. M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Azid Syukroni, M.Pd.I Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Dr. Nurul Iman, Lc, M.HI selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing dan memandu penulis dalam penyusunan skripsi
5. Arif Hartono, S.E., M.Sa. selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing dan memandu penulis dalam penyusunan skripsi
6. Seluruh jajaran dosen dan staf Fakultas Agama Islam, yang telah mendidik dan menemba penulis dalam proses menimba ilmu

7. PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian ini dan para karyawan yang terlibat yang telah membantu saya dalam mengumpulkan data.
 8. Kedua orang tua tersayang, Bapak Syarifudin dan Ibu Sariyati yang telah menjadi alasan bagi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini. Ucapan terimakasih yang tiada henti atas segala upaya dukungan, motivasi, dan doa-doa yang selalu dipanjatkan untuk penulis.
 9. Lintang Aprilia Pangestuti yang telah menemani, dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
 10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sampaikan satu persatu yang telah banyak ikut serta terlibat dalam penyelesaian skripsi ini
 11. Yang terakhir, Kepada diri sendiri, terimakasih atas segala jerih payahnya untuk selalu melakukan yang terbaik setiap harinya dari awal hingga akhir
- Penulis berharap seluruh kebaikan dari semuanya yang telah diberikan kepada penulis, akan dapat mendapat balasan, ridho, dan berkah dari Allah SWT. Akhir kata, Penulis menyadari bahwa karya ini cukup jauh dari sempurna, dikarenakan oleh keterbatasan ilmu dari penulis.

Ponorogo, 1 Agustus 2024

Peneliti

Fahrul Hidayat

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xiii
ABSTRAK	xvi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Definisi Istilah	8
F. Definisi Operasional.....	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Hasil Penelitian Tedahulu	12
B. Landasan Teori	15
1. Kualitas Pelayanan.....	15
2. Pelayanan Prima	19
3. Kepuasan Nasabah.....	24
4. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.....	28
C. Kerangka Konseptual	29
D. Hipotesis.....	30

BAB III : METODE PENELITIAN.....	32
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	32
B. Populasi Dan Sampel	32
C. Jenis Dan Sumber Data	34
1. Jenis Data	34
2. Metode Pengambilan Data	35
D. Definisi Operasional Variabel.....	36
E. Metode Analisis Data	32
1. Statistik Deskriptif	42
2. Uji Instrumen	43
3. Uji Asumsi Klasik.....	43
4. Analisis Regresi Linier Berganda	46
5. Pengujian Hipotesis.....	46
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
1. Sejarah Singkat BPRS Mitra Mentari Sejahtera	50
2. Struktur Organisasi Perusahaan	40
3. Produk – Produk PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponoogo	40
B. Hasil Penelitian	42
1. Karakteristik Responden	54
2. Hasil Pengumpulan Data.....	60
C. Uji Statistik Deskriptif	80
1. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	80
D. Uji Instrumen	82
1. Analisis Uji Validitas	82

2. Analisis Uji Reabilitas.....	84
3. Uji Asumsi Klasik.....	86
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	90
5. Uji Hipotesis.....	91
E. Pembahasan dan Implikasi	96
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	96
2. Pengaruh Pelayan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah.....	97
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengaruh Penerapan Metode Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah	99
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	101
A. Kesimpulan	101
B. Saran.....	102
1. Bagi PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera	102
2. Bagi Peneliti Yang Akan Datang.....	103
DAFTAR PUSTAKA	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berfikir.....	22
Gambar 2. Struktur Organisasi Perusahaan	37



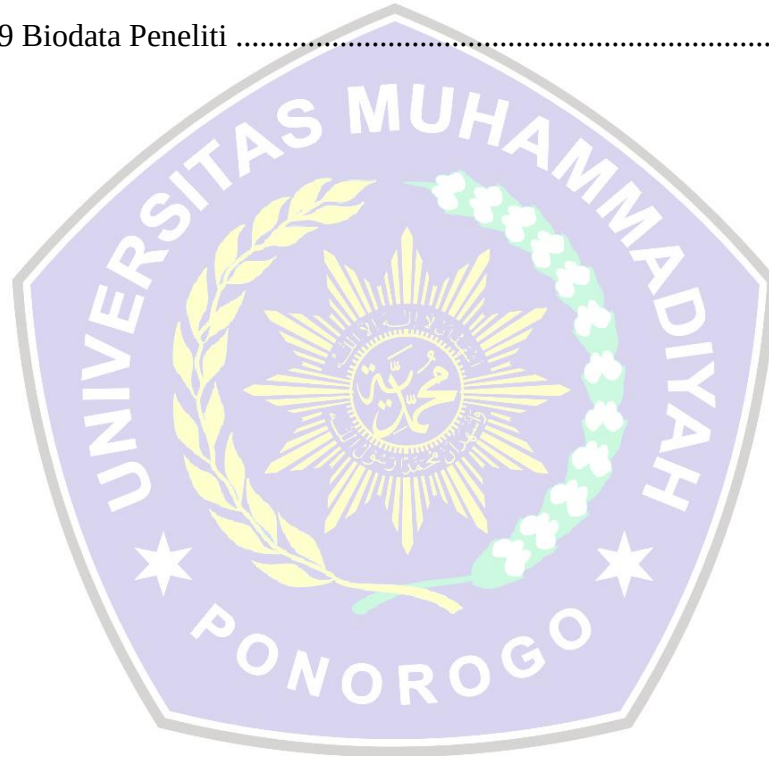
DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat ini.....	57
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Waktu Menjadi Nasabah	58
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	59
Tabel 4. 7 Indikator Kualitas Pelayanan (X1.1).....	60
Tabel 4. 8 Indikator Kualitas Pelayanan (X1.2).....	61
Tabel 4. 9 Indikator Kualitas Pelayanan (X1.3).....	61
Tabel 4. 10 Indikator Kualitas Pelayanan (X1.4).....	62
Tabel 4. 11 Indikator Kualitas Pelayanan (X1.5).....	63
Tabel 4. 12 Indikator Kualitas Pelayanan (X1.6).....	63
Tabel 4. 13 Indikator Kualitas Pelayanan (X1.7).....	64
Tabel 4. 14 Indikator Kualitas Pelayanan (X1.8).....	65
Tabel 4. 15 Indikator Kualitas Pelayanan (X1.9).....	65
Tabel 4. 16 Indikator Kualitas Pelayanan (X1.10).....	66
Tabel 4. 17 Indikator Pelayanan Prima (X2.1)	67
Tabel 4. 18 Indikator Pelayanan Prima (X2.2)	68
Tabel 4. 19 Indikator Pelayanan Prima (X2.3)	68
Tabel 4. 20 Indikator Pelayanan Prima (X2.4)	69
Tabel 4. 21 Indikator Pelayanan Prima (X2.5)	69
Tabel 4. 22 Indikator Pelayanan Prima (X2.6).	70
Tabel 4. 23 Indikator Pelayanan Prima (X2.7)	71
Tabel 4. 24 Indikator Pelayanan Prima (X2.8)	71
Tabel 4. 25 Indikator Pelayanan Prima (X2.9)	72
Tabel 4. 26 Indikator Pelayanan Prima (X2.10)	73
Tabel 4. 27 Indikator Pelayanan Prima (X2.11)	73
Tabel 4. 28 Indikator Pelayanan Prima (X2.12)	74
Tabel 4. 29 Indikator Kepuasan Nasabah (Y.1).....	75
Tabel 4. 30 Indikator Kepuasan Nasabah (Y.2).....	76

Tabel 4. 31 Indikator Kepuasan Nasabah (Y.3).....	76
Tabel 4. 32 Indikator Kepuasan Nasabah (Y.4).....	77
Tabel 4. 33 Indikator Kepuasan Nasabah (Y.5).....	78
Tabel 4. 34 Indikator Kepuasan Nasabah (Y.6).....	78
Tabel 4. 35 Indikator Kepuasan Nasabah (Y.7).....	79
Tabel 4. 36 Indikator Kepuasan Nasabah (Y.8).....	79
Tabel 4. 37 Uji Statistik Deskriptif	81
Tabel 4. 38 Hasil Uji Validitas Variabel X1	82
Tabel 4. 39 Hasil Uji Validitas Variabel X2	83
Tabel 4. 40 Hasil Uji Validitas Variabel Y	84
Tabel 4. 41 Hasil Uji Reabilitas Variabel X1	85
Tabel 4. 42 Hasil Uji Reabilitas Variabel X2	85
Tabel 4. 43 Hasil Uji Reabilitas Variabel Y	86
Tabel 4. 44 Hasil Uji Normalitas	87
Tabel 4. 45 Hasil Uji Multikolinearitas.....	88
Tabel 4. 46 Hasil Uji Heteroskedastisitas	89
Tabel 4. 47 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	90
Tabel 4. 48 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	93
Tabel 4. 49 Hasil Uji Hipotesis F.....	94
Tabel 4. 50 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	
Lampiran 2 Tabulasi Penelitian	
Lampiran 3 Uji Validitas Variabel X1, X2 dan Y	
Lampiran 4 Tabel r	
Lampiran 5 Tabel t	
Lampiran 6 Tabel f	
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian.....	
Lampiran 8 Surat Bebas Plagiasi	
Lampiran 9 Biodata Peneliti	



ABSTRAK

Hidayat, Fahrul. 2024. Pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan metode pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Skripsi. Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Pembimbing I: Dr. Nurul Iman, M.HI., Pembimbing II: Arif Hartono, S.E.,M.Sa.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Pelayanan prima, Kepuasan nasabah.

Persaingan perbankan pada saat ini sangat ketat. Bank-bank yang memberikan layanan secara baik yang akan dicari oleh nasabah dan ketidakpuasan nasabah akan mudah sekali membuat para nasabah tersebut pindah ke bank lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan pengaruh penerapan metode pelayanan prima yang dirasakan oleh nasabah yang menggunakan jasa PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data yang digunakan oleh peneliti merupakan data primer menggunakan metode kuesioner dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada taraf kesalahan 5% secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan hasil uji $t > t$ tabel ($4.353 > 1.983$), penerapan metode pelayanan prima pada taraf kesalahan 5% secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan hasil uji t hitung $< t$ tabel ($1.323 < 1.983$), dan pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan metode pelayanan prima secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

ABSTRACT

Hidayat, Fahrul. 2024. The influence of service quality and the application of excellent service methods on customer satisfaction, PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Thesis. Sharia Economics Study Program, Faculty of Islamic Religion, Muhammadiyah University of Ponorogo. Supervisor I: Dr. Nurul Iman, M.HI., Supervisor II: Arif Hartono, S.E., M.Sa.

Keywords: Service quality, excellent service, customer satisfaction.

Banking competition is currently very tight. Banks cannot avoid measuring the influence of service quality, because the banking business is a service business. This research aims to find out how the influence of service quality and the influence of implementing excellent service methods is felt by customers who use PT services. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. This research uses quantitative methods. The data used by researchers is primary data using a questionnaire method and the sample determination method used is accidental sampling of 100 respondents. The data analysis method used is descriptive statistics. The results of the research carried out show that service quality at a 5% error level partially influences customer satisfaction with the results of the $t > t$ table test ($4,353 > 1,983$), the application of the perima service method at a 5% error level partially has no effect on customer satisfaction with the results calculated t test $< t$ table ($1,323 < 1,983$), and the influence of service quality and application of excellent service methods simultaneously influences customer satisfaction.