ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baituttamwil Tamzis. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 40 anggota investasi berjangka mudharobah pada Baituttamwil Tamzis cabang Jakarta. Tehnik pengambilan sample yang digunakan adalah regresi linear sederhana.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota, karena karyawan Baituttamwil Tamzis sudah dibekali dengan kemampuan dan ketrampilan untuk melayani. Pembekalan perlu diberikan mulai dari penampilan luar kemudian ditambah pembekalan dari dalam pribadi manusia itu sendiri.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Teller dan Kepuasan Nasabah.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI ii

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI iii

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI iv

KATA PENGANTAR v

ABSTRAK vii

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 4

1.3 Batasan Masalah 5

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 5

1.4 Manfaat Penelitian 5

BAB II LANDASAN TEORI 7

2.1 Pengertian Pemasaran 7

2.1.1 Konsep Penjualan dan Pemasaran 8

2.1.2 Bauran Pemasaran 10

2.2 Pengertian Jasa 13

2.2.1 Karakteristik Jasa 15

2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan 22

2.4 Pengertian Loyalitas Pelanggan 24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 29

3.1 Obyek Penelitian 29

3.1.1 Sejarah Perusahaan 29

3.1.2 Visi dan Misi 30

3.1.3 Produk dan Layanan 31

3.2 Desain Penelitian 32

3.3 Hipotesis 32

3.4 Variabel dan Skala Pengukuran 33

3.5 Metode Pengumpulan Data 37

3.6 Jenis dan Sumber Data 37

3.7 Populasi dan Sample 38

3.8 Metode Analisis Data 39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 42

4.1 Penilaian Responden Mengenai Kualitas Pelayanan pada KJKS Baituttamwil Tamzis 42

4.1.1 Gambaran Umum Responden 42

4.1.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas 45

4.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .. 47

4.2 Penilaian Responden Mengenai Loyalitas Anggota 61

4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota KJKS Baituttamwil Tamzis 66

4.3.1 Regresi Linear Sederhana 66

4.3.2 Pengujian Hipotesis 67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 68

5.1 Kesimpulan 68

5.2 Saran..... 69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Operasional Variabel 35

Tabel 4.1 Jenis Kelamin 43

Tabel 4.2 Usia 43

Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir 44

Tabel 4.4 Pekerjaan 44

Tabel 4.5 Validitas Data Variabel X dan Variabel Y 46

Tabel 4.6 Lokasi Gedung/Kantor 47

Tabel 4.7 Kenyamanan Ruangan Pelayanan 48

Tabel 4.8 Peralatan Kantor yang Dimiliki Saat ini 48

Tabel 4.9 Kerapihan Karyawan dalam Berpakaian 49

Tabel 4.10 Kebersihan Pakaian Karyawan 49

Tabel 4.11 Pemberian Informasi yang Selalu Tepat Waktu 50

Tabel 4.12 Kecepatan Karyawan dalam Memberikan Pelayanan 50

Tabel 4.13 Setiap Saat Karyawan dapat Melayani Anda dengan Baik 51

Tabel 4.14 Setiap Saat Karyawan Melayani Anda dengan Benar 51

Tabel 4.15 Kesunguhan Karyawan dalam Menjawab Pertanyaan Anggota ..52

Tabel 4.16 Kesunguhan Karyawan dalam Menyelesaikan Masalah 52

Tabel 4.17 Kecepatan Karyawan dalam Menanggapi Keluhan Anggota 53

Tabel 4.18 Kemampuan Koperasi dalam Menanggapi Keluhan Anggota 53

Tabel 4.19 Keyakinan Anggota Terhadap Kemampuan Bekerja Karyawan Koperasi 54
Tabel 4.20 Kepercayaan Anggota Terhadap Kemampuan Bekerja Karyawan Koperasi..... 54
Tabel 4.21 Kesiapan Karyawan Untuk Dihubungi Setiap Saat 55
Tabel 4.22 Kesabaran Karyawan dalam Melayani Kepentingan Anggota 56
Tabel 4.23 Kesopanan Karyawan dalam Melayani Anggota 56
Tabel 4.24 Keramahan Karyawan dalam Melayani Anggota 57
Tabel 4.25 Pelayanan Terhadap Anggota tanpa Memandang Status Sosial .. 57
Tabel 4.26 Tingkat Penilaian Kualitas Pelayanan 59
Tabel 4.27 Pengetahuan dan Informasi Baru Mengenai Produk Menambah Loyalitas Anda kepada Tamzis 62
Tabel 4.28 Dengan Banyak Program-program yang Ditawarkan dari Lembaga Keuangan Lain, Anda tidak Berminat Mencobanya 62
Tabel 4.29 Anda akan Terus Menggunakan Jasa Tamzis..... 63
Tabel 4.30 Anda akan Memberikan Referensi Mengenai Tamzis kepada Teman, Relasi dan Keluarga 63
Tabel 4.31 Tingkat Penilaian Loyalitas Anggota 65
Tabek 4.32 Regresi Linear Sederhana 66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Uji T 41

Gambar 4.1 Uji Signifikansi dengan Uji Dua Arah 67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Hasil Kuesioner
2. Regresi Linear
3. Tabel T dan Tabel R
4. Kuesioner