

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENABUNG PADA BMT  
AL-HIDAYAH UMMAT SEJAHTERA KOTARAJA**



**Oleh :**

**Sulistiani Ida Ayuningsih**

**190502132**

**PRODI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI MATARAM**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENABUNG PADA BMT  
AL-HIDAYAH UMMAT SEJAHTERA KOTARAJA**

Skripsi

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Mataram untuk melengkapi  
persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

**Sulistiani Ida Ayuningsih**

**190502132**

**PRODI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM**

**2023**



**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

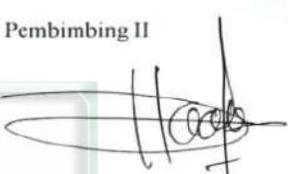
Skripsi oleh Sulistiani Ida Ayuningsih, NIM 190502132 dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Jemput Bola Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Pada BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja” telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diuji.

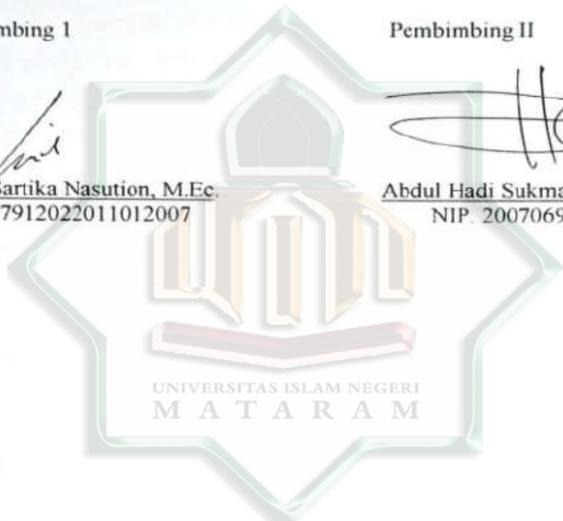
Disetujui pada tanggal: 16 Mei 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dewi Sariika Nasution, M.Ec.  
NIP.197912022011012007

  
Abdul Hadi Sukmana, M.EI  
NIP. 2007069301



Perpustakaan UIN Mataram

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Mataram, 16 Mei 2023

**Hal : Ujian Skripsi**

**Yang Terhormat**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
di Mataram**

*Assalamu' alaikum, Wr. Wb*

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi, kami berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama Mahasiswi : Sulistiani Ida Ayuningsih  
NIM : 190502132  
Jurusan / Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jemput Bola Terhadap  
Kepuasan Nasabah Menabung pada BMT AL-hidayah  
Ummat Sejahtera Kotaraja.

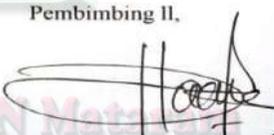
Telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram. Oleh karena itu, kami berharap agar skripsi ini dapat segera di-munaqasyah-kan.

*Wasalammu' alaikum, wr.wb.* AS ISLAM NEGERI  
M A T A R A M

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
Dewi Sartika Nasution, M.Ec  
NIP. 197912022011012007

  
Abdul Hadi Sukmana, M.El.  
NIP. 2007069301

## PENGESAHAN

Skripsi oleh : Sulistiani Ida Ayuningsih, NIM : 190502132 dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Jemput Bola Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Pada BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja,” telah dipertahankan di depan dewan penguji Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram pada tanggal 31 Mei 2023

### Dewan Penguji

Dewi Sartika Nasution, M.Ec  
NIP. 197912022011012007  
( Ketua Sidang/ pembimbing I)

Abdul Hadi Sukmana, M.El  
NIP. 200706930  
(Sekertaris Sidang/pembimbing II)

Prof. Dr. H. Ahmad Amir Aziz, M. Ag.  
NIP. 197111041997031001  
( Dosen Penguji I)

Gatot Suhirman, M.S.I  
NIP. 198712302019031005  
( Dosen Penguji II)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Ridwan Mas'ud, M.Ag.  
NIP. 19711102002121001

## MOTO

فَيْمًا رَحْمَةً مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّو كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ

‘Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu.



Perpustakaan UIN Mataram

## PERSEMBAHAN

*“ Dengan ucapan allhamdulillah dan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan serta kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan kerendahan hati dan rasa bahagia, skripsi ini penulis persembahkan sebagai tanda kasih sayang, cinta, hormat dan sebagai tanda perjuangan orang tua tersayang Bapak Sahrum dan ibuk Usmayani terimakasih yang sebesar-besarnya atas kasih sayang, semangat, dukungan serta didikan kalian, semoga sehat salalu panjang umur dan tetap dalam lindungan Allah SWT. Untuk semua Guru, Dosen FEBI UIN Mataram dan Almamaterku, semoga ilmu yang telah saya dapatkan bermanfaat dan barokah Amiin.”*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur tak terhingga penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta nikmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Solawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW. Skripsi ini berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Jemput Bola Terhadap Kepuasan Menabung Pada BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotarja**. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak dapat terselaikan tanpa bantuan, motivasi serta bimbingan dari berbagai pihak. Karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. TGH. H. Masnun, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Mataram.
2. Dr. Riduan Mas'ud, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Mataram.
3. Dr. Sanuardi, Msi, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Imronjana Syapriatama, M.SEI selaku Sekertaris Program Studi Perbankan Syariah.
4. Ibuk Dewi Sartika Nasution, M.Ec dan bapak Abdul Hadi Sukmana, M.El selaku pembimbing, yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Sukriati, S.Pd., M. Hum. Selaku dosen wali.
6. Bapak/ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ( FEBI) Universitas Islam Negeri Mataram yang telah mengajarkan berbagai disiplin ilmu pengetahuan pada masa studi di Universitas Islam Negeri Mataram.
7. Kedua orang tua saya Bapak Sahrum dan ibu Usmayani yang selalu memberikan restu, doa, cinta, kasih sayang, semangat, motivasi, sumbangan moral dan materil selama menjalankan pendidikan hingga perkuliahan berlangsung pada saat ini.
8. Kedua adek saya Nuansa Iman Pratama dan Nayla Rizkiya Safitri yang selalu menghibur serta menyemangatai.
9. Seluruh keluarga yang telah mendukung hingga terselesainya skripsi ini baik bantuan moril maupun spiritual.

10. Seseorang dengan Nim 190503086 yang selalu kebersamai dan memberikan dukungan serta semangat dalam proses penulisan skripsi ini.
11. Teman sekaligus sahabat saya Haliza dan Wina Indah Lestari yang senantiasa memberikan saya semangat serta menemani saya hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Seluruh teman-teman jurusan Perbankan Syariah angkatan 2019, khususnya kelas C terimakasih atas pertemanan, kebersamaan selama dibangku perkuliahan.
13. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikanya skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian selanjutnya. Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini dapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Ammin Ya Robbal Alamin.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram

Mataram, 10 Mei 2023

Penyusun,

Sulistiani Ida Ayuningsih  
NIM. 190502132

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN LOGO .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	2
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
D. Definisi Operasional.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....</b>	<b>9</b>
A. Telaah Pustaka.....	11
B. Kerangka Teori .....	12
C. Kerangka Berpikir .....	19
D. Hipotesis Penelitian .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	20
B. Populasi dan Sample.....	21
C. Waktu dan Tempat Penelitian .....	22
D. Variabel Penelitian .....	22

E. Desain Penelitian .....	22
F. Instrumen/ Alat dan Bahan Penelitian .....	23
G. Teknik Pengumpulan Data/ Prosedur Penelitian .....	23
H. Teknik Analisis Data .....	25
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
A. Hasil Penelitian .....	29
B. Pembahasan .....	43
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>50</b>
A. Kesimpulan .....	50
B. Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>53</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

Perpustakaan UIN Mataram

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Tabungan BMT Al- hidayah .....	6
Tabel 3.2 Skala Liker.....	27
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Umur .....	38
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	39
Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>tanggible</i> .....	39
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>reability</i> .....	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>responsiveness</i> .....	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>assurance</i> .....	40
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Dimensi <i>empathy</i> .....	41
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah Menabung .....	41
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Jemput Bola .....	42
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah Menabung.....	43
Tabel 4.15 Hasil Uji Linear Sederhana .....	43
Tabel 4.16 Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	44
Tabel 4.17 Hasil Uji t .....	44
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas.....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera.... 33



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Kuisisioner

Lampiran 2 Data Kuisisioner Responden



Perpustakaan **UIN Mataram**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENABUNG PADA BMT  
AL-HIDAYAH UMMAT SEJAHTERA KOTARAJA.**

**Oleh:**

**Sulistiani Ida Ayuningsih  
NIM. 190502132**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jemput bola terhadap kepuasan nasabah menabung dan apakah ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan jemput bola terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan BMT Al-hidayah. Peneliti menggunakan rumus Lemeshow untuk menentukan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data dengan observasi, kuisisioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam skripsi ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Regresi Linear Sederhana, Koefisien Determinasi, Uji t tabel dan Uji Normalitas. Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana diketahui adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan jemput bola terhadap kepuasan nasabah menabung pada BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja. Ini dibuktikan dengan hasil uji t dengan nilai t hitung 5,595 dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan nilai t tabel 1,985 > dari t hitung. Hasil dari Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) diperoleh hasil Adjusted R<sup>2</sup> sebesar 0,235. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jemput bola mempengaruhi kepuasan nasabah menabung sebesar 23,5%, sedangkan sisanya 72,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Maka dari itu H<sub>a</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak.

**Kata kunci :** *Kualitas Pelayanan Jemput Bola, Kepuasan Nasabah, Menabung.*

**THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF THE BALL INVITATION SERVICE ON THE SATISFACTION OF CUSTOMERS SAVING AT BMT AL-HIDAYAH UMMAT SJAHTERA KOTARAJA.**

**By:**

**Sulistiani Ida Ayuningsih**

**NIM. 190502132**

**ABSTRACT**

*This research aims to find out how much influence the quality of ball pick up service has on the satisfaction of saving customers and whether there is a significant effect of the quality of ball pick up service on the satisfaction of saving customers at BMT Al-hidayam Ummat Sejahtera Kotaraja. This type of research uses quantitative research. The researcher used the Lemeshow formula to determine the number of respondents of 100 people. Data collection techniques with observation, questionnaires, and documentation. The data analysis techniques used in this thesis are Validity Test, Reliability Test, Moderate Linear Regression Analysis, Coefficient of Determination, Table t Test and Normality Test. Based on the results of a simple linear regression test, it is known that there is a positive and significant influence of the quality of ball picking service on the satisfaction of customers saving at BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja. This is proven by the results of the t test with a calculated t value of 5,595 with a significance value of 0,000. With table t value 1,985 > from t count. The results of the Coefficient of Determination Test (R2) obtained the Adjusted R2 result of 0.235. This shows that the quality of ball pick-up service affects the satisfaction of saving customers by 23.5%, while the remaining 72.5% is influenced by other factors that were not examined in this research. Therefore, Ha is accepted and Ho is rejected.*

**Keywords:** *Quality of Football Invitation Service, Customer Satisfaction, Savings.*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi suatu negara, menjadikan lembaga keuangan sangat dibutuhkan baik negara maju ataupun negara berkembang, terutama negara Indonesia yang perekonomiannya saat ini berkembang dengan pesat. Agar pembangunan bisa berjalan dengan baik maka diperlukan suatu kebijakan ekonomi untuk memacu pertumbuhan ekonomi yang tinggi yaitu dengan meningkatkan pengelolaan sumber daya alam, sumber daya manusia, dan dana dari lembaga-lembaga keuangan. Lembaga keuangan mempunyai fungsi menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali pada masyarakat. Salah satu lembaga keuangan yaitu, Baitul Maal Watamwil (BMT) selaku mitra masyarakat yang berperan dalam menyediakan layanan keuangan masyarakat, yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, guna terciptanya masyarakat adil makmur.<sup>1</sup>

Baitul Mal Watamwil sendiri adalah salah satu lembaga keuangan *mikro syariah* dengan tujuan untuk mengembangkan dan mempromosikan prinsip-prinsip Islam yang kemudian dituangkan dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis yang terkait. Prinsip utama yang dikembangkan oleh Lembaga Keuangan Islam adalah larangan riba dalam berbagai bentuk transaksi, melakukan kegiatan usaha dan perdagangan berdasarkan perolehan keuntungan yang sah, serta mampu melayani nasabahnya dengan baik.<sup>2</sup>

Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa lembaga keuangan Islam, maka terjadi persaingan yang semakin tinggi sehubungan dengan munculnya berbagai bisnis dalam bentuk lembaga

---

<sup>1</sup> Aris Sunindyo, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Anggota Pada BMT Polidana Politeknik Negeri Semarang", *Jurnal Keunis (Keuangan dan Bisnis)*, Vol.9, No. 1, Januari 2021, hlm. 2.

<sup>2</sup> Muhammad Dwi Ari Susanto, Handoyo Djoko Waluyo, dkk, "Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Menabung pada KJKS Binna Ummat Sejahtera Kec.Lasem", *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. hlm2.

keuangan islam.<sup>3</sup>Maka kualitas pelayanan yang baik menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Dengan memperhatikan dan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapatkan nilai tambah tersendiri bagi lembaga keuangan tersebut. Kualitas pelayanan sangat perlu diperhatikan oleh lembaga keuangan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diinginkan oleh nasabah, sehingga penjaminan saat ini menjadi prioritas lembaga keuangan khususnya BMT sebagai tolak ukur keunggulan bersaing antara Bank dengan kompetitor lainnya.<sup>4</sup>

BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja Kecamatan Sikur Kabupaten Lombok Timur, tidak luput dari persaingan antar lembaga keuangan yang sangat ketat, sebagai bagian dari lembaga keuangan syariah harus mampu bersaing secara kompetitif dimana sebagian besar nasabah BMT Al-hidayah merupakan para pedagang pasar tradisional Kotaraja, para ibu rumah tangga dan para pedagang kecil, yang biasanya tidak ada waktu untuk datang ke kantor BMT untuk menabung secara langsung, inilah yang membuat BMT Al-hidayah meningkatkan kualitas pelayanan yaitu memberikan pelayanan jemput bola atau karyawan secara langsung mendatangi para nasabah yang menabung sehingga para nasabah tidak perlu datang ke kantor. Seperti dalam data yang disajikan pada tabel dibawah ini. BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja, saat ini telah memiliki ratusan nasabah yang menabung.

---

<sup>3</sup>Abdul Bashit, “ *Islam dan Tata Kelola Koperasi*”: Prinsip dan Strategi Pengembangan Koperasi di Indonesia, Edisi 1 (Malang, UIN Malang, 2008), hal. 261.

<sup>4</sup>Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yulianti, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE cabang Bandung” *Derema Jurnal Manajemen*, Vol. 11. No. 2, September 2016, hlm. 266.

Tabel.1.1

## Jumlah nasabah tabungan pada BMT Al-hidayah

No	Tahun	Jumlah anggota
1	2019	181
2	2020	274
3	2021	277

*Sumber data diolah 2022*

Bisa dilihat pada tabel jumlah nasabah setiap tahunnya, mengalami peningkatan, pada tahun tahun 2019 terjadi pandemi namun nasabah mengalami peningkatan dikarenakan BMT Al-hidayah tetap melakukan layanan jemput bola dan sebagian besar penambahan nasabah yang menabung pada saat pandemi adalah para petani karena mereka beraktifitas seperti biasanya.<sup>5</sup> Pada tahun 2020 penambahan nasabah sebanyak 274 orang dan pada tahun 2021 penambahan anggota sebanyak 277 nasabah. Nasabah menabung mengalami kenaikan namun tidak banyak, seharusnya apabila kualitas layanan yang diberikan oleh BMT Al-hidayah baik atau memuaskan maka ini dapat menarik minat nasabah untuk menabung. Dengan semakin meningkatnya nasabah maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Al-hidayah harus ditingkatkan. Karena apabila kualitas dikelola dengan tepat, dapat berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan yang diberikan melalui Sistem jemput bola yang diterapkan oleh BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja dapat memenuhi kebutuhan para nasabah yang sebagian besarnya para pedagang, yang ingin menyimpan sebagian uang yang mereka miliki

---

<sup>5</sup> Observasi, Kotaraja, 25 Januari 2023

setiap harinya sebagai investasi di masa depan secara rutin namun tidak mempunyai banyak waktu untuk menabung secara langsung di kantor, sistem jemput bola ini juga sebagai ajang silaturahmi antara pegawai BMT dengan para nasabahnya dengan pendekatan emosional, dan dengan sistem jemput bola ini nasabah tidak perlu malu untuk menabung uang pecahan berapapun karena pegawai BMT akan menerimanya.<sup>6</sup>

Kualitas pelayanan jemput bola pada BMT sangat penting karena akan menentukan sikap nasabah dalam menilai, memutuskan sekaligus memberikan kesan-kesan terhadap pelayanan yang diberikan, seringkali nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima akan cenderung lebih loyal terhadap lembaga keuangan tersebut. Kepuasan pelanggan terhadap layanan sangat penting untuk mempertahankan dan menciptakan posisi lembaga keuangan di pasar serta menciptakan *image* atau citra yang baik bagi lembaga keuangan.<sup>7</sup>

Dari observasi di lapangan sistem jemput bola yang diterapkan oleh BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera, sangat membantu nasabah yang tidak memiliki waktu untuk datang menabung ke kantor, namun dibalik kemudahan sistem jemput bola yang diterapkan, memiliki resiko seperti jumlah uang yang ditabung oleh nasabah tidak sesuai dengan yang tercatat di buku tabungan, uang yang di tabung oleh nasabah tidak masuk ke rekening tabungan melainkan di ambil oleh pegawai lapangan yang melakukan jemput bola, nasabah yang jauh rumahnya maka akan menabung satu minggu sekali saja. Ini bisa saja terjadi pada nasabah namun dengan resiko tersebut nasabah tetap menggunakan layanan jemput bola.<sup>8</sup>

Ciri-ciri memberikan pelayanan yang baik dan kepuasan pelanggan adalah pegawai yang terampil, tersedianya berbagai produk yang diinginkan, tanggung jawab komunikasi yang jelas, terjaminya kerahasiaan setiap transaksi menabung, mengetahui informasi lain,

---

<sup>6</sup>Observasi , Kotaraja, 29 Oktober 2022.

<sup>7</sup> Wirdayani Wahab, "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah di Kota Pekanbaru, *Jurnal Kajian Ekonomi Islam-Volume 2*, Nomor 1, Januari-juni 2017, hlm. 52.

<sup>8</sup> Observasi, Kotaraja, 25 Januari 2023.

kemampuan memberikan rasa percaya diri kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep kunci dalam wacana bisnis dan manajemen.<sup>9</sup> Oleh karena itu penelitian ini sangat penting dilakukan karena sebagai acuan untuk lembaga- lembaga keuangan yang menggunakan sistem jemput bola agar memberikan pelayanan sistem jemput bola yang baik dan mengurangi terjadinya resiko yang merugikan para nasabahnya. Maka dari itu penelitian ini berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Jemput Bola Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung pada BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera**”.

## **B. Rumusan dan Batasan Masalah**

1. Rumusan Masalah
  - a. Apakah kualitas pelayanan jemput bola memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung pada BMT Al- hidayah Ummat Sejahtera ?
2. Batasan Masalah

Agar permasalahan dapat fokus guna mencapai tujuan yang di harapkan,maka dari itu penulis menetapkan batasan-batasan dalam penelitian ini yaitu pengaruh kualitas pelayanan jemput bola terhadap kepuasan nasabah menabung pada BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera.

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan penelitian

Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan jemput bola yang dilakukan pegawai BMT AI-hidaayah Ummat Sejahtera kepada para nasabahnya, akan merasa puas menabung dengan sistem jemput bola tersebut.
2. Manfaat Penelitian
  - a. Secara teoritis, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu Ekonomi Syariah tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada lembaga keuangan islam.
  - b. Secara akademis

---

<sup>9</sup> Kasmir, “*Pemasaran Bank*”, Jakarta: Kencana, 2010, hlm.186 - 187.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan keilmuan dalam bidang ekonomi yang berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan jemput bola terhadap kepuasan nasabah pada BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja.

c. Secara praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi dan manfaat bagi masyarakat sebagai masukan dan sumbangan pemikiran bagi pelaku pengguna jasa lembaga keuangan yang menggunakan sistem jemput bola, agar mendapat pelayanan yang diinginkan.
- 2) Sebagai syarat untuk menyelesaikan studi di Prodi perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE).

#### **D. Definisi Operasional**

Untuk menghindari penafsiran yang keliru dalam memahami maksud yang tercakup dalam proposal, maka diuraikan definisi operasional judul yaitu penelitian ini berfokus pada, "pengaruh kualitas pelayanan jemput bola terhadap kepuasan nasabah menabung pada BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja". Maka untuk memperjelas istilah-istilah kunci dalam pengambilan judul ini, peneliti memberikan batasan istilah yang terkandung dalam judul tersebut ialah :

1. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas kualitas pelayanan yang mereka terima. Kualitas layanan yang bisa mengukur kepuasan para pelanggan ditentukan dengan lima unsur yang biasa dikenal

dengan istilah kualitas layanan “RATER” ( *reability, assurance, tangibles, empathy, reponsiveness*, ).<sup>10</sup>

- 1) Keandalan (*Reability*) kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang semestinya secara tepat.
  - 2) Kepastian (*assurancce*), adalah pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan unruk memberi kesan dapat dipercaya dan penuh keyakinan.
  - 3) Keberwujudan (*tangibles*), adalah penampilan faslitas, fasilitas fisik, peralatan, personil, dan perelengkapan-perlengkapan komunikasi.
  - 4) Empati (*empathy*), adalah memiliki rasa memperhatikan dan memelihara pada masing-masing nasabah/pelanggan.
  - 5) Ketanggapan (*reponsiveness*), adalah keinginan atau motivasi para karyawan untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan segera, dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah / pelanggan dalam menggunakan jasa.
2. Jemput bola

Jemput bola adalah layanan tambahan bagi nasabah tabungan yang memberikan kemudahan untuk para nasabah guna meminimalisir resiko saat menyetorkan uang ke lembaga keuangan.<sup>11</sup> Pelayanan jemput bola ini yang di berikan BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja, yang memberikan kemudahan kepada para nasabahnya dalam menabung dimana pegawai yang akan mendatangi nasabah untuk menabung tanpa harus repot-repot datang ke kantor.

### 3. Kepuasan nasabah

Menurut Kotler, kepuasan adalah suatu perasaan senang maupun kecewa yang dirasakan oleh seseorang yang timbul karena membandingkan antara kesan terhadap kinerja hasil dri suatu produk

---

<sup>10</sup> Aji Setiawan, Nurul Qomariah, dkk, ‘‘ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan’’, *JSMBI jurnal Sain Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Vol. 9 No. 2 Desember 2019, hlm. 117.

<sup>11</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Pemasaran*, ( Indonesia, PT. Macana Jaya Cemerlang, 2009), hlm.177

dan harapanya. Menurut Yuluarmi dan Riyasa ada tiga indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu :<sup>12</sup>

- a. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan
- b. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan sejenis
- c. Tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan



Perpustakaan UIN Mataram

---

<sup>12</sup> Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yulianti, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan..., hlm. 266. Tahun 2016.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN

#### A. Kajian Pustaka

##### 1. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka adalah pencarian karya- karya sebelumnya yang berkaitan dengan pokok bahasan untuk memastikan keabsahan penelitian guna menghindari plagiarisme, duplikasi dalam tinjauan pustaka ini, peneliti menemukan beberapa kajian yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain:

- a. Haniq Malkan tahun 2020 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BMT Ash-shaff Taman Indah Pringgarata Lombok Tengah.” Hasil dari penelitian ini diperoleh dari hasil uji t yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan pelanggan. Jika t- number lebih besar dari t- tabel maka variabel tersebut mempengaruhi variabel dependen dan sebaliknya dari hasil penelitian diperoleh t-number sebesar 3,135 sedangkan nilai t -tabel 0,678 maka dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di BMT Ash-shaff Taman Indah Pringgarata Lombok Tengah.<sup>13</sup>

Persamaan dan perbedaan pada penelitian yang dilakukan oleh Haniq Malkan dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini terdapat pada pembahasan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini adalah dari segi variabel dan objek yang dimana penelitian terdahulu membahas tentang tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan dan objek penelitian terdahulu di BMT Ash-shaff Taman Indah Pringgarata Lombok Tengah sedangkan penelitian sekarang variabel yang digunakan peneliti adalah kualitas pelayanan jemput bola dan lokasi penelitian

---

<sup>13</sup>Haniq Malkan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Ash-shaff Taman Indah Pringgarata Lombok Tengah”, ( *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uinversitas Negri Mataram, Mataram, 2020), hlm.62.

peneliti adalah BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja Lombok Timur.

- b. Nurul Indarsih 2022, yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di BMT Yaqawiyu Jatinom." Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada BMT Yaqawiyu Jatinom adalah :Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut terbukti berdasarkan hasil uji korelasi product moment yang mengindikasikan hubungan kedua variabel signifikan.<sup>14</sup>

Persamaan dan perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Indarsih dengan penelitian saat ini terdapat persamaan pada pembahasan tentang kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel yang diteliti, penelitian sebelumnya menjadikan kualitas pelayanan dan kualitas produk sebagai variabel bebas (X) dan kepuasan nasabah (Y) sebagai variabel terikat. selain itu juga metode yang digunakan berbeda, dimana penelitian terdahulu menggunakan regresi linear berganda sedangkan penelitian yang akan dilakukan saat ini menggunakan regresi linear sederhana.

- c. Reza Nurul Ichsan dan Ahmad Karim 2021, yang berjudul "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jasa Raharja Medan." Hasil penelitian dan pembahasan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Jasa Raharja Medan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah  $> 1,966$  Berdasarkan hasil nilai  $R^2$  sebesar 0.542, maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  di tolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.  $< 0,05$   $H_o$  berdasarkan signifikansi ditolak dan jika signifikansi  $< 0,000$  dan  $t; 0,05$  maka  $H_o$  ditolak yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

---

<sup>14</sup> Nurul Indarsih, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di BMT Yaqawiyu Jatinom", (*Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten, Klaten 2022), hlm.61

Berdasarkan hasil linear sederhana  $Y = 6.775 + 0,681X$ , dapat disimpulkan bahwa peningkatan satu satuan kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan pelanggan<sup>15</sup>

Persamaan dan perbedaan dari penelitian diatas ialah sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan dan perbedaannya adalah penelitian ini dari segi objek dimana penelitian terdahulu meneliti pada PT.Jasa Raharja Medan yaitu perusahaan penyedia layanan jasa, sedangkan penelitian ini berlokasi di lembaga keuangan atau BMT Al-hidayat Ummat Sejahtera Kotaraja Lombok Timur.

- d. Penelitian yang dilakukan oleh Khoirul Nisa dengan judul “analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Bangkalan.” Hasil dari penelitian ini dilihat dari hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan dampak dan pengaruhnya positif dan signifikan pada kepuasan nasabah<sup>16</sup>.

Persamaan dan perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Khoirul Nisa dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini terdapat persamaan pada pembahasan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya dari segi variabel dan objeknya yang dimana penelitian terdahulu membahas tentang tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan dan objek penelitian terdahulu adalah BMT UGT Sindogiri cabang Bangkalan. Sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti adalah kualitas pelayanan jemput bola yang secara khusus dan lokasi penelitian peneliti adalah BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja Lombok Timur.

- e. Penelitian yang dilakukan oleh Erni Dharmawati dan Sri Abidah Suryaningsih dengan judul “ pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah anggota KJKS KUM3 rahmat

---

<sup>15</sup> Reza Nurul Ichsan dan Ahmad Karim, “ Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jasa Raharja Medan” *jurnal Penelitian Pendidikan sosiologi Humanior*, vol.6.No.1 Mei 2021, hlm.57.

<sup>16</sup> Khoirun Nisa, “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT UGT Cabang Bangkalan”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Volume 3, No.3, Tahun 2020, hlm.180.

Surabaya'', hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yang dibuktikan dengan uji t sebesar 8,710 dengan nilai sig 0,00 lebih besar dari uji t tabel.

Persamaan dan perbedaan pada penelitian yang dilakukan oleh Erni Dharmawati dan Sri Abidah Suryaningsih, dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini terdapat pada pembahasan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini adalah dari segi variabel dan objek yang dimana penelitian terdahulu membahas tentang tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan dan objek penelitian terdahulu di KJKS KUM3 rahmat Surabaya sedangkan penelitian sekarang variabel yang digunakan peneliti adalah kualitas pelayanan jemput bola dan lokasi penelitian peneliti adalah BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja Lombok Timur.<sup>17</sup>

## **B. Kerangka Teori**

### **a. Pengertian Kualitas Pelayanan jemput bola**

#### 1) Pengertian kualitas

Konsep kualitas pelayanan menitik beratkan pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan harapan pelanggan. Kualitas adalah keadaan dinamis dari produk, jasa, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>18</sup>

Faktor yang mempengaruhi kualitas:<sup>19</sup>

#### a) Fungsi suatu produk

---

<sup>17</sup> Erni Dharmawati dan Sri Abidah Suryaningsih, " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KJKS SUM3 rahmat Surabaya", *Jurnal Ekonomi Islam*, volume 1, No. 2, Tahun 2018, hlm.45.

<sup>18</sup> Wirdayani Wahab,"pengaruh kualitas pelayanan...", hlm. 55.

<sup>19</sup>*Ibid*.hal.56.

Dalam menciptakan atau menawarkan suatu produk, baik berupa barang maupun jasa tidak boleh lupakan untuk memperhatikan tujuan dari produk tersebut, yaitu apakah produk atau jasa tersebut digunakan atau ditawarkan, dalam hal mana produk tersebut dapat memenuhi fungsinya. Fungsi produk tersebut, sehingga kualitas produk harus sesuai dengan fungsi yang ditawarkan atau diciptakan oleh produk tersebut.

b) Wujud luar

Konsumen seringkali menggunakan kualitas produk untuk menentukan kualitas produk yang dibelinya. Orang menganggap kualitas produk baik jika tampilannya menarik. Meskipun hal ini tidak selalu terjadi, sehingga meskipun produk tersebut secara teknis atau mekanis maju, tetapi penampilan atau tampilannya menarik (kurang dapat diterima) menyebabkan ketidakpuasan

c) Biaya Penyedia Barang/Jasa

Sehubungan dengan penilaian bahwa produk (barang/jasa) yang mahal adalah kualitas yang baik, sebaliknya produk dengan harga murah dianggap berkualitas buruk. terjadi karena dia memproduksi atau memasok produk berkualitas biasanya menghabiskan banyak biaya, padahal tidak demikian, karena perkiraan harga atau harga tidak selalu sesuai dengan biaya sebenarnya.

**b. Pengertian pelayanan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jasa adalah: barang dan fasilitas yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa. Definisi yang lebih tepat dari layanan, di sisi lain, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak terlihat yang terjadi sebagai hasil interaksi antara konsumen dan

karyawan atau solusi lain untuk masalah konsumen yang dibuat oleh perusahaan jasa.<sup>20</sup>

Pelayanan juga diartikan sebagai kegiatan yang didasarkan pada faktor kebendaan seseorang atau sekelompok orang dengan tata cara dan cara tertentu yang ditujukan untuk mewujudkan kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dari beberapa definisi di atas dapat diketahui bahwa ciri utama dari suatu layanan adalah tidak terlihat dan dapat melihat kerja manusia atau perangkat keras yang disediakan oleh penyedia layanan lain. Dijelaskan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur atau cara tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hubungannya dengan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan harapannya.<sup>21</sup>

Pelayanan yang baik pada lembaga keuangan tentunya sangat diperlukan, karena setiap lembaga keuangan ingin menjadi lembaga yang terbaik di mata nasabahnya. Pelanggan pada dasarnya menginginkan pelayanan yang terbaik. Lembaga keuangan harus memberikan pelayanan yang baik agar keinginan nasabah dapat terpenuhi secara optimal. Adapun ciri pelayanan yang baik meliputi:<sup>22</sup>

- 1) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang penting dilakukan adalah memperhatikan sarana dan prasarana yang dimiliki.
- 2) Tersedianya karyawan yang baik. Petugas yang melayani nasabah harus ramah, sopan, dan menarik.
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari sejak awal hingga akhir.
- 4) Dalam menjalankan pelayanan petugas *customer service* harus mampu melayani dari awal sampai selesai.
- 5) Mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani nasabah petugas harus sesuai dengan prosedur.

---

<sup>20</sup>Ratminto dan Atik, ‘*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*’, (Bandung :PT.Bumi Aksara, 2008), hlm. 27.

<sup>21</sup> Nila Indah Febri, ‘*analisis kualitas pelayanan Bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. (skripsi, IAIN Tulungagung 2016)*

<sup>22</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank...*, hlm.186-187

- 6) Mampu berkomunikasi. Petugas *customer service* mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas, mudah difahami, dan tidak menggunakan bahasa atau istilah yang sulit dimengerti.
- 7) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. *Petugas customer service* harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun.
- 8) Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik. Tugas *customer service* selalu berhubungan dengan nasabah, maka *customer service* dididik khusus mengenai kemampuannya dalam bekerja.
- 9) Berusaha memahami kebutuhan nasabah. *Customer service* harus tanggap dengan apa yang diinginkan oleh nasabah.
- 10) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah. Untuk menjaga nasabah lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya.

### **c. Pengertian kualitas pelayanan**

Baitul mal wat tamwil adalah lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang jasa, oleh sebab itu salah satu aspek yang perlu kiranya diperhatikan yaitu kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah sehingga para nasabah merasa puas dan kebutuhannya terpenuhi. Jasa atau layanan adalah kegiatan, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Jasa berarti setiap tindakan atau perbuatan yang dapat dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain yang secara inheren tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan.<sup>23</sup> Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan kepada pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan dan kemampuan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.<sup>24</sup>

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas

---

<sup>23</sup> Fandy Tjiptono, ‘service manajemen’, (Mewujudkan Layanan Prima), Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2017. hlm.144.

<sup>24</sup> Nur Azisah, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Al-birry di Kabupaten Pinrang, (Skripsi, IAIN Parepare, 2019), hlm.9.

layanan yang mereka terima. kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.<sup>25</sup> Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk. Sehingga bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan suatu perusahaan itu ialah seberapa jauh ia dapat memenuhi harapan atau kebutuhan yang diinginkan oleh pelagganya.

Menurut Zeithaml dan Bitner ada 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu:<sup>26</sup>

1. Keandalan (*Reability*), adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang semestinya secara tepat, artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah / pelanggan.
2. Empati (*empathy*), adalah memiliki rasa memperhatikan dan memelihara pada masing-masing nasabah/pelanggan.
3. Kepastian (*assurance*), adalah pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan untuk memberi kesan dapat dipercaya dan penuh keyakinan.
4. Keberwujudan (*tangibles*), adalah penampilan fasilitas, fasilitas fisik, peralatan, personil, dan perlengkapan-perengkapan komunikasi.
5. Ketanggapan (*reponsiveness*), adalah keinginan atau motivasi para karyawan untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan segera, dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah / pelanggan dalam menggunakan jasa.

#### **d. Pengertian Jemput bola**

Layanan merupakan bentuk penyediaan atas segala yang dibutuhkan oleh orang lain. dengan kata lain layanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan kepada pembeli yang

---

<sup>25</sup> Manullang, "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT.Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan," (*Thesis*, S-2 Universitas Sumatera Utara, 2008), hlm.30.

<sup>26</sup>Aji Setiawan, Nurul Qomariah, " Pengaruh Kualitas Pelayanan..., hlm. 117

telah memakai ataupun membeli produknya. Layanan jemput bola atau *Pick up service* merupakan layanan yang memberikan kemudahan untuk para nasabah guna meminimalisir resiko saat menyetorkan dan ke lembaga keuangan. Dengan adanya layanan jemput bola ini maka nasabah cukup menghubungi pihak lembaga terkait untuk mengambil sejumlah uang yang akan disetorkan ke rekening, tanpa repot mendatangi kantor-kantor lembaga keuangan terkait.<sup>27</sup>

Sistem jemput bola juga bentuk strategi pemasaran yang mampu mendukung dalam memasarkan produk untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah penggunaan marketing mix (bauran pemasaran) yang meliputi *product, price, promotion, dan physical evidence atau place*. dengan demikian, faktor yang ada dalam bauran pemasaran (marketing mix) merupakan variabel-variabel yang diharapkan dapat mampu menciptakan kepuasan konsumen, atau dengan kata lain variabel-variabel tersebut akan mampu memenuhi kepuasan konsumen dalam membeli produk. Kepuasan pelanggan akan berimbas kepada loyalitas pelanggan, sehingga usaha yang dibangun akan terus berkembang.<sup>28</sup>

Layanan jemput bola merupakan layanan tambahan bagi nasabah tabungan, dimana dimudahkan bagi nasabah untuk membuka tabungan dan melakukan penyetoran melalui pemasaran, sehingga nasabah tidak perlu repot datang ke BMT. Menurut Rasulullah SAW dapat menambah penghidupan, memperpanjang umur dan menjauhkan manusia dari dendam dan amarah.<sup>29</sup> Selain itu, *take the ball* juga merupakan strategi BMT, dimana petugas mendatangi nasabah atau calon nasabah dan petugas dengan leluasa menjelaskan konsep keuangan syariah

---

<sup>27</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Pemasaran...*, hlm.177

<sup>28</sup> Anugrah Angraini, ''*evaluasi pelayanan sistem...*, hlm.24.

<sup>29</sup> Mualihun Umam dan Rifka Rufaida, ''*motivasi menabung nasabah melalui sistem service jemput bola di BMT nu''* , *jurnal, of social community*, vol.4.No.1 Juni 2019, hlm. 33.

serta sistem operasi dan prosedur BMT.<sup>30</sup> Dalam pelayanan sistem jemput bola yang dilakukan oleh marketing pastinya memiliki kelebihan dan kekurangan. Adapun kelebihan dan kelemahannya sebagai berikut:<sup>31</sup>

- 1) Kelebihan Sistem Jemput Bola
  - a) Memudahkan anggota dalam melakukan transaksi pendanaan, sehingga menjadikan anggota rajin menabung.
  - b) Memudahkan anggota melakukan pembiayaan dalam melakukan angsuran, sehingga dapat menghemat waktu juga tenaga. Serta mengurangi kemungkinan terjadinya kredit/angsuran bermasalah.
  - c) Dapat meningkatkan target pendanaan maupun pembiayaan serta sebagai alternatif cara untuk meningkatkan jumlah anggota yang dimiliki oleh tiap petugas marketing agar mampu melebihi target yang telah ditentukan.
- 2) Kelemahan Sistem Jemput Bola
  - a) Terdapat perbedaan data, dimana jumlah rekening milik anggota pada data perhitungan di pembukuan dengan data yang dicatat oleh kasir dikarenakan kesalahan dalam menghitung jumlah atau kesalahan dalam penulisan angka., sehingga mengubah data yang ada akan membuatnya tidak seimbang dan memungkinkan salah satu pihak rugi.
  - b) Jumlah uang yang disetor oleh pegawai lapangan ke kasir tidak mencukupi karena tidak memperhitungkan uang yang diberikan oleh nasabah, karena uang yang disetor adalah koin dalam jumlah besar, sehingga membutuhkan banyak waktu untuk menghitungnya di tempat.
  - c) Lemahnya kontrol akan adanya uang palsu yang beredar di masyarakat, karena pegawai lapangan tidak memiliki sarana untuk memverifikasi keaslian uang tersebut.

---

<sup>30</sup> Ervin lilis,saadah, "sistem layanan jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah pada BMT Muda", (*skripsi*, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2016), hlm. 15.

<sup>31</sup>*Ibid*.hal.54.

#### e. Pengertian Kepuasan

Kotler dan Keller mengungkapkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan harapannya. Sedangkan Lovelock dan Wright, menyatakan bahwa, kepuasan adalah emosional, reaksi pasca pembelian mereka, dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, kegembiraan dan kesenangan. Kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan layanan yang dipahami dengan pelayanan yang diharapkan, dan sebagai reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja pelayanan tertentu.

Untuk menentukan kepuasan nasabah atau pelanggan ada 5 yang harus diperhatikan antara lain:<sup>32</sup>

- 1) Kualitas produk, merupakan. Pelanggan merasa puas ketika hasilnya menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas tinggi.
- 2) Kualitas pelayanan atau jasa, adalah. Pelanggan merasa puas ketika mereka menerima pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Perasaan dimana pelanggan merasa bangga dan percaya bahwa orang lain terkejut melihat mereka menggunakan produk merek tertentu, yang umumnya lebih puas.
- 4) Harga yaitu produk yang memiliki kualitas serupa tetapi dengan harga yang relatif rendah menawarkan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- 5) Biaya, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau yang tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa biasanya merasa puas dengan produk atau jasa tersebut.

Adapun Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, adalah:<sup>33</sup>

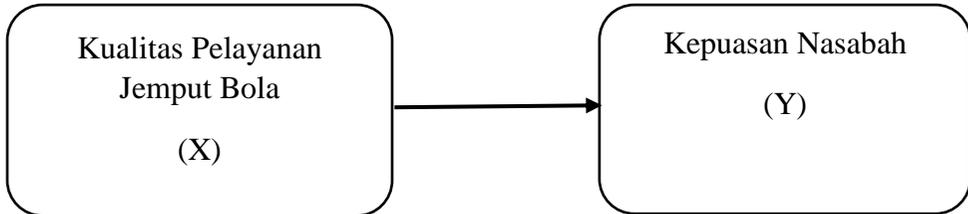
---

<sup>32</sup> Rambat Lupyodi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013) hlm. 264.

<sup>33</sup> Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yulianti, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung", (*Jurnal Manajemen*, Vol.11 No.2, September 2016), hlm.271.

- 1) Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan.
- 2) Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan sejenis.
- 3) Tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan.

### C. Kerangka Berpikir



Dimensi untuk mengukur Kualitas Pelayanan Jemput Bola (X)

- a. Keandalan (*Reability*)
- b. Ketanggapan (*Responsiveness*)
- c. Empati (*Empathy*)
- d. Kepastian (*assurance*)
- e. Kberwujudan (*Tangible*)

Dimensi untuk mengukur Kepuasan Nasabah (Y)

- a. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan.
- b. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan sejenis.
- c. Tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan

### D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum berdasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan kerangka berfikir diatas, maka dapat dirumuskan suatu hipotesis yang merupakan dugaan sementara peneliti yaitu:

$H_a$  = Kualitas pelayanan jemput bola memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung pada BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera.

Ho = tidak ada pengaruh kualitas layanan jemput bola terhadap kepuasan nasabah menabung pada BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera.



Perpustakaan UIN Mataram

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

##### a. Jenis penelitiann

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/stastik dengan tujuan menggambarkan dan menguji hipotesis yang ditetapkan.<sup>34</sup>

##### b. Pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dimana penelitian ini mendeskripsikan, meneliti dan menjelaskan sesuatu yang dipelajari apa adanya, dan menarik kesimpulan dari fenomena yang bisa diamati dengan menggunakan angka-angka.<sup>35</sup>

#### B. Populasi dan Sampel

##### a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BMT Al- hidayah yang menggunakan sistem jemput bola dalam menabung, dan menjadi anggota BMT sudah lebih dari 6 bulan.

##### b. Sample

Sampel adalah sebagian dari populasi dan karakteristiknya diambil dengan teknik atau metode tertentu yang dipelajari dan digeneralisasikan untuk populasi. Tehnik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Probability Sampling yang artinya pengambilan sampelnya secara random atau acak. Untuk menentukan sample peneliti menggunakan Rumus Lemeshow.

---

<sup>34</sup> Prof.Dr.Sugiono, ''*Metode Penelitian Bisnis, pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi dan R dan D*'' , (Bandung Alfabet, 2018), hlm. 23.

<sup>35</sup> *Ibid.* hal.23.

Rumus Lemeshow digunakan karena jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti sehingga untuk mengetahui sample dari penelitian ini peneliti menggunakan rumus Lemeshow.

Rumus Lemeshow<sup>36</sup>:

$$n = \frac{Z^2 p (1 - p)}{d^2}$$
$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$
$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

n= 96, 04 dibulatkan menjadi = 100

Ket n=jumlah sample

z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

P = maksimal estimasi 50%= 0,5

d =sample error 10% =0,01

## C. Waktu dan Tempat Penelitian

### 1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian adalah waktu yang digunakan selama penelitian dimulai terhitung dari observasi sampai dengan pelaporan.<sup>37</sup> Dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Jemput Bola terhadap Kepuasan Nasabah Menabung pada BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2023 sampai selesai.

### 2. Tempat Penelitian

Tempat penelitian merupakan lokasi dimana berlangsungnya kegiatan penelitian.<sup>38</sup> Tempat penelitian ini adalah BMT Al-

---

<sup>36</sup>Stanley Lemeshow et. Al., ‘ ‘ *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan* ’ ’, ( Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1997), hlm. 2.

<sup>37</sup> Adi Fadli dkk, Universitas Islam Negri Mataram, *Pedoman Penulisan Skripsi*, 2022. Hlm. 34

<sup>38</sup> Ibid. Hlm. 34.

hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja. Peneliti memilih lokasi tersebut karena BMT Al-hidayah merupakan BMT yang besar dan masih menggunakan layanan jemput bola terhadap para nasabahnya

#### **D. Variabel Penelitian**

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga dapat memperoleh informasi mengenai hal tersebut. Kemudian dapat ditarik kesimpulannya.

Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua macam yaitu:

a. Variabel bebas (*independent variabel*)

Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab atau berubah mempengaruhi suatu variabel lain (variabel independent). Adapun variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan jemput bola BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja.

b. Variabel terikat (*dependent variabel*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel lain (variabel bebas). Variabel ini sering disebut variabel terikat, variabel respon atau endogen.<sup>39</sup> Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah menabung pada BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja.

X= Kualitas pelayanan jemput bola pada BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja

Y=Kepuasan nasabah menabung pada BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja.

#### **E. Desain penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu menggunakan jenis penelitian lapangan yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan informasi yang peneliti dapatkan langsung dari responden atau pelanggan BMT Al-hidayah Ummat

---

<sup>39</sup> Prof.Dr.Sugiono, "Metode Penelitian Bisnis...", hlm.68.

Sejahtera Kotaraja Kabupaten Lombok Timur. Dengan cara peneliti melakukan observasi untuk memperoleh data primer dan data sekunder dari hasil observasi tersebut kemudian peneliti membuat kuisisioner yang nantinya akan disebarakan kepada responden. Kemudian peneliti akan menerima angket yang telah diisi oleh responden dan akan dilakukan pengujian regresi yang bertujuan untuk mendapatkan pola hubungan struktur dari variabel X dan Y.

## **F. Instrumen/alat dan bahan penelitian**

### **a. Instrumen penelitian**

Instrumen merupakan suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dalam penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa data kuesioner, camera, pulpen dan buku catatan. Instrumen pada penelitian ini perlu ada uji validitas dan reliabilitas. Pengujian ini dilakukan pada saat penyebaran kuesioner, instrumen penelitian tersebut dapat valid dan reliabel.

### **b. Alat dan bahan**

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif di mana data yang didapatkan dalam bentuk angka, yang didapatkan dari penyebaran kuisisioner penelitian sehingga mudah diaplikasikan dalam pengolahan data SPSS for windows versi 24. SPSS merupakan aplikasi program computer statistik yang fungsinya membantu dalam pengolahan data dan memproses data-data statistik secara cepat dan tepat.

## **G. Teknik Pengumpulan Data / Prosedur Penelitian**

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh dan mengumpulkan data yang diperoleh dalam suatu penelitian. teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah:

### **a. Observasi**

Observasi merupakan proses yang sangat kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses

pengamatan dan ingatan.<sup>40</sup>Jadi peneliti mendatangi langsung tempat penelitian untuk melakukan pengamatan. Kegiatan observasi ini dilakukan dari awal penelitian dengan datang langsung ke kantor BMT Al-Hidayah Kotaraja untuk mengamati bagaimana pelayanan yang diberikan BMT pada para nasabahnya, serta ikut langsung dalam pengambilan tabungan atau jemput bola.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan untuk pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian di jawab atau ditanggapi sebagai informasi yang diperlukan peneliti.<sup>41</sup>Penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner, daftar pertanyaan dibuat secara berstruktur kemudian di berikan kepada nasabah BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja sebagai responden dalam penelitian ini. Maka variabel penelitian yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari positif sampai sangat negatif, dengan skor 1-5, jawaban responden berupa 5 alternatif yaitu:<sup>42</sup>

---

<sup>40</sup>*Ibid.* Hlm. 229.

<sup>41</sup>*Ibid.* Hlm .225

<sup>42</sup>*Ibid.* Hlm. 159.

Tabel. 3.2  
Skala *Likert*

<b>Pernyataan</b>	<b>Bobot</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dapat berupa tulisan, gambar, sketsa dan lain-lain. Dalam hal ini peneliti memanfaatkan sumber dokumen berupa arsip atau data yang berhubungan dengan sejarah, struktur organisasi, visi dan misi BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja.<sup>43</sup>

## H. Tehnik Analisis Data

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan sistem jemput bola terhadap kepuasan pelanggan menabung pada BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja Lombok Timur, maka peneliti menggunakan analisis data sebagai berikut:

a. Uji Instrumen Pengumpulan Data

1) Uji validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan sesuatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Alat untuk mengukur

---

<sup>43</sup>*Ibid.* Hlm. 476.

validitas adalah korelasi product moment dari pearson. Suatu indikator dikatakan valid, apabila  $n = 100$  dan  $\alpha = 0,05$  maka  $r_{\text{tabel}} = 0,195$  dengan ketentuan :<sup>44</sup>

Hasil  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}} (0,195) = \text{valid}$

Hasil  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}} (0,195) = \text{tidak valid}$

## 2) Uji realibilitas

Sebuah survei dianggap andal jika respons seorang terhadap pertanyaan atau pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Sebuah bangunan dianggap andal jika memberikan Cronbach alpha  $> 0,6$ . Kesalahan nilai survei dapat dipercaya mencerminkan tingkat pengaruh terhadap keputusan konsumen. Dalam penelitian ini keandalan data yang tinggi harus ditunjukkan.<sup>45</sup>

### b. Regresi linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah analisis regresi bivariat, yaitu suatu model yang hanya memiliki satu variabel bebas dan satu variabel terikat yang dinyatakan sebagai fungsi linier. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel bebas, dalam hal ini jempuk bola (X) dengan variabel terikatnya yaitu. kepuasan nasabah (Y) dengan menggunakan rumus.:<sup>46</sup>

Rumus regresi linier sederhana:  $Y = a + Bx$

Keterangan: Y = kepuasan nasabah

X = kualitas pelayanan

a = Bilangan Konstanta

b = Koefisien Regresi

---

<sup>44</sup>Sonya Mahanani, "analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembayaran rekening Listrik" (*skripsi*, Universitas Diponegoro Semarang, 2010), hlm.37.

<sup>45</sup>Duwi, Priyanto, "Pengelola Data Terpraktis" (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014), hlm.64.

<sup>46</sup> Syofian Siregar, "Metode Penelitian Kuantitatif", (Jakarta: Kencana, 2013), hlm.284.

e = standar eror

### c. Koefisien Determinasi

Uji determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah 0 dan 1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.<sup>47</sup>

Nilai R square dikatakan baik jika diatas 0,05. Besar koefisien dterminasi ( $R^2$ ) menggunakan rumus:<sup>48</sup>

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :  $R^2$  : koefisien Determinasi

$r^2$  : koefisien Korelasi

### d. Uji t stastik

Uji t stastik merupakan pengujian terhadap masing-masing variabel independen. Hasil uji t akan menunjukkan pengaruh masing-masing variabel independen (secara persial ) terhadap variabel dependen.<sup>49</sup>

Kriteria pengujian:

1. Apabila  $t \text{ tabel} < t \text{ hitung}$  artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap jemput bola terhadap kepuasan nasabah menabung pada BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja.
2. Apabila  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  artinya ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan jrmput bola terhadap

---

<sup>47</sup>Imam Ghozali, ''Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS'', (Semarang: Bandang Penerbit Universitas Diponegoro, 2006).

<sup>48</sup>Arikunto,Suharsimi, ''Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek'', (Jakarta: PT. Rinneka Cipta, 2001), hal. 284.

<sup>49</sup> Sally Garar Murti, Edy Yulianto, dkk. '' Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah'', Jurnal Universitas Bramawijaya Malang,2013. Hlm.5.

kepuasan nasabah menabung pada BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja.

**e. Uji Normalitas**

Uji normalitas merupakan uji untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang banyak digunakan adalah metode uji Liliefors dengan Kolmogorof-smirnov. Pengambilan keputusan pada uji t normalitas adalah jika signifikansi (Asympg.sig)  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal dan jika signifikansi (Asympg.sig)  $< 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal.<sup>50</sup>



Perpustakaan UIN Mataram

---

<sup>50</sup> Dwi Priyono, "Belajar alat analisis data dan cara pengolahannya dengan spss", (Yogyakarta: Gava Media, 2016), Hlm. 97.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

###### a. Sejarah berdirinya

Sejarah berdirinya BMT Al-hidayah ini bermula dari keinginan untuk membangun perekonomian desa yang sesuai dengan syariah Islam. BMT ini berdiri sejak bulan Maret Tahun 2006 yang digagas oleh para aktivis pemuda yang telah menamatkan pendidikan di berbagai fakultas di Mataram, setelah mendapatkan pelatihan yang diselenggarakan oleh PINBUK (Pusat Inkubasi Usaha Kecil). Setelah mengikuti pelatihan, para peserta dapat memahami bahwa BMT dapat dijadikan sebagai lembaga alternatif untuk membantu para pengusaha kecil dan lemah, karena banyak para pedagang kecil yang masih terjerat oleh rentenir dan tidak mampu mengakses permodalan dari bank.<sup>51</sup>

Dengan modal patungan (20 orang) terkumpul Rp. 20.000.000 (dua puluh juta rupiah) dan modal semangat diiringi niat yang tulus untuk membantu para pedagang kecil dan lemah maka berdirilah BMT Al-hidayah. Setelah perjalanan 1 Tahun diperlukan sebuah legalitas formal untuk mendapatkan akses ke yang lebih luas sehingga keberadaannya diakui oleh Pemerintah, maka pada Tahun 2006 tepatnya pada tanggal 16 Desember 2006 menjadi KSU BMT Al-hidayah, dengan mendapat nomor Badan Hukum: 23/BH/DKP.08.9/X11/2006. Dengan demikian, BMT Al-hidayah telah memperoleh izin secara legal dari Pemerintah . BMT ini berlokasi di jalan jurusan Kotaraja-Tetebatu Lombok Timur. BMT ini adalah lembaga keuangan yang di operasionalkan berdasarkan syari'ah Islam atau dikenal dengan sebutan lembaga keuangan yang tanpa bunga atau sistem bagi

---

<sup>51</sup> Profil BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera, *Dokumentasi*, Pada tanggal 01 oktober 2022.

hasil. Kehadiran BMT Al-hidayah ini sangat dinanti-nantikan oleh masyarakat dan diharapkan mampu memainkan peranan yang aktif dalam menggerakkan roda pembangunan, khususnya bagi golongan ekonomi menengah ke bawah sekaligus bisa mengentaskan kemiskinan. Aset yang dimiliki oleh BMT Al-hidayah ini telah berkembang pesat. Dengan modal awal dalam operasionalnya sebesar Rp. 3.000.000 pada Tahun 2006 telah meningkat menjadi Rp. 1,5 Milyar pada Tahun 2010, dan menjadi 8 Milyar pada tahun 2015 hal ini disebabkan tingginya kepercayaan masyarakat baik dalam simpanan maupun dalam pengambilan pembiayaan. Hal tersebut bisa dilihat pada gambar bagaimana sepak terjang pengelola dan pengurus BMT Al-hidayah dalam menjalankan lembaga BMT Al-hidayah dengan modal pembiayaan awal hanya 3 juta rupiah.

b. Letak geografis

KSUS BMT Al-hidayah ummat sejahtera berada ditempat yang strategis karena berada didepan pasar dan perumahan, sangat mudah dijangkau oleh nasabah atau calon nasabah karena lingkungannya selalu ramai dikunjungi oleh banyak orang.

c. Profil BMT Al-Hidayah Kotaraja Lombok Timur

Profil

Nama : KSUS BMT Al-hidayah ummat sejahtera

Alamat : Jl. Jurusan Kotaraja-Tetebatu, Kotaraja,  
Kec. Sikur Kab. Lombok Timur Nusa Tenggara Barat 83662.

d. Visi Misi

VISI :

Mewujudkan Lembaga Keuangan Mikro Syariah BMT Al-Hidayah yang aman, mudah, amanah, transparan, dan sesuai dengan konsep ekonomi Islam yang bermanfaat bagi ummat dan masyarakat.

MISI :

Menjadikan Lembaga Keuangan Mikro Syariah BMT Al-Hidayah yang maju berkembang, terpercaya, aman, mudah, amanah, nyaman, transparan, dan berkehati-hatian dan membentuk POKUSMA (Kelompok Usaha Bersama) di

masyarakat sehingga terwujud kualitas masyarakat di sekitar BMT Al-Hidayah yang selamat, damai dan sejahtera.<sup>52</sup>

## 2. Struktur Organisasi BMT AL-Hidayah



## 3. Tujuan Berdirinya BMT Al-hidayah

Sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam dan sesuai dengan situasi dan kondisi di Lombok Timur maka BMT Al-hidayah bertujuan untuk membantu meningkatkan taraf hidup masyarakat, khususnya dalam pemberdayaan ekonomi umat dengan pembinaan system perekonomian yang baik dan menggunakan pola syariah, diharapkan tidak hanya dapat meningkatkan kesejahteraannya, namun juga dapat menciptakan kondisi masyarakat yang religius, adil dan makmur. Dimana kelompok masyarakat yang mempunyai status ekonomi yang kuat diarahkan supaya ikut memikirkan anggota masyarakat yang lain, yang lemah.

<sup>52</sup> *Ibid*

4. Data Lembaga BMT Al-hidayah<sup>53</sup>

- a. Nama Lemabaga : KSU BMT Al-hidayah
- b. Tanggal Berdiri : 06-03-2006
- c. No Akte Pendirian : 41
- d. No dan Tanggal Badan Hukum :  
231/BH/DKP.085/XII/2006
- e. Alamat Lengkap : JlnJurusan Kotaraja-  
Tetebatu Lombok
- f. Timur Telepon : (0376) 632105

5. Legalitas BMT Al-hidayah

- a. Nomor Badan Hukum : 231/BH/DKP.085/XII/2006
- b. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) : 02.814.280.0-  
911.000
- c. Surat Ijin Surat Perdagangan (SIUP) :  
896/503/PPT.II.06/PK/03/2013
- d. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) :  
897/503/PPT.II.05/PK/03/2013
- e. Izin Gangguan (HO) :  
895/503/PPT.II.01/03/2013
- f. Sertifikat Kemitraan Pinbuk :  
020/PINBUK.NB/E/VIII/2009

6. Sistem Pelayanan Jemput Bola

Layanan jemput bola ialah layanan tambahan bagi nasabah tabungan, baik tabungan pendidikan, maupun tabungan haji, dimana nasabah tidak perlu datang ke kantor untuk menabung karena nasabah akan didatangi langsung oleh marketing, yang berjumlah 10 orang dan akan datang setiap hari. Dari perspektif syariah layanan jemput bola dapat dipahami sebagai upaya BMT Al-hidayah untuk mengembangkan tradisi silaturahmi yang menurut Rasulullah SAW dapat menambah rezeki, memanjangkan umur, serta menjauhkan manusia dari dendam dan kebencian. Selain itu jemput bola juga merupakan strategi yang dilakukan BMT dengan cara petugas langsung

---

<sup>53</sup> *Ibid*

mendatangi nasabah atau calon nasabah dan petugas leluasa menjelaskan mengenai konsep keuangan syariah serta sistem dan prosedur operasional BMT.

#### 7. Prosedur Pembiayaan di BMT Al-hidayah

Secara umum prosedur pembiayaan di BMT Al-hidayah meliputi wawancara antara staf BMT dan mitra; survey staf BMT ketempat usaha dan ke tempat tinggal calon mitra; penyusunan MAP (memorandum analisis pembiayaan) oleh pegawai lapangan; apabila dana pembiayaan tinggi (diatas Rp. 20 juta) maka akan dilakukan rapat antara dewan pengurus dengan manajer tetapi apabila dana pembiayaan di bawah itu cukup rapat antar pengelola, pencairan jika permohonan disetujui. Seluruh proses dari pengajuan hingga pencairan paling lama 3 hari dan paling cepat 1 hari.

Cara BMT Al-hidayah mengidentifikasi jenis akad yang akan ditawarkan kepada nasabah adalah <sup>54</sup>

- a. Nasabah atau calon yang akan menginginkan barang modal dengan maksud untuk dimiliki maka BMT Al-hidayah akan memberikan pembiayaan dengan akad murabahah.
  - b. Nasabah atau calon nasabah yang menginginkan modal kerja atau tambahan modal kerja dan setelah melalui studi kelayakan, ia dapat diberikan pembiayaan dengan akad mudharabah.
  - c. Nasabah atau calon nasabah yang menginginkan modal kerja tapi setelah disurvey ternyata termasuk nasabah yang kurang mampu atau miskin maka pihak BMT memberikan pembiayaan dengan akad Qardh.
- #### 8. Prinsip-Prinsip Operasionalnya

Konsep dasar operasional BMT Al-hidayah memiliki tiga prinsip yang terdiri dari:pertama, sistem bagi hasil , kedua sistem jual beli dan ketiga system kebajikan (Al-Qardh).

Sistem bagi hasil adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Sistem jual beli dengan margin keuntungan

---

<sup>54</sup> *Ibid*

merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jual beli dimana BMT akan menyediakan barang yang dibutuhkan oleh nasabah kemudian BMT akan menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli ditambah keuntungan bagi BMT. Sementara system kebajikan (Al-qardh) yaitu BMT memberikan modal kepada nasabah yang kurang mampu kemudian nasabah tersebut hanya mengembalikan pokoknya saja kepada BMT.

#### 9. Akad-akad Operasionalnya

Akad-akad yang dilakukan BMT Al-hidayah ada dua macam yaitu akad untuk pengerahan dana (funding) dan akad pada penyaluran dana atau pembiayaan (Financing).

Akad (Founding) berupa:

(1). Simpanan mudaharabah, yaitu dana yang disimpan nasabah akan dikelola BMT, untuk memperoleh keuntungan. Keuntungan akan diberikan kepada nasabah berdasarkan kesepakatan bersama. Akad mudaharabah adalah akad kerjasama antara pihak BMT dengan nasabah, dimana nasabah sebagai mudharib atau pemilik modal dan BMT sebagai pelanggelola suatu usaha yang halal kemudian hasil keuntungannya dibagi dua berdasarkan nisbah yang disepakati antar duabelah pihak.<sup>55</sup>

(2). Simpanan haji mudaharabah yaitu simpanan yang penarikannya dilakukan pada saat nasabah akan menunaikan ibadah haji atau pada kondisi-kondisi tertentu sesuai dengan perjanjian yang dilakukan antara nasabah dengan BMT. Simpanan ini merupakan simpanan dengan memperoleh nisbah bagi hasil. Tabungan haji ini merupakan tabungan investasi yang dilakukan dengan menggunakan prinsip bagi hasil dalam bentuk mudaharabah muthlaqah yang merupakan transaksi penanaman dana dari ( *shahibul maal*) kepada pengelola

---

<sup>55</sup> Sa'adah, "Jaaminan Pembiayaan Mudarabah Dalam Persepektif Maslahat", *Jurnal At-Taradhi, Fakultas Dyariah dan Ekonomi Islam, IAIN Antasari*, Vol.4 No. 1, 2013, Hlm.1

dana ( mudharib) untuk melakukan kegiatan usaha tertentu yang sesuai dengan syariah islam, yang penegelolanya diserahkan penuh kepada *mudharib*.<sup>56</sup>

- (3). Simpanan Pendidikan yaitu simpanan yang disimpan oleh nasabah untuk pendidikan anak-anaknya dan penarikannya dilakukan pada saat nasabah membutuhkan biaya untuk pendidikan anak-anaknya, dengan akad mudharabah ataupun akad wadiah sesuai dengan akad yang disepakati oleh kedua belah pihak.

Sementara akad pembiayaan (Financing), atau penyaluran dana BMT Al-hidayah terdiri dari empat jenis pembiayaan yaitu:

1. Pembiayaan musyarakah; BMT dapat menyediakan modal investasi atau modal kerja sepenuhnya sedangkan nasabah menyediakan usaha dan manajemennya. Hasil keuntungan akan dibagi sesuai kesepakatan bersama dalam bentuk nisbah tertentu dari keuntungan pembiayaan.
2. Pembiayaan murabahah yakni pembiayaan untuk pembelian barang. Murabahah sendiri memiliki kesamaan dengan sistem kredit pada lembaga keuangan konvensional. Akan tetapi secara prinsip Murabahah jauh dan sangat berbeda dengan suku bunga yang ada pada lembaga keuangan konvensional. Jika pada lembaga keuangan syariah akad murabahah dilakukan dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli kemudian pembeli

---

<sup>56</sup> Siska Pelia Damanik, ‘‘ Pelaksanaan Akad Mudharabah pada Produk Tabungan Haji DI PT. Bank BRI Syariah kep Lumbuk Pakam’’, ( *skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2019), hlm.23.

membelinya dengan harga yang lebih sehingga dapat keuntungan yang disepakatai.<sup>57</sup>

3. Pembiayaan Al-qardh; pembiayaan ini merupakan pembiayaan kebajikan bagi orang yang tidak mampu dan diharuskan untuk mengembalikan pokok (modal) saja.<sup>58</sup>

## B. Hasil Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

Responden dapat dikategorikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan adapun penjabarannya sebagai berikut:

- a. Data responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.3

		JENIS KELAMIN			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PEREMPUAN	90	90.0	90.0	90.0
	LAKI-LAKI	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber : data dikelola oleh peneliti dengan SPSS Ver.24*

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 90 orang atau sebesar 90% dari 100 orang responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 10 orang atau sebesar 10%.

- b. Data responden berdasarkan umur

Tabel 4.4

<sup>57</sup> Tri Setiady, " Pembiayaan Murabahah dalam Perspektif Fiqih Islam, Hukum Positif dan Hukum Syariah" , Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum Volume 8 No. 3, Juli-September 2014, Hlm.521.

<sup>58</sup> *Ibid.* Hlm. 6

### Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20 tahun	1	1.0	1.0	1.0
	20-29 tahun	9	9.0	9.0	10.0
	30-39 tahun	51	51.0	51.0	61.0
	40-49 tahun	34	34.0	34.0	95.0
	>50 tahun	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber : data dikelola oleh peneliti dengan SPSS Ver.24.*

Berdasarkan karakteristik umur dari responden yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa responden berdasarkan umur < 20 atau 1% dan responden dengan usia 20-29 tahun sebanyak 9 orang atau 9% dan dengan usia 30-39 tahun sebanyak 51 orang atau 51% dan dengan usia 40-49 tahun sebanyak 34 orang atau 34% dan dengan usia lebih dari > 50 tahun sebanyak 5 orang atau 5%. Responden berdasarkan umur ini didominasi oleh responden yang berusia 30-39 tahun sejumlah 51%.

### c. Data responden berdasarkan pendidikan

Tabel 4.5

### Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMU/Dibawahnya	78	78.0	78.0	78.0
	Sarjana	19	19.0	19.0	97.0
	Diploma	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

*Sumber : data dikelola oleh peneliti dengan SPSS Ver.24*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden pendidikan SMU/dibawahnya sebanyak 78 orang atau sebesar 78% dan dengan responden sarjana sebanyak 19 orang atau 19%, dan dengan pendidikan diploma sebanyak 3 orang atau 3%. Data responden berdasarkan pendidikan ini didominasi oleh responden berpendidikan SMU/dibawahnya sebanyak 78%.

d. Data responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.6

**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS/TNI/POLRI	2	2.0	2.0	2.0
BUMN	1	1.0	1.0	3.0
Pegawai swasta	9	9.0	9.0	12.0
Wiraswasta	49	49.0	49.0	61.0
Lainya	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

*Sumber : data dikelola oleh peneliti dengan SPSS Ver.24*

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 49 atau sebanyak 49% dengan responden lainnya 39 orang atau 39% dan responden sebagai pegawai swasta hanya sebanyak 9 orang atau 9% dan responden pegawai BUMN sebanyak 1 orang atau 1%. Data responden berdasarkan pekerjaan ini didominasi oleh wiraswasta sebanyak 49%.

2. Uji Validitas

Uji validitas adalah membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Apabila r hitung lebih kecil dari r tabel maka kusioner

dinyatakan tidak valid. Hasil uji validitas kusioner apabila  $n=100$  dan  $\alpha= 0,05$  maka  $r$  tabel= 0,195.

a. Uji validitas kualitas pelayanan jemput bola

**Tabel 4.7**  
**Hasil uji validitas pada dimensi *tangible***

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.p1	0,860	0,195	Valid
X1.p2	0,907	0,195	Valid
X1.p3	0,904	0,195	Valid

*Sumber* : data dikelola oleh peneliti dengan SPSS Ver.24

Dari hasil uji validitas pada dimensi *tangible* diatas dapat dinyatakan valid karena memiliki r hitung rata- rata lebih besar dari r tabel sebesar 0.195.

**Tabel 4.8**  
**Hasil uji validitas pada dimensi *Reability***

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.p1	0,894	0,195	Valid
X2.p2	0,890	0,195	Valid
X2.p3	0,869	0,195	Valid

*Sumber* : data dikelola oleh peneliti dengan SPSS Ver.24.

Berdasarkan uji validitas pada dimensi *reability* dapat dinyatakan valid karena memiliki r hitung melebihi dari r tabel sebesar 0,195.

**Tabel 4.9**  
**Hasil uji validitas pada dimensi *Responsiveness***

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X3.p1	0,891	0,195	Valid
X3.p2	0,914	0,195	Valid
X3.p1	0,923	0,195	Valid

*Sumber : data dikelola oleh peneliti dengan SPSS Ver.24*

Berdasarkan hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* valid karena memiliki r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,195.

**Tabel 4.10**

**Hasil uji validitas pada dimensi *Assurasnce***

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X4.p1	0,887	0,195	Valid
X4.p2	0,917	0,195	Valid
X4.p1	0,861	0,195	Valid

*Sumber : data dikelola oleh peneliti dengan SPSS Ver.24.*

Berdasarkan hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa dimensi *Assurance* valid karena memiliki r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,195.

**Tabel 4.11**  
**Hasil uji validitas pada dimensi *Empathy***

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X5.p1	0,857	0,195	Valid
X5.p2	0,950	0,195	Valid
X5.p1	0,927	0,195	Valid

*Sumber* : data dikelola oleh peneliti dengan SPSS Ver.24.

Berdasarkan hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa dimensi *Empathy* valid karena memiliki r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,195.

- b. Uji validitas pada kepuasan nasabah menabung (Y)

**Tabel 4.12**  
**Hasil uji validitas Kepuasan Nasabah Menabung**

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Y1.p1	0,805	0,195	Valid
Y1.P2	0,893	0,195	Valid
Y1.P3	0,895	0,195	Valid
Y1.P4	0,876	0,195	Valid

Y1.P5	0,786	0,195	Valid
-------	-------	-------	-------

*Sumber : data dikelola oleh peneliti dengan SPSS Ver.24.*

Dapat dilihat pada tabel diatas dari hasil uji validitas yang telah dilakukan oleh peneliti, dari pernyataan kusisioner yang telah disebar rata-rata hasil t hitung lebih besar dari t tabel 0,195 yang artinya semua pernyataan Y1.P1 sampai Y1.P5 dinyatakan Valid.

### 3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur apakah butir-butir pernyataan dalam kusisioner penelitian konsisten atau tidak. Dengan menggunakan statistik *Cronback Alpha* untuk mengukur reliabilitas indikator dari variabel, variabel dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronback Alpha* lebih dari  $>0,06$  Untuk menguji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan kusisioner yang telah diisi oleh 100 orang responden atau nasabah BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja.

4.13

Tabel uji reabilitas X dan Y

Item	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan Jemput Bola (X)	0,975	Reliabel
Kepuasan Nasabah Menabung	0,904	Reliabel

Dari tabel diatas dari masing- masing variabel x dan y memiliki *Cronbach alpha* lebih dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dari X dan Y adalah reliabel.

#### 4. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel dependen dan variabel independen dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data yang normal atau mendekati normal.

**Tabel 4.18**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.64300909
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.078
	Negative	-.077
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.144 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

*Sumber : data dikelola oleh peneliti dengan SPSS Ver.24*

Dari hasil uji normalitas yang telah dilakukan peneliti dengan menggunakan kolmogorov-smirnov didapatkan hasil nilai signifikansi 0,144 hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa uji normalitas pada penelitian ini berdistribusi normal.

#### 5. Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk memprediksi atau menguji pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil regresi linear sederhana pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.15**  
**Uji Linear Sederhana**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	35.082	2.549		13.764	.000
Kualitas Pelayanan Jemput Bola	.222	.040	.485	5.488	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Menabung

*Sumber : data dikelola oleh peneliti dengan SPSS Ver.24*

Persamaan regresi dari tabel 4.15 maka didapatkan persamaan :

a. Konstan : 35.086

b. Kualitas Pelayanan Jemput Bola : 0,222

Dari persamaan diatas munjukan bahwa kepuasan nasabah menabung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan jemput bola, dengan nilai constant sebesar 35, 085 dengan adanya kualitas pelayanan jemput bola maka kepuasan nasabah dalam menabung meningkat sebesar 35, 085 satuan. Dengan nilai koefisien kualitas pelayanan jemput bola sebesar 0, 222 ini menyatakan jika terjadinya peningkatan kualitas pelayanan jemput bola sebesar satu-satuan maka kepuasan nasabah menabung mengalami peningkatan sebesar 0,222.

## 6. Uji Determinasi R<sup>2</sup>

**Tabel 4.16**  
**Uji Determinasi R<sup>2</sup>**

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.485 <sup>a</sup>	.235	.227	2.65646

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Jemput Bola

*Sumber : data dikelola oleh peneliti dengan SPSS Ver.24*

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui nilai koefisien determinasi terdapat pada Adjusted R square sebesar 0,235. Ini diartikan bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah sebesar 23,5% sisanya 76,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Seperti pelayanan kasir, dan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Indarsih yaitu kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.

## 7. Uji t ( t test)

Uji t statistik merupakan pengujian terhadap masing-masing variabel independen. Hasil uji t akan menunjukkan pengaruh masing-masing variabel independen (secara persial ) terhadap variabel dependen. Berdasarkan perhitungan t tabel 5% :2 =2,5% t tabel= ( a/2 ; n-2) dimana t= 0,05/2 : 100-2) hasilnya ( 0,025 : 97 ). Hasil yang didapatkan untuk t tabel adalah 1,984. Jika t hitung > t tabel atau nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka variabel bebas dikatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Berikut hasil uji t pada tabel dibawah dan dapat disimpulkan bahwa.

**Tabel 4.17**  
**Uji T**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	35.082	2.549		13.764	.000
Kualitas Pelayanan Jemput Bola	.222	.040	.485	5.488	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Menabung

*Sumber : data dikelola oleh peneliti dengan SPSS Ver.24*

Berdasarkan tabel diatas hasil uji t dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan jemput bola (X) memiliki t hitung = 5,594 > t tabel 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Karena t hitung lebih besar > dari t tabel dan berdasarkan nilai signifikansi lebih kecil < dari 0,05 maka kualitas pelayanan jemput bola (X) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung (Y).

### C. Pembahasan

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Jemput Bola terhadap Kepuasan Nasabah Menabung pada BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja.**

Kualitas Pelayanan Jemput Bola merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan tingkat harapan para pelanggan atau nasabah atas layanan jasa yang mereka terima. Jemput Bola sendiri merupakan layanan yang memberikan kemudahan terhadap para nasabah. Dengan adanya layanan ini nasabah tidak perlu datang ke kantor untuk menabung. Nasabah hanya perlu menghubungi pegawai lapangan untuk mengambil sejumlah uang yang akan disetorkan pada rekening nasabah. Jika layanan jemput Bola yang mereka terima memenuhi kebutuhan atau melampaui harapan nasabah

maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau ideal oleh nasabah atau penerima jasa, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah rendah atau maka kualitas pelayanan diartikan buruk oleh penerima jasa.<sup>59</sup> Maka dari itu lembaga keuangan harus memperhatikan keinginan dan kebutuhan nasabahnya.

Kualitas Pelayanan Jemput Bola sangat penting pada lembaga keuangan atau perusahaan lainnya karena kualitas pelayanan jemput bola akan menentukan sikap nasabah atau konsumen dalam menilai dan memutuskan sekaligus memberikan kesan-kesan terhadap pelayanan yang diberikan, nasabah atau konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima maka akan cenderung lebih loyal terhadap lembaga keuangan atau penyedia jasa. Penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan sangat penting untuk mempertahankan serta menciptakan posisi lembaga keuangan di pasar dengan menciptakan image atau citra yang baik bagi lembaga keuangan.<sup>60</sup>

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesanya terhadap kinerja atau jasa yang diterima dengan harapannya. Kepuasan merupakan rasa emosional reaksi setelah menerima layanan jasa dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, kesenangan ataupun kegembiraan. Kepuasan sangat dipengaruhi oleh perbandingan layanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan sehingga memberikan reaksi terhadap pengguna jasa berupa emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja layanan yang diterima.

Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jemput bola terhadap kepuasan nasabah menabung pada BMT AL-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja, dengan adanya persamaan regresi yang didapatkan adalah  $Y = 35.082 + 0,222$ . Dari hasil persamaan regresi tersebut bahwa dapat diketahui variabel kualitas pelayanan jemput bola berkontribusi positif terhadap kepuasan nasabah menabung. Ini membuktikan bahwa kepuasan nasabah menabung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan jemput bola, dengan

---

<sup>59</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Pemasaran...*, hlm.177

<sup>60</sup> Wirdayanti Wahab, *Pengaruh Kualitas...*, hlm.225

nilai konstanta yang diperoleh sebesar 35.082 menyatakan bahwa jika adanya kualitas pelayanan jemput bola maka nilai kepuasan nasabah menabung akan mengalami peningkatan sebesar 35.082 satuan. Dengan nilai kepuasan nasabah menabung sebesar 0,222 menyatakan jika adanya peningkatan kualitas pelayanan jemput bola sebesar satu satuan, maka kepuasan nasabah menabung mengalami peningkatan sebesar 0.222.

Berdasarkan hasil uji t dimana hasil t tabel dan t hitung menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jemput bola hasil nilai t hitung sebesar 5.488 dengan nilai sig sebesar 0.00. Artinya artinya nilai t hitung lebih besar dari t tabel ( $5.488 > 1.984$ ) dan nilai sig lebih kecil dari 0.05 ( $0.00 < 0.05$ ). Yang artinya ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan jemput bola terhadap kepuasan nasabah menabung pada BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja. Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu

1) Biaya jasa

salah satunya adalah biaya jasa, dengan adanya pelayanan jemput bola yang diberikan oleh BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera para nasabah tidak perlu datang ke kantor untuk menabung dan tidak perlu membayar layanan jemput bola yang mereka terima dan mereka merasa puas menggunakan layanan jemput bola yang diberikan oleh BMT Al-Hidayah Ummat Sejahtera. ini menjadi salah satu kelebihan dan nilai tambah tersendiri bagi lembaga keuangan yang menggunakan layanan jemput bola khususnya BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja.

2) Fungsi suatu produk

Dalam menciptakan atau menawarkan suatu produk jasa harus memperhatikan tujuan dari produk tersebut apakah memenuhi fungsinya atau tidak. Dalam hal ini nasabah BMT Al-hidayah merasa puas menggunakan layanan jemput bola karena sudah sesuai dengan fungsinya yaitu membantu nasabah yang tidak memiliki waktu luang untuk datang ke kantor menabung.

Hasil uji R pada penelitian ini sebesar 0,235. Ini diartikan bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah sebesar 23,5% ini membuktikan bahwa fungsi

pelayanan jemput bola penting untuk memenuhi keinginan nasabah tabungan BMT Al-hidayah guna terciptanya kepuasan nasabah menabung pada BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja.

Teori yang dikemukakan oleh Rambat Lupyodi selaras dengan penelitian ini dimana menurut Lupyodi untuk menentukan kepuasan nasabah harus memperhatikan Kualitas Pelayanan atau jasa, sehingga nasabah merasa puas apabila mereka menerima pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Reza Nurul Ichsan dan Ahmad Karim yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.Jasa Raharja Medan.” Yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung sebesar 9.295 lebih besar dari  $t$  tabel 1.996, dan dengan hasil uji  $R$  sebesar 0,542 atau 5,42%.<sup>61</sup>

Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurul Indarsih dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT Yaqawiyu Jatinom” ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, terbukti dengan hasil uji regresi linier berganda dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,1$  artinya terdapat hubungan signifikansi variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk secara bersamaan terhadap kepuasan nasabah.<sup>62</sup>

---

<sup>61</sup> Reza Nurul Ichsan dan Ahmad Karim, “Kualitas Pelayanan Terhadap,,,hlm.57

<sup>62</sup> Nurul Indarsih, “Pengaruh Kualitas Pelayanan,,,hlm.61

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Hasil dari penelitian ini mengenai pengaruh kualitas pelayanan jemput bola terhadap kepuasan nasabah menabung pada BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja dapat dilihat dari hasil uji t yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jemput bola berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Apabila t hitung lebih besar dari t tabel maka variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen begitupun sebaliknya. Hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti dari hasil uji t hitung sebesar  $5,488 > t$  tabel  $1,985$  maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan jemput bola memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung pada BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja.

#### **B. Saran**

Adapun saran-saran yang diberikan oleh peeneliti sebagai brikut :

1. Bagi BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja semakin banyaknya lembaga keuangan yang berkembang di kotarja maka meningkatkan kualitas pelayanan jemput bola sangat penting, dalam hal ini pegawai lapangan yang melakukan jemput bola harus lebih teliti dalam mencatat jumlah uang tabungan nasabah dan pegawai lapangan seharusnya memiliki alat untuk mendeteksi uang palsu agar tidak terjadinya kerugian terhadap nasabah ataupun BMT. Selalu ramah, senyum dan santun kepada para nasabah.
2. Bagi Kampus UIN Mataram : Hasil dari penelitian ini bisa menjadi refrensi dan informasi studi yang berkaitan degan pengaruh kualitas pelayanan jemput bola terhadap kepuasan nasbah menabung.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku/Jurnal

- Abdul Bashit, “ *Islam dan Management Koperasi : Prinsip dan Strategi Pengembangan Koperasi di Indonesia*, cet 1 Malang, UIN Malang, 2008.
- Aji Setiawan, Nurul Qomariah, dkk, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan”, *JSMBI jurnal Sain Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Vol. 9 No. 2 Desember 2019
- Anugrah Anggraini, “evaluasi pelayanan sistem jemput bola dalam meningkatkan Loyalitas Anggota pada BMT Amanah Kudus”, *skripsi*, Stain Kudus 2017.
- Arikunto, Suharsimi, “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*”, Jakarta: PT. Rinneka Cipta, 2001.
- Aris Sunindyo, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Anggota Pada BMT Polidana Politeknik Negeri Semarang”, *Jurnal Keunis (Keuangan dan Bisnis)*, Vol.9, No. 1, Januari 2021
- Duwi, Priyanto, “*Pengelola Data Terpraktis*”, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014.
- Dwi Priyono, “Belajar alat analisis data dan cara pengolahannya dengan spss”, Yogyakarta: Gava Media, 2016.
- Ervin lilis, saadah, “sistem layanan jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah pada BMT Muda”, *skripsi*, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2016.
- Fandy Tjiptono, *Service Management (Mewujudkan Layanan prima)*, Yogyakarta: Andi Offset, 2017.
- Haniq Malkan, “pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah BMT Ash-shaff Taman Indah Pringgarata Lombok Tengah”, *skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uinversitas Negeri Mataram, Mataram, 2020.
- Imam Ghozali, “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”, Semarang: Bandang Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.
- Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yulianti, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE cabang

- Bandung'' *Derema Jurnal Manajemen*, Vol. 11. No. 2, September 2016
- Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yulianti, ''pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung'', *Jurnal Manajemen*, Vol. 11 No. 2, September 2016
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2010
- Manullang, ''pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT.Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan, '' *Thesis-S-2 Universitas Sumatera Utara*, 2008.
- Mualihun Umam dan Rifka Rufaida, ''motivasi menabung nasabah melalui sistem service jemput bola di BMT nu'' *jurnal,of social community*,vol.4.No.1 Juni 2019.
- Muhammad Dwi Ari Susanto, Drs. Handoyo Djoko Waluyo, M.Si. dkk, ''Pengaruh Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Menabung pada KJKS Binna Ummat Sejahtera Kec. Lasem'', *jurnal ilmu admistrasi bisnis*.
- Nilai Indah Febri, ''analisis kualitas pelayanan Bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *skripsi*. IAIN Tulunagagung 2016.
- Nur Azisah, ''pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BMT Al-birry di Kabupaten Pinrang, *Skripsi*, IAIN Parepare, 2019.
- Nurul Indarsih, ''Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di BMT Yaqawiyu Jatinom'', *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten, Klaten 2022.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, ''*Manajemen Pemasaran, Indonesia*, PT. Macana Jaya Cemerlang, 2009.
- Prof.Dr.Sugiono, ''*Metode Penelitian Bisnis,pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R dan D*'' , Bandung Alfabet, 2018.

- Rambat Lupyodi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat, 2013.
- Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bandung :PT. Bumi Aksara, 2008.
- Reza Nurul Ichsan dan Ahmad Karin, ” Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.Jasa Raharja Medan” ,*jurnal Penelitian Pendidikan sosiologi Humanior*, vol.6.No.1 Mei 2021
- Siska Pelia Damanik, “ Pelaksanaan Akad Mudharabah pada Produk Tabungan Haji DI PT. Bank BRI Syariah kep Lumbuk Pakam” , *skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2019).
- Sonya Mahanani, ”analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembayaran rekening Listrik” *skripsi* , Universitas Diponegoro Semarang, 2010.
- Suryani dan Hendra, ”*Metode riset kuantitatif teori dan aplikasi pada penelitian bidang manajemen dan ekonomi islam*” , jakarta:kencana. 2015.
- Syofian Siregar, ”*Metode Penelitian Kuantitatif*” , (Jakarta: Kencana, 2013)
- Wirdayani Wahab, ”pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah di Kota Pekanbaru, *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*-Volume 2, Nomor 1, Januari-juni 2017.
- Stanley Lemeshow et. Al., “ *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*” , Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1997.

## **Dokumentasi**

Profil BMT Al-hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja, tgl 01 Oktober 2022.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

Nama : Sulistiani Ida Ayuningsih  
Tempat, Tanggal Lahir : Pengadangan, 19 Agustus 2001  
Alamat Rumah : Pengadangan Barat, Ketembong kec.  
Pringgasela  
Nama Ayah : Sahrurn  
Nama Ibu : Usmayani

### B. Riwayat Pendidikan

1. SD Negri 2 Pengadangan Barat, tahun lulus 2012
2. MTS Negri 2 Lombok Timur, tahun lulus 2016
3. SMA Negri 1 Pringgasela, tahun lulus 2019



Perpustakaan UIN Mataram

Mataram, 18 Mei 2023

Sulistiani Ida Ayuningsih

## LAMPIRAN

### KUISIONER PENELITIAN

#### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENABUNG PADA BMT AL-HIDAYAH UMMMAT SEJAHTERA KOTARAJA LOMBOK TIMUTR

##### IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :  laki- laki     perempuan
3. Umur :  < 20 Tahun     40-49 Tahun  
 20 -29 Tahun     30-39 Tahun  
 > 50 Tahun
4. Pendidikan Sarjana :  SMU/ Dit wahnya  
 Diploma
5. Pekerjaan :  NEGERI    Pelajar/Mah siswa  
Pegawai Swasta     PNS/TNI/POLRI      
Wiraswasta     BUMN      
Lainya

##### Petunjuk Pengisian

1. Mohon dengan hormat, bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dalam kuisisioner ini.
2. Berilah tanda centang (√) pertanyaan berikut yang sesuai dengan keadaan sesungguhnya pada kolom yang tersedia.
3. Ada lima pilihan yang tersedia untuk masing-masing pertanyaan yaitu:  
SS        = Sangat Setuju  
S         = Setuju  
KS        = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

A. Kualitas Pelayanan Jemput Bola

1. *Tangible* (keberwujudan)

NO	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pegawai lapangan BMT Al-hidayah yang melakukan sistem jemput bola sudah rapi dalam berpenampilan.					
2	Karyawan atau pegawai lapangan BMT Al-hidayah yang melakukan jemput bola menggunakan atribut sesuai dengan aturan kantor.					
3	Dengan berpenampilan rapi dan sesuai dengan aturan kantor saya sebagai nasabah dapat mempercayakan uang tabungan saya ke pegawai lapangan yang melakukan jemput bola.					

2. *Reability* (keandalan)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pelayanan jemput bola yang diberikan oleh BMT Al-hidayah sudah maksimal					
2	Pelayanan jemput bola yang diterapkan oleh BMT Al-hidayah sudah tepat dalam membantu nasabah menabung					
3	Saat menerima layanan jemput bola para pegawai lapangan BMT Al-hidayah sangat simpati kepada saya					

### 3. *Responsiveness* (ketanggapan)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pegawai lapangan BMT Al-hidayah mampu memberikan pelayanan jemput bola yang memuaskan nasabah					
2	Adanya keluhan nasabah pada saat jemput bola di selesaikan dengan cepat oleh pegawai lapangan					
3	Pegawai lapangan BMT Al-hidayah melayani nasabah jemput bola dengan cepat dan tanggap					

### 4. *Assurance* (kepastian)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Uang yang ditabung nasabah melalui layanan jemput bola sudah terjamin keamanannya oleh pegawai lapangan					
2	Jika uang tabungan nasabah yang dikumpulkan oleh pegawai lapangan saat jemput bola hilang, maka menjadi tanggung jawab pegawai lapangan					
3	Saya sebagai nasabah memberikan kepercayaan penuh kepada pegawai lapangan yang melakukan jemput bola					

### 5. *Empathy* (empati)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Dengan adanya layanan jemput bola pada BMT Al-hidayah memudahkan para nasabah yang tidak memiliki banyak waktu ke kantor untuk menabung					
2	Pegawai lapangan BMT Al-hidayah menghargai dan mengerti setiap keluhan nasabah					
3	pegawai lapangan BMT Al-hidayah berkomunikasi dengan baik kepada semua					

	nasabah yang menggunakan layanan jemput bola					
--	--	--	--	--	--	--

B. Kepuasan Nasabah Menabung

No	Pertanyaan mengenai Kepuasan Nasabah	SS	S	KS	TS	STS
1	Kualitas pelayanan jemput bola yang di berikan oleh BMT Al-hidayah sudah sesuai dengan harapan nasabah					
2	Pelayanan jemput bola lebih efektif dari menabung secara langsung ke kantor BMT					
3	Kinerja yang diberikan pegawai lapangan BMT Al-hidayah sudah memuaskan					
4	Keramahan yang diberikan oleh pegawai lapangan BMT Al-hidayah membuat saya sebagai nasabah terkesan					
5	Nasabah berhak memberikan komplain terhadap pelayanan jemput bola yang kurang baik					

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MATAARAM  
DATA KUESIONER

No	Kualitas Pelayanan Jemput Bola														Total	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	57
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
8	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	70

9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	57
20	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	70
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	57
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	60
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	59
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	61
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	61
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	62

33	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	70
34	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
35	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
38	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	71
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	58
43	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
46	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	70
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	57
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
51	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	70
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
53	5	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	56
54	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	70
55	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
56	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	60

57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
58	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	70
59	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
62	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	70
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	72
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
70	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	59
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
76	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	70
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
78	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	70
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60

81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	57
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
87	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	70
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
90	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	70
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	60
93	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	70
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
97	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	70
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75

No	Kepuasan Nasabah Menabung					Total
1	5	5	5	5	5	25
2	4	4	4	4	4	20
3	5	5	5	5	5	25
4	4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	5	25
6	3	3	5	4	4	19
7	5	5	5	5	5	25
8	2	4	5	4	4	19
9	3	4	4	4	4	19
10	4	4	4	4	3	19
11	3	4	4	4	4	19
12	4	4	4	4	4	20
13	3	3	3	3	4	16
14	3	4	4	4	4	19
15	4	3	3	3	3	16
16	4	5	4	4	4	21
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	3	19
21	5	5	5	3	5	23
22	5	5	5	5	4	24
23	3	3	3	4	4	17
24	4	4	3	3	3	17
25	3	4	4	4	5	20
26	4	4	4	4	4	20
27	3	3	3	5	5	19
28	5	5	5	5	4	24
29	5	5	5	5	5	25
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	4	4	20
32	5	5	5	5	5	25
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	5	5	5	5	5	25

36	4	4	4	4	5	21
37	4	5	4	4	5	22
38	4	4	4	4	4	20
39	4	5	5	5	5	24
40	5	5	5	5	5	25
41	5	4	5	4	5	23
42	5	5	4	5	5	24
43	5	5	5	5	5	25
44	5	4	5	5	5	24
45	5	5	5	5	5	25
46	5	5	5	5	5	25
47	5	4	5	4	5	23
48	5	5	5	5	5	25
49	4	5	5	5	4	23
50	5	5	5	5	5	25
51	4	4	5	5	4	22
52	5	5	5	5	5	25
53	4	4	4	4	4	20
54	5	5	5	5	5	25
55	4	4	4	4	4	20
56	5	5	5	5	5	25
57	4	4	4	4	4	20
58	5	5	5	5	5	25
59	4	4	4	4	4	20
60	5	3	3	3	3	17
61	4	4	4	4	4	20
62	4	4	4	4	4	20
63	5	5	5	5	5	25
64	4	4	4	4	4	20
65	4	4	5	4	4	21
66	4	4	4	4	4	20
67	5	5	5	5	5	25
68	4	4	4	4	4	20
69	4	5	5	4	5	23
70	4	5	5	4	5	23
71	4	5	4	5	5	23

72	5	4	4	5	5	23
73	5	4	4	4	4	21
74	5	3	4	4	5	21
75	5	4	5	4	5	23
76	4	4	4	4	4	20
77	3	3	3	3	5	17
78	4	4	4	4	4	20
79	4	4	3	4	4	19
80	3	3	3	3	4	16
81	5	5	5	5	5	25
82	5	5	5	5	5	25
83	3	4	4	4	4	19
84	3	4	4	4	4	19
85	5	5	5	5	5	25
86	5	5	5	5	5	25
87	3	3	3	4	4	17
88	3	3	3	3	4	16
89	5	5	5	5	4	24
90	4	4	4	4	3	19
91	4	4	4	4	4	20
92	4	3	4	4	4	19
93	4	4	3	4	4	19
94	4	4	3	3	3	17
95	5	5	5	5	5	25
96	3	3	3	4	4	17
97	4	4	4	4	4	20
98	4	4	4	4	4	20
99	2	2	2	2	2	10
100	5	3	3	3	5	19



## Pernustakaan IIN Mataram





Perpustakaan UIN Mataram



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Gajah Mada No. 100 Tlp. (0370) 621298-623809 Fax. (0370) 625337 Jempong Mataram  
website : <http://febi.uinmataram.ac.id>, email : [febi@uinmataram.ac.id](mailto:febi@uinmataram.ac.id)

Nomor : 336 /Un.12/FEBI/PP.00.9/02/2023  
Lamp : 1 (satu) Gabung  
Hal : Permohonan Izin Melaksanakan Penelitian

Kepada Yth,  
BMT Al-Hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja  
Di

Tempat

*Assalamu'alaikum wr wb.*

Dengan hormat, kami mohon diberikan izin meneliti di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama	Sulistiani Ida Ayuningsih
NIM	190502132
Program Studi	Perbankan Syariah
Judul Penelitian	Pengaruh Kualitas Pelayanan Jemput Bola terhadap Kepuasan Nasabah Menabung pada BMT Al-Hidayah Ummat Sejahtera Kotaraja.

Berkenaan dengan itu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data dan bantuan seperlunya agar kegiatan penelitian mahasiswayang bersangkutan dapat berjalan sebagaimana mestinya. Data hasil penelitian tersebut diperlukan untuk menyusun skripsi.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr wb.*

Mataram, 06 Maret 2023

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bid. Akademik dan  
Kelembagaan



Dr. Bangs EL Badriati, M.E.I



## UPT PERPUSTAKAAN UIN MATARAM Sertifikat Bebas Pinjam

No:704/Un.12/Perpus/sertifikat/BP/05/2023

Sertifikat Ini Diberikan Kepada :

SULISTIANI IDA AYUNINGSIH  
190502132

FEBI/PS

Mahasiswa/Mahasiswi yang tersebut namanya di atas ketika surat ini dikeluarkan, sudah tidak mempunyai pinjaman, hutang denda ataupun masalah lainnya di Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram. Sertifikat ini diberikan sebagai syarat UJIAN SKRIPSI.

Perpustakaan UIN



UPT Perpustakaan  
UIN Mataram  
Ziauwaty, M.Hum  
197809282006042001



## UPT PERPUSTAKAAN UIN MATARAM Plagiarism Checker Certificate



No:1140/Un.12/Perpus/sertifikat/PC/05/2023

Sertifikat Ini Diberikan Kepada :

SULISTIANI IDA AYUNINGSIH

190502132

FEBI/PS

Dengan Judul SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
MENABUNG PADA BMT AL+HIDAYAH UMMAT SEJAHTERA KOTARAJA

SKRIPSI Tersebut telah Dinyatakan Lulus Uji cek Plagiasi Menggunakan Aplikasi Turnitin

**Similarity Found : 19 %**

Submission Date : 16/05/2023

Perpustakaan UIN



UPT Perpustakaan  
UIN Mataram

Humijewaty, M.Hum  
NIP. 197608282006042001