

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Maulana Hasanuddin Banten, sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah. Abila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terimaa atau sanksi akademik lain seperti dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 20 Desember 2019  
Penulis

**IMA FIDA**  
NIM: 151401746

## ABSTRAK

Nama: **Ima Fida**, NIM: **151401746**, Judul Skripsi: **Kualitas Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Abdi Kerta Raharja Menurut Perspektif Nasabah Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)**.

Perkembangan bisnis sekarang ini tumbuh dengan pesat sehingga menuntut perusahaan untuk mampu bersaing dalam kompetisi bisnis yang semakin ketat. Dalam hal potensi sumber daya serta kinerja yang baik merupakan elemen yang penting untuk memiliki keunggulan daya saing tersebut.

Kinerja perusahaan sebagai cerminan dari pelayanan yang diberikan, maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting karena baik buruknya kinerja akan tercermin dari tingkat kepuasan konsumennya. Penelitian ini akan membahas mengenai kualitas pelayanan koperasi dilihat dari tingkat kepentingan/harapan dan tingkat kinerja koperasi AKR dengan menggunakan pendekatan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh kopsyah Abdi Kerta Raharja kepada anggota/nasabahnya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang sudah menjadi anggota koperasi Abdi Kerta Raharja dengan sampel sebanyak 120 responden menggunakan metode kuesioner. Dari latar belakang diatas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan koperasi Abdi Kerta Raharja.

Hasil penelitian ini adalah: didalam kuadran I tidak terdapat atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan koperasi AKR yang dianggap penting oleh anggota tetapi kinerja koperasi AKR masih belum memuaskan, didalam kuadran II terdapat 18 atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh nasabah dan secara garis besar tingkat kinerjanya sudah baik sehingga perlu dipertahankan, didalam kuadran III terdapat 2 atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan koperasi AKR, dan didalam kuadran IV tidak terdapat atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Dapat disimpulkan bahwa penilaian anggota terhadap kinerja koperasi AKR adalah sangat baik. Matrik IPA menunjukkan bahwa kinerja koperasi AKR wajib mempertahankan kualitas kinerja dan pelayanannya terhadap anggotanya. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa 18 dari 20 atribut perlu dipertahankan oleh pihak koperasi AKR.

**Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, dan Matrik IPA.**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS SLAM NEGERI**  
**SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Jend. Sudirman No. 30 Serang 42118 Tel. 0254-2000323 Fax. 0254-200022

---

<b>Nomor</b>	<b>: Nota Dinas</b>	<b>Kepada Yth</b>
<b>Lampiran</b>	<b>: 1(satu) Eksemplar</b>	<b>Dekan Fakultas Ekonomi</b>
<b>Perihal</b>	<b>: Pengajuan amanaqosah</b>	<b>dan Bisnis Islam</b>
	<b>a.n Ima Fida</b>	<b>Di -</b>
	<b>NIM : 151401746</b>	<b>Serang</b>

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Ima Fida, Nim : 151401746** yang berjudul **Kualitas Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Abdi Kerta Raharja Menurut Perspektif Nasabah Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)** telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqosah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Dengan demikian atas segala perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Serang, 20 Desember 2019

Pembimbing I

**Dr. Efi Syarifudin, S.Ag., M.M.**  
**NIP. 1978803142005011005**

Pembimbing II

**Anita, M.Si**  
**NIP. 198208082015032003**

## PERSETUJUAN

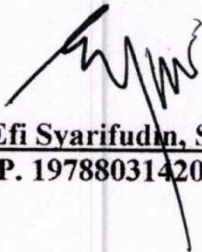
**KUALITAS PELAYANAN KOPERASI SIMPAN PINJAM  
DAN PEMBIAYAAN SYARIAH ABDI KERTA RAHARJA  
MENURUT PERSPEKTIF NAASABAH MENGGUNAKAN  
METODE IPA  
(*Importance Performance Analysis*)**

Oleh:

**IMA FIDA**  
**151401746**

Menyetujui,

Pembimbing I



**Dr. Efi Syarifudin, S.Ag., M.M.**  
**NIP. 1978803142005011005**

Pembimbing II



**Anita, M.Si**  
**NIP. 198208082015032003**

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Sl.**  
**NIP. 1964021219911032003**

Ketua  
Jurusan Ekonomi Syariah



**Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M., M.Ak.**  
**NIP. 197408222005012003**

## PENGESAHAN

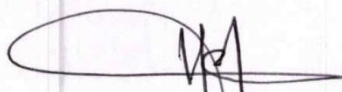
Skripsi a.n Ima Fida, NIM: 151401746 yang berjudul Kualitas Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Abdi Kerta Raharja Menurut Perspektif Nasabah Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) telah diujikan dalam sidang munaqosah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada tanggal 20 Desember 2019. Skripsi tersebut telah di sahkan dan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 20 Desember 2019

Sidang Munaqosah,

Ketua Anggota Merangkap

Sekretaris Merangkap Anggota



**Dr. Itang, M.Ag.**  
NIP. 197108041998031003



**Irmatul Hasanah, M.Si**  
NIP. 1991108302019032021

Penguji I

Anggota

Penguji II



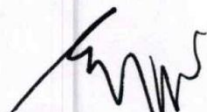
**Hendrieta Fericka, M.Si**  
NIP. 19836112006042001



**H. Syaeful Bahri, S. Ag. M.M.**  
NIP. 197203171999031001

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. Efi Syarifudin, S.Ag., M.M.**  
NIP. 1978803142005011005



**Anita, M.Si**  
NIP. 198208082015032003

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, atas segala nikmat yang Allah SWT. berikan kepadaku kekuatan, kesabaran, rizki serta kesehatan dalam menyelesaikan skripsi ini. Kupersembahkan karya kecilku ini untuk orang-orang yang kusayangi. Ayahku Ali Misri dan ibuku Hapsah yang tercinta, motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah jemu mendoakan dan menyayangiku, atas semua pengorbanan dan kesabaran mengantarku sampai kini. Tak pernah cukup ku membalas cinta ayah dan ibu padaku. Dan ku persembahkan pula untuk kakak-kakakku Zaenal Abidin, Salahudin Al-Ayubi, Eha Juleha, Saepudin, Maesaroh, Iin Mutmainah, dan adikku Humaedi Halim yang telah memberiku semangat, dukungan serta doanya sehingga skripsi ini bias terselesaikan dengan baik.

## MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ <sup>ط</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنفَضُوا مِن  
حَوْلِكَ <sup>ط</sup> فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ <sup>ط</sup> فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ  
عَلَى اللَّهِ <sup>ج</sup> إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

*Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.*

**QS. Ali-Imran : 159**

## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Ima Fida, lahir di Serang 18 Oktober 1997 putri dari pasangan suami istri Bapak Ali Misri dan Ibu Hapsah. Penulis anak ke tujuh dari delapan bersaudara yang beralamat di Kp. Pabuaran 013/004 Ds. Pabuaran Kel. Pabuaran Kec. Walantaka Serang-Banten.

Jenjang pendidikan formal yang penulis tempuh ialah SD Negeri Ampel lulus tahun 2009, kemudian melanjutkan pendidikan di Mts Al-Khairiyah Pabuaran Walantaka lulus tahun 2012, dan melanjutkan pendidikan di MA Darul Ihsan Walantaka lulus tahun 2015. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan Pendidikan Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah. Selagi masih duduk dibangku kuliah penulis mengajar privat mengaji kemudian mengajar di Mts Al-Khairiyah Pabuaran Walantaka sampai dengan sekarang.

Serang, 20 Desember 2019

Ima Fida

## **KATA PENGANTAR**



Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman.

Penulisan skripsi dengan judul kualitas pelayanan koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah Abdi Kerta Raharja menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi (S1) jurusan ekonomi syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri sultan maulana hasanuddin banten.

Penulis menyadari dalam penyelesaian ini mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A, selaku Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

3. Hj. Muklishotul Jannah, M.M, M.Ak, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Prof. Dr. H. M.A. Tihami,. M.A,. M.M, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan persetujuan dalam pemilihan judul.
5. Dr. Efi Syarifudin, S.Ag., M.M, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan judul skripsi ini, memberikan bimbingan, arahan, dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Anita, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan pendidikan.
8. Bapak Syehabudin selaku Ketua cabang Koperasi Abdi Kerta Raharja Kcp. Ciruas yang telah memberikan kesempatan melaksanakan penelitian di koperasi Abdi Kerta Raharja.
9. Kedua orang tua yang telah mendukung baik secara materil dan spiritual dalam menyusun skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis sangat mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun.

Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan umumnya bagi pembaca.

Serang, 20 Desember 2019

Penulis

IMA FIDA  
**NIM. 151401746**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>PENGESAHAN</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	7
F. Kerangka Pemikiran.....	7

G. Sistematika Pembahasan.....	12
--------------------------------	----

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Pemasaran .....	13
1. Pengertian Pemasaran .....	13
2. Konsep Pemasaran .....	15
B. Pemasaran Jasa.....	17
1. Pengertian Jasa .....	17
2. Bauran Pemasaran Jasa .....	21
C. Kualitas Pelayanan.....	25
1. Pengertian Kualitas.....	25
2. Dimensi Kualitas Jasa .....	31
3. Pengertian Pelayanan .....	32
D. Konsep Kepuasan Konsumen .....	36
E. Pelayanan dalam Perspektif Islam .....	39
F. Kepuasan Dalam Perspektif Islam .....	42
G. Diagram Kartesius .....	44
H. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	46

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	51
B. Populasi dan Sampel.....	51

C. Jenis dan Sumber Data.....	52
D. Teknik Pengumpulan Data.....	53
E. Instrumen dan Atribut.....	54
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	56
G. Metode Analisa.....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	62
1. Sejarah Koperasi Abdi Kerta Raharja.....	62
2. Visi dan Misi Koperasi AKR.....	65
B. Karakteristik Responden.....	66
C. Validitas dan Reliabilitas.....	70
1. Uji Validitas Kuesioner Kepentingan.....	70
2. Uji Validitas Kuesioner Data Kinerja.....	72
3. Uji Reliabilitas.....	73
D. Matrik IPA.....	74
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	85

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	67
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	68
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	69
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	70
Tabel 4.6. Uji Validitas Data Kepentingan .....	71
Tabel 4.7. Uji Validitas Data Kinerja .....	72
Tabel 4.8. Uji Reliabilitas .....	73
Tabel 4.9. Tingkat Kesesuaian .....	74
Tabel 4.10. Perbandingan Nilai Servqual Score Setiap Atribut .....	77
Tabel 4.11. Nilai Rata-rata Setiap Atribut .....	79

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Arti Kualitas .....	31
Gambar 2.3. Diagram Kartesius.....	44
Gambar 4.1. Output Diagram Kartesius .....	80