



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN  
TERHADAP KEPUASAN**

**(Studi Pada Anggota *Baitul Maal Wat Tamwil* Surya Raharja Palang Tuban  
Saat Pandemi Covid-19)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

**SEFTI FIRANDA IHZLIM FRANISWARA**

NPM 21701092018



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
MALANG  
2021**

## RINGKASAN

Sefti Firanda Ihzlim Franiswara, 2021, **PENGARUH KUALITAS LAYANAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN “(Studi Pada Anggota *Baitul Maal Wat Tamwil* Surya Raharja Palang Tuban Saat Pandemi Covid-19)”** Dosen Pembimbing I : Dr. Siti Saroh, M.Si, Dosen Pembimbing II Dadang Krisdianto, S.Sos., M.Si

---

Penelitian ini dibuat untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, citra perusahaan terhadap kepuasan. Serta, penelitian ini dibuat pula sebagai persyaratan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Jumlah sampel sebanyak 100 responden dan data diolah menggunakan aplikasi SPSS 25.0 *for windows*.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dengan nilai  $0,447 > 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $0,764 > 1,66088$   $t$  tabel. Kemudian variabel citra perusahaan menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dengan nilai signifikansi  $0,05 > 0,00$  dan diketahui nilai  $t$  hitung  $5,421 > 1,66088$ . Kemudian pengujian variabel secara simultan dari uji  $F$  menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,05 > 0,000$  dan diketahui nilai  $F$  hitung  $27,972 > 2,70$   $F$  tabel, hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas



layanan, citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan, sehingga  $H_0$  diterima.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Kepuasan.



## SUMMARY

**Sefti Firanda Ihzlim Franiswara**, 2021, *INFLUENCE OF CORPORATE IMAGE SERVICE QUALITY ON SATISFACTION “(Study on Baitul Maal Wat Tamwil Members Surya Raharja Palang Tuban During the Covid-19 Pandemic)”*  
Supervisor I : *Dr. Siti Saroh, M.Si*, Advisor II *Dadang Krisdianto, S.Sos., M.Si*

---

*This study was made to determine the effect of service quality, corporate image on satisfaction. In addition, this research was also made as a requirement to obtain a Bachelor of Business Administration degree. This type of research is quantitative research. Data collection techniques using a questionnaire. The number of samples is 100 respondents and the data is processed using the SPSS 25.0 application for windows.*

*The results of this study indicate that the service quality variable does not have a significant effect on satisfaction with a value of  $0.447 > 0.05$  and a t-count value of  $0.764 > 1.66088$  t table. Then the corporate image variable shows a positive and significant effect on satisfaction with a significance value of  $0.05 > 0.00$  and the tcount value is  $5.421 > 1.66088$ . Then the simultaneous variable testing of the F test shows a significance value of  $0.05 > 0.000$  and it is known that the calculated F value is  $27.972 > 2.70$  F table, this shows that the service quality variable, company image has a positive and significant effect simultaneously on satisfaction, so  $H_a$  is accepted.*



*Keywords : Corporate Image, Service Quality, Satisfaction*



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Dampak dari Virus Covid-19 yang muncul sejak awal 2020 lalu tidak hanya berdampak pada kesehatan saja, perekonomian diberbagai negara pun turut terkena dampaknya. Pandemi ini juga berdampak luas dalam lembaga keuangan di Indonesia. Upaya untuk memulihkan kondisi perekonomian lembaga keuangan terus berusaha agar terus berkembang. Perkembangan dunia lembaga keuangan di Indonesia sangat pesat dinamis dan modern pada khususnya lembaga keuangan mikro seperti halnya BMT, baik dari segi ragam produk serta kualitas pelayanan dan teknologi yang dimiliki.

Peranan *Baitul Maal Wat Tamwil* Surya Raharja Palang Tuban sebagai lembaga keuangan mikro Islam yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, dan peranan sebagai lembaga yang dapat mengantarkan masyarakat yang berada di daerah-daerah untuk terhindar dari sistem bunga yang diterapkan pada bank konvensional. Tugas *Baitul Maal Wat Tamwil* Surya Raharja Palang Tuban adalah untuk mengembangkan bisnis mikro dan usaha kecil dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin terutama dikawasan Kabupaten Palang Tuban Jawa Timur.

*Baitul Maal Wat Tamwil* Surya Raharja Palang Tuban dituntut untuk menciptakan optimalisasi atas kinerja yang diberikan kepada nasabah sehingga

memberikan penilaian dan persepsi atas kepuasan anggota. Kepuasan anggota akan menimbulkan kesetiaan anggota. Kepuasan anggota didefinisikan sebagai respon terhadap pengalaman melakukan konsumsi yang spesifik atau tidak sesuai yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaian. Memberikan kepuasan bagi anggota adalah salah satu cara memperluas bisnis, memperoleh pasar yang lebih besar sehingga, dapat meningkatkan keuntungan (Sugiarto, 2010).

Kepuasan ditentukan oleh kualitas layanan yang dikehendaki, sehingga jaminan kualitas layanan menjadi prioritas utama bagi *Baitul Maal Wat Tamwil* Surya Raharja Palang Tuban. Kepuasan anggot terhadap kualitas layanan, memiliki dua hal poko yang salig berkaitan erat yaitu harapan anggota terhadap kualitas layanan dan persepsi anggota terhadap kepuasan.

Kualitas layanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan seta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi kebutuhan para anggota. Pelayanan yang dimaksud adalah segala macam bentuk pelayanan yang diberikan oleh *Baitul Maal Wat Tamwil* Surya Raharja Palang Tuban meliputi : kecepatan dan ketepatan pelayanan, ramah tamah, dan jujur.

Komplin dan keluhan saling berhubungan terhadap tingkat kualitas layanan dan citra perusahaan, hal ini dapat diartikan jika pelayanan jasa membosankan, petugas tidak dapat menjawab pertanyaan sederhana dengan cepat dan tepat, atau anggota menunggu terlalu lama, maka anggota akan berfikir dua kali untuk bertransaksi dengan pihak BMT Surya Raharja Palang Tuban. Sedangkan apabila citra perusahaan semakin baik maka semkn tinggi tingkat kepuasan anggota dan sebaliknya apabila

citra perusahaan semakin buruk maka semakin rendah pula kepuasan anggota.

Citra yang baik berfungsi untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan anggotanya, maka BMT Surya Raharja Palang Tuban perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Tidak hanya citra lembaga, BMT Surya Raharja Palang Tuban juga terus berusaha meningkatkan faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan kepuasan anggota, hal ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan.

Citra lembaga yang baik akan membuat konsumen berasumsi baik serta menjalankan proses pembiayaan dengan baik, tidak hanya para konsumen yang harus dijamin, akan tetapi dengan baiknya sebuah citra lembaga akan mendorong karyawan dan memotivasi agar pekerjaan selanjutnya dikerjakan dengan baik.

Anggota BMT Surya Raharja Palang Tuban tahun 2016-2020 sebagai sumber yang dipercaya dapat membaca proses perkembangan yang terus terjaga serta kenyamanan yang ditawarkan diharapkan terus menarik minat anggota BMT Surya Raharja Palang Tuban. Hal ini juga dialami oleh posisi BMT Surya Raharja Palang Tuban sebagai salah satu lembaga keuangan syariah harus mampu bersaing secara kompetitif. Berikut data anggota BMT Surya Raharja Palang Tuban.

**Tabel 1. Jumlah Anggota BMT  
Surya Raharja Palang Tuban Jawa Timur 2016 - 2020**

No	Tahun	Jumlah Anggota
----	-------	----------------

1	2016	3733
2	2017	4200
3	2018	3875
4	2019	4396
5	2020	2367

Sumber: BMT Surya Raharja Palang Tuban 2020.

Dari Tabel diatas dapat diketahui bahwa pada tahun 2016 anggota BMT sebanyak 3733, pada tahun 2017 anggota BMT sebanyak 4200, tahun 2018 anggota BMT sebanyak 3875, tahun 2019 sebanyak 4396 tahun 2020 anggota BMT sebanyak 2367.

Dari data diatas BMT Surya Raharja mengalami peningkatan anggota yang fluktuasi atau naik turun, situasi yang menarik untuk diteliti karena beberapa Tahun belakangan total anggota BMT Surya Raharja yang loyal tidak mengalami peningkatan. Permasalahan yang terjadi yaitu terdapat perkembangan yang *minus*, yaitu pada tahun 2018 dan 2020.

Dari data diatas BMT Surya Raharja mengalami peningkatan anggota yang fluktuasi atau naik turun, situasi yang menarik untuk diteliti karena beberapa Tahun belakangan total anggota BMT Surya Raharja yang loyal tidak mengalami peningkatan. Permasalahan yang terjadi yaitu terdapat perkembangan yang *minus*, yaitu pada tahun 2018 dan 2020.

Dengan adanya perkembangan yang tidak menentu diatas peneliti mengindikasikan bahwa penyebab masalah terjadi karena aktivitas citra lembaga yang belum bisa memuaskan anggota BMT Surya Raharja Palang Tuban, kualitas pelayanan yang tidak seimbang dengan banyaknya anggota ditahun-tahun yang

mengalami penurunan dan tidak meningkat total anggotanya.

Setelah peneliti melakukan wawancara terhadap beberapa anggota BMT Surya Raharja Palang Tuban, peneliti menemukan bahwa anggota BMT Surya Raharja Palang Tuban mengeluhkan pelayanan BMT Surya Raharja Palang Tuban yang kurang cepat dan tanggap. Pada saat peneliti mengikuti RAP bulanan BMT Surya Raharja Palang Tuban, ada beberapa anggota yang mengeluhkan pelayanan pengurus yang belum maksimal, terutama disaat anggota ingin melakukan peminjaman.

Selain citra dalam mempertahankan pengguna jasa atau pelanggan agar memperoleh kepuasan, dibutuhkan strategi yang dapat diimplementasikan oleh pihak koperasi. Salah satu strategi yang paling penting dalam memenangkan hati pelanggan dalam hal ini anggota BMT Surya Raharja Palang Tuban Jawa Timur adalah dengan memberikan kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2004: 55).

Di era persaingan yang semakin ketat ini, BMT Surya Raharja Palang Tuban Jawa Timur menawarkan produk dengan fitur yang hampir sama, dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota merupakan kunci sukses mempertahankan anggota agar tidak berpindah ke koperasi lain atau untuk meningkatkan kepuasan anggota. Oleh karena itu kualitas pelayanan juga mempunyai korelasi yang sangat erat terhadap pertumbuhan BMT Surya Raharja Palang Tuban Jawa Timur yang bersangkutan.

Dengan demikian peneliti ingin mengangkat masalah penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan ( Studi Pada Anggota BMT Surya Raharja Palang Tuban Saat Masa Pandemi Covid-19 )”**.

#### B. Rumusan Masalah

Bedasarkan uraian latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang akan diteliti antara lain :

1. Apakah kualitas layanan dan citra perusahaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan?
2. Apakah kualitas layanan dan citra perusahaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan?
3. Manakah yang berpengaruh dominan antara kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan?

#### C. Tujuan Penelitian

Penetapan tujuan penelitian diperlukan karena akan digunakan sebagai pedoman bagi peneliti sebelum melakukan penelitian. Adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan.

2. Mengetahui pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan .
3. Mengetahui pengaruh yang paling dominan antara kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan.

#### D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Akademisi

- a. Menjadi motivasi dan inspirasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya.
- b. Sebagai bahan masukan, pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

##### 2. Praktisi

- a. Memberikan tambahan informasi dan referensi kepada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Mahasiswa ataupun para pembaca dan membantu pihak-pihak yang berkepentingan.
- b. Menambah pengetahuan dan memperkaya pustaka ilmu-ilmu Perbankan Syariah khususnya mengenai citra lembaga dan kualitas layanan BMT Surya Raharja Palang Tuban Jawa Timur dan Anggotanya.
- c. Menambah wawasan tentang fungsi utama dari sebuah citra BMT Surya Raharja Palang Tuban Jawa Timur yang senantiasa harus terus

ditingkatkan agar mampu bersaing dengan lembaga lain.

#### E. Sistematika Pembahasan

Mempermudah pembahasan skripsi, maka penulis membagi kedalam beberapa sub bab menjadi pokok pembahasan sebagai berikut :

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, yang menguraikan landasan pemikiran secara garis besar baik dalam teori maupun fakta yang sudah ada, yang menjadi alasan dibuatnya penelitian ini. Perumusan masalah berisi mengenai pernyataan tentang keadaan, fenomena dan atau konsep yang memerlukan jawaban melalui penelitian. Tujuan penelitian merupakan hal yang diharapkan dapat dicapai mengacu pada latar belakang masalah, perumusan masalah dan hipotesis yang diajukan. Manfaat penelitian berisi mengenai manfaat penulisan penelitian ini untuk dapat membantu berbagai pihak yang bersangkutan dan sistematika pembahasan diuraikan mengenai ringkasan materi yang akan dibahas pada setiap bab yang ada dalam proposal.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menyajikan review tentang hasil-hasil penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian ini, serta menguraikan tentang teori-teori yang mendukung penulisan dalam upaya menjelaskan atau memahami fenomena yang diangkat dalam penelitian ini. Hipotesis adalah pernyataan yang disimpulkan dari tinjauan pustaka, serta merupakan jawaban sementara atas masalah penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan variabel penelitian dan efisiensi operasional dimana skripsi terhadap variabel yang digunakan dalam penelitian akan dibahas sekaligus melakukan pendefinisian secara operasional. Penentuan jumlah sampel yang diambil dan metode pengambilan sampel. Jenis dan sumber data gambaran tentang jenis data yang digunakan untuk variabel penelitian. Metode analisis data mengungkapkan bagaimana gambaran model analisis yang digunakan dalam penelitian.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan terhadap Kepuasan maka kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan. Artinya semakin baik Kualitas Layanan maka akan mampu meningkatkan Kepuasan. Hal ini berdasarkan uji hipotesis (uji t) bahwa variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ ) diketahui nilai thitung  $0,447 > 1,66088$  ttabel dengan nilai signifikansi  $X_1$  sebesar  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan hasil distribusi jawaban responden terkait variabel Kualitas Layanan dapat diketahui nilai rata-rata masing-masing item pernyataan yang memiliki nilai tertinggi yaitu indikator *Tangible* (4,31) dengan frekuensi jawaban “Sangat Setuju” sebanyak 33. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Layanan yang paling mendominasi atau dianggap paling penting oleh responden atau anggota *Baitul Maal Wat Tamwil* Surya Raharja Palang Tuban adalah indikator *Tangible*
2. Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan. Artinya semakin baik Citra terhadap Kepuasan. Hal ini berdasarkan uji hipotesis (uji t) bahwa variabel Kualitas Jasa ( $X_2$ ) diketahui nilai thitung  $5,421 > 1,66088$  ttabel dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan

hasil distribusi jawaban responden terkait variabel Citra Perusahaan dapat diketahui nilai rata-rata masing-masing item pernyataan yang memiliki nilai tertinggi yaitu indikator Identitas Perusahaan sebesar (4,35) dengan frekuensi jawaban “Sangat Setuju” sebanyak 35, dan indikator Reputasi sebesar (4,16) dengan frekuensi jawaban “Sangat Setuju” sebanyak 20. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel Citra Perusahaan yang paling mendominasi atau dianggap paling penting oleh responden atau anggota *Baitul Maal Wat Tamwil* Surya Raharja Palang Tuban adalah indikator Identitas Perusahaan dan Reputasi.

3. Menguji secara simultan menggunakan uji F dengan variabel Kualitas Layanan, Citra Perusahaan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan. Karena nilai taraf signifikansi  $0,05 > 0,000$  dan diketahui nilai  $F_{hitung} 27,972 > 2,70 F_{tabel}$ , sehingga  $H_a$  diterima. Artinya Kualitas Layanan, Citra Perusahaan semakin baik maka akan meningkatkan Kepuasan anggota *Baitul Maal Wat Tamwil* Surya Raharja Palang Tuban

#### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi *Baitul Maal Wat Tamwil* Surya Raharja Palang Tuban.

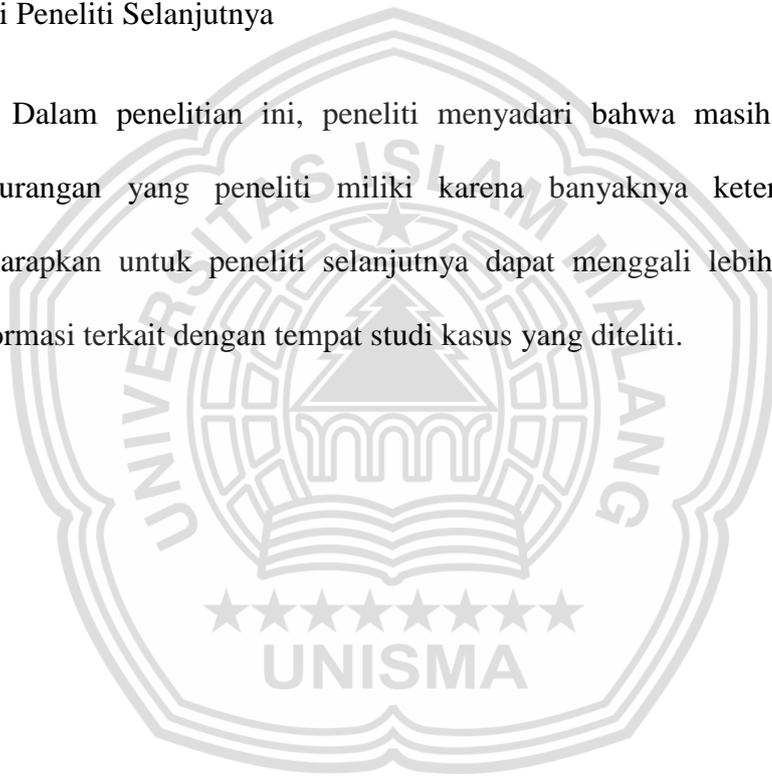
1. Bagi *Baitul Maal Wat Tamwil* Surya Raharja Palang Tuban
  - a. Upaya untuk meningkatkan Kualitas Layanan untuk Reliability atau layanan dengan akurat pada anggota *Baitul Maal Wat Tamwil* Surya Raharja

Palang Tuban. disarankan untuk meningkatkan layanan yang akurat dengan memberikan layanan-layanan atau respon positif terhadap layanan yang lebih baik lagi.

b. Upaya untuk meningkatkan dengan memberikan nilai atau harga yang terjangkau agar lebih menguntungkan kepada anggota sehingga bisa menimbulkan persaan puas.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang peneliti miliki karena banyaknya keterbatasan. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat menggali lebih banyak informasi terkait dengan tempat studi kasus yang diteliti.



## DAFTAR PUSTAKA

- Farida, Jaspar (2013) *Manajemen Teori*,. Bogor Ghalia Inndonesia.
- Kasali (2003) *Manajemen Public Realition*, Pustaka Utama Grafiti Jakarta.
- Kasmir, 2007, *Pemasaran Bank*, Jakarta (Jilid 2): Kencana Media Group.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Rahmat Yuli.2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Kredit dan Diversivikasi Produk dan Kepuasan Nasabah*. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Salatiga.
- Rizqa Ramadhaning Tyas, Ari Setiawan.2012. *Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang*. Vol. 3 No. 2. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Salatiga.
- Shierly Harison (2005) *Media Relations Konsep pedekatan dan praktik* Bandung.
- Siswanto Sutojo (2011) *Membangun Citra Perusahaan Indonesia*.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. dkk. (2008). *Strategi Pemasaran Jasa* Yogyakarta.
- Tjiptono. Fandy. (2004). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta.