

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DI KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS)
BMT EL-IHSAN MUBAROK BANDUNG BARU
TAHUN 2018**

(Skripsi)

**Oleh :
NISAUN NURUL LUTHFIYAH
NPM. 15010003**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG
TAHUN 2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DI KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS)
BMT EL-IHSAN MUBAROK BANDUNG BARU
TAHUN 2018**

(Skripsi)

**Oleh :
NISAUN NURUL LUTHFIYAH
NPM. 15010003**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Pada
Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muhammadiyah
Pringsewu Lampung



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG
TAHUN 2019**

ABSTRAK

Nisaun Nurul Luthfiyah, Pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru Tahun 2018 (dibawah bimbingan Bapak Sapto Yuwono, S.Pd., M.M. Sebagai pembimbing I dan Ibu Dian Pratiwi, S.Pd.M.Pd. sebagai pembimbing II) . xiii + 53 halaman + 12 Tabel + 1 Gambar + 9 Lampiran.

Kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam mengerjakan tugas atau pekerjaannya secara efisien dan efektif dengan indicator terlaksananya semua pekerjaan pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan adanya partisipasi aktif individu yang melakukannya.

Masalah dalam penelitian ini pencapaian kinerja karyawan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru belum optimal bahkan cenderung menurun. Rumusan masalah Apakah ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru. Tujuan penelitian untuk mengetahui Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru.

diduga ada Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru.

Penelitian ini merupakan Penelitian Deskriptif, Populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 15 orang karyawan Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru. Penelitian ini menggunakan total sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif dengan dengan alat statistik regresi sederhana. Berdasarkan hasil analisis uji T_{hitung} 3,478 diperoleh nilai Sig sebesar 0,004 bahwa ada Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru.

ABSTRACT

Nisaun Nurul Luthfiyah, The effect of employee performance on the quality of service in the Sharia Credit and Credit Cooperative Cooperative (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung New in 2018 (under the guidance of Mr. Sapto Yuwono, S.Pd., MM As a supervisor I and Mrs. Dian Pratiwi, S .Pd.M.Pd as a supervisor II). xiii + 53 pages + 12 tables + 1 picture + 9 attachments.

Performance is a result achieved by employees in carrying out their duties or work efficiently and effectively with indicators of the implementation of all the main work, achievement of goals, timeliness, and the active participation of individuals who do it.

The problem in this study is the achievement of the performance of the employees of the Islamic Savings and Loan Cooperative (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru has not been optimal even tends to decline. Problem formulation Is there an Effect of Service Quality on Employee Performance in Sharia Finance and Savings Credit Cooperatives (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru. The purpose of this study was to determine the Employee Performance Against Service Quality. The hypothesis in this study is that there is an Influence of Service Quality on Employee Performance in the Sharia Savings and Credit Cooperative Financing (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru.

It is suspected that there is an Influence of Employee Performance on Service Quality in the Sharia Savings and Loan Cooperative (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru.

This research is a descriptive study, the population used in this study were 15 employees in the Islamic Finance Cooperative Savings and Loans (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru. This research uses total sampling. Analysis of the data used in this study is a quantitative analysis method with a simple regression statistical tool. Based on the analysis results of the Tcount test of 3.478, it was obtained the Sig value of 0.004 that there was an Effect of Employee Performance on Service Quality in the Sharia Savings and Loan Cooperative (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru.

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru Tahun 2018

Nama Mahasiswa : Nisaun Nurul Luthfiyah

No. Pokok Mahasiswa : 15010003

Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Sapto Yuwono, S.Pd., M.M.
NBM. 672194

Dian Pratiwi, S.Pd., M.Pd.
NBM.

2. Ketua Program Studi Manajemen

Atmi Saptarini, S.E, M.M.
NIDN. 0211097301

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Sapto Yuwono, S.Pd., M.M.

Sekretaris : Dian Pratiwi, S.Pd., M.Pd


Anggota : 1. Atmi Saptarini, SE., MM

2. Wagiyo, SE., MM

2. Ketua STIE Muhammadiyah Pringsewu Lampung

Sapto Yuwono, S.Pd., M.M.

Sapto Yuwono, S.Pd., M.M.
NBM. 672194

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Agustus 2019

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini kepada:

- Kedua orang tuaku tercinta Ibunda Rochaiti untuk setiap hembusan nafas, air mata, dan untaian doa yang tak pernah putus, serta Ayahanda Hasyimi untuk setiap tetesan keringatmu dan selalu mendo'akan serta mendukung untuk keberhasilanku.
- Suamiku yang memberiku semangat dan dukungan baik materil maupun moril untuk keberhasilanku.
- Kakakku tercinta yang selalu memberiku semangat.
- Almamater tercinta, STIE Muhammadiyah Pringsewu Lampung yang telah memberikan kenangan manis dan semangat yang takkan terlupakan sampai kapanpun.

MOTTO

“Selalu Berfikir Positif dan Pantang Menyerah”

(Penulis)

RIWAYAT HIDUP

Penulis Lahir pada tanggal 12 Juni 1993, di Bandung Baru Kecamatan Adiluwih Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung. Penulis merupakan Anak ke 3 dari 3 bersaudara, dari pasangan Hasyimi dan Rochaiti.

Riwayat Pendidikan :

1. TK Islam Bandung Baru tamat tahun 2000.
2. MIN Model Bandung Baru tamat pada tahun 2006.
3. MTs Al Huda Bandung Baru tamat pada tahun 2008
4. SMK Ma'arif 1 Kalirejo tamat pada tahun 2011.
5. Kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Muhammadiyah Pringsewu pada tahun 2015.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan petunjuk-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru Tahun 2018”.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muhammadiyah Pringsewu Lampung. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Sapto Yuwono, S.Pd., M.M. selaku Pembimbing I dan Ketua STIE Muhammadiyah Pringsewu Lampung .
2. Atmi Saptarini, S.E. M.M. Ketua Program Studi Manajemen STIE Muhammadiyah Pringsewu Lampung.
3. Dian Pratiwi, S.Pd., M.Pd., selaku Pembimbing Dua yang telah sabar dalam memberikan petunjuk dan arahan dalam penyusunan skripsi.
4. Yuli Rahmawati, selaku Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru yang telah memberikan waktu dan tempat kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini.
5. Rekan-rekan Mahasiswa STIE Muhammadiyah Pringsewu dan pihak lain yang telah membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Semoga skripsi ini dapat

memberi manfaat dan berguna bagi penulis dan pembaca.

Pringsewu, Juli 2019

Nisaun Nurul Luthfiyah
NPM.15010003

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN ABSTRAK.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PESEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	4
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS	
A. Kualitas Pelayanan	7
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	7
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	8
3. Prinsip Kualitas Pelayanan.....	11
4. Indikator Pelayanan.....	12
B. Kinerja Karyawan	13
1. Pengertian Kinerja Karyawan	13
2. Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan	14
3. Metode Penilaian Kinerja Karyawan	16
4. Kesalahan-Kesalahan Dalam Penilaian Kinerja Karyawan	19
5. Indikator Kinerja Karyawan.....	21
C. Kerangka Pikir	21
D. Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Penelitian.....	24
B. Definisi Oprasional Variabel	25
C. Metode Pengumpulan Data	26
D. Instrument Penelitian	27
E. Populasi dan Sample	31
F. Metode Analisis Data.....	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Situasi Dan Kondisi Tempat Penelitian	37
B. Pengumpulan Data Dan Penyajian Data	39
C. Analisis Data	42
D. Pembahasan Hasil Penelitian	49

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	51
B. Saran	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Alternatif Jawaban Dengan Skala <i>Likert</i>	28
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuisisioner	29
Tabel 4.1 Daftar Karyawan BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (X)	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (Y)	40
Tabel 4.4 Interpretasi Nilai r Alpha Indeks Kolerasi.....	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Lineritas	42
Tabel 4.7 Hasil Uji F.....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Regresi	43
Tabel 4.9 Rangkuman Hasil Uji t.....	45
Tabel 4.10 Hasil Uji F.....	46
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja	47
Tabel 4.12 Tanggapan Karyawan Mengenai Pelayanan	48

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan Kerangka Pikir	22