

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN MASYARAKAT DI KOTA KENDARI
(STUDI KASUS PT. JAMKRINDO CABANG KENDARI)**



Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh :

MUHAMMAD KABIR RIFAI

NIM 18050101039

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KENDARI

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
KENDARI**

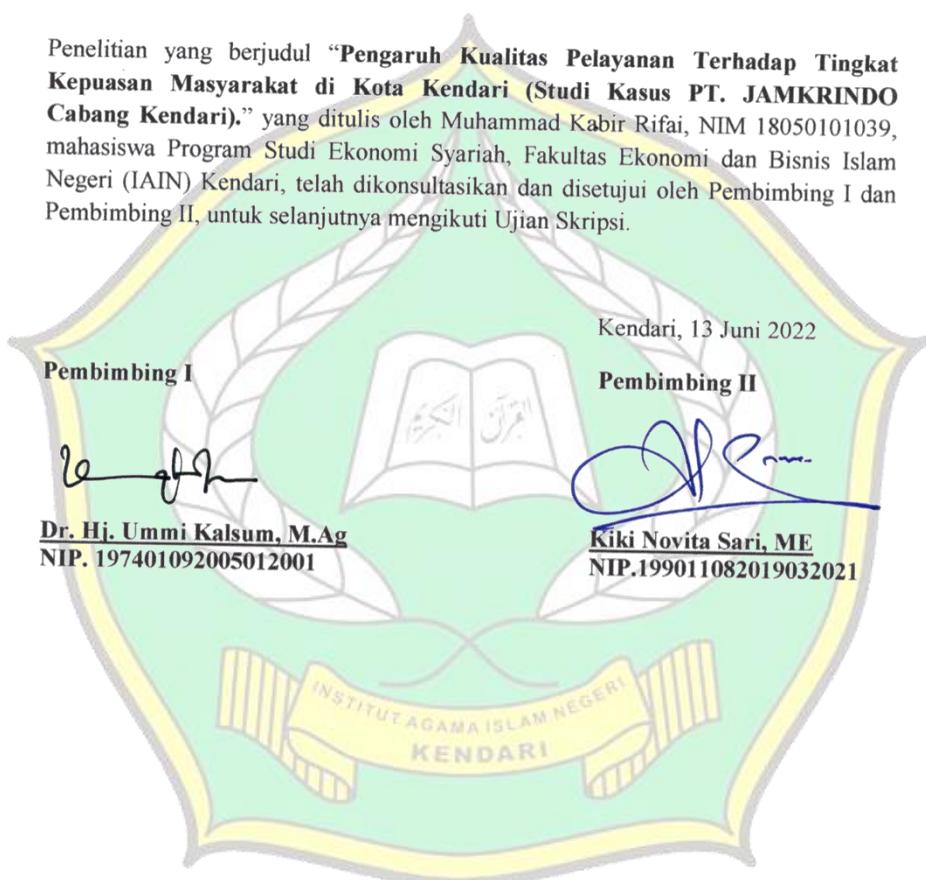
2022



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM (IAIN) NEGERI KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Sultan Qaimuddin No. 17 Baruga Kendari Telp.(0401)3192081 Fax.3193710
Email: Febi.iain@yahoo.co.id - Website: <http://febi.iainkendari.ac.id>

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Penelitian yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kota Kendari (Studi Kasus PT. JAMKRINDO Cabang Kendari).**" yang ditulis oleh Muhammad Kabir Rifai, NIM 18050101039, mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah dikonsultasikan dan disetujui oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, untuk selanjutnya mengikuti Ujian Skripsi.

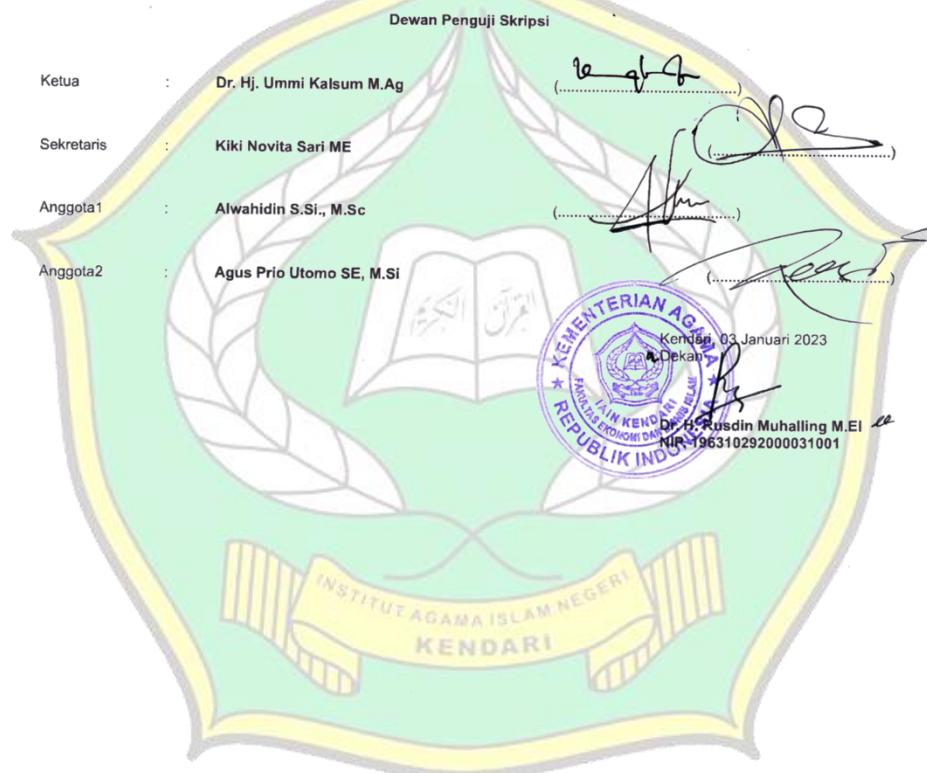




KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara
Telp/Fax. (0401) 3193710/3193710
email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kota Kendari (Studi Kasus PT. Jamkrindo Cabang Kendari)" yang ditulis oleh **MUHAMMAD KABIR RIFAI** NIM. 18050101039 Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari, telah diujicobakan dan dipresentasikan dalam Skripsi yang diselenggarakan pada hari Jumat tanggal 24 Juni 2022 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar (SE).



Visi Program Studi Ekonomi Syariah (ESY) :

"Menjadi Program Studi Terdepan dalam Pengembangan Ilmu Ekonomi dan Bisnis Syariah Yang Transdisipliner"

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kota Kendari (Studi Kasus PT. JAMKRINDO Cabang Kendari)*” dibawah bimbingan Dr. Hj. Ummi Kalsum, M.Ag dan Kiki Novita Sari, ME telah diperoleh dan disajikan sesuai dengan peraturan akademik dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan ini tidak terdapat karya yang telah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam skripsi ini telah disebutkan diskripsi ini telah disebutkan di dalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, dan atau dibuatkan oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Kendari, 9 Juni 2022
10 Dzulqa'dah 1443 H

Penulis Skripsi,



Muhammad Kabir Rifai
Nim: 18050101039

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Kabir Rifai

NIM : 18050101039

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari Hak Bebas, Royalti, Nonekslusif (*Non-Exclusif Royalty – Free Right*) atas ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kota Kendari (Studi Kasus PT. JAMKRINDO Cabang Kendari)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalty Nonekslusif ini, Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Kendari,
Pada Tanggal 9 Juni 2022

Yang Menyatakan


Muhammad Kabir Rifai
Nim. 18050101039

KATA PENGANTAR

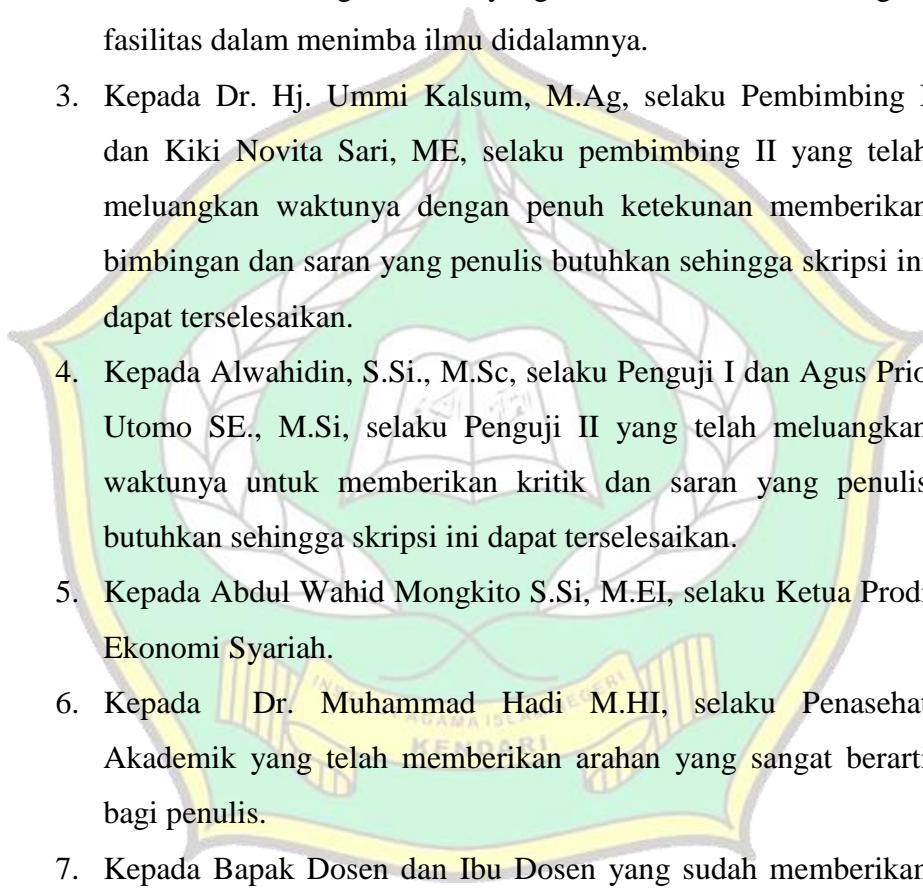
الْحَمْدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ
اللّٰهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ عَلٰى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ
اسْتَغْفِرُكُمْ عَلٰيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللّٰهِ وَبَرَكَاتُهُ

Alhamdulillah Rabbiil 'alamin puji syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT, yang selalu mencerahkan rahmat dan hidayah serta inayah-Nya. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman Jahiliyyah menuju zaman yang penuh dengan cahaya Islam seperti saat ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kota Kendari (Studi Kasus PT. JAMKRINDO Cabang Kendari).”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akhir bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan studi SI Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kendari.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, terutama keluarga, penulis menyadari bahwa penulisan hasil ini tidak terlepas dari dukungan orang tua yakni Bapak H. Arnol Latuba dan Hj. Ibu Surtia yang mendoakan, merawat, mendidik, dan menyekolahkan penulis hingga keperguruan tinggi dan motivasi-motivasi yang diberikan kepada penulis.

Selain itu juga, dengan segala ketulusan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

- 
1. Rektor IAIN Kendari Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd, selaku yang telah memberikan arahan dan pembinaan guna keberhasilan studi penulis.
 2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Dr. H. Rusdin Muhammadi, M.EI, yang telah memberikan segala fasilitas dalam menimba ilmu didalamnya.
 3. Kepada Dr. Hj. Ummi Kalsum, M.Ag, selaku Pembimbing I dan Kiki Novita Sari, ME, selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dengan penuh ketekunan memberikan bimbingan dan saran yang penulis butuhkan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
 4. Kepada Alwahidin, S.Si., M.Sc, selaku Pengaji I dan Agus Prio Utomo SE., M.Si, selaku Pengaji II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan kritik dan saran yang penulis butuhkan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
 5. Kepada Abdul Wahid Mongkito S.Si, M.EI, selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah.
 6. Kepada Dr. Muhammad Hadi M.HI, selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan yang sangat berarti bagi penulis.
 7. Kepada Bapak Dosen dan Ibu Dosen yang sudah memberikan ilmunya kepada penulis sehingga penulis bisa sampai ketahap penyusunan hasil penelitian.

8. Kepada seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan bagi penulis sehingga bisa sampai ketahap penyusunan hasil penelitian.
9. Kepada Tilman S.Sos, M.M sebagai kepala perpustakaan IAIN Kendari dan seluruh staf yang telah memfasilitasi penulis dalam mengakses sumber pustaka dalam penyelesaian penyusunan hasil ini.
10. Kepada PT. JAMKRINDO Cabang Kendari yang selalu mempermudah proses pengambilan data dan memberikan semangat kepada penulis.
11. Untuk teman-teman seperjuanganku, Dhivah Faradilla, Husnul Hatimah, Aspita Ayu, Dian, Erwin Adi, Rajah Abdullah H, dan juga Asril, terima kasih atas dukungan, motivasi dan kebersamaan suka dan duka dalam penyelesaian tugas akhir ini.
12. Untuk teman-teman angkatan 2018 khususnya kelas A dan UKM Bahasa IAIN Kendari terima kasih atas dukungannya selama ini.

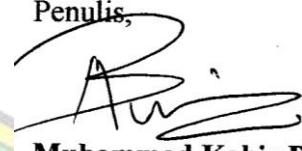
Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa memberikan balasan yang lebih baik terutama mencerahkan berkat dan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah turut memberikan bantuannya kepada penulis.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis menerima saran dan kritik dari para pembaca yang bersifat konstruktif dan dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Harapan penulis semoga

skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Kendari, 24 Juni 2022

Penulis,



Muhammad Kabir Rifai
18050101039



ABSTRAK

Muhammad Kabir Rifai NIM 18050101039, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Kendari (Studi Kasus PT. JAMKRINDO Cabang Kendari), dibimbing oleh Dr. Hj. Ummi Kalsum, M.Ag dan Kiki Novita Sari, ME. Program Studi Ekonomi Syariah, 2022.

Pelayanan jasa merupakan kegiatan ekonomi yang terdapat interaksi antara konsumen atau barang-barang milik, namun kepemilikan atas barang tersebut tidak berpindah. Pelayanan pada dasarnya merupakan aktivitas individu atau kelompok yang ditawarkan kepada konsumen untuk menggunakan pelayanannya yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Penjaminan merupakan aktivitas pemberian jaminan oleh pihak penjamin atas pemenuhan kebutuhan atau kewajiban finansial terjamin kepada penerima jaminan. Perusahaan penjaminan adalah badan hukum yang bergerak dibidang keuangan dengan kegiatan usaha utama yaitu melakukan penjaminan. Salah satu perusahaan penjaminan yaitu PT. Jaminan Kredit Indonesia atau PT. JAMKRINDO. Peneliti merasa tertarik dan ingin mengetahui pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan penjaminan terhadap kepuasan masyarakat kota Kendari khususnya pengguna jasa PT. JAMKRINDO Cabang Kendari.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat kota Kendari yang menggunakan jasa PT. JAMKRINDO Cabang Kendari. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini dengan membagikan kuisioner yang diberikan kepada sampel dari populasi pengguna jasa PT. JAMKRINDO Cabang Kendari. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software* IBM SPSS 25. Hasil penelitian ini adalah (1) Kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang terdiri dari Indikator yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hal tersebut diketahui dengan hasil Uji t yaitu indikator mempunyai nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ (2) Kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini diketahui dari uji F yang memiliki nilai

mempengaruhi kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebesar **69,9%**.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Penjaminan, kepuasan masyarakat.*



ABSTRACT

Muhammad Kabir Rifai NIM 18050101039, Analysis of Service Quality on the Satisfaction Level of the Kendari City Community (Case Study of PT. JAMKRINDO Kendari Branch), supervised by Dr. Hj. Ummi Kalsum, M.Ag and Kiki Novita Sari, ME. Islamic Economics Study Program, 2022.

Services are economic activities that involve interactions between consumers or property, but ownership of these goods does not move. Services are basically individual or group activities offered to consumers to use their services that are intangible and cannot be owned.

Guarantee is the activity of providing guarantees by the guarantor for the fulfillment of guaranteed financial needs or obligations to the guarantee recipient. A guarantee company is a legal entity engaged in finance with the main business activity of providing guarantees. One of the guarantee companies, namely PT. Indonesian Credit Guarantee or PT. JAMKRINDO. Researchers feel interested and want to know the services provided by the guarantee company to the satisfaction of the Kendari city community, especially the service users of PT. JAMKRINDO Kendari Branch.

The purpose of this study was to determine the quality of service on the level of satisfaction of the Kendari city community who used the services of PT. JAMKRINDO Kendari Branch. This research uses descriptive quantitative research. The technique used to collect data in this study was by distributing questionnaires given to a sample of the population of service users of PT. JAMKRINDO Kendari Branch. The research method used in this study is multiple linear regression analysis with the help of IBM SPSS 25 software.

The results of this study are (1) the quality of service partially has a significant influence on community satisfaction which consists of indicators, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. It is known by the results of the t test, namely the indicator has a value of $T_{count} > T_{table}$ (2) The quality of service simultaneously has a significant influence on community satisfaction. It is known from the F test which has a value of influencing people's

satisfaction. Service quality has a significant influence on community satisfaction of 69.9%.

Keywords: *Service Quality, Guarantee, community satisfaction.*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PENYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PENYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Fokus Penelitian	4
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Definisi Operasional.....	6
1.7. Sistematika Pembahasan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	10
2.2. Landasan Teori	13
2.2.1. Kualitas.....	13
2.2.2. Pelayanan Jasa	19
2.2.3. Klasifikasi Jasa	21
2.2.4. Kepuasan Konsumen.....	22

2.3.Grand Theory.....	27
2.3.1. Kualitas Pelayanan	27
2.3.2. Kepuasan Konsumen.....	29
2.4. Kerangka Pikir.....	31
2.5. Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1. Jenis & Pendekatan Penelitian	33
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	33
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.3.1. Populasi Penelitian	33
3.3.2. Sampel Penelitian	34
3.4. Teknik Pengumpulan Data	35
3.5. Instrumen Penelitian.....	35
3.5.1. Uji Validitas	35
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	36
3.6.Uji Asumsi Klasik	36
3.6.1. Uji Normalitas	36
3.6.2. Uji Multikolinearitas	36
3.6.3. Uji Heteroskedastisitas	37
3.7. Teknik Analisis Data.....	38
3.7.1. Analisis Deskriptif.....	38
3.7.2. Regresi Linear Berganda	38
3.7.3. Uji Hipotesis.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1.Gambaran Umum Objek Penelitian	41

4.1.1. Selayang Pandang Sejarang JAMKRINDO	41
4.1.2. Produk Usaha Penjaminan.....	43
4.1.3. Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan.....	50
4.2. Hasil Penelitian.....	51
4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden	51
4.2.2. Deskripsi Jawaban Responden	54
4.3. Hasil Uji Instrumen	62
4.3.1. Hasil Uji Validitas	62
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	68
4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	71
4.4.1. Uji Normalitas	71
4.4.2. Uji Multikolinieritas	72
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	75
4.5. Hasil Regresi Linear Berganda.....	76
4.6. Hasil Uji Hipotesis	78
4.6.1. Uji F.....	78
4.6.2. Uji T	80
4.7. Pembahasan	82
BAB V PENUTUP	85
5.1. Kesimpulan.....	85
5.2. Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN