

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PEMANCINGAN
(Studi Kasus Pada Pemancingan Tirta Sari Kebasen Banyumas)**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

IAIN PURWOKERTO

Oleh:

**IQBAL ALIF VEBIANSYAH
NIM. 1123205008**

**JURUSAN EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2016**



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No.40A Purwokerto 53126
Telp. 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

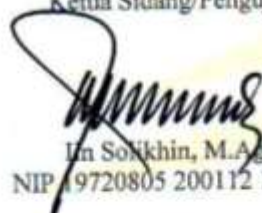
PENGESAHAN

Skripsi berjudul

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PEMANCINGAN
(Studi Kasus Di Pemancingan Tirta Sari Kebasen Banyumas)**

Yang disusun oleh Saudara/i Iqbal Alif Vebiansyah NIM. 1123205008 Jurusan/Program Studi **Ekonomi Syariah (S1)**, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto, telah diujikan pada hari Kamis tanggal 06 oktober 2016 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.Sy.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

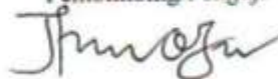

In Sonkhin, M.Ag
NIP. 19720805 200112 1 002

Sekretaris Sidang/Penguji


Chandra Warsito, S.TP., M.Si
NIP. 197903232011011007

IAIN PURWOKERTO

Pembimbing/Penguji



Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag
NIP. 197409172003121002

Purwokerto, / Oktober 2016

Mengetahui/Mengesahkan
Dekan,



Aminudin Aziz, M.M.
NIP. 1980403 199403 1 004

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya:

Nama : Iqbal Alif Vebiansyah
NIM : 1123205008
Jenjang : S-1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi berjudul **"Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pemancingan (Studi Kasus di Pemancingan Tirta Sari)"** ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh.

Purwokerto, September 2016

Saya yang menyatakan,



Iqbal Alif Vebiansyah
NIM. 1123205008

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto

Di Purwokerto

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari Iqbal Alif Vebiansyah, NIM: 1123205008 yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PEMANCINGAN
(Studi Kasus di Pemancingan Tirta Sari Kebasen)**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 14 September 2016

Pembimbing



Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag
NIP. 19741217 200312 1 002

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PEMANCINGAN
(Studi Kasus di Pemancingan Tirta Sari)”**

**IQBAL ALIF VEBIANSYAH
1123205008**

**Program Studi Ekonomi Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto**

ABSTRAK

Kegiatan rekreasi atau wisata dapat digunakan sebagai sarana melepas stres. Pola dan gaya hidup masyarakat yang semakin sibuk, sempitnya waktu membuat banyak orang yang membutuhkan wisata untuk memperoleh suasana baru yang menyegarkan dan menghibur. Penyedia layanan jasa juga berpotensi menjadi lahan bisnis yang menjanjikan jika dikelola dengan baik dan benar. Pemancingan Tirta Sari yang merupakan usaha jasa yang bergerak di jasa yang berupa kolam pemancingan. Memancing adalah kegiatan menangkap ikan atau hewan air tanpa alat atau dengan menggunakan sebuah alat oleh seorang atau beberapa.

Penelitian yang penulis lakukan ini adalah termasuk dalam penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan penelitian regresi sederhana adalah analisis regresi dengan jumlah variabel pengaruhnya hanya satu. Sampel yang digunakan sejumlah 95 orang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di pemancingan Tirta Sari Kebasen, sehingga bisa menjadi bahan informasi.

Dalam pengumpulan data penulis menggunakan metode observasi, kuesioner dan dokumentasi. Sedangkan untuk analisisnya, penulis menggunakan teknik regresi adalah suatu metode analisis statistik yang di gunakan untuk melihat pengaruh antara dua variabel atau lebih.

Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan SPSS 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara layanan terhadap kepuasan pelanggan pemancingan Tirta Sari Kebasen adalah kualitas pelayanan pemancingan Tirta Sari. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa koefisien kualitas pelayanan memberikan nilai sebesar 0,848. Hal ini menunjukkan bahwa jika semakin baik kualitas pelayanan maka semakin meningkat tingkat kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di pemancingan Tirta Sari.

Kata Kunci: Pengaruh, Kualitas Layanan, Kualitas Produk.

MOTTO

“Untuk meraih kesuksesan, karakter seseorang lebih penting dari pada intelegensi.” (Gilgerte Beaux)

“Tiga tipe orang sukses di dunia ini, pertama mereka yang penuh keberuntungan, kedua mereka yang hanya bekerja keras, dan ketiga adalah mereka yang mendahulukan urusan dengan Tuhannya tanpa menyepelekan usahanya.”

Tugas saya hanya berusaha hingga akhir dan bermunajat kepada Dzat Yang Agung. Niscaya mukjizat Allah SWT itu ada.

Sing Penting Yakin !!!



IAIN PURWOKERTO

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/ 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	be
ت	ta'	T	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ḥ	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	žal	ž	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	žā'	ž	zet (dengan titik di bawah)

ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	Ge
ف	fa'	f	Ef
ق	qaf	q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	W
ه	ha'	h	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	y'	Ye

Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	<i>muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	'iddah

Ta' Marbūṭah diakhir kata Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	Ditulis	<i>ḥikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya'</i>
----------------	---------	---------------------------

- b. Bila *ta'marbūtah* hidup atau dengan *ḥarakat*, *fathah* atau *kasrah* atau *ḍammah* ditulis dengan *t*

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakāt al-fiṭr</i>
------------	---------	----------------------

Vokal Pendek

َ	<i>fathah</i>	ditulis	A
ِ	<i>kasrah</i>	ditulis	I
ُ	<i>ḍammah</i>	ditulis	U

Vokal Panjang

1.	Fathah + alif	ditulis	ā
	جاهلية	ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2.	Fathah + ya' mati	ditulis	ā
	تنسى	ditulis	<i>tansā</i>
3.	Kasrah + ya' mati	ditulis	ī
	كريم	ditulis	<i>karīm</i>
4.	Ḍammah + wāwu mati	ditulis	ū
	فروض	ditulis	<i>furūd</i>

Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati	ditulis	ai
	بينكم	ditulis	<i>bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati	ditulis	au
	قول	ditulis	<i>qaul</i>

Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أأعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لأأشكرتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

Kata Sandang Alif + Lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan (el)nya.

السماء	ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذوى الفروض	Ditulis	<i>Ẓawī al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan serta kekuatan kepada kita semua sehingga kita selalu diberi keridhaan dalam bertindak dan keberkahan dalam berkarya, karena hanya kepada-Nya kita sebagai manusia tidak akan lepas berhenti bermunajat kepada Allah SWT.

Shalawat dan salam senantiasa tetap tucurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat dan setiap orang yang mengikuti jejaknya, dengan harapan semoga kita semua mendapatkan syafa'atnya pada hari akhir penantian.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, tidak akan berjalan lancar tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. H. A. Luthfi Hamidi, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
2. Drs. H. Munjin, M.Pd.I., selaku Wakil Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
3. Drs. Asdlori, M.Pd.I., selaku Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
4. H. Supriyanto, Lc., M.S.I., selaku Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
5. Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

6. Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syari'ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
7. Dr. H. Akhmad Faozan, Lc. M.Ag., selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabarannya dalam memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Segenap Dosen, Staff Administrasi, dan Staff Perpustakaan IAIN Purwokerto yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan pelayanan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
9. Bapak Waryo, pemilik pemancingan Tirta Sari yang telah memberikan izin kepada penulis dalam melakukan penelitian demi kelancaran skripsi ini.
10. Seluruh pegawai pemancingan Tirta Sari atas keramahan serta bantuannya dalam mencari ketersediaan data untuk kelengkapan skripsi ini.
11. Kepada kedua Orang Tua saya ayahanda Tuswo, Ibunda Daryati, adik saya Asterlita dan segenap keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan, baik moril maupun materil dalam segala hal agar penulis dapat menyelesaikan studi.
12. Kepada sahabat seperjuangan Sinta Wahyuni S.E,Sy., Muhamad Showabi Ikhshan, Fajar H dan Ali S, terima kasih atas dukungan kalian, sehingga penulis dapat tetap semangat untuk menyelesaikan studi.
13. Teman-teman EI NR angkatan 2011, terima kasih atas motivasi, kekompakan, dan diskusi yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Handai tolan dan dan juga yang memotivator untuk terus berjuang Luber Utomo, M. Yugi G dan orang sepsial yang selalu mendoakan.

15. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun demikian, penulis mengharapkan segala kritik dan saran konstruktif dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini, sehingga dapat bermanfaat bagi kita semua. Amiin.

Purwokerto, 14 September 2016

Penulis



Iqbal Alif Vebiansyah
NIM. 1123205008



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN MOTO	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Pustaka	12
1. Kualitas Pelayanan.....	16

2. Kepuasan Konsumen.....	29
B. Kerangka Berfikir	39
C. Hipotesis	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	40
B. Jenis dan Sumber Data	40
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
D. Objek Penelitian	41
E. Populasi dan Sampel.....	41
F. Metode Pengumpulan Data	44
G. Variabel dan Indikator Penelitian	45
1. Variabel	45
2. Indikator Penelitian.....	46
H. Teknik Analisis Data	48

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Hasil Penelitian.....	56
1. Gambaran Lokasi Penelitian.....	56
2. Gambaran Karakteristik Responden.....	59
3. Deskripsi Jawaban Responden	63
B. Analisis Data Penelitian	65
1. Uji Validitas	65
2. Uji Reabilitas	66
3. Pengujian Hipotesis	68

4. Tabel Nilai R ²	68
5. Uji F	69
6. Uji t	71
C. Pembahasan	73

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	75
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung	7
Tabel 2.1 Kajian Pustaka	14
Tabel 3.1 Jumlah Pengunjung	43
Tabel 3.2 Variabel dan Indikator	46
Tabel 3.3 Kuesioner Penelitian Dalam Bentuk Checklist.....	50
Tabel 4.3 Presentasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.4 Presentasi Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.5 Presentasi Responden Berdasarkan Agama	60
Tabel 4.6 Presentasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	61
Tabel 4.7 Presentasi Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	62
Tabel 4.8 Presentasi Responden Berdasarkan Penghasilan Bulanan	62
Tabel 4.9 Presentasi Deskriptif Jawaban Responden.....	63
Tabel 4.10 Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.13 Tabel nilai R^2	69
Tabel 4.14 Tabel Uji F	70
Tabel 4.15 Tabel Uji T	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Kerangka Berfikir	39
Gambar 2 Struktur Perusahaan.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Wawancara
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Data Identitas Responden
- Lampiran 4 Skor Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 5 Hasil Analisis SPSS 21
- Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 7 Surat Persetujuan Judul Skripsi
- Lampiran 8 Surat Observasi Pendahuluan
- Lampiran 9 Surat Ijin Riset
- Lampiran 10 Surat Keterangan Lulus Seminar
- Lampiran 11 Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 12 Sertifikat-sertifikat
- Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup

IAIN PURWOKERTO

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan rekreasi atau wisata dapat digunakan sebagai sarana melepas stres. Pola dan gaya hidup masyarakat yang semakin sibuk, sempitnya waktu membuat banyak orang yang membutuhkan wisata untuk memperoleh suasana baru yang menyegarkan dan menghibur. Penyedia layanan jasa juga berpotensi menjadi lahan bisnis yang menjanjikan jika dikelola dengan baik dan benar.

Menurut Tjiptono pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan konsumen yang merasa puas.¹ Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumennya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya kepuasan konsumen dan pembelian ulang, baik melalui rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) atau promosi langsung yang menguntungkan bagi perusahaan dan mengarah pada semakin meningkatnya jumlah konsumen baik dengan melakukan upaya pemasaran yang ekspansif maupun secara intensif.

Melihat dari sisi perusahaan selaku penyedia produk atau jasa yang dibutuhkan oleh konsumen, dalam rangka memperoleh kemajuan usaha dan mempertahankan kelangsungan bisnis maka perlu bagi perusahaan untuk

¹ Fandy Tjiptono. *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1996), hlm. 7.

menjaga agar konsumen yang memanfaatkan produk atau jasanya memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi.

Usaha meningkatkan pelayanan konsumen harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat “*win-win situation*” yaitu suatu kondisi di mana kedua belah pihak merasa senang atau tidak ada yang dirugikan. Kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan konsumennya tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usaha. Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil yang dirasakan dengan harapannya). Oleh karena itu, maka tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.²

Kepuasan konsumen adalah setelah menggunakan produk suatu perusahaan merupakan suatu kondisi yang tercapai setelah melalui suatu proses yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang merupakan variabel-variabel pemasaran seperti kualitas pelayanan, perusahaan harus mempunyai kelebihan lain seperti penetapan harga yang kompetitif, memiliki fasilitas pendukung atau kelebihan lain yang mendukung eksistensi perusahaan seperti lokasi usaha. Biasanya konsumen dalam menggunakan produk suatu perusahaan akan membanding-bandingkan harga, memilih layanan yang terbaik dan memilih penyedia produk yang dilengkapi dengan fasilitas yang nyaman dan lengkap.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi

²Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2014).

harapan. Sedangkan pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan menurut *Gonroos* dibedakan menjadi tiga yaitu :

1. *Core service* adalah pelayanan-pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utama.
2. *Facilitating service* adalah fasilitas tambahan kepada pelanggan , fasilitas service ini merupakan fasilitas tambahan namun wajib
3. *Supporting service* merupakan pelayanan pendukung untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan pelayanan pesaing.³

Dalam kualitas pelayanan ditentukan standar dan mutu pelayanan yang diterapkan, meliputi :

1. Perubahan Paradigma Pelayanan

Paradigma merupakan sekumpulan asumsi atau anggapan yang memungkinkan seseorang menciptakan realitasnya sendiri. Pelayanan pada masyarakat di masa mendatang hendaknya mampu menghadirkan pelayanan yang makin lama makin baik (*better*), makin lama makin cepat (*faster*), makin lama makin diperbaharui (*newer*), makin lama makin murah (*cheapeer*), makin lama makin sederhana (*more simple*).

³*Ibid*, hlm 125-127.

2. Pelayan mengacu kepada kepuasan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceivedservice*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan adalah dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen yaitu tercapainya keinginan dan harapan.

Pelayanan pemancingan Tirta Sari cukup menarik, karena disitu setiap pengelola aktif melayani bahkan tidak sungkan untuk menawarkan pelayanan kepada pelanggan. Keaktifan pengelola pemancingan dalam melayani pelanggan menjadikan nilai lebih dibanding pemancingan lain. Pemancingan Tirta Sari juga menerapkan pelayanan dari dasar pelayanan prima. Permintaan kebutuhan pelanggan juga cepat ditanggapi oleh pengelola.

Kepuasan pelanggan pemancingan Tirta Sari dapat dilihat dari banyaknya dan semakin bertambahnya pelanggan tetap, bahkan banyak pelanggan yang membawa pelanggan baru dan merekomendasikan kepada sesama hobi pemancing. Suasana yang asri serta dilengkapi dengan sarana hiburan karaoke dan musik, membuat pelanggan pemancingan tidak merasa jenuh.

Alasan penulis tertarik dengan pemancingan Tirta Sari adalah pemancingan ini salah satu yang bertahan ditengah persaingan yang ketat, pemancingan Tirta Sari juga merupakan salah satu pemancingan yang terkenal jenis ikanya berkualitas, tempatnya nyaman, harga terjangkau dan disediakan jasa pengolahan ikan hasil pancingan.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, seperti dijelaskan al Qur'an surat al-'Imran 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ
عَنَّهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Yang artinya: 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 maafkanlah 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

Ayat di atas menerangkan bahwa pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan oleh pelayanan, tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Memberikan pelayanan dengan lemah lembut dan sopan santun, apabila terjadi kesalah pahaman atau perselisihan baik dari yang memberi pelayanan maupun yang menerima pelayanan, maka selesaikanlah dengan cara musyawarah. Hal ini karena Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal.

Jumlah konsumen baik besar maupun kecil sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan, khususnya yang bergerak dalam

bidang penjualan jasa, karena bagi perusahaan jasa, konsumen merupakan sumber pemasukan. Semakin banyak konsumen, maka semakin besar pemasukan yang dapat diraih perusahaan, sebaliknya semakin sedikit konsumen maka pemasukan yang dapat diraih perusahaan akan semakin sedikit pula. Bahkan, semakin besar resiko kerugian yang bakal dihadapi, semakin besar pula peluang keuntungan yang dapat di raih. Tidak ada istilah rugi selama orang melakukan usaha dengan penuh keberanian dan penuh perhitungan⁴. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan konsumen, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing.

Kolam pemancingan Tirta Sari adalah salah satu jasa kolam pemancingan yang terletak di desa Gambarsari Kec. Kebasen, Kab Banyumas. Alasan memilih kolam pemancingan Tirta Sari karena salah satu pemancingan yang bisa bertahan ditengah persaingan bisnis serupa. Banyak pemancingan yang mengalami gulung tikar. Padahal harga di pemancingan Tirta Sari sedikit lebih tinggi dibanding pemancingan yang lain. Namun perbedaan harga ini malah menjadikan kolam pemancingan Tirta Sari semakin ramai.

⁴Kasmir. *Kewirausahaan*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008). hlm 17

Menurut data yang telah diperoleh di pemancingan Tirta Sari dari penelitian yang dilakukan pada bulan Desember 2015 sampai bulan Februari 2016 adalah sebagai berikut:

Tabel 1 .1 Tabel Jumlah Pengunjung.

No	Bulan/Tahun	Jumlah pengunjung
1	Agustus /2015	219
2	September /2015	127
3	Oktober /2015	132
4	November /2015	157
5	Desember /2015	161
6	Januari /2016	153
7	Februari /2016	165
8	Maret /2016	134
9	April /2016	146
Jumlah Pengunjung (N)		1394

Dari latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengetahui dan meneliti lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pemancingan. (Studi Kasus Pemancingan Tirta Sari Kebasen).**

B. Penegasan Istilah

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan⁵. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen⁶. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya⁷. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

⁵Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), hlm. 42.

⁶_____. *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2007). hlm. 53.

⁷Husein Umar. *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. (Jakarta: Gramedia Pustaka utama, 1997), Hlm. 65

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan⁸.

3. Pemancingan Tirta Sari

Pemancingan Tirta Sari yang merupakan usaha jasa yang bergerak di jasa yang berupa kolam pemancingan. Memancing adalah kegiatan menangkap [ikan](#) atau [hewan air](#) tanpa alat atau dengan menggunakan sebuah alat oleh seorang atau beberapa. Pemancingan Tirta Sari didirikan pada 5 Juli 2010.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pemancingan di pemancingan Tirta Sari Kebasen ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengukur apakah pelayanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di pemancingan Tirta Sari Kebasen.

2. Manfaat Penelitian

⁸Philip Kotler, Dan Kevin Lane Keller dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. (Jakarta: Indeks, 2007). Hlm. 177.

Adapun hasil penelitian secara umum diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi masyarakat luas, dan khususnya kepada:

a. Manfaat teoritis

- 1) Memberikan sumbangan pemikiran dan mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
- 2) Sebagai bahan informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pemancingan Tirta Sari Kebasen.

b. Manfaat praktis

- 1) Adanya peningkatan pelayanan yang lebih berkualitas lagi agar setiap konsumen atau pelanggan yang datang mendapat kepuasan, sehingga dengan tercukupinya kepuasan pelanggan pemancingan Tirta Sari Kebasen mendapat kepercayaan dan semakin menambahnya pendapatan karena adanya pelanggan yang tetap setia maupun pelanggan yang baru.
- 2) Meningkatkan daya saing terhadap pelaku usaha yang sama khususnya yang lokasinya masih berdekatan dengan kolam pemancingan Tirta Sari, oleh karena itu untuk meningkatkan daya saingnya pemancingan Tirta Sari akan meningkatkan sarana-sarana yang terdapat guna menunjang kebutuhan para konsumen.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika laporan digunakan untuk memudahkan dalam penulisan laporan, dalam penelitian ini direncanakan akan terdiri dari 5 (lima) bab.

Bab I meliputi pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Telaah Pustaka, Kerangka Teori, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

Bab II dalam bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Bab III merupakan bahasan yang berisi tentang metode penelitian yang di dalamnya memuat tentang jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, instrument penelitian, pengumpulan data penelitian serta analisa data penelitian.

Bab IV merupakan bahasan yang berisi gambaran umum, pembahasan hasil penelitian yang antara lain tentang pengujian dan hasil analisis, pembuktian hipotesis, pembahasan hasil analisis data dan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang disebutkan dalam perumusan masalan.

Bab V merupakan penutup yang meliputi kesimpulan, saran yang bersatu dalam bagian penutup. Kemudian pada bagian akhir skripsi ini penulis cantumkan daftar pustaka, lampiran-lampiran serta daftar riwayat hidup.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Uji t, Koefisien variable pelayanan Tirta Sari (x) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variable dependen atau variable kepuasan pelanggan Tirta Sari (y), dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,329, ini menyatakan bahwa setiap penambahan satu nilai variabel X akan memberikan kenaikan skor sebesar 0,329. Hasil Uji F menyatakan besarnya nilai signifikan $0,000 < 0,1$. Hal ini menyatakan bahwa H_a diterima karena hasil yang positif dan signifikan antara *kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan* dan sebaliknya H_a ditolak. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pelanggan (X) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pemancingan Tirta Sari.

B. Saran

1. Kolam pemancingan Tirta Sari perlu menambah jenis ikan, menambah jumlah kolam dan menambah aneka olahan ikan.
2. Mempertahankan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan tetap setia di Pemancingan Tirta Sari.
3. Perlu meningkatkan lagi strategi pemasaran agar lebih dikenal luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Widjan Al, HR. Ahmad dan Thobrani,(<http://tuntunanislam.com/akad-dalam-hukum-muamalah/>).
- Daryanto dan Ismanto Setya Budi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Gava Media, 2014.
- Karomah, Aini, Analisis Kesesuaian Antara Harapan dan kepuasan Nasabah pada Kualitas Pelayanan di BPRS Bumi Sampang, Artha, skripsi, Purwokerto: STAIN Purwokerto 2012.
- Hamidi, Luthfi, *Panduan Penulisan Skripsi STAIN Purwokerto*, STAIN Press: Purwokerto, 2013.
- Hasan, Iqbal, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara,2004.
- Kasmir,*Kewirausahaan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Khamdiyah, Alfiana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektifitas Pengelolaan Zakat Produktifitas Terhadap Motivasi Kerja Mustahik (Studi Kasus Pada Lembaga Amil Zakat Cilacap)*, Purwokerto: STAIN Purwokerto, 2013.
- Kotler, Philip, Alih Bahasa A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat, 2002.
- _____, Dan Kevin Lane Keller, Alih Bahasa Benyamin Molan, *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*, Jakarta: Indeks, 2007.
- Moenir, H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002.
- Mudrajad kuncoro. *Metode Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) STIM YKPN, 2007.
- Nawari , *analisis regresi dengan MS XL 2007 dan SPSS 17*, Jakarta PT. Elex Media Komputindo, 2010.
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih S., *Metode Penelitian Kuantitaif*,Yogyakarta: Gava Media, 2001.
- Ratminto dan Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan*,Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

- Sangadji, Etta Mamang Dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta. 2009.
- _____, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2001.
- Suliyanto. *Metode Riset Bisnis*, Purwokerto: Andi Yogyakarta, 2005.
- Tika, Moh. Pabundu, *Metodologi Riset Bisnis*, Jakarta: Bumi Aksara. 2006.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 1996.
- _____, *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama, Yogyakarta: Andi Offset, 2001.
- _____, *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama, Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- _____, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*”, Edisi Dua, Yogyakarta: Andi Offset, 2008)
- Umah, Chairul, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Financing (studi kasus di PT. BPRS Madinah Lamongan Jawa Timur)*, Purwokerto: STAIN Purwokerto, 2012.
- Umar, Husein, *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997.
- Wachyuni, Tri, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Funding (Studi di BMT Al - Amin Wangon – Banyumas)*”.
- Warsito, Chandra, “*Citra Lembaga Keuangan Syariah Dalam Mediasi Kualitas Mentari dan PT BPR BAS di Purwokerto*”, Purwokerto: Stain Purwokerto, 2013.

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PEMANCINGAN
(Studi Kasus di Pemancingan Tirta Sari)”**

**IQBAL ALIF VEBIANSYAH
1123205008**

**Program Studi Ekonomi Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto**

ABSTRAK

Kegiatan rekreasi atau wisata dapat digunakan sebagai sarana melepas stres. Pola dan gaya hidup masyarakat yang semakin sibuk, sempitnya waktu membuat banyak orang yang membutuhkan wisata untuk memperoleh suasana baru yang menyegarkan dan menghibur. Penyedia layanan jasa juga berpotensi menjadi lahan bisnis yang menjanjikan jika dikelola dengan baik dan benar. Pemancingan Tirta Sari yang merupakan usaha jasa yang bergerak di jasa yang berupa kolam pemancingan. Memancing adalah kegiatan menangkap ikan atau hewan air tanpa alat atau dengan menggunakan sebuah alat oleh seorang atau beberapa.

Penelitian yang penulis lakukan ini adalah termasuk dalam penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan penelitian regresi sederhana adalah analisis regresi dengan jumlah variabel pengaruhnya hanya satu. Sampel yang digunakan sejumlah 95 orang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di pemancingan Tirta Sari Kebasen, sehingga bisa menjadi bahan informasi.

Dalam pengumpulan data penulis menggunakan metode observasi, kuesioner dan dokumentasi. Sedangkan untuk analisisnya, penulis menggunakan teknik regresi adalah suatu metode analisis statistik yang di gunakan untuk melihat pengaruh antara dua variabel atau lebih.

Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan SPSS 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara layanan terhadap kepuasan pelanggan pemancingan Tirta Sari Kebasen adalah kualitas pelayanan pemancingan Tirta Sari. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa koefisien kualitas pelayanan memberikan nilai sebesar 0,848. Hal ini menunjukkan bahwa jika semakin baik kualitas pelayanan maka semakin meningkat tingkat kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di pemancingan Tirta Sari.

Kata Kunci: Pengaruh, Kualitas Layanan, Kualitas Produk.

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PEMANCINGAN
(Studi Kasus Pada Pemancingan Tirta Sari Kebasen Banyumas)**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

IAIN PURWOKERTO

Oleh:

**IQBAL ALIF VEBIANSYAH
NIM. 1123205008**

**JURUSAN EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2016**

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PEMANCINGAN
(Studi Kasus di Pemancingan Tirta Sari)”**

**IQBAL ALIF VEBIANSYAH
1123205008**

**Program Studi Ekonomi Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto**

ABSTRAK

Kegiatan rekreasi atau wisata dapat digunakan sebagai sarana melepas stres. Pola dan gaya hidup masyarakat yang semakin sibuk, sempitnya waktu membuat banyak orang yang membutuhkan wisata untuk memperoleh suasana baru yang menyegarkan dan menghibur. Penyedia layanan jasa juga berpotensi menjadi lahan bisnis yang menjanjikan jika dikelola dengan baik dan benar. Pemancingan Tirta Sari yang merupakan usaha jasa yang bergerak di jasa yang berupa kolam pemancingan. Memancing adalah kegiatan menangkap ikan atau hewan air tanpa alat atau dengan menggunakan sebuah alat oleh seorang atau beberapa.

Penelitian yang penulis lakukan ini adalah termasuk dalam penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan penelitian regresi sederhana adalah analisis regresi dengan jumlah variabel pengaruhnya hanya satu. Sampel yang digunakan sejumlah 95 orang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di pemancingan Tirta Sari Kebasen, sehingga bisa menjadi bahan informasi.

Dalam pengumpulan data penulis menggunakan metode observasi, kuesioner dan dokumentasi. Sedangkan untuk analisisnya, penulis menggunakan teknik regresi adalah suatu metode analisis statistik yang di gunakan untuk melihat pengaruh antara dua variabel atau lebih.

Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan SPSS 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara layanan terhadap kepuasan pelanggan pemancingan Tirta Sari Kebasen adalah kualitas pelayanan pemancingan Tirta Sari. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa koefisien kualitas pelayanan memberikan nilai sebesar 0,848. Hal ini menunjukkan bahwa jika semakin baik kualitas pelayanan maka semakin meningkat tingkat kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di pemancingan Tirta Sari.

Kata Kunci: Pengaruh, Kualitas Layanan, Kualitas Produk.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN MOTO	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Pustaka	12
1. Kualitas Pelayanan	16

2. Kepuasan Konsumen.....	29
B. Kerangka Berfikir	39
C. Hipotesis	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	40
B. Jenis dan Sumber Data	40
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
D. Objek Penelitian	41
E. Populasi dan Sampel.....	41
F. Metode Pengumpulan Data	44
G. Variabel dan Indikator Penelitian	45
1. Variabel	45
2. Indikator Penelitian.....	46
H. Teknik Analisis Data	48

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Hasil Penelitian.....	56
1. Gambaran Lokasi Penelitian.....	56
2. Gambaran Karakteristik Responden.....	59
3. Deskripsi Jawaban Responden	63
B. Analisis Data Penelitian	65
1. Uji Validitas	65
2. Uji Reabilitas	66
3. Pengujian Hipotesis	68

4. Tabel Nilai R ²	68
5. Uji F	69
6. Uji t	71
C. Pembahasan	73

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	75
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



IAIN PURWOKERTO

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan rekreasi atau wisata dapat digunakan sebagai sarana melepas stres. Pola dan gaya hidup masyarakat yang semakin sibuk, sempitnya waktu membuat banyak orang yang membutuhkan wisata untuk memperoleh suasana baru yang menyegarkan dan menghibur. Penyedia layanan jasa juga berpotensi menjadi lahan bisnis yang menjanjikan jika dikelola dengan baik dan benar.

Menurut Tjiptono pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan konsumen yang merasa puas.¹ Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumennya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya kepuasan konsumen dan pembelian ulang, baik melalui rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) atau promosi langsung yang menguntungkan bagi perusahaan dan mengarah pada semakin meningkatnya jumlah konsumen baik dengan melakukan upaya pemasaran yang ekspansif maupun secara intensif.

Melihat dari sisi perusahaan selaku penyedia produk atau jasa yang dibutuhkan oleh konsumen, dalam rangka memperoleh kemajuan usaha dan mempertahankan kelangsungan bisnis maka perlu bagi perusahaan untuk

¹ Fandy Tjiptono. *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1996), hlm. 7.

menjaga agar konsumen yang memanfaatkan produk atau jasanya memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi.

Usaha meningkatkan pelayanan konsumen harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat “*win-win situation*” yaitu suatu kondisi di mana kedua belah pihak merasa senang atau tidak ada yang dirugikan. Kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan konsumennya tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usaha. Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil yang dirasakan dengan harapannya). Oleh karena itu, maka tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.²

Kepuasan konsumen adalah setelah menggunakan produk suatu perusahaan merupakan suatu kondisi yang tercapai setelah melalui suatu proses yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang merupakan variabel-variabel pemasaran seperti kualitas pelayanan, perusahaan harus mempunyai kelebihan lain seperti penetapan harga yang kompetitif, memiliki fasilitas pendukung atau kelebihan lain yang mendukung eksistensi perusahaan seperti lokasi usaha. Biasanya konsumen dalam menggunakan produk suatu perusahaan akan membanding-bandingkan harga, memilih layanan yang terbaik dan memilih penyedia produk yang dilengkapi dengan fasilitas yang nyaman dan lengkap.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi

²Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2014).

harapan. Sedangkan pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan menurut *Gonroos* dibedakan menjadi tiga yaitu :

1. *Core service* adalah pelayanan-pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utama.
2. *Facilitating service* adalah fasilitas tambahan kepada pelanggan , fasilitas service ini merupakan fasilitas tambahan namun wajib
3. *Supporting service* merupakan pelayanan pendukung untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan pelayanan pesaing.³

Dalam kualitas pelayanan ditentukan standar dan mutu pelayanan yang diterapkan, meliputi :

1. Perubahan Paradigma Pelayanan

Paradigma merupakan sekumpulan asumsi atau anggapan yang memungkinkan seseorang menciptakan realitasnya sendiri. Pelayanan pada masyarakat di masa mendatang hendaknya mampu menghadirkan pelayanan yang makin lama makin baik (*better*), makin lama makin cepat (*faster*), makin lama makin diperbaharui (*newer*), makin lama makin murah (*cheapeer*), makin lama makin sederhana (*more simple*).

³*Ibid*, hlm 125-127.

2. Pelayan mengacu kepada kepuasan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceivedservice*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan adalah dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen yaitu tercapainya keinginan dan harapan.

Pelayanan pemancingan Tirta Sari cukup menarik, karena disitu setiap pengelola aktif melayani bahkan tidak sungkan untuk menawarkan pelayanan kepada pelanggan. Keaktifan pengelola pemancingan dalam melayani pelanggan menjadikan nilai lebih dibanding pemancingan lain. Pemancingan Tirta Sari juga menerapkan pelayanan dari dasar pelayanan prima. Permintaan kebutuhan pelanggan juga cepat ditanggapi oleh pengelola.

Kepuasan pelanggan pemancingan Tirta Sari dapat dilihat dari banyaknya dan semakin bertambahnya pelanggan tetap, bahkan banyak pelanggan yang membawa pelanggan baru dan merekomendasikan kepada sesama hobi pemancing. Suasana yang asri serta dilengkapi dengan sarana hiburan karaoke dan musik, membuat pelanggan pemancingan tidak merasa jenuh.

Alasan penulis tertarik dengan pemancingan Tirta Sari adalah pemancingan ini salah satu yang bertahan ditengah persaingan yang ketat, pemancingan Tirta Sari juga merupakan salah satu pemancingan yang terkenal jenis ikanya berkualitas, tempatnya nyaman, harga terjangkau dan disediakan jasa pengolahan ikan hasil pancingan.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, seperti dijelaskan al Qur'an surat al-'Imran 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Yang artinya: 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 maafkanlah 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

Ayat di atas menerangkan bahwa pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan oleh pelayanan, tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Memberikan pelayanan dengan lemah lembut dan sopan santun, apabila terjadi kesalah pahaman atau perselisihan baik dari yang memberi pelayanan maupun yang menerima pelayanan, maka selesaikanlah dengan cara musyawarah. Hal ini karena Allah menyukai orang-orang yang bertawakal.

Jumlah konsumen baik besar maupun kecil sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan, khususnya yang bergerak dalam

bidang penjualan jasa, karena bagi perusahaan jasa, konsumen merupakan sumber pemasukan. Semakin banyak konsumen, maka semakin besar pemasukan yang dapat diraih perusahaan, sebaliknya semakin sedikit konsumen maka pemasukan yang dapat diraih perusahaan akan semakin sedikit pula. Bahkan, semakin besar resiko kerugian yang bakal dihadapi, semakin besar pula peluang keuntungan yang dapat di raih. Tidak ada istilah rugi selama orang melakukan usaha dengan penuh keberanian dan penuh perhitungan⁴. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan konsumen, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing.

Kolam pemancingan Tirta Sari adalah salah satu jasa kolam pemancingan yang terletak di desa Gambarsari Kec. Kebasen, Kab Banyumas. Alasan memilih kolam pemancingan Tirta Sari karena salah satu pemancingan yang bisa bertahan ditengah persaingan bisnis serupa. Banyak pemancingan yang mengalami gulung tikar. Padahal harga di pemancingan Tirta Sari sedikit lebih tinggi dibanding pemancingan yang lain. Namun perbedaan harga ini malah menjadikan kolam pemancingan Tirta Sari semakin ramai.

⁴Kasmir. *Kewirausahaan*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008). hlm 17

Menurut data yang telah diperoleh di pemancingan Tirta Sari dari penelitian yang dilakukan pada bulan Desember 2015 sampai bulan Februari 2016 adalah sebagai berikut:

Tabel 1 .1 Tabel Jumlah Pengunjung.

No	Bulan/Tahun	Jumlah pengunjung
1	Agustus /2015	219
2	September /2015	127
3	Oktober /2015	132
4	November /2015	157
5	Desember /2015	161
6	Januari /2016	153
7	Februari /2016	165
8	Maret /2016	134
9	April /2016	146
Jumlah Pengunjung (N)		1394

Dari latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengetahui dan meneliti lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pemancingan. (Studi Kasus Pemancingan Tirta Sari Kebasen).**

B. Penegasan Istilah

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan⁵. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen⁶. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya⁷. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

⁵Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*, (Yogyakarta: Andi Ofset, 2001), hlm. 42.

⁶_____. *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Ofset, 2007). hlm. 53.

⁷HuseinUmar. *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. (Jakarta: Gramedia Pustaka utama, 1997), Hlm. 65

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan⁸.

3. Pemancingan Tirta Sari

Pemancingan Tirta Sari yang merupakan usaha jasa yang bergerak di jasa yang berupa kolam pemancingan. Memancing adalah kegiatan menangkap [ikan](#) atau [hewan air](#) tanpa alat atau dengan menggunakan sebuah alat oleh seorang atau beberapa. Pemancingan Tirta Sari didirikan pada 5 Juli 2010.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pemancingan di pemancingan Tirta Sari Kebasen ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengukur apakah pelayanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di pemancingan Tirta Sari Kebasen.

2. Manfaat Penelitian

⁸Philip Kotler, Dan Kevin Lane Keller dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. (Jakarta: Indeks, 2007). Hlm. 177.

Adapun hasil penelitian secara umum diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi masyarakat luas, dan khususnya kepada:

a. Manfaat teoritis

- 1) Memberikan sumbangan pemikiran dan mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
- 2) Sebagai bahan informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pemancingan Tirta Sari Kebasen.

b. Manfaat praktis

- 1) Adanya peningkatan pelayanan yang lebih berkualitas lagi agar setiap konsumen atau pelanggan yang datang mendapat kepuasan, sehingga dengan tercukupinya kepuasan pelanggan pemancingan Tirta Sari Kebasen mendapat kepercayaan dan semakin menambahnya pendapatan karena adanya pelanggan yang tetap setia maupun pelanggan yang baru.
- 2) Meningkatkan daya saing terhadap pelaku usaha yang sama khususnya yang lokasinya masih berdekatan dengan kolam pemancingan Tirta Sari, oleh karena itu untuk meningkatkan daya saingnya pemancingan Tirta Sari akan meningkatkan sarana-sarana yang terdapat guna menunjang kebutuhan para konsumen.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika laporan digunakan untuk memudahkan dalam penulisan laporan, dalam penelitian ini direncanakan akan terdiri dari 5 (lima) bab.

Bab I meliputi pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Telaah Pustaka, Kerangka Teori, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

Bab II dalam bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Bab III merupakan bahasan yang berisi tentang metode penelitian yang di dalamnya memuat tentang jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, instrument penelitian, pengumpulan data penelitian serta analisa data penelitian.

Bab IV merupakan bahasan yang berisi gambaran umum, pembahasan hasil penelitian yang antara lain tentang pengujian dan hasil analisis, pembuktian hipotesis, pembahasan hasil analisis data dan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang disebutkan dalam perumusan masalan.

Bab V merupakan penutup yang meliputi kesimpulan, saran yang bersatu dalam bagian penutup. Kemudian pada bagian akhir skripsi ini penulis cantumkan daftar pustaka, lampiran-lampiran serta daftar riwayat hidup.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Uji t, Koefisien variable pelayanan Tirta Sari (x) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variable dependen atau variable kepuasan pelanggan Tirta Sari (y), dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,329, ini menyatakan bahwa setiap penambahan satu nilai variabel X akan memberikan kenaikan skor sebesar 0,329. Hasil Uji F menyatakan besarnya nilai signifikan $0,000 < 0,1$. Hal ini menyatakan bahwa H_a diterima karena hasil yang positif dan signifikan antara *kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan* dan sebaliknya H_a ditolak. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pelanggan (X) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pemancingan Tirta Sari.

B. Saran

1. Kolam pemancingan Tirta Sari perlu menambah jenis ikan, menambah jumlah kolam dan menambah aneka olahan ikan.
2. Mempertahankan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan tetap setia di Pemancingan Tirta Sari.
3. Perlu meningkatkan lagi strategi pemasaran agar lebih dikenal luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Widjan Al, HR. Ahmad dan Thobrani,(<http://tuntunanislam.com/akad-dalam-hukum-muamalah/>).
- Daryanto dan Ismanto Setya Budi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Gava Media, 2014.
- Karomah, Aini, Analisis Kesesuaian Antara Harapan dan kepuasan Nasabah pada Kualitas Pelayanan di BPRS Bumi Sampang, Artha, skripsi, Purwokerto: STAIN Purwokerto 2012.
- Hamidi, Luthfi, *Panduan Penulisan Skripsi STAIN Purwokerto*, STAIN Press: Purwokerto, 2013.
- Hasan, Iqbal, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara,2004.
- Kasmir,*Kewirausahaan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Khamdiyah, Alfiana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektifitas Pengelolaan Zakat Produktifitas Terhadap Motivasi Kerja Mustahik (Studi Kasus Pada Lembaga Amil Zakat Cilacap)*, Purwokerto: STAIN Purwokerto, 2013.
- Kotler, Philip, Alih Bahasa A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat, 2002.
- _____, Dan Kevin Lane Keller, Alih Bahasa Benyamin Molan, *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*, Jakarta: Indeks, 2007.
- Moenir, H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002.
- Mudrajad kuncoro. *Metode Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) STIM YKPN, 2007.
- Nawari , *analisis regresi dengan MS XL 2007 dan SPSS 17*, Jakarta PT. Elex Media Komputindo, 2010.
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih S., *Metode Penelitian Kuantitaif*,Yogyakarta: Gava Media, 2001.
- Ratminto dan Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan*,Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

- Sangadji, Etta Mamang Dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta. 2009.
- _____, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2001.
- Suliyanto. *Metode Riset Bisnis*, Purwokerto: Andi Yogyakarta, 2005.
- Tika, Moh. Pabundu, *Metodologi Riset Bisnis*, Jakarta: Bumi Aksara. 2006.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 1996.
- _____, *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama, Yogyakarta: Andi Offset, 2001.
- _____, *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama, Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- _____, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*”, Edisi Dua, Yogyakarta: Andi Offset, 2008)
- Umah, Chairul, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Financing (studi kasus di PT. BPRS Madinah Lamongan Jawa Timur)*, Purwokerto: STAIN Purwokerto, 2012.
- Umar, Husein, *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997.
- Wachyuni, Tri, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Funding (Studi di BMT Al - Amin Wangon – Banyumas)*”.
- Warsito, Chandra, “*Citra Lembaga Keuangan Syariah Dalam Mediasi Kualitas Mentari dan PT BPR BAS di Purwokerto*”, Purwokerto: Stain Purwokerto, 2013.