

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS NASABAH
BANK SYARIAH**
(Studi Kasus pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Yogyakarta)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi Islam (S.EI) Strata Satu
Pada Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh :
MUHAMMAD ZAKIY ISHAK
NPM: 20080730060

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PRODI EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2012**

NOTA DINAS

Lamp : 3 eks. Skripsi
Hal : persetujuan

Yogyakarta, 10 April 2012

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitaas Muhammadiyah
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan sepenuhnya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : **Muhammad Zakiy Ishak**

NPM : 20080730060

Judul : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS
NASABAH BANK SYARIAH

(Studi Kasus pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Yogyakarta)

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, denganharapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Pembimbing

Miftakhul Khasanah, S.TP, M.Si

PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : MUHAMMDAD ZAKIY ISHAK
Nomor Mahasiswa : 20080730060
Program Studi : EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM
Judul penelitian : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH
(Studi Kasus pada Bank Muamalat Indonesia
Cabang Yogyakarta)

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 18 April 2012

Yang membuat pernyataan

Muhammad Zakiy Ishak

PENGESAHAN

Judul skripsi

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH

(Studi Kasus pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Yogyakarta)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD ZAKIY ISHAK

NPM : 20080730060

Telah dimunaqasyahkan di depan Sidang Munaqasyah Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam pada tanggal 18 April 2012 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima:

Sidang Dewan Seminar Proposal Skripsi

Ketua Sidang : Syarif As'ad, S.El.,M.Si (.....)

Pembimbing : Miftakhul Khasanah, S.TP., M.Si (.....)

Penguji : Drs. Moh. Mas'udi, M.Ag (.....)

Yogyakarta, 18 April 2012

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,

Dr.Nawari Ismail, M.Ag

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini kupersembahkan untuk :

1. Ibu dan Ayahku, untuk ibu yang tak pernah lelah memberi semangat dan doanya. Ayah yang selalu menjadi figur tauladan untukku. Terimakasih untuk semuanya, akhirnya ananda bisa menyelesaikan pendidikan S1 ini dengan baik. Semoga ananda bisa selalu membanggakan dan membahagiakan ayah dan ibu.
2. saudariku Ida, yang selalu memberiku inspirasi dan contoh yang baik. Dan telah membantuku dalam mengerjakan skripsi ini. Serta meyakinkan aku bahwa aku lebih kuat dariapa yang aku sadari.
3. Saudariku Ima dan Mutia, yang memberiku semangat pantang menyerah dalam menghadapi segala rintangan selama menempuh perkuliahan.
4. Untuk keluargaku yang berada di Jogja, Ilham, Ama, Umar, Jamil, Reza, Aji, yang telah membantuku baik secara moral maupun materil.
5. Untuk keluargaku yang di ternate, yang selalu menanyakan kapan aku wisuda, dan selalu mengarahkan dan memberikan dukungan kepadaku.
6. Teman-teman Epi 08, yang telah membantuku dan menjadi teman seperjuangan dari awal kuliah hingga sekarang.
7. Buat teman-teman di JED terutama di dormitory yang telah membantuku dalam segala bidang.
8. Semua pihak yang telah membantuku yang tidak dapat aku sebutkan satu persatu ...thanks all.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayahNya, sehingga skripsi tentang “ **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH**” dapat diselesaikan dengan baik.

Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata-1 (S1) pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Atas bantuan dari berbagai pihak yang berkenan memberikan segala yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini, perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Kedua Orang Tua saya tercinta dan saudari-saudariku atas doa, motivasi, dan dukungan baik secara moril dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Ir. H.M. Darson Hamid, M.Sc, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr.Nawari Ismail, M.Ag selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Miftakhul Khasanah, S.TP, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sebagai dasar penulisan skripsi ini.
6. Seluruh staf karyawan Bank Muamalat Yogyakarta atas kesempatan dan kerjasamanya.
7. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari akan kekurangsempurnaan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar kelak dikemudian hari dapat menghasilkan karya yang lebih baik.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Yogyakarta, 18 April 2012

Penulis

Muhammad Zakiy Ishak

DAFTAR ISI

Nota Dinas	ii
Pernyataan	iii
Pengesahan	iv
Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Abstrak	xiii
Bab I. Pendahuluan	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
Bab II. Tinjauan Pustaka	
A. Landasan Teori	7
1. Pengertian Bank Syariah	7
2. Konsep Pemasaran Islam	9
3. Pengertian Jasa Bank Syariah	12
4. Tinjauan Tentang Motivasi	15
5. Teori Motivasi	17
6. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	20
7. Pengertian Perilaku Konsumen	21
B. <i>Marketing Mix</i>	26
C. Penelitian Terdahulu	34
D. Kerangka Pemikiran	36
E. Hipotesis	37

Bab III. Metode Penelitian	
A. Objek dan Subjek Penelitian	38
B. Jenis Data	38
C. Populasi dan Sampel	38
D. Teknik Pengumpulan Data	39
E. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	40
1. Teknik Penentuan Skala	40
2. Uji Validitas	41
3. Uji Reliabilitas	41
4. Variabel X (variabel Independen/bebas)	42
5. Variabel Y (variabel dependen/terikat)	43
6. Metode Analisis Data	43
7. Pengujian Hipotesis	44
Bab IV. Hasil dan Pembahasan	
A. Bank Muamalat Indonesia Tbk	46
1. Sejarah	46
Kegiatan Usaha	47
3. Larangan Usaha	48
B. Gambaran Umum Responden	48
1. Jenis Kelamin Responden	48
2. Tingkat Pendidikan Responden	49
3. Pekerjaan Responden	50
4. Pendapatan Responden	51
C. Uji Kualitas Instrumen	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reabilitas	54
D. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	55
1. Analisis Data	55
2. Pengujian Hipotesis	57
a. Uji t	57

b. Uji F	58
E. Pembahasan	60
Bab V. Penutup	
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64
C. Keterbasanan Penelitian	64
Daftar Pustaka	65
Lampiran.	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	47
Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan Responden	48
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	49
Tabel 4.4 Pendapatan Responden	50
Tabel 4.5 Uji Validitas	51
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.7 Hasil Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4.8 Uji F	57
Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	35
-------------------------------------	----

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen yaitu berupa promosi, hadiah dan atribut syariah pada Bank Muamalat cabang Yogyakarta terhadap variabel dependen yaitu loyalitas nasabah Bank Muamalat cabang Yogyakarta. Pentingnya penelitian ini dikarenakan perkembangan bank syariah di Indonesia saat ini sangatlah pesat, untuk itu diperlukan penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kesetiaan seseorang di bank syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis statistik deskriptif, dengan pengambilan sampel menggunakan kuota sampling sebanyak 350 responden. Data dikumpulkan dengan angket kuisioner model skala likert. Data dianalisis secara deskriptif kuantitatif, dengan menggunakan regresi linier berganda, serta menggunakan uji hipotesis uji t dan uji F. Hasilnya menunjukkan bahwa ketiga variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, tetapi jika dilihat secara individu maka terdapat variabel yang tidak berpengaruh yaitu variabel hadiah, sedangkan dua variabel lainnya yaitu variabel promosi dan atribut syariah, masing-masing berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Loyalitas Nasabah, Promosi, Hadiah, Atribut Syariah.