

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN ISLAMI TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH  
MANDIRI  
(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan)**

**THE INFLUENCE PERCEPRION SERVICE QUALITY OF ISLAMIC  
TOWARD SATISFACTION AND LOYALTY ON CUSTOMERS OF  
SYARIAH MANDIRI BANK  
(Study on Customers of Syariah Mandiri Bank KCP Wirobrajan)**



**Oleh:**

**MUHAMMAD RUSTANDI**

**20130410532**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN ISLAMI TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH  
MANDIRI  
(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan)**

**THE INFLUENCE PERCEPRION SERVICE QUALITY OF ISLAMIC  
TOWARD SATISFACTION AND LOYALTY ON CUSTOMERS OF  
SYARIAH MANDIRI BANK  
(Study on Customers of Syariah Mandiri Bank KCP Wirobrajan)**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Oleh:**

**MUHAMMAD RUSTANDI**

**20130410532**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Rustandi

Nomor Mahasiswa : 20130410532

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **"PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN ISLAMI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI, (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan)"**. Bahwa tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, terkecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah atau tugas akhir ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya atau tugas akhir tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 28 Oktober 2020

METERAI  
TEMPEL  
R081FFAHF7061652  
6000  
RUPIAH  
Munammad Kustandi

## PERSEMBAHAN



Alhamdulillahirobbil Alamin, segala puji syukur khadirat Allah SWT, atas kehendakmu-MU hamba dapat menyelesaikan karya tulis ini.

Orang tua yang paling aku sayang dan hormati, terima kasih tak terhingga atas segalanya yang telah dicurahkan dengan tulus kepadaku. Adik-adikku yang telah memberikan semangat agar selalu bermalas-malasan mengerjakan skripsi ini. Dan untuk istriku tercinta, terima kasih telah memberikan semangat, motivasi, dan do'anya sehingga Allah Swt memberikan keridhoan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.

Untuk semua sahabat dan teman-teman satu perjuangan Manajemen angkatan 2013, dan teman-teman satu kontrakan terima kasih atas bantuan dan semangatnya. Untuk teman-teman KKN 062, terima kasih atas support dan do'anya. Dan teman-teman semasa kecil ku di kampung halaman, terima kasih atas motivasi, semangat, dukungannya.

Ucapan terima kasih juga kepada teman-teman penghuni kos Do'a Berkah yang selalu membantu, mendo'akan yang terbaik, motivasi, dan semangatnya. Semoga kedepannya silaturahmi kita semua tetap terjaga. Dan dengan semangat, dukungan, motivasi dari Orang tua ku yang tercinta, adik-adik ku, istriku tersayang, serta teman-teman semua, akhirnya aku bisa menyelesaikan kuliah dan mendapatkan gelar Sarjana.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan rahmat dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul” Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan)”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil dan mengangkat topik ini dengan memberikan masukan terhadap semua pihak yang membutuhkan sebagai referensi untuk pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih tak terhingga kepada:

1. Dr. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Retno Widowati PA, M.Si., Ph.D. Selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk dan dukungan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Hasnah Rimiati, SE., M.Si. Yang penuh kesabaran dan ketulusan selama proses bimbingan skripsi ini.
4. Para Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama proses perkuliahan yang sangat bermanfaat.
5. Ayah dan Ibu serta Saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi.

6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, semangat, dan do'a dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Tiada gading yang tak retak, peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Maka sangat diharapkan saran, kritik, dan masukan dari penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, Oktober 2020

Muhammad Rustandi

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I_PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah Penelitian.....	6
C. Rumusan Penelitian.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II_TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Persepsi Kualitas Pelayanan .....	9
2. Kepuasan Pelanggan.....	17
3. Loyalitas Pelanggan.....	20
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	22
C. Hipotesis.....	27
D. Model Penelitian.....	35

BAB III _METODE PENELITIAN.....	36
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	36
B. Jenis Data.....	36
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	37
D. Teknik Pengumpulan Data.....	38
E. Definisi Operasional Variabel.....	39
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	44
1. Uji Validitas.....	44
2. Uji Reliabilitas.....	45
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	45
1. Pengembangan Model.....	46
2. Digram Jalur dan Persamaan Struktural.....	46
3. Memilih Input Matrix Estimasi Model.....	47
4. Identifikasi Model Struktural.....	48
5. Kriteria Goodness Of Fit.....	49
6. Interpretasi dan Estimasi Hipotesis.....	52
 BAB IV _HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 54
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
1. Profil Bank Mandiri Syariah.....	54
2. Sejarah Bank Mandiri Syariah.....	54
3. Visi dan Misi.....	57
4. Gambaran Subjek Penelitian.....	58
5. Hasil Pengumpulan data.....	61
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	62
C. Analisis Data.....	64
1. Pengembangan Model Berdasarkan Teori.....	64
2. Menyusun Diagram Jalur.....	65
3. Diagram Persamaan Struktural.....	66
4. Estimasi Model yang diusulkan.....	66
5. Identifikasi Outlier.....	69
6. Identifikasi Model Struktural.....	70
7. Menilai Kriteria Good of fit.....	71
8. Interpretasi dan Modifikasi Model.....	72
D. Pengujian Hipotesis.....	73
E. Pembahasan.....	77



BAB V_ SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	84
A. Simpulan.....	84
B. Keterbatasan Penelitian.....	85
C. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	90

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Skala Likert.....	39
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	61
Tabel 4.5 Hasil Pengumpulan Data.....	62
Tabel 4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	62
Tabel 4.7 Uji Normalitas Data.....	67
Tabel 4.8 Pengujian Normalitas Outlier.....	70
Tabel 4.9 Degrees Of Fit.....	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Goodness-of-fit.....	71
Tabel 4.11 Hubungan Antar Variabel.....	73
Tabel 4.12 Standardized Direct Effects.....	75
Tabel 4.13 Standardized Indirect Effects.....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	35
Gambar 4.1 Diagram Jalur.....	65
Gambar 4.2 Diagram Persamaan Struktural.....	66
Gambar 4.3 Function CHIINV.....	69
Gambar 4.4 Nilai Pengaruh Langsung Antar Variabel.....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	90
Lampiran 2. Karakteristik Responden.....	95
Lampiran 3. Uji Deskriptif.....	97
Lampiran 4. Uji Kualitas Instrumen.....	99
Lampiran 5. Diagram Persamaan Struktural.....	101
Lampiran 6. Uji Normalitas.....	102
Lampiran 7. Uji Outlier.....	104
Lampiran 8. Degrees Off Freedom.....	108
Lampiran 9. Uji Goodness Of Fit.....	109
Lampiran 10. Uji Hipotesisi.....	110
Lampiran 11. Data Frekuensi Jawaban Responden.....	114