

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, INFORMASI KEUANGAN DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH
(Studi Empiris Pada Perbankan Syariah di Yogyakarta)**

***THE INLUENCE OF SERVICE QUALITY, FINANCIAL INFORMATION,
AND SATISFACTION TOWARD THE CUSTOMER LOYALTY OF
SYARIAH BANK***

(Empirical Study of Syariah Banking in Yogyakarta)

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memeroleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Disusun Oleh:

DEWI INDRIYANI

20120420296

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2015

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, INFORMASI KEUANGAN DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH
(Studi Empiris Pada Perbankan Syariah di Yogyakarta)**

***THE INLUENCE OF SERVICE QUALITY, FINANCIAL INFORMATION,
AND SATISFACTION TOWARD THE CUSTOMER LOYALTY OF
SYARIAH BANK***

(Empirical Study of Syariah Banking in Yogyakarta)



Diajukan oleh:

DEWI INDRIYANI

20120420296

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Emile Satia Darma, S.E., M.Si., Akt
NIK: 143.061

Tanggal, 11 Desember 2015

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, INFORMASI KEUANGAN DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH
(Studi Empiris Pada Perbankan Syariah di Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FINANCIAL INFORMATION,
AND SATISFACTION TOWARD THE CUSTOMER LOYALTY OF
SYARIAH BANK
(Empirical Study of Syariah Banking in Yogyakarta)***

Diajukan oleh:

DEWI INDRIYANI

20120420296

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 18 Desember 2015

Yang terdiri dari

Dr. Evi Rahmawati, S.E., M.Acc., Ak., CA
Ketua Tim Penguji

Emile Satia Darma, S.E., M.Si., Akt
Anggota Tim Penguji

Dra. Arum Indrasari, S.E., M. Buss., Akt
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawoto, SE., MSi.
NIK. 19660604199202 143 016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Dewi Indriyani

Nomor Mahasiswa : 20120420296

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, INFORMASI KEUANGAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH (Studi Empiris Pada Perbankan Syariah di Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga 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. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, Desember 2015

Materai, 6.000,-

Dewi Indriyani

Motto

Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri.

(QS Al-Isra': 7)

Wahai orang-orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu.

(QS Ali-Imran: 200)

Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri.

(QS Al-Ankabut: 6)

Persembahan

Dengan selesainya jenjang S1 ini, saya Dewi mengucapkan terimakasih banyak kepada:

- ❖ Allah SWT yang selalu memberikan keimanan, kesehatan, keamanan, keselamatan, kemudahan, kebarokahan, serta semua nikmatNya yang tanpa henti, sehingga saya dapat menyelesaikan segala tugas pada jenjang ini dengan lancar. Terimakasih Ya Allah, engkau selalu membimbing hamba dalam ketenangan dan kekuatan. Tetapkanlah hamba dalam hidayahMu, ridhoilah semua jalanku, jadikan aku anak yang bermanfaat bagi keluarga dan dapat membahagiakan mereka orang-orang yang aku sayangi. Aminn...
- ❖ Kedua orang tuaku Bapak Isbudiartha dan Ibu Waluyati yang sudah membiayai kuliahku dan juga selalu sabar dan mendo'akanku serta memberiku semangat terus menerus tanpa henti.
- ❖ Mbakku tersayang Rini Budi Yati yang selalu memberiku semangat dan mendo'akanku serta selalu ada untuk aku adikmu saat aku membutuhkan bantuan.
- ❖ Keluarga besarku simbah putri, budhe-pakdhe, om-tante, mbak-mas, adek-adek terimakasih atas do'a dan dukungannya.
- ❖ Sahabat terbaikku sejak awal semester satu sampai selesai, dan selalu ada untukku (Asna Luthfi Widyawati, Nisa Furgaini, Miftahurrohmat Amalia) Alhamdulillah kita bisa wisuda bareng.

- ❖ Sahabat semasa SMA yang selalu mendukungku dan mendo'akanku serta selalu ada ketika aku butuh bantuan (Nabilla Silmi, Dewi Kartikasari, Laili Sofia Rahman) semoga kalian segera wisuda juga, Aminn.
- ❖ Teman-teman terbaikku lainnya yang tidak dapat aku sebutkan satu persatu, terimakasih atas doa' dan dukungannya selama ini.
- ❖ Dosen pembimbing Bapak Emile Satia Darma, SE., M.Si., Ak., CA., terimakasih atas ilmu serta nasehat Bapak berikan kepada saya, mungkin tidak dapat tergantikan oleh apapun.
- ❖ Partner dalam menyelesaikan skripsi yang selalu mendukungku Dony Kurniawan terimakasih atas kesabarannya.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Informasi Keuangan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Empiris Pada Perbankan Syariah Di Yogyakarta). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah perbankan syariah di Yogyakarta, dengan jumlah sampel 170 responden. Sedangkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah (*non probability sampling*) dengan jenis *convenience sampling*. Hipotesis dalam penelitian ini dilakukan pengujian dengan menggunakan SEM.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Informasi keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Informasi keuangan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci: kualitas layanan, informasi keuangan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah.

ABSTRACT

This research aims at examining and finding the empirical evidence on the analysis of The Influence of Service Quality, Financial Information, and Satisfaction toward the Customer Loyalty of Syariah Bank (An Empirical Study on Syariah Banking in Yogyakarta). The research population is the customer of Syariah Bank in Yogyakarta with 170 respondents. Meanwhile, the sampling technique used in this research is non-probability sampling with the convenience sampling type. The hypothesis in this research applies the testing by using SEM.

The research result shows that the service quality does not have significant influence toward the customer satisfaction. The financial information has positive significant influence toward the customer satisfaction. The service quality has positive and significant influence toward the customer loyalty. The financial information does not have significant influence toward the customer loyalty. The customer satisfaction has positive and significant influence toward the customer loyalty.

Keyword: service quality, financial information, customer service, and customer loyalty.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT sang pemilik alam semesta beserta isinya yang telah berkenan memberikan kemudahan, kelancaran, karunia, dan rahmat-Nya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Layanan, Informasi Keuangan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Empiris Pada Perbankan Syariah Di Yogyakarta)”**. Shalawat dan salam selalu berlimpah bagi kekasih-Nya, Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan terbaik bagi semua umat baik di zamannya maupun sampai akhir zaman kelak.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan segala kemudahan dalam setiap kesulitan yang penulis hadapi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua Orang tua tercinta Bapak Isbudiarta dan Ibu Waluyati yang senantiasa memberikan do'a, perhatian, dukungan, dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih banyak atas segalanya.
3. Mbakku tersayang Rini Budi Yati terimakasih atas do'a, semangat serta dukungannya selama saya mengerjakan skripsi.
4. Keluargaku dimanapun berada yang telah memberikan do'a dan semangatnya.
5. Sahabat-sahabatku (Asna, Nisa, dan Miftah) dan juga teman keluarga besar Akuntansi 2012 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam kegiatan penelitian dan penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Prof. Bambang Cipto, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Bapak Dr. Nano Prawoto, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Ibu Dr. Ietje Nazaruddin, M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
9. Bapak Emile Satia Darma, SE., M.Si., Ak., CA., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, masukan dan motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
10. Ibu Dr. Evi Rahmawati, S.E., M.Acc., Ak., CA, selaku koordinator Dosen Penguji Skripsi dan Pendaran.
11. Ibu Dra. Arum Indrasari, S.E., M. Buss., Akt, selaku Dosen Penguji Skripsi dan Pendaran.
12. Seluruh Dosen dan Karyawan Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah menerima dan membimbing penulis selama melakukan aktivitas di lingkungan kampus.
13. Nasabah perbankan syariah di Yogyakarta, atas partisipasi dan ketersediaannya menjadi objek penelitian penulis.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis sadar bahwa selama penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan yang tentu saja memerlukan berbagai perbaikan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis dan kemajuan ilmu pengetahuan pada umumnya.

Yogyakarta,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Batasan Masalah Penelitian	8
C. Rumusan Masalah Penelitian	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. Teori <i>Consumer Behavior</i>	11

2. Bank Umum Syariah	19
3. Kepuasan Nasabah.	27
4. Loyalitas Nasabah	29
5. Kualitas Layanan.	33
6. Informasi Keuangan	36
B. Hasil Penelitian Terdahulu.	39
C. Hipotesis	40
D. Model Penelitian	46
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Obyek/ Subyek Penelitian	47
B. Jenis dan Sumber Data	47
C. Populasi dan Sampel	47
D. Teknik Pengambilan Sampel.	48
E. Teknik Pengumpulan Data	48
F. Definisi Operasional Variabel	49
G. Uji Kualitas Instrumen dan Data	53
H. Metode Analisis Data.	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
A. Gambaran Umum Objek/ Subjek Penelitian	66
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.	73
C. Hasil Penelitian.	87
D. Pembahasan	95
BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN	99

A. Simpulan	99
B. Saran	99
C. Keterbatasan Penelitian	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	105

DAFTAR TABEL

2.1 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Perilaku Konsumen.	13
2.2 Klasifikasi Loyalitas Nasabah.	31
3.1 Persamaan Variabel Laten pada Variabel Konstruk Eksogen Kualitas Layanan	56
3.2 Persamaan Variabel Laten pada Variabel Konstruk Eksogen Informasi Keuangan.	57
3.3 Persamaan Variabel Laten pada Variabel Konstruk Endogen Kepuasan Nasabah.	57
3.4 Persamaan Variabel Laten pada Variabel Konstruk Endogen Loyalitas Nasabah.	57
4.1 Analisis Pengembalian Kuesioner.	67
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Responden	67
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Bank Syariah yang Digunakan.	69
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	70
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.	71
4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	72
4.8 Statistik Deskriptif Eksogen	73
4.9 Statistik Deskriptif Endogen	74
4.10 <i>Regression Weights</i> : Kualitas Layanan	76
4.11 <i>Standardized Regression Weights</i> : Kualitas Layanan	76

4.12 <i>Regression Weights: Informasi Keuangan</i>	78
4.13 <i>Standardized Regression Weights: Informasi Keuangan</i>	79
4.14 <i>Regression Weights: Kepuasan Nasabah</i>	81
4.15 <i>Standardized Regression Weights: Kepuasan Nasabah</i>	82
4.16 <i>Regression Weights: Loyalitas Nasabah</i>	84
4.17 <i>Standardized Regression Weights: Loyalitas Nasabah</i>	85
4.18 <i>Goodness of Fit Indices: Uji Full Model</i>	88
4.19 <i>Assessment of normality</i>	90
4.20 <i>Regression Weights: Full Model</i>	92
4.21 <i>Standardized Regression Weights: Full Model</i>	93
4.22 Hasil Uji Hipotesis	94

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Penelitian	46
4.1 Eksogen Kualitas Layanan.	75
4.2 Eksogen Informasi Keuangan.	78
4.3 Endogen: Kepuasan Nasabah.	81
4.4 Endogen: Loyalitas Nasabah.	84
4.5 Model Struktural.	87