

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

WIDO KUNCOROWATI
20030410233

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2008**

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI
YOGYAKARTA**



Yogyakarta, November 2007

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Prodi Manajemen

Drs. Supriyadi, MM

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI
YOGYAKARTA**

Diajukan oleh

WIDO KUNCOROWATI

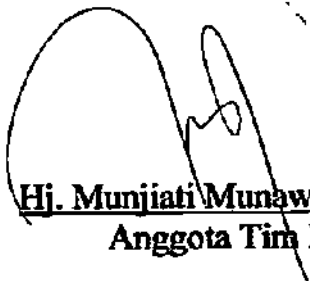
20030410233


Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Tanggal: 28 Februari 2008

Yang terdiri dari:

Drs. Asnawi Asdinardju, M.Si
Ketua Tim Penguji


Hj. Munjiati Munawaroh, SE, M.Si
Anggota Tim Penguji


Tri Maryati, SE, MM
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Michahil Anwar SE M Si

HALAMAN PERSEMBAHAN

• Ayah dan Ibuku Tercinta, terima kasih atas doanya sehingga Wrtwed bisa selesaikan kuliah. Makasih untuk dukungannya, meskipun Bapak ma ibu terpisah, tapi Wrtwed yakin Kalian sayang Wrtwed.

• Pa e ma Bu e Tercinta, Terima kasih atas kasih sayangnya, dukungan dan kepercayaannya. Tanpa Kalian Wrtwed tak akan bisa jadi seperti sekarang ini.

• Keluargaku Tercinta,
Buat tante-tante, makasih nasehatnya,..... sehingga aku bisa kuat, tabah menjalani hidup ini meskipun hidupku selalu penuh lika-liku dan tantangan.

• Buat Pa Gi..... Makasih atas nasehatnya dan makasih yang selalu mengajarkan untuk selalu sabar, prihatin, ikhlas karna Wong Wandur Bakalan Ngunduh.....

• Buat Nurul..... makasih atas semua bantuannya; masukan-masukannya.....
• Emuach & Sayank.....

• Makasih yang telah membantuku selama ini, sehingga skripsiku bisa selesai dan aku harap kamu cepat-cepat nyusul aku dan cepat wisuda, key....

• My Best Friends (Tiara, Isti dan Astri)
Kalian memang sahabatku yang paling baik..... makasih semua bantuan dan dukungannya.....

• Teman-temanku.....
Buat anak-anak Kelas D yang belum pada lulus. Ayo Semangat.....!!!!

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diuraikan dalam naskah

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tiada kata yang paling indah yang patut penulis agungkan selain syukur Alhamdulillah, karena penulis diberikan kesempatan dan kekuatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Kedua sholawat serta salam semoga sampai pada Nabi Besar Muhammad SAW. Beliaulah sebagai nabi akhiruzzaman yang telah memformasi kehidupan dari era jahiliyyah (bodoh) ke era yang mengenal tata kehidupan ini.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan judul skripsi ini adalah ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMBENDONGKAN KEMERDEKAAN PASAR DAN SYARAH MONEV YOGYAKARTA

Selanjutnya terima kasih peneliti ucapkan kepada :

1. Michael Anung, SE, M Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dra. Eddy Supriyanto, M Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
3. Drs. Sunardi, MM, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan perhatian membimbing, arahan dan petunjuk kepada peneliti bagi terselesaikannya skripsi ini
4. Civitas akademika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Peneliti sadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu,

peneliti minta kritikan yang membangun, sehingga skripsi ini mendekati kesempurnaan.

Akhirnya semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti, khususnya dan masyarakat bagi umumnya. Amin.

Yogyakarta, Januari 2007

WIDO KUNCOROWATI
20030410233

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
INTISARI.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rataan Masalah Penelitian.....	4
C. Rumusan Masalah Penelitian.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Pengertian Kualitas Jasa.....	6
2. Pemasaran Produk Jasa.....	6

3. Karakteristik Jasa	7
4. Dimensi kualitas Pelayanan Jasa.....	8
5. Kepuasan Pelanggan	9
6. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	14
7. Jasa perbankan.....	18
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Hipotesis	20
D. Kerangka Pemikiran	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Subyek dan Obyek Penelitian	22
B. Populasi dan Sampel.....	22
1. Populasi.....	22
2. Sampel.....	22
C. Metode Penarikan Sampel	22
D. Jenis Data.....	23
E. Metode Pengumpulan Data	23
F. Operasionalisasi Variabel	24
1. <u>Definisi variabel penelitian</u>	24
2. <u>Skala Pengukuran</u>	25
G. <u>Uji Validitas dan Uji Reliabilitas</u>	27
1. Uji Validitas	27
2. Uji Reliabilitas	28
.....	20

1. Analisis Deskriptif.....	29
2. Analisis kuantitatif.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Gambaran Umum Bank Mandiri Syariah Yogyakarta.	34
B. Karakteristik Responden	38
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	39
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Mengetahui Jasa.....	40
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	41
1. Uji Validitas.....	41
2. Uji Reliabilitas.....	42
D. Uji Regresi Linear Berganda.....	43
E. Uji Signifikansi / F test.....	44
F. Uji t.....	45
G. Koefisien Determinasi (R^2).....	46
H. Pembahasan.....	47
<u>BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN</u>	49
A. <u>Simpulan</u>	49
B. Saran	50
C. Keterbatasan Penelitian	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Menggunakan Jasa	40
Tabel 4.5 Uji Validitas Pelayanan	41
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	43
Tabel 4.8 ANOVA	45
Tabel 4.9 Model Summary	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	13
Gambar 2.2 Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan.....	15
Gambar 2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	21

