

**DETERMINAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
MANDIRI**

(Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan)

**DETERMINANT OF LEVEL CUSTOMER SATISFACTION AT BANK
SYARIAH MANDIRI**

(A case study of Bank Syariah Mandiri branch wirobrajan)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

PANJI WAHYU UTOMO

20170430165

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2020

PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Panji Wahyu Utomo

NIM : 20170430165

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “ Determinan tingkat kepuasan nasabah bank syariah mandiri KCP wirobrajan” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Perguruan Tinggi, tidak terdapat karya yang diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia membatalkan karya ini.

Yogyakarta, 25 November 2020



Panji Wahyu Utomo

MOTTO

*Tak selamanya kesulitan akan terus menjadi sebuah kesulitan tiada henti
Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan
(Qs. Al- insyirah: 5-6)*

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Puji Syukur Kita panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan nikmat rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Shalawat serta salam selalu terlimpah curahkan kepada Rasulullah SAW, Dalam penulisan skripsi ini tak luput saya mendapat bantuan dari keluarga, teman terdekat dan saudara yang telah segenap memberi dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan kerendahan saya tulis persembahan skripsi ini untuk:

1. Allah SWT, Tuhan Maha Baik, yang selalu memberikan apapun lebih dari yang saya minta.
2. Kedua orang tua saya yang luar biasa, Bapak Panut Santoso dan Ibu Lina Susilawati, yang selalu memberikan motivasi dan dukungan dalam karta serta doa sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
3. Untuk semua adik-adik saya yang selalu memberi dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Ayif Fathurrahman, S.E, M.Si., dosen pembimbing yang sabar membimbing dan memberikan dorongan selama proses penyusunan skripsi.
5. Untuk Nuraini Rienditya, yang sudah memberikan dukungan yang besar sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
6. Teman bimbingan seperjuangan yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu. Terimakasih telah mendukung saya menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Anggie Desvita Anggraeni, terimakasih kepada teman saya yang telah mendukung skripsi ini dengan selesai, serta memotivasi saya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Damayanti, Bayu, Ilham, dan Rifky terimakasih kepada teman sepernugasan saya yang telah mendukung skripsi ini dengan baik, banyak hal yang telah memotivasi untuk bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik, bahkan dari semester 6 kita selalu mengerjakan tugas bareng, walaupun kita banyak yang beda kelas.
9. Keluarga KKN 041 UMY, telah memberikan dan mendukung saya untuk menyelesaikan skripsi ini, terimakasih yang selalu mengajak hiburan atau hangout serta main kartu uno, agar selalu semangat dan fresh sehingga dapat memberikan semangat baru.
10. Semua anggota Kelas E Ilmu Ekonomi 2017, terimakasih telah memberikan dukungan serta memotivasi saya. Terimakasih juga yang telah diberikan selama 3 tahun di UMY kalian semuanya teman terbaik saya.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis determinan kepuasan nasabah bank syariah mandiri KCP wirobrajan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Subjek penelitian ini adalah nasabah yang sedang atau telah berkunjung ke bank syariah mandiri kcp wirobrajan. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan metode *accidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala *likert*. Alat analisis yang digunakan adalah regresi berganda dan didukung oleh *software* SPSS 16. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, dan kepuasan nasabah

ABSTRACT

his study aims to analyze the determinants of customer satisfaction in Islamic Bank Mandiri KCP Wirobrajan. The data used in this research are primary data. The subjects of this research are customers who are visiting or have visited Mandiri Islamic bank Kcp Wirobrajan. In this study using a sample of 100 respondents who were selected using the accidental sampling method. The data collection method used a questionnaire with a Likert scale. The analysis tool used is multiple regression and is supported by SPSS 16 software. Based on the analysis that has been done, the results show that the variables of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy have a positive and significant effect on customer satisfaction.

Key words: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarokatu

Segala puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan nikmat dan karunia-Nya serta kemudahan, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan **judul “Determinan tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan”**.

Penyusunan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi ini dapat terselesaikan dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang terlibat dalam skripsi ini, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rizal Yaya, SE,M.Sc., Ph.D., Ak, CA, selaku dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dr. Ayif Fathurrahman, SE., M.Si. yang telah memberikan bimbingan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik
3. Dr. Imamudin Yuliadi, SE., M.Si. selaku kepala program studi Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Seluruh staf, Dosen, dan Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu melancarkan penelitian skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini dapat menyelesaikan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu dimohon atas kritikan dan sarannya terhadap skripsi ini sehingga dapat lebih baik lagi.

Wassalamu`alaikum Warahmatullahi wabarokatu

Yogyakarta, 25 November 2020

Panji Wahyu Utomo
NIM. 20170430165

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Pembatasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teoritis	11
B. Peneliti Terdahulu.....	38
C. Kerangka Berpikir	46
D. Hipotesis	47
BAB III	51
METODE PENELITIAN.....	51
A. Objek Penelitian	51
B. Populasi dan Sampel.....	51
C. Teknik Pengambilan Sampel	52
D. Teknik Pengumpulan Data	53
E. Definisi Operasional variabel Penelitian.....	54

F. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	56
G. Persamaan Regresi Linear Berganda.....	60
BAB IV	63
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	63
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data	67
C. Analisis Instrumen Penelitian.....	70
D. Uji Analisis Statistik Deskriptif	76
E. Uji Asumsi Klasik.....	77
F. Analisis Regresi Linier Berganda	80
G. Pembahasan	85
BAB V.....	95
KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
A. Kesimpulan.....	95
B. Keterbatasan penelitian	96
C. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.2 Berdasarkan Pekerjaan	70
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Tangible (Bukti fisik)	71
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability (Kehandalan)	71
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness (Daya tanggap).....	72
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Assurance (Jaminan)	73
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Empathy (Empati)	73
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan nasabah	74
tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisa Statistik Deskriptif.....	76
Tabel 4.11 Uji Normalitas.....	77
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas	78
Tabel 4.13 Uji Heterokedastisitas	79
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	80
Tabel 4.15 Uji F (simultan).....	81
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi Adjusted (R2).....	82
Tabel 4.17 Uji t (parsial)	83

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Perkembangan Aset Bank Umum Syariah.....	2
GAMBAR 2.1 Model Penelitian.....	47
GAMBAR 4.1 Struktur Bank Syariah Mandiri dan Cabang Syariah.	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	104
Lampiran 2. Data Variabel Bukti Fisik.....	110
Lampiran 3. Data Variabel Kehandalan.....	113
Lampiran 4. Data Variabel Daya Tanggap.	116
Lampiran 5. Data Variabel Jaminan.....	119
Lampiran 6. Data Variabel Empati.	122
Lampiran 7. Data Variabel Kepuasan Nasabah.	125
Lampiran 8. Hasil Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.	127
Lampiran 9. Hasil Penelitian Berdasarkan Pekerjaan.	128
Lampiran 10. Uji Validitas Variabel Bukti fisik.....	129
Lampiran 11. Uji Validitas Variabel Kehandalan.....	130
Lampiran 12. Uji Validitas Variabel Daya tanggap.....	131
Lampiran 13. Uji Validitas Variabel Jaminan.....	132
Lampiran 14. Uji Validitas Variabel Empati.	133
Lampiran 15. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.	134
Lampiran 16. Uji Reliabilitas.....	135
Lampiran 17. Uji Normalitas.	135
Lampiran 18. Uji Multikolinearitas.	136
Lampiran 19. Uji Heterokedastisitas.....	137
Lampiran 20. Uji Regresi Linear Berganda.	138
Lampiran 21. Surat Keterangan Turnitin.	139