

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, KUALITAS
PRODUK, NILAI NASABAH DAN TINGKAT BAGI HASIL TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI
(Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TRUST, PRODUCT QUALITY,
CUSTOMER VALUE AND PROFIT SHARING RATE ON THE CUSTOMER
SATISFACTION BANK SYARIAH MANDIRI
(Study on Bank Syariah Mandiri Yogyakarta)***



Oleh

RAHMADHANTI IKA JAYANTI

20150420202

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, KUALITAS
PRODUK, NILAI NASABAH DAN TINGKAT BAGI HASIL TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI
(Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TRUST, PRODUCT QUALITY,
CUSTOMER VALUE AND PROFIT SHARING RATE ON THE CUSTOMER
SATISFACTION BANK SYARIAH MANDIRI
(Study on Bank Syariah Mandiri Yogyakarta)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

**RAHMADHANTI IKA JAYANTI
20150420202**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rahmadhanti Ika Jayanti

Nomor Mahasiswa : 20150420202

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **"PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK, NILAI NASABAH DAN TINGKAT BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta)** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu 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 karya ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, Februari 2022



Rahmadhanti Ika Jayanti

MOTTO

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri”.

(QS. Al-Ankabut: 6)

“Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak”

(Aldust Huxley)

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah”

(Thomas Alva Edison)

“Tiada doa yang lebih indah selain doa agar skripsi ini cepat selesai”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya tulis ini sebagai wujud terima kasihku yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah membantu mempermudah dalam mengerjakan karya kecil ini dengan segala karunia dan nikmat yang tak berkesudahan untukku. Terima kasih atas segala petunjuk, nikmat kesehatan dan bimbingan-Mu ya Rabb.
2. Kepada kedua orang tuaku tercinta Bapak dan Ibuku yang senantiasa mendampingi, mendoakan, memberikan semangat dan motivasi dalam setiap langkahku. Karya kecil ini saya persembahkan sebagai tanda bukti, hormat, dan terima kasih yang tiada tara kepada beliau. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat beliau bangga, karena saya sadar selama ini belum bisa berbuat banyak untuk membahagiakan dan membanggakan mereka. Terima kasih atas segala dukungan baik secara moril maupun materiil.
3. Kepada adikku Rizki Anugrah Aprillianto, yang selalu memberikan semangat. Semoga karya kecil ini membuatmu termotivasi untuk menjadi lebih baik dari kakakmu ini.
4. Keluarga besarku, yang selalu memberikan doa dan semangat, terima kasih banyak.
5. Pak Sigit Arie Wibowo selaku dosen pembimbing skripsi, terima kasih telah menjadi pembimbing yang baik dan selalu memberikan masukan sehingga

skripsi ini dapat selesai dengan lancar. Sukses dan sehat selalu untuk Pak Sigit dan keluarga.

6. Seluruh Dosen Prodi Akuntansi, terima kasih atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan kepada saya selama kuliah ini.
7. Semua sahabat-sahabatku terkasih yang selalu menyemangati saya untuk menyelesaikan karya kecil ini dalam keadaan apapun. Sukses untuk kalian dan semoga kita tetap menjadi keluarga sampai kapan pun.
8. Teman-teman seperjuanganku, terima kasih untuk semua bantuan yang kalian berikan untukku dari penyusunan proposal sampai membantu olah dataku.
9. Almamaterku, UMY.
10. Semua pihak yang membantu saya dalam proses penyelesaian karya kecil ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Alhamdulillah rabbil'alamin. Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan kasih sayang-Nya. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad S.A.W, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kualitas Produk, Nilai Nasabah dan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Yogyakarta (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Syariah Yogyakarta)”

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Rizal Yaya, M.Sc., Akt, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dr. Dyah Ekaari Sekar J, S.E., M.Sc., QIA., Ak., CA selaku Kepala Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Sigit Arie Wibowo, SE., M.Acc., Ak., CA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, saran dan solusi dalam penyusunan skripsi ini

4. Seluruh staf pengajar, Bapak/Ibu Dosen Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Kedua orang tua yang tercinta dan tersayang sebagai motivator terhebatku di kehidupan ini Bapak dan Ibuku yang senantiasa memberikan dukungan dan doa sehingga studi ini dapat selesai dengan lancar
6. Adikku Rizki, terima kasih dukungannya.
7. Rofiq, terima kasih untuk semangat, dukungan dan segala bentuk motivasinya.
8. Sahabatku dari XXtuilsXX: Primastuti Yuniar, Berlinda Paramita dan Ari Kusumastuti. terima kasih untuk keceriaan, tawa dan bantuannya. Terima kasih pula sudah menemani dan mendengarkan keluh kesah dari awal perkuliahan ini, semangat dan sukses untuk kalian
9. Sahabat a body que: Deanna Rachel, Khusna Ernita dan Shilchatin Adibah. Terima kasih untuk keceriaan, tawa dan bantuannya dalam memberikan informasi dukungan, motivasi ataupun semangat selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih telah menjadi teman yang selalu ada semenjak lulus dari SMA 2 Pekalongan. Sukses untuk kalian.
10. Teman seperbimbingan sekaligus satu kelompok KKN, Anita Sari Ningrum. Terimakasih atas bantuan, dukungan dan semangat disaat penulis membutuhkan pencerahan untuk penelitian ini. Sukses untuk kedepannya
11. Teman-teman akuntansi angkatan 2015, sukses untuk kalian

12. Sahabat, teman, dan semua orang tersayang penulis yang selalu memberikan semangat dan selalu ada selama saya menjalani perkuliahan ini

Semoga segala kebaikan dari semua pihak yang membantu penulis dapat menjadi amal baik dan mendapat balasan yang lebih dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan untuk perbaikan penelitian selanjutnya. Semoga penelitian yang sederhana ini dapat berguna bagi semuanya dan juga teman-teman yang ingin melakukan penelitian berikutnya khususnya untuk Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Yogyakarta, Februari 2022



Rahmadhanti Ika Jayanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Landasan Teori.....	16
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Penurunan Hipotesis	34
D. Model Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
A. Obyek/subyek penelitian.....	43
B. Jenis Data	43

C. Teknik Pengambilan Sampel.....	44
D. Teknik Pengumpulan Data.....	44
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	45
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	50
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PERSEMBAHAN.....	57
A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian.....	57
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	61
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	72
D. Pembahasan (interpretasi).....	78
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN PENELITIAN.....	86
A. Simpulan.....	86
B. Keterbatasan Penelitian.....	87
C. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1.....	42
------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1.....	60
Tabel 4. 2.....	62
Tabel 4. 3.....	62
Tabel 4. 4.....	65
Tabel 4. 5.....	66
Tabel 4. 6.....	66
Tabel 4. 7.....	67
Tabel 4. 8.....	67
Tabel 4. 9.....	68
Tabel 4. 10.....	68
Tabel 4. 11.....	70
Tabel 4. 12.....	70
Tabel 4. 13.....	71
Tabel 4. 14.....	74
Tabel 4. 15.....	75
Tabel 4. 16.....	75