

**KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI  
PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH  
(STUDI KASUS BMT UMY KANTOR CABANG BANTUL)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I) Strata Satu  
pada Prodi Muamalat Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

**Siti Endang Purwati**

NPM: 20130730032

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
PRODI MUAMALAT  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

**KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI  
PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH  
(STUDI KASUS BMT UMY KANTOR CABANG BANTUL)**



**SKRIPSI**

Oleh:

**Siti Endang Purwati**

NPM: 20130730032

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
PRODI MUAMALAT**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

## NOTA DINAS

Lamp. : 3 eks. Skripsi

Yogyakarta, 12 Mei 2017

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum wr.wb.*

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : **Siti Endang Purwati**

NPM : 20130730032

Judul : **Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Pemediiasi Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan Nasabah (Studi Kasus BMT UMY Kantor Cabang Bantul)**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi Muamalat Konsentrasi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum wr.wb.*

Pembimbing



M. Zakiy Ishak, S.El., M.Sc.

NOTA DINAS

Temp. : 3 eks. Skripsi

Hal. : Persejutan

Yogyakarta, 12 Mei 2017

Kepada Yth  
Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta

Rasulullah (saw).

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat  
skripsi sudah

Nama : Siti Eddang Purwati

NPM : 20130730032

Judul : Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Prodikasi Penguat  
Kualitas Layanan Dan Kinerja Produk Terhadap  
Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BMT UMY Kantor  
Cibayal Bantul)

Setelah memenuhi syarat untuk diujikan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada  
Fakultas Agama Islam Prodi Manajemen Ekonomi dan Perbankan  
Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Demikian ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat  
diterima dan segera dipertimbangkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Rasulullah (saw).

Pertanggung



M. Khalil Jahak S.E., M.Sc.

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Endang Purwati  
NPM : 20130730032  
Program Studi : Ekonomi dan Perbankan Islam  
Judul Skripsi : **Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Pemediasi Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan Nasabah (Studi Kasus BMT UMY Kantor Cabang Bantul)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini 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

## MOTTO

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari satu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (Q.S. Al-Insyirah, 5-8)*

*Berdoa, Berusaha, dan Bersyukur*

*#Berdoa dalam berusaha*

*#Berusaha dengan tekun dan pantang menyerah*

*#dan Bersyukur atas apa yang telah diperoleh*

## PERSEMBAHAN

*Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya, yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kemudahan, kesabaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.*

*Dengan setulus hati skripsi ini saya persembahkan untuk:*

*Bapak dan Ibu tersayang yang telah memberikan dukungan moril maupun materi, doa, kasih sayang, perhatian, motivasi, waktu dan segala yang telah diberikan. Tanpa semua ini saya tidak akan mampu menyelesaikan studi ini, dan karena dukungan dan doa-doa yang tak henti-hentinya, akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.*

*Kakak-kakakku dan keponakan-keponakaanku yang telah memberikan dukungan, semangat, senyum dan doanya untuk keberhasilan ini*

## KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, rahmat, karunia dan nikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH (STUDI KASUS BMT UMY KANTOR CABANG BANTUL)”** yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program sarjana (S1) jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Peneliti menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, do'a, dan saran dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan kali ini dengan segala kerendahan hati peneliti hendak menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Mahli Zainuddin Tago, M.Si. selaku dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Syarif As'ad, S.EI.,M.Si., selaku ketua program studi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.



4. Bapak Drs. Muhsin Hariyanto, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak M. Zakiy Ishak, S.EI., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membagikan ilmunya kepada peneliti selama dibangku perkuliahan.
7. Seluruh staff Tata Usaha Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Keluargaku, Bapak yang saya banggakan Basari dan Ibu tersayang Sunarti, atas segala doanya, kasih sayang, perhatian, waktu dan segala yang diberikan. Kakak-kakakku Sucipto, Abdul Wahid, Susiana, Nurhidayanti, dan ketiga keponakanku Muhammad Hasan, Latifa Dzakira Aftani, dan Muhammad Rasyid Ridho yang telah memberikan dukungan, semangat, senyum dan doanya untuk keberhasilan ini.
9. Sahabat dan teman tersayang Iisminasih, Arifit, Meilina dan Trismiyati yang memberikan semangat, dukungan dan bantuan dalam proses pelaksanaan penelitian, hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi teman dekat dan teman jalan-jalan bareng selama di

10. Teman-teman EPI 2013 Mimi, Kurnia, Desi, Suci, Yuyun, Merda, Rizka, Ari Anitasari, Siska, dan seluruh teman-teman EPI yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
11. Teman-teman sekaligus keluarga di Kos Kinanti, Karina, Nuya, Teta, Rika, Dila, Dini, Wiwik, Retno, Dina, Lia, Aas, dan Tata.
12. Dan tak lupa terimakasih banyak kepada BMT UMY yang sudah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian disana.
13. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis memuji atas segala rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dialah dzat yang maha sempurna, penulis haturkan puji svukur tiada tara.

## DAFTAR ISI

NOTA DINAS .....	ii
PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xv
<i>ABSTRAK</i> .....	xvii
<i>ABSTRACT</i> .....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI.....	9
A. Tinjauan Pustaka .....	9
B. Kerangka Teori.....	13
1. Pemasaran dalam Islam.....	14
2. Kualitas Layanan .....	24
3. Kualitas Produk.....	27
4. Kepercayaan Nasabah .....	32
5. Kepuasan Nasabah .....	34
C. Hipotesis.....	36
1. Kualitas layanan sebagai anteseden dari kepuasan nasabah .....	37

2. Kualitas produk sebagai anteseden dari kepuasan nasabah .....	38
3. Kepuasan nasabah sebagai anteseden dari kepercayaan nasabah .....	38
4. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai mediasi.....	39
5. Pengaruh kualitas produk terhadap kepercayaan nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai mediasi.....	40
<b>BAB III .....</b>	<b>42</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	42
B. Objek Penelitian .....	42
C. Sumber dan Jenis Data .....	42
1. Data Primer .....	42
2. Data Sekunder.....	43
D. Populasi dan Sampel .....	43
1. Populasi.....	43
2. Sampel.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data.....	44
F. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian .....	45
G. Pengujian Instrumen.....	48
1. Uji Validitas .....	48
2. Uji Reliabilitas .....	49
H. Metode Analisis Data.....	49
1. Uji Asumsi Klasik.....	49
2. Analisis Jalur ( <i>Analisis Path</i> ) .....	51
<b>BAB IV .....</b>	<b>52</b>
<b>HASIL DAN ANALISIS PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
A. Profil BMT UMY .....	52
B. Hasil Penyebaran Kuesioner .....	58
C. Karakteristik Responden .....	59
D. Uji Instrumen Penelitian.....	61
E. Statistik Deskriptif .....	66
F. Analisis Data .....	69

G. Pengujian Hipotesis.....	72
H. Pembahasan Hasil Penelitian .....	75
BAB V .....	81
PENUTUP .....	81
A. Kesimpulan .....	81
B. Saran.....	82
C. Keterbatasan Penelitian.....	83
DAFTAR PUSTAKA .....	84
LAMPIRAN I .....	90
LAMPIRAN II .....	95
LAMPIRAN III.....	97
LAMPIRAN IV .....	103
LAMPIRAN V.....	104
LAMPIRAN VI .....	105

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perkembangan BMT UMY .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 4.1 Demografi Responden .....	60
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan .....	62
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....	63
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah .....	63
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Nasabah .....	64
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.7 Mean, Standar Deviasi, dan Koefisien Korelasi Antar Variabel .....	66
Tabel 4.8 Uji Normalitas.....	69
Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas.....	70
Tabel 4.10 Uji Heteroskedastisitas.....	71
Tabel 4.11 Nilai Koefisien Determinasi .....	72
Tabel 4.12 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Pembentukan Hipotesis .....	41
Gambar 4.1 Hasil Analisis Jalur .....	73

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158 Tahun 1987 dan Nomor 0543 b/U/1987 tentang Transliterasi Huruf Arab ke dalam Huruf Latin adalah sebagai berikut :

### Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	Es (titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Za	Ḍ	Zet (titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye



Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ص	Sad	Ṣ	Es (titik di bawah)
ڌ	Dad	Ḍ	De (titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	Te (titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

**KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI PENGARUH  
KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH  
(STUDI KASUS BMT UMY KANTOR CABANG BANTUL)**

Oleh:

SITI ENDANG PURWATI

20130730032

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah sebagai variabel pemediasi pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepercayaan nasabah. Objek dari penelitian ini adalah BMT UMY Kantor Cabang Bantul AR. Fachruddin B. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif sedangkan data yang digunakan adalah data primer, yang diambil dari nasabah BMT UMY. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa: (1) Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah; (2) Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah; (3) Kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah; (4) Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi dengan efek mediasi penuh; dan (5) Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi dengan efek mediasi parsial.*

**Kata Kunci:** *Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah, Kepercayaan Nasabah*