

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, TINGKAT BAGI HASIL, DAN
PENGUNGKAPAN LAPORAN KEUANGAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA BANK SYARIAH**

(Studi Empiris pada Mahasiswa di Yogyakarta dan Jawa Barat)

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PROFIT SHARING, AND
DISCLOSURE OF FINANCIAL STATEMENTS ON CUSTOMER
SATISFACTION IN SHARIA BANKS***

(Empirical Study on Students in Yogyakarta and West Java)



Disusun Oleh:

DECKY ALLAM RAMADHAN

20180420289

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, TINGKAT BAGI HASIL, DAN
PENGUNGKAPAN LAPORAN KEUANGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BANK SYARIAH**

(Studi Empiris pada Mahasiswa di Yogyakarta dan Jawa Barat)

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PROFIT SHARING, AND DISCLOSURE OF
FINANCIAL STATEMENTS ON CUSTOMER SATISFACTION IN SHARIA BANKS***

(Empirical Study on Students in Yogyakarta and West Java)

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

DECKY ALLAM RAMADHAN

20180420289

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Decky Allaam Ramadhan

NIM : 20180420289

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: "PENGARUH KUALITAS LAYANAN, TINGKAT BAGI HASIL, DAN PENGUNGKAPAN LAPORAN KEUANGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH (Studi Empiris pada Mahasiswa di Yogyakarta dan Jawa Barat)" tidak terdapat karya yang pernah diajkan ntuk 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, 18 Oktober 2022



Decky Allaam Ramadhan

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain)”

(QS: Al-Insyiroh: 6-7)

“Pengetahuan yang baik ialah yang memberikan manfaat, bukan hanya diingat”

(Imam Syafii)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(QS. Al-Baqarah: 286)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, Alhamdulillah, Alhamdulillahirobbil'alamin

Dari lubuk hati yang terdalam, saya berterimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan banyak nikmat dan karunianya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya, yang tidak henti-hentinya selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dan cintanya kepada saya. Selalu memberikan dukungan dan semangat untuk mewujudkan cita-cita.
2. Untuk Ibu Peni selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan saran, arahan dan nasihat selama proses penyusunan skripsi ini
3. Untuk Bapak/Ibu dosen Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya untuk kemudian dapat saya praktikkan kedepannya, serta Mas/Mba Tata Usaha yang memberikan kelancaran dalam mengurus berkas-berkas pengajuan skripsi ini.
4. Untuk sahabat-sahabat saya, Titania, Kia, Nurma, Andika, Genta dan lainnya yang tidak menghilang ketika saya dalam kesulitan.
5. Untuk Melly yang selalu sabar dan memberi semangat selama saya menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga saya mampu menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Bagi Hasil, dan Pengungkapan Laporan Keuangan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Empiris pada Mahasiswa di Yogyakarta dan Jawa Barat)”.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Saya mengambil topik ini dengan harapan dapat membantu pihak bank untuk memahami faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah agar kualitas layanan bank semakin baik.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi sesuai dengan target yang diharapkan.
2. Ayah, Bunda dan kedua adik saya yang senantiasa memberikan doa, semangat dan perhatian kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan studi.
3. Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. Dyah Ekaari Sekar J, S.E., M.Sc., QIA., Ak.,CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ibu Peni Nugraheni, S.E, M.Sc, Ak, CA selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan penuh kesabaran memberikan masukan, bimbingan, dan waktu selama proses menyelesaikan skripsi ini.

6. Teman dekat dan semua teman-teman yang sudah memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan skripsi sampai skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan yang perlu diperbaiki dan disempurnakan. Oleh sebab itu, kritik serta saran sangat diharapkan oleh penulis sehingga dapat bermanfaat.

Yogyakarta, 9 September 2022



Decky Allaam Ramadhan

DAFTAR ISI

MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori	9
B. Penurunan Hipotesis dan Penelitian Sebelumnya	19
C. Model Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Objek dan Subjek Penelitian	26
B. Jenis Data.....	26
C. Teknik Pengambilan Sampel	27
D. Teknik Pengumpulan Data	27
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian	28
F. Teknik Analisis Data	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian.....	36

B. Uji Kualitas Instrumen dan Data	40
C. Pembahasan	53
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN.....	59
A. Simpulan.....	59
B. Keterbatasan	59
C. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1.....	11
Tabel 4. 1.....	37
Tabel 4. 2.....	38
Tabel 4. 3.....	40
Tabel 4. 4.....	43
Tabel 4. 5.....	45
Tabel 4. 6.....	46
Tabel 4. 7.....	47
Tabel 4. 8.....	49
Tabel 4. 9.....	50
Tabel 4. 10.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	7
Gambar 2. 1	11
Gambar 2. 2	24
Gambar 4. 1	50