

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL
(Studi Pada Mahasiswa Akuntansi Perguruan Tinggi Islam)**

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION OF SHARIA BANKS AND CONVENTIONAL BANKS
(Study On Accounting Students Of Islamic Universities)**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

Shafira Nurhalisa

20170420238

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya.

Nama : Shafira Nurhalisa

Nomor Mahasiswa : 20170420238

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL (Studi pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Islam)**" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk 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 dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 16 Juni 2021



Shafira Nurhalisa

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan kepada

Kedua orang tua saya, Bapak Dwiko Winarno dan Ibu Titus Mulyaningsih yang selalu membimbing, mendidik, memberikan dukungan baik moral maupun materiil, dan mendoakan saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Kakak dan Adik yaitu Mas Affan Zanuar dan Adik Daffa Nur Ro'uf.

Untuk teman-teman saya selama kuliah di UMY, Teman KKN, Teman dan Kakak KJAI. Semoga bisa sukses dunia dan akhirat.

Dan juga untuk saudara-saudara ku semua, pakhde, budhe, bulek, im, kakak sepupu, adik-adik sepupu, keponakan yang telah mendoakan saya dan selalu memberikan semangat untuk saya.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah Yang Maha Pengasih Juga Maha Pengasih Juga Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah dan Bank Konvensional (Studi Pada Mahasiswa Akuntansi Perguruan Tinggi Islam)" dengan baik. Tak lupa shalawat serta salam semoga tetap terlimpah kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah menuntun umat kejalan kebenaran dan keadilan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, maka dari itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya yang senantiasa memberikan kesehatan dan kekuatan serta memberikan kemudahan, kelancaran, dan pertolongan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik
2. Bapak Dwiko Winarno dan Ibu Titus Mulyaningsih selaku orang tua penulis yang selalu setia memberikan dukungan, motivasi, dan doa dalam penyusunan penulisan skripsi ini, serta untuk segala pengorbanan yang sudah diberikan untuk kesuksesan anaknya.
3. Saudara-saudaraku Mas Affan Zanuar dan Adik Daffa Nur Ro'uf yang juga selalu mendoakan dan memberikan semangat
4. Bapak Rizal Yaya, M.sc, Ph.D., Ak. CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan motivasi selama penulis menyelesaikan studi
5. Bapak Dr. Ahim Abdurrahim, M.Si., Ak., SAS., CA, selaku Kepala Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang

telah memberikan petunjuk, bimbingan, dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.

6. Bu Peni Nugraheni, S.E., M.Sc., Ak..CA selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi yang senantiasa sabar dalam memberikan bimbingan, nasihat dan kritikan, serta selalu memberikan waktu yang berharga kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang saling membantu, saling support, dan selalu memberikan saran serta kritik dalam penulisan skripsi ini.
8. Kakak-kakak dan teman-teman Komunitas Jago Akuntansi Indonesia (KJAI) yang selalu memberikan doa dan semangat.
9. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar penulis dapat lebih baik. Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih. Semoga skripsi ini dapat memberikan informasi bermanfaat bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Salatiga, 15 Juni 2021

Penulis


Shafira Nurhalisa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah.....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kerangka Teori.....	8
2.1.1 Teori Stewardship.....	8
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.3 Metode SERVQUAL.....	11
2.1.4 Perbankan.....	15
2.1.5 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis	19
2.2.1 Penelitian Terdahulu	19
2.2.2 Penurunan Hipotesis	23

BAB III	29
METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Obyek dan Subyek Penelitian	29
3.2 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.5.1 Variabel Dependen (Y).....	31
3.5.2 Variabel Independen	31
3.6 Model Penelitian	34
3.7 Teknis Analisi Data.....	35
3.7.1 Uji Instrumen Penelitian	35
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.7.3 Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	37
BAB IV	41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 GAMBARAN UMUM	41
4.1.1 Demografi Kuisisioner	41
4.1.2 Demografi Responden	41
4.1.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	47
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Instrumen	48
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	53
4.1.6 Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	56
4.1.7 Uji Beda Rata-Rata Sampel Bebas (<i>independent sample</i>).....	63
4.2 PEMBAHASAN	65
4.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan Dimensi <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah dan Bank Konvensional	65
4.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan Dimensi <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah.....	67
4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Dimensi <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah.....	68
4.2.4 Pengaruh Kualitas Layanan Dimensi <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah.....	70

4.2.5	Pengaruh Kualitas Layanan Dimensi <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah.....	72
4.2.6	Adanya perbedaan kualitas layanan dimensi SERVQUAL pada Bank Syariah dan Bank Konvensional	73
BAB V	75
KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN		75
5.1	Kesimpulan	75
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	76
5.3	Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....		77
LAMPIRAN.....		80

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	18
Table 4. 1 Distribusi Kuisisioner.....	41
Table 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Table 4. 3 Responden Berdasarkan Umur	42
Table 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Perguruan Tinggi.....	43
Table 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester yang Ditempuh	44
Table 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Bank yang dipilih untuk dinilai dalam kuisisioner ini.....	45
Table 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Menabung di Bank yang Dipilih dalam Kuisisioner ini	46
Table 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Menabung di Bank yang Dipilih dalam Kuisisioner ini	47
Table 4. 9 Hasil Uji Validitas Analisis Faktor Variabel Reliability	48
Table 4. 10 Hasil Uji Validitas Analisis Faktor Variabel Responsiveness	49
Table 4. 11 Hasil Uji Validitas Analisis Faktor Variabel Assurance	50
Table 4. 12 Hasil Uji Validitas Analisis Faktor Variabel Empathy	50
Table 4. 13 Hasil Uji Validitas Analisis Faktor Variabel Tangible	51
Table 4. 14 Hasil Uji Validitas Analisis Faktor Variabel Kepuasan Nasabah	52
Table 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Analisis Faktor	53
Table 4. 16 Hasil Uji Normalitas	54
Table 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Table 4. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	55
Table 4. 19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Variabel Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah.....	56
Table 4. 20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Variabel Kepuasan Nasabah pada Bank Konvensional.....	59
Table 4. 21 Hasil Uji Beda Rata-Rata Sampel Bebas (independent sample) Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	63
Table 4. 22 Group Statistik Dimensi SERVQUAL Bank Syariah dan Bank Konvensional	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisiner Penelitian	80
Lampiran 2 Tabulasi Skor.....	86
Lampiran 3 Uji Statistik Deskriptif	104
Lampiran 4 Uji Kualitas Data.....	105
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	111
Lampiran 6 Uji Hipotesis.....	113