

**PENGARUH MARKETING SYARIAH, KEPUASAN NASABAH, CITRA  
KOPERASI, RELIGIUSITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN BEBAN  
PEMBIAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(Studi Empiris Pada Koperasi Syariah di Kabupaten Sleman)**

***THE INFLUENCE OF MARKETING SYARIAH ,CUSTOMER SATISFACTION  
CORPORATE IMAGE, RELIGIUSITY, SERVICE QUALITY, AND FINANCING  
COST ON CUSTOMER LOYALTY***

***(Empirical Study of Sharia Cooperatives in Sleman District)***

**SKRIPSI**

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



Oleh  
**ALETI NINDYA PRATIWI**  
20160420264

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2020**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama : Aleti Nindya Pratiwi

Nomor Mahasiswa : 20160420264

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “PENGARUH MARKETING SYARIAH, KEPUASAN NASABAH, CITRA KOPERASI, RELIGIUSITAS, KUALITAS LAYANAN, DAN BEBAN PEMBIAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Empiris Pada Koperasi Syariah di Kabupaten Sleman)” 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 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, .... 19 Juni 2020

Materai, 6.000,-

Aleti Nindya Pratiwi

## **PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur yang sangat mendalam kepada Allah SWT, karya sederhana ini saya persembahkan untuk seluruh keluarga dan kerabat saya selalu memotivasi saya.

Saya sangat bangga memiliki keluarga yang sangat mendukung seluruh proses perjuangan yang saya lakukan, terkhusus untuk Ibu dan Bapak tercinta yang selalu mendukung setiap langkah perjuangan saya dengan ikhlas baik secara moril maupun material. Serta untuk adik saya yang selalu memberi semangat.

Evi Rahmawati, S.E., M.Acc., Ph.D., Ak., CA selaku dosen pembimbing skripsi. Terimakasih banyak atas bimbingan, bantuan, nasihat, dan arahnya, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini sesuai waktu yang telah ditargetkan.

Terimakasih juga kampus tercinta yaitu Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sebagai tempat yang telah memberikan ilmu khususnya bidang akuntansi.

Seluruh nasabah Koperasi Syariah di Kabupaten Sleman sebagai objek penelitian yang sukarela membantu penulis untuk melaksanakan penelitian.

Saya juga bangga memiliki teman-teman yang selalu bersedia untuk membantu dan mendukung serta memotivasi dalam keadaan apapun sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan atas kehadiran Allah SWT karena atas rahmat, hidayah, karunia dan kemudahan yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“PENGARUH MARKETING SYARIAH, KEPUASAN NASABAH, CITRA KOPERASI, RELIGIUSITAS, KUALITAS LAYANAN, DAN BEBAN PEMBIAYAAN TERHADAP LOYALITAS (Studi Empiris Pada Koperasi Syariah di Kabupaten Sleman, DIY)”** ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis memilih topik ini dengan harapan dapat memberikan referensi serta masukan bagi auditor dalam mengembangkan kemampuannya untuk mendeteksi adanya tindak kecurangan, serta memberikan ide pengembangan bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan serta doa dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak.,CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Ahim Abdurahim, M.Si., Ak., SAS., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Evi Rahmawati, S.E., M.Acc., Ph.D., Ak., CA selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan sabar membimbing, memotivasi, memberi masukan dan semangat selama penyusunan skripsi ini berlangsung.
4. Bapak/Ibu dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah berbagi ilmu yang bermanfaat, motivasi dan juga semangat.
5. Papa dan Mama serta Adek yang selalu berdoa dan memotivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Semua sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada kita semua atas proses pembuatan skripsi ini. Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan akibat keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Dengan demikian, penulis akan menerima saran dan kritik yang mampu membangun perbaikan pada skripsi ini.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN .....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	x
BAB I.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat.....	9
BAB II .....	10
A. Landasan Teori .....	10
1. Teori Stakeholder.....	10
2. Teori Persepsi.....	11
B. Kerangka teori dan pengembangn hipotesis .....	12
1. Marketing syariah .....	12
2. Kepuasan nasabah.....	14
3. Citra koperasi .....	15
4. Religiusitas.....	16
5. Kualitas layanan.....	18
6. Beban pembiayaan.....	20
7. Loyalitas nasabah.....	22
8. Koperasi syariah.....	23

C.	Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis .....	24
1.	Pengaruh <i>marketing</i> syariah terhadap loyalitas nasabah .....	24
2.	Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah .....	26
3.	Pengaruh Citra Koperasi terhadap Loyalitas Nasabah.....	27
4.	Pengaruh Religiusitas terhadap Loyalitas Nasabah .....	28
5.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	29
6.	Pengaruh Beban Pembiayaan terhadap Loyalitas Nasabah .....	30
D.	Model Penelitian.....	32
BAB III.....		33
A.	Objek Penelitian .....	33
B.	Jenis Data.....	33
C.	Teknik Pengambilan Sampel .....	34
D.	Teknik Pengumpulan Data .....	34
E.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	34
1.	Variabel dependen .....	35
2.	Variabel independen .....	35
F.	Uji Kualitas Instrumen dan Data .....	38
1.	Uji statistik deskriptif.....	38
2.	Uji kualitas data .....	38
3.	Uji asumsi klasik.....	39
G.	Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	40
1.	Analisis regresi linear berganda.....	40
2.	Uji signifikansi secara simultan (Uji F).....	41
3.	Uji koefisien determinasi (Adjusted R <sup>2</sup> ).....	41
4.	Uji signifikansi secara parsial (Uji t) .....	42
BAB IV.....		43
A.	Gambaran Umum Objek/Subjek penelitian.....	43
B.	Karakteristik Responden.....	45
1.	Jenis kelamin.....	46
2.	Umur .....	46
3.	Pendidikan terakhir .....	47
4.	Pekerjaan.....	47

5. Penghasilan .....	48
6. Lamanya menjadi nasabah.....	49
C. Uji Kualitas dan Instrumen Data .....	49
1. Uji validitas.....	49
2. Uji reabilitas.....	51
3. Uji statistik deskriptif.....	52
4. Uji asumsi klasik.....	55
D. Uji hipotesis dan analisis data .....	57
BAB V .....	69
A. Simpulan.....	69
B. Saran .....	69
C. Keterbatasan penelitian.....	70

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN

## Daftar Tabel

Tabel 4. 1 Daftar Koperasi Syariah .....	44
Tabel 4. 2 Penyebaran Kuisioner.....	45
Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4. 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur.....	46
Tabel 4. 5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	47
Tabel 4. 6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
Tabel 4. 7 Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	48
Tabel 4. 8 Klasifikasi Responden Berdasarkan .....	49
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas dari Item-Item Variabel Penelitian .....	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 4. 11 Uji Statistik Deskriptif.....	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas .....	56
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	58
Tabel 4. 16 Hasil Uji Nilai F .....	59
Tabel 4. 17 Hasil Uji t .....	59
Tabel 4. 18 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....	62