

**PENGARUH KESESUAIAN PRINSIP SYARIAH DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA BANK BPD DIY SYARIAH**



SKRIPSI

Oleh:

Fandi Raharjo

NPM: 20080730018

FAKULTAS AGAMA ISLAM

PRODI EKONOMI PERBANKAN ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2012

**PENGARUH KESESUAIAN PRINSIP SYARIAH DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA BANK BPD DIY SYARIAH**



SKRIPSI

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

Oleh:

Fandi Raharjo

NPM: 20080730018

FAKULTAS AGAMA ISLAM
PRODI EKONOMI PERBANKAN ISLAM (MUAMALAH)
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2012

NOTA DINAS

Lamp. : 4 eks. Skripsi

Yogyakarta, 29 Agustus 2012

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 : **Fandi Raharjo**

NPM : 20080730018

Judul : PENGARUH KESESUIAN PRINSIP SYARIAH DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BANK BPD DIY SYARIAH

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi 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

Lela Hindasah, SE. M. Si.

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi

PENGARUH KESESUAIAN PRINSIP SYARIAH DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BANK BPD DIY SYARIAH

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : **Fandi Raharjo**

NPM : 20080730018

telah dimunaqasyahkan di depan Sidang Munaqasyah Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam pada tanggal 03 September 2012 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima:

Sidang Dewan Munaqasyah

Ketua Sidang : Miftakhul Khasanah, STP, M.S.I. ()

Pembimbing : Lela Hindasah, SE. M. Si. ()

Penguji : Drs. Muhsin Hariyanto, M.Ag ()

Yogyakarta, 03 September 2012

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,

(Dr. H. Nawari Ismail, M. Ag.)

HALAMAN MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا ادْخُلُوا فِي السِّلْمِ كَآفَّةً وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ

عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴿٢٠٨﴾

“Wahai Orang-orang yang beriman! Masuklah ke dalam Islam secara keseluruhan, dan janganlah kamu ikuti langkah-langkah setan. Sungguh, ia musuh yang nyata bagimu.”

(QS al – Baqarah, 2: 208)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada:

Allah SWT

Nabi Muhammad SAW

Orang tuaku yang tercinta dan kusayangi:

Almarhum Ayah: Tri Anjar Basuki

Ibu: Rubiyah

Kakak: Tricahyani

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wa Rahmatullahi Wa Barakatuh

Dengan segala kerendahan hati, penulis panjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kesesuaian Prinsip Syariah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening pada Bank BPD DIY Syariah” sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi S1 Fakultas Agama Islam Jurusan Ekonomi & Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Sholawat dan salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para pengikutNya hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari adanya hambatan dan kekurangan. Namun demikian, berkat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya bisa terselesaikan. Demi terselesaikannya karya tulis ini, peneliti berterima kasih atas kepercayaan dan dukungannya kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Ir. M. Dasron Hamid, M.Sc. para pembantu Rektor dan seluruh jajaran pengurus .
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Dekan, Dr. H. Nawari Ismail, M.Ag. dan Para Pembantu Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Pembimbing skripsi ini, Lela Hindasah, SE. M. Si. Peneliti sampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas segala bimbingan, nasehat dan dukungannya untuk menyelesaikan penelitian ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen seluruh Staf Pengajar Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis selama menempuh studi.
5. Kedua Orang Tua (Almarhum Bapak Tri Anjar Basuki dan Ibu Rubiyah) yang selalu mendoakan, memberikan dukungan agar lebih bersemangat dalam menyelesaikan program studi strata satu dan motivasi baik moril maupun materiil yang tak pernah putus. Semoga penulis selalu dapat memberikan yang terbaik dan menjadi anak yang berbakti.
6. Kakakku Tri Cahyani, Pakdhe, Budhe, Om, Pak Lik, Bu Lik, Saudara-Saudara Sepupu atas dukungannya, semangatnya dan doanya.
7. Teman-teman Fakultas Agama Islam khususnya anak-anak Ekonomi & Perbankan Islam angkatan 2008 yang tidak dapat kusebutkan satu persatu, aku tidak akan lupa dalam hidupku akan kenangan-kenangan kita waktu kuliah bersama.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
BAB II TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian	9
B. Batasan Masalah	10
C. Manfaat Penelitian	10

BAB III TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kerangka Teoritik	15
1. Bank Syariah.....	15
a. Definisi Bank Syariah	15
b. Akad-akad Bank Syariah	16
c. Produk Bank Syariah	18
2. Konsep Pemasaran Islam	21
a. Shidiq (Jujur)	21
b. Amanah (Terpercaya)	22
c. Fathanah (Cerdas)	23
d. Tabligh (Komunikatif)	23
3. Perilaku Konsumen	24
4. Kualitas Pelayanan	26
5. Kesesuaian Prinsip Syariah	27
a. Ketaatan Beragama	27
b. Atribut Produk Islami	28
6. Kepuasan Nasabah	29
7. Loyalitas Nasabah	31
C. Hipotesis Penelitian	34
D. Model Penelitian	36

BAB IV METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	37
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian	37
a. Variabel Penelitian	37
b. Variabel Bebas (Independen)	38
c. Variabel Terikat (Dependent)	42
D. Populasi dan Sampel	44
a. Populasi	44
b. Sampel	44
E. Tehnik Pengumpulan data	46
a. Kuesioner	46
F. Data dan Sumber Data	47
a. Data Primer	47
b. Data Sekunder	47
G. Pengujian Instrumen Penelitian	47
a. Uji Validitas	47
b. Uji Reliabilitas	48
H. Metode Analisis Data	49
a. Pengujian Hipotesis	49
a.1 Uji t	49

a.2 Uji F	50
a.3 Koefisien Determinasi	51
b. Analisis Regresi Berganda dengan Intervening	51

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BPD DIY Syariah	54
a. Latar Berdirinya Bank BPD DIY Syariah	54
b. Visi dan Misi	56
c. Produk-produk BPD DIY Syariah	56
d. Struktur Organisasi Cabang Syariah	64
B. Deskripsi Karakteristik Responden	65
C. Uji Instrumen	74
a. Uji Validitas	74
b. Uji Reliabilitas	77
D. Uji Hipotesis dan Analisis Data	79
a. Pengujian Hipotesis	79
a.1 Uji t	79
a.2 Uji F	83
a.3 Koefisien Determinasi	85
a.4 Analisis Regresi Berganda dengan Intervening	87
E. Pembahasan	93

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	98
B. Hasil Implikasi	99

C. Saran	101
D. Keterbatasan	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	107

DAFTAR TABEL

TABEL 4.1	Jenis Kelamin	72
TABEL 4.2	Usia	72
TABEL 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	73
TABEL 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
TABEL 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	76
TABEL 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Perolehan - Informasi	77
TABEL 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi – Nasabah	78
TABEL 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Syariah – Yang Digunakan	79
TABEL 4.9	Uji Validitas	81
TABEL 4.10	Tabel Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Alat Ukur – Per Variabel	84
TABEL 4.11	Hasil Regresi Berganda I	86
TABEL 4.12	Hasil Regresi Berganda II	86
TABEL 4.13	Uji F Analisis Regresi I	90
TABEL 4.14	Uji F Analisis Regresi II	91
TABEL 4.15	Koefisien Determinasi I	92
TABEL 4.16	Koefisien Determinasi II	93
TABEL 4.17	Hasil Regresi Linear Berganda I	94

TABEL 4.18 Hasil Regresi Berganda II	95
TABEL 4.19 Pengaruh Antar Variabel Secara Langsung, Tidak Langsung – Dan Total	98

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 3.1	Model Penelitian	36
GAMBAR 5.2	Struktur Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	91

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesesuaian prinsip syariah dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening (variabel antara) pada Bank BPD DIY Syariah. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel secara purposive sampling dan convenience sampling. Data dikumpulkan dengan quisioner model skala Likert. Data dianalisis secara uji t, uji F, koefisien deteminasi dan regresi berganda dengan intervening. Hasilnya, kepuasan nasabah tidak memediasi hubungan antara kesesuaian prinsip syariah terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabaha memediasi hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Hasil uji hipotesis menunjukkan : (1) kesesuaian prinsip syariah berpengaruh langsung namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. (2) kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (3) kesesuaian prinsip syariah berpengaruh langsung dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. (4) kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. (5) kepuasan nasabah berpengaruh langsung dan tidak signifikan terhadap loyalitas.

Key-words: kesesuaian prinsip syariah, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah

Abstract

The purpose of this research is to discover the affect between sharia principles and serving quality to the consumer loyalty, which is the satisfaction being the intervening variable on Bank BPD DIY Syariah. This research used the Quantity Approaches with the purposive sampling and convenience sampling. The data was collected by quetionary Likert Scale model. It was analized by T test, F test, determinant coeficient and double regression with intervening variable. The result shows that consumer satisfaction doesn't mediate the relation between sharia principles on consumer loyalty. The result of hypotheses shows: (1) the suitability of sharia principles affected on consumer satisfaction immediately but it's not significant (2) Serving quality affected significantly on customer satisfaction immediately (3) the suitability of sharia principles affected on customer loyalty immediately but it's no significant (4) serving quality affected on customer loyalty immediately but it's not significant (5) Customer satisfaction affected on customer loyalty immediately but it's not significant.

Key-words: Suitability of sharia principles, serving quality, customer satisfaction, customer loyalty.

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Fandi Raharjo

Nomor Mahasiswa : 20080730018

Program Studi : Ekonomi Perbankan & Islam (Muamalah)

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.

Yogyakarta, 29 Agustus 2012

Yang membuat pernyataan

Fandi Raharjo

Daftar Riwayat Hidup

Penulis dilahirkan pada tanggal 14 Maret 1990 di kota Bantul, Yogyakarta. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Almarhum Bapak Tri Anjar Basuki dan Ibu Rubiyah. Penulis memulai pendidikan Taman Kanak-Kanak ABA Among Putro I pada tahun 1994 - 1995, pendidikan sekolah dasar di Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Jogonalan Kasihan pada tahun 1996 – 2002, kemudian SLTPN 3 SEWON pada tahun 2002 – 2005 dan SMA Muhammadiyah 7 Yogyakarta pada tahun 2005 – 2008. Pada tahun 2008 penulis melanjutkan pendidikan perkuliahannya di UMY. Selama masa perkuliahan penulis menyibukkan diri dalam waktu kosongnya bergabung bersama IMM dan HMJ, akan tetapi tidak begitu aktif dalam mengikuti kegiatan kampus.