

**ANALISIS PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PEMBIAYAAN DI BMT UMY**

*ANALYSIS OF THE IMPACT OF ADVERTISING, SERVICE QUALITY,  
AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN  
FINANCING AT BMT UMY*

**SKRIPSI**

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



Oleh

**NURUL HANIFAH**

**20160430206**

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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Nurul Hanifah

Nomor Mahasiswa : 20160430206

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“ANALISIS PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN DI BMT UMY”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan 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, 26 September 2020



Nurul Hanifah

## **MOTTO**

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya

(Q.S. Al-Baqarah: 286)

Dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar, yaitu yang ketika ditimpa musibah mereka mengucap: sesungguhnya kitas semua ini milik Allah dan sesungguhnya kepada-Nya lah kita kembali

(Q.S Al-Baqarah: 155-156)

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan

(Q.S. Al-Insyiroh: 6)

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan untuk:

*Orang tua tercinta, yaitu Ibu Suparni dan Bapak Mijo. Terimakasih banyak atas segala do'a dan dukungan yang selalu diberikan.*

*Kakak dan adik-adikku. Mas Nu'man, Fathin dan Aziz yang selalu memberi dukungan.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya dalam penulisan skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan di BMY UMY”** Skripsi disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah SWT, Tuhan Maha baik yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan untuk saya.
2. Kedua orang tua saya, Ibu Suparni dan Bapak Mijo. Terimakasih karena senantiasa memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang.
3. Bapak Dr. Dimas Bagus Wiranatakusuma SE., M.Ec., CRM., CIB dosen pembimbing skripsi yang selalu saya hormati. Terimakasih telah memberikan dorongan, bimbingan dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Mas Nu'man, Fathin, dan Aziz. Terimakasih karena selalu mendoakan, dan memberikan dorongan.
5. Keluargaku di Jogja, Cincai: Ais, Ila dan Anin. Terimakasih karena selalu memberi semangat dan motivasi.
6. Sobi: Jupe, Indyl, Tomket, dan Adel. Terimakasih karena selalu memberi semangat.

7. Teman-teman saya yang sangat baik hati karena sudah banyak sekali membantu.
8. Responden yang sudah ikut berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi saya.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Manfaat Penelitian .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Konsumen .....	13
B. Pemasaran .....	20
C. Promosi .....	25
D. Kualitas Pelayanan .....	29
E. Kualitas Produk.....	33

F. Pembiayaan .....	39
G. Hasil Penelitian Terdahulu.....	43
H. Hipotesis.....	49
I. Model Penelitian .....	51
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>52</b>
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	52
B. Jenis Data .....	52
C. Teknik Pengambilan Sample.....	53
D. Teknik Pengumpulan Data.....	54
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	54
F. Uji Instrumen Data.....	58
G. Statistik Deskriptif .....	59
H. Uji Asumsi Klasik.....	59
1. Uji Normalitas .....	59
2. Uji Multikolinearitas .....	60
3. Uji Heteroskedastisitas .....	60
I. Teknik Analisis Data.....	61
1. Analisis Deskriptif.....	61
2. Uji Regresi Linier Berganda.....	61
3. Uji Hipotesis .....	62
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>65</b>
A. Profil Lembaga Keuangan Syariah .....	65
1. Visi dan Misi .....	66
2. Tujuan.....	66
3. Produk-produk BMT UMY .....	67



B. Gambaran Umum Responden .....	71
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	74
A. Hasil Uji Instrumen Data .....	74
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	76
C. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	78
D. Pengujian Hipotesis.....	81
E. Pembahasan.....	84
BAB VI PENUTUP .....	92
A. Kesimpulan .....	92
B. Saran Penelitian.....	93
C. Keterbatasan Penelitian.....	93
DAFTAR PUSTAKA .....	94
LAMPIRAN.....	99

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Perbankan dan LKM Syariah 2019.....	1
Tabel 1. 2 Jumlah Nasabah Pembiayaan BMT UMY .....	8
Tabel 1. 3 Jumlah Nasabah Pembiayaan BMT UMY .....	9
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	43
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Dependen.....	55
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Independen .....	55
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	71
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	72
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....	73
Tabel 5. 1 Hasil Uji Validitas.....	74
Tabel 5. 2 Hasil Uji Reliabilitas .....	75
Tabel 5. 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Promosi .....	76
Tabel 5. 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	77
Tabel 5. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk .....	77
Tabel 5. 6 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah.....	78
Tabel 5. 7 Hasil Uji Normalitas .....	79
Tabel 5. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	79
Tabel 5. 9 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	80
Tabel 5. 10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kurva <i>Total Utility</i> .....	16
Gambar 2. 2 Kurva <i>Marginal Utility</i> .....	16
Gambar 2. 3 Konsep Kepuasan Konsumen.....	19
Gambar 2. 4 Model Penelitian .....	51
Gambar 5. 1 Skema Pengaruh Variabel Promosi terhadap Kepuasan Nasabah....	86
Gambar 5. 2 Skema Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah .....	88
Gambar 5. 3 Skema Pengaruh Variabel Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah .....	90

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian.....	100
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden (Tingkat Kepuasan).....	106
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	114
Lampiran 4. Uji Validitas.....	115
Lampiran 5. Uji Realibilitas .....	119
Lampiran 6. Uji Deskriptif.....	120
Lampiran 7. UjiAsumsi Klasik .....	122
Lampiran 8. Uji Regresi Linier Berganda.....	123