

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *PERSONAL*

SELLING TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi kasus pada PT. BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta)



SKRIPSI

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

Oleh :

Swasti Saraswati

NPM : 20120730137

FAKULTAS AGAMA ISLAM

PRODI MUAMALAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2016

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Swasti Saraswati

Nomor Mahasiswa : 20120730137

Program Studi : Ekonomi dan Perbankan Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Personal Selling* terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta)

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, 19 April 2016

(Swasti Saraswati)

NPM: 20120730137

MOTTO

Man Jadda Wa Jadda

Barang siapa yang bersungguh-sungguh akan mendapatkannya.

*Kemenangan yang seindah-indahnya dan
sesukar –sukarnya yang boleh direbut oleh
manusia ialah menundukkan diri sendiri*

-Ibu Kartini-

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, dan kesabaran sehingga saya dapat menyelesaikan karya tulis ini.

Saya persembahkan rasa cinta kepada keluarga saya, kepada yang tersayang Bapak Dharmawan dan Ibu Sulistiwi yaitu kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa tanpa henti. Kedua orang tua saya yang berusaha keras demi cita-cita anak-anaknya supaya bisa terwujud. Semoga kelak bisa menjadi anak yang dibanggakan kedua orangtua. Kepada kakak tercinta Laksmi Saraswati yang selalu memberikan dukungan yang terbaik meskipun dari jauh. Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT dan diberikan kelancaran dalam merantau untuk mencari rezeki halal. Serta kepada keluarga besar dan saudara-saudara yang turut memberikan semangat serta doa.

Terimakasih kepada sahabat satu perjuangan selama di bangku kuliah, Vera, Kiki, Meita, Intan dan Bunga yang selalu berjuang bersama-sama berbagi cerita dan selalu memberikan solusi terbaik. Kalian terlalu multitalenta dan memberikan cerita tersendiri. Terimakasih kepada teman-teman KKN 50, Umi, Rizka, Ridwan, Budi, Widhi, Ramadhan, Andi dan Irvan yang telah memberikan kebersamaan yang tidak akan terlupakan. Semoga kita semua bisa terus mencapai apa yang dicita-citakan. Terimakasih kepada teman-teman RPC UMY, Thomi, Syari, Dina, Hendy, Lina dan masih banyak lagi, kalian semua menyenangkan! Terus berkarya kawan!

Untuk teman-teman Karang Taruna Beran Lor sekaligus teman lintas angkatan EPI, Ratih dan Nurul yang selalu membantu dan memberikan semangat skripsi. Semoga ilmunya berguna dan diberi kelancaran dalam meneruskan gelar Sarjana Ekonomi Islam. Untuk almamaterku, teman-teman EPI C, kalian punya cerita tersendiri, semoga ilmu yang kita dapatkan bersama selalu bermanfaat dan tetap solid.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semuanya. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan kalian. Amin!

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb.

Alhamdulillah dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang selalu memberikan rahmat, hidayah, dan nikmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSONAL SELLING TERHADAP KEPUASAN NASABAH yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Shalawat serta salam selalu tertuju kepada Nabi Muhammad SAW yang telah diutus oleh Allah sebagai contoh teladan bagi umatnya.

Peneliti menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini diikuti dengan kerja keras dan tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, do'a, serta saran dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati peneliti hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Mahli Zainudin, M.Si. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Syarif As'ad, S.E.I., M.Si. selaku Kepala Program Studi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Miftakhul Khasanah, S.TP., M.SI. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingannya selama ini, serta memberikan berbagai ilmu, nasihat dan pengalamannya yang sangat berharga.
5. Seluruh Dosen Fakultas Agama Islam yang sudah mentransformasi ilmu, kesabaran dan keteladanan dengan penuh keikhlasan kepada penulis.
6. Seluruh civitas akademisi khususnya Tata Usaha Fakultas Agama Islam.
7. Semua pihak yang tidak dapat dituliskan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan guna perbaikan di masa yang akan datang dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Yogyakarta, 19 April 2016

Penulis

Swasti Saraswati

DAFTAR ISI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN <i>PERSONAL SELLING</i> TERHADAP KEPUASAN NASABAH	Error! Bookmark not defined.
SKRIPSI	1
NOTA DINAS	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN	2
MOTTO	3
PERSEMBAHAN	4
KATA PENGANTAR	6
DAFTAR ISI	8
DAFTAR TABEL	11
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN	12
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Sistematika Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
B. Kerangka Teoritik	Error! Bookmark not defined.

1.	Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	Error! Bookmark not defined.
2.	Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.	Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
4.	Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
5.	Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	Error! Bookmark not defined.
6.	Penjualan personal (<i>Personal Selling</i>).....	Error! Bookmark not defined.
C.	Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
D.	Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III		Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
A.	Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.	Konsep dan variabel penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Populasi dan sampel	Error! Bookmark not defined.
3.	Teknik pengumpulan data	Error! Bookmark not defined.
4.	Keabsahan dan kredibilitas	Error! Bookmark not defined.
5.	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
6.	Analisis data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.	Keadaan Umum, Sejarah dan Profil BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta	Error! Bookmark not defined.
2.	Visi , Misi, dan Budaya Kerja	Error! Bookmark not defined.
3.	Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
4.	Produk BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta .	Error! Bookmark not defined.
5.	Jaringan Kantor BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta.....	Error! Bookmark not defined.
B.	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
i.	Jenis Kelamin Responden.....	Error! Bookmark not defined.
ii.	Jenis Produk yang digunakan.....	Error! Bookmark not defined.
iii.	Usia Responden	Error! Bookmark not defined.

iv. Pendidikan Responden	Error! Bookmark not defined.
v. Pekerjaan Responden	Error! Bookmark not defined.
vi. Pendapatan Responden.....	Error! Bookmark not defined.
C. Uji Instrumen	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
D. Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Multikolonieritas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
E. Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
F. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1Jumlah Nasabah PT BPR Syariah Bangun Drajat Warga	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Produk Perbankan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3Distribusi Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8Uji Validitas	88
Tabel 4. 9Uji Multikolonieritas Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10Uji Multikolonieritas <i>Personal Selling</i>	Error! Bookmark not defined.
Grafik 4. 1Uji Heteroskedastisitas Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Grafik 4. 2Uji Heteroskedastisitas <i>Personal Selling</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11Uji Glejser Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12Uji Glejser <i>Personal Selling</i>	98
Grafik 4. 3Uji Normalitas Kualitas Pelayanan	99
Grafik 4. 4Uji Normalitas <i>Personal Selling</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13Hasil Analisis Linier Berganda Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14Hasil Analisis Linier Berganda <i>Personal Selling</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15Hasil uji F Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16Hasil uji F <i>Personal Selling</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 17Uji Koefisien Determinan Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 18Uji Koefisien Determinan <i>Personal Selling</i>	Error! Bookmark not defined.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Transliterasi kata Arab-Latin yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor :158/1987 dan 0543b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	<i>b</i>	-
ت	Tā	<i>t</i>	-
ث	Sā	<i>s</i>	s (dengan titik diatas)
ج	Jīm	<i>j</i>	-
ح	Hā'	<i>ḥ</i>	h (dengan titik dibawah)
خ	Khā'	<i>kh</i>	-
د	Dāl	<i>d</i>	-
ذ	Zāl	<i>z</i>	z (dengan titik diatas)

ر	Rā'	<i>r</i>	-
ز	Zā'	<i>z</i>	-
س	Sīn	<i>s</i>	-
ش	Syīn	<i>sy</i>	-
ص	Sād	<i>ṣ</i>	s (dengan titik dibawah)
ض	Dād	<i>ḍ</i>	d (dengan titik dibawah)
ط	Tā'	<i>ṭ</i>	t (dengan titik dibawah)
ظ	Zā'	<i>ẓ</i>	z (dengan titik dibawah)
ع	Aīn	‘	Koma terbalik ke atas
غ	Gāīn	<i>g</i>	-
ف	Fā'	<i>f</i>	-
ق	Qāf	<i>q</i>	-
ك	Kāf	<i>k</i>	-
ل	Lām	<i>l</i>	-
م	Mīm	<i>m</i>	-
ن	Nūn	<i>n</i>	-
و	Wāwu	<i>w</i>	-
ه	Hā'	<i>h</i>	-
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Yā'	<i>y</i>	-

2. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	' <i>iddah</i>

3. *Ta' Marbūṭah* di akhir kata

- a. Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	ditulis	<i>ḥikmah</i>
جزية	ditulis	<i>jiyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan, bila kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- b. Bila *ta' Marbūṭah* diikuti dengan kata sandang "*al*" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

كرامة الأولياء	ditulis	<i>Karāmah al-auliyā'</i>
----------------	---------	---------------------------

- c. Bila *ta' Marbūṭah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis *t*

زكاة الفطر	ditulis	<i>Zakāt al-ḥiṭr</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

---◌---	<i>fathah</i>	ditulis	a
---◌---	<i>Kasrah</i>	ditulis	i
---◌---	<i>ḍammah</i>	ditulis	u

5. Vokal Panjang

1	<i>fathah + Alif</i> جا هلية	ditulis	<i>ā</i> <i>jāhiliyah</i>
2	<i>fathah + ya' mati</i> تنسي	ditulis	<i>ā</i> <i>tansā</i>
3	<i>kasrah + ya' mati</i> كريم	ditulis	<i>ī</i> <i>karīm</i>
4	<i>ḍammah + wawu mati</i> فروض	ditulis	<i>ū</i> <i>furūd</i>

6. Vokal Rangkap

1	<i>fathah + ya' mati</i> بينكم	ditulis	<i>ai</i> <i>bainakum</i>
2	<i>fathah + wawu mati</i> قول	ditulis	<i>au</i> <i>qaul</i>

7. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أأعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لأئن شكرتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata Sandang *Alif + Lam*

a. Bila diikuti huruf *Qamariyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf l (el)-nya

السماء	ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوى الفروض	ditulis	<i>zawī al-furūd</i>
أهل السنة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>