

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN PRODUK SHAR-E DI PT. BANK MUAMALAT  
INDONESIA CABANG SERANG**

SKRIPSI



Oleh :

**ASIQOH**

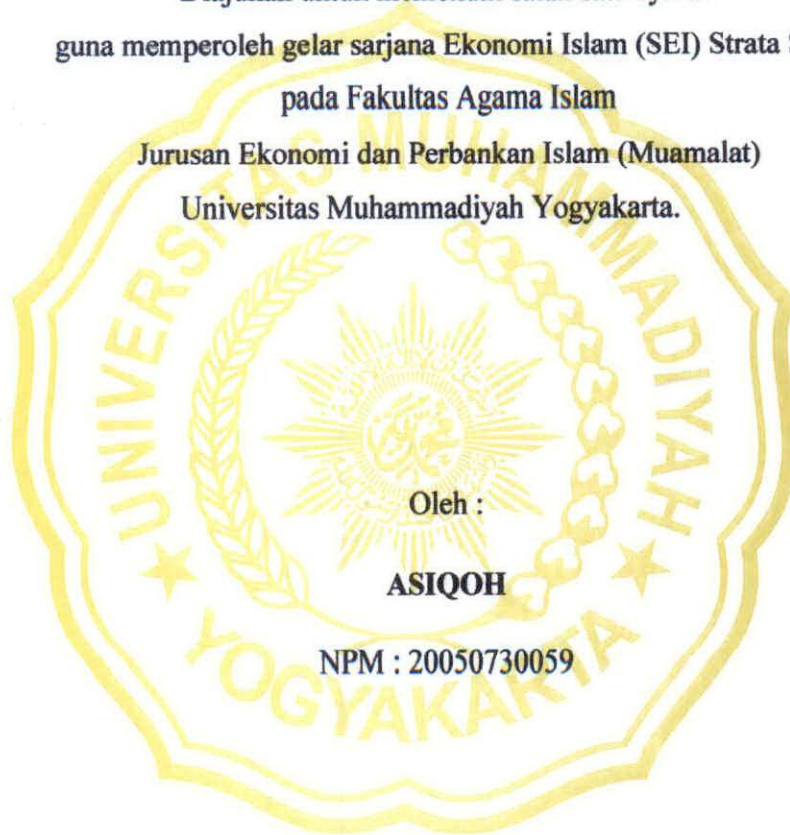
**NIM : 20050730059**

**JURUSAN EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN PRODUK SHAR-E DI PT. BANK MUAMALAT  
INDONESIA CABANG SERANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi Islam (SEI) Strata Satu  
pada Fakultas Agama Islam  
Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam (Muamalat)  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.



Oleh :

**ASIQOH**

**NPM : 20050730059**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**JURUSAN EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

## NOTA DINAS

Lampiran : 2 eks. Skripsi

Yogyakarta, 31 Maret 2009

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

di Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum wr.wb.*

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi Saudara :

Nama : Asiqoh

NPM : 20050730059

Judul : "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Produk Shar-e di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Serang"

telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam (Muamalah) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut kepada Fakultas, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum wr.wb.*

Pembimbing

(Misbahul Anwar, S.E., M.Si)

## MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٨﴾

*"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah kamu berharap."*

(QS: Al Insyiroh :-6-8)

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۗ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ

*Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya.*

(QS : Al-Baqarah : 286)

## PERSEMBAHAN

*Kepada yang tercinta, Ibu Hj. Hayati dan Abah H. Abdul  
Fatah, atas doa restu, atas kasih sayangnya yang tak  
terhingga, atas segala perjuangan dan pengorbanan...*

*Kepada saudara dan saudariku atas segala arahan serta  
dukungan...*

*Kepada teman-teman yang telah banyak membantu dan  
mememaniku dalam suka maupun duka.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirabbil' alamin, satu kata yang dapat terucapkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayahnya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan shalawat serta salam semoga selalu terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad S A W, serta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman kelak.

Skripsi berjudul "ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN PRODUK SHAR-E DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG SERANG" ini merupakan sebuah tugas akhir yang tertulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar keserjanaan Strata Satu (S-1 ) di Jurusan Ekonomi Dan Perbankan Islam, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam kesempatan ini penulis hendak mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan ini, sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Khususnya kepada yang terhormat :

1. ALLAH Swt Sang Pencipta yang penuh Cinta, yang telah menganugerahkan pada hamba nikmat kesempatan-waktu, dan rahmat, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Drs. Marsudi Iman, M.Ag selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Bapak Homaidi Hamid, S.Ag M.Ag selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Ghoffar Ismail, MA, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Misbahul Anwar, SE, M.Si selaku dosen pembimbing atas bimbingan dan arahnya kepada penulis dalam pelaksanaan penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Manajemen Bank Muamalat Indonesia cabang Serang yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk penelitian skripsi ini.
7. Seluruh Civitas Akademika di Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kedua orang tuaku tercinta ” abah & mami” yang telah mendo’akanku siang dan malam serta curahan kasih sayangmu selama ini. Semoga ALLAH Swt mencurahkan kasih sayang-Nya untukmu.
9. Kedua sahabatku yang disono, vivi puspitasari & cecep muhyidin, i love you full buat kalian berdua. Terima kasih atas do’a, dukungan dan motivasinya.
10. Kikio & miko yang telah banyak membantu ku dalam segala hal.
11. Mas Re, makasi atas semuanya. Ojo akeh ngapusi mas, sek kwalat lho.
12. Teman-teman kost PELANGI.
13. Semua teman angkatan 2005 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis hanya mampu mendo'akan, semoga amal seluruh pihak yang tercurahkan kepada penulis ini diterima Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karenanya dengan tangan terbuka dan hati lapang penulis bersedia menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dalam rangka memperluas wawasan dan cakrawala untuk berfikir bagi penulis dan juga bagi para pembaca lainnya.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>ABSTRAK</b> .....	xii

### **BAB I. PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah .....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian .....	6

### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

A. Kajian Teori .....	7
1. Bank Syariah .....	7
2. Kepuasan Pelanggan.....	14
3. Kualitas Pelayanan (Jasa) .....	22
B. Penelitian Terdahulu .....	25
C. Hipotesis .....	27

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

A. Subyek dan Obyek Penelitian .....	28
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	28
C. Jenis Data .....	29
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
E. Pengukuran Variabel Penelitian .....	30
F. Definisi Operasional Penelitian .....	31
G. Uji Instrumen Penelitian .....	34
H. Teknik Analisa Data dan Uji Hipotesis .....	35

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	40
B. Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian .....	56
C. Deskripsi Hasil Penelitian .....	58
1. Karakteristik Responden .....	59
2. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	61
3. Pembahasan .....	71

### **BAB V. PENUTUP**

A.. Kesimpulan .....	77
B . Keterbatasan .....	78
C. Saran .....	79

## DAFTAR TABEL

Tabel No.	Hal
4.1. Hasil Uji Validitas Harapan dan Kinerja .....	56
4.2. Hasil Uji Reliabilitas Harapan dan Kinerja .....	58
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
4.4. Karakteristik Reponden Berdasarkan Usia .....	59
4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
4.6. Karakteristik Respponden Berdsarkan Lamanya Menjadi Nasabah .....	61
4.7. Hasil Analisis Arithmetic Mean Dan Uji Independent Sample T-Test Variabel Reliability .....	62
4.8. Hasil Analisis Arithmetic Mean Dan Uji Independent Sample T-Test Variabel Responsiveness .....	64
4.9. Hasil Analisis Arithmetic Mean Dan Uji Independent Sample T-Test Variabel Assurance .....	65
4.10. Hasil Analisis Arithmetic Mean Dan Uji Independent Sample T-Test Variabel Tangible .....	66
4.11. Hasil Analisis Arithmetic Mean Dan Uji Independent Sample T-Test Variabel Empathy .....	67
4.12. Hasil Analisis Arithmetic Mean Dan Uji Independent Sample T-est Atribut Layanan Produk Shar-e .....	69