

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TABUNGAN *SHAR-E*
DI KANTOR POS DAN KEPUASAN NASABAH TABUNGAN *SHAR-E*
BANK MUAMALĀT INDONESIA CABANG YOGYAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I) Strata Satu
Pada Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam (EPI)
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

Dwi Lusiyanti

NPM: 20080730057

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

2012

NOTA DINAS

Lampiran : 4 eks. Skripsi

Yogyakarta, Januari 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 : Dwi Lusiyanti

NPM : 20080730057

Judul : “Analisis Kualitas Pelayanan Tabungan *Shar-e* di Kantor Pos dan Kepuasan Nasabah Tabungan *Shar-e* Bank Muamalat Indonesia Cabang Yogyakarta”

Setelah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat sarjana pada Fakultas Agama Islam, Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dwi Lusiyanti

NIM : 20080730057

Prodi : Ekonomi dan Perbankan Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini benar-benar 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, Januari 2012



Dwi Lusiyanti

NPM. 20080730057

Motto

JANGAN BERHENTI

UNTUK BERMIMPI

&

TERUS KEJARLAH

MIMPI ITU

KATA PENGANTAR

Segala puji hanyalah milik Allah SWT yang telah melimpahkan begitu banyak nikmat dan kemudahan pada penulisan sehingga Skripsi dengan judul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *Shar-e* Bank Muamalat Indonesia cabang Yogyakarta” akhirnya dapat terselesaikan.

Penulis menyadari betul bahwa keberhasilan penyusunan Skripsi ini tidak lepas adanya kerjasama serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Lembaga Perbankan Syariah yakni PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk cab. Yogyakarta, yang telah memberikan izin dalam penelitian ini.
2. Ibu Miftakhul Khasanah, STP., M.Si selaku Ketua Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian.
3. Ibu Rr. Sri Handari W, SE., M,Si selaku Dosen Pembimbing, yang telah membimbing selama proses penelitian dan penyusunan Skripsi ini hingga selesai.
4. Ayahanda Wagiran dan Ibunda Sumiyati tercinta yang telah banyak curahan cinta dan kasih sayang serata doa.

5. Mei Wahyuni sebagai kakak yang banyak memberi motivasi hingga penelitian ini selesai.
6. Teman-teman sejawat yang telah membantu dalam pembuatan rekening tabungan *Shar-e*.
7. Semua responden yang telah membantu pengisian kuesioner penelitian ini.
8. Semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan Skripsi ini

Penulis berdoa semoga semua pihak yang tersebut diatas yang telah memberikan banyak bantuannya mendapat balasan dari Allah SWT. Akhirnya penulis berharap semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang mau menggunakannya.

Yogyakarta, Januari 2012

Penulis



Dwi Lusiyanti

NPM. 2008073007

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PEANGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	V
ABSTRAK.....	vi
MOTTO.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	7
1. Konsep Kualitas Pelayanan.....	7
2. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	8
3. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	10
4. Pengukuran Kepuasan.....	10
5. Pengertian Bank.....	13
6. Profil PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk.....	14
7. Strategi Kualitas Pelayanan Bank.....	15
8. Kerjasama Dengan Kantor Pos.....	16
9. Pelayanan Kantor Pos.....	17
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	18
C. Hipotesis.....	21

1. Model Penelitian.....	23
--------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	24
B. Jenis Data.....	24
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	24
D. Teknik Pengumpulan Data.....	25
E. Pengukuran Variabel.....	25
1. Definisi Operasional Variabel.....	25
a. Daftar Kuesioner.....	25
b. Variabel Independent.....	26
c. Variabel Dependen.....	27
F. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	28
G. Teknik Penentuan Skala.....	28
H. Kualitas Instrumen.....	29
1. Uji Validitas.....	29
2. Uji Reliabilitas.....	30
I. Analisis Data Uji Hipotesis.....	30
1. Analisis Regresi Berganda.....	30
2. Uji T.....	31
3. Uji F.....	32
4. Uji Koefisien Determinan.....	34
5. Uji rata-rata untuk dua sampel bebas.....	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	35
1. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	35
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	36
3. Tujuan Berdiri Bank Muamalat Indonesia.....	36
4. Bentuk Produk Tabungan <i>Shar-e</i>	37
5. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	41
B. Analisis Deskriptif.....	52
1. Deskriptif Karakteristik Responden.....	52
2. Deskriptif Penafsiran Variabel Penelitian.....	61
a. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	63
1) Uji validitas.....	63
2) Uji Reliabilitas.....	68
C. Pengujian Hipotesis	69
1. Analisis Regresi Berganda.....	69
2. Uji T.....	70
3. Uji F	72
4. Koefisien Determinan	73

5. Uji t (uji beda).....	73
D. Pembahasan.....	76

BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	86
C. Keterbatasan.....	86

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.2	51
Tabel 4.3	53
Tabel 4.4	54
Tabel 4.5.....	55
Tabel 4.6.....	56
Tabel 4.7.....	57
Tabel 4.8.....	57
Tabel 4.9.....	58
Tabel 4.10.....	59
Tabel 4.11.....	60
Tabel 4.12.....	62
Tabel 4.13.....	63
Tabel 4.14.....	64
Tabel 4.15.....	65

Tabel 4.16.....	65
Tabel 4.17.....	66
Tabel 4.18.....	67
Tabel 4.19	67
Tabel 4.20.....	68
Tabel 4.21.....	70
Tabel 4.22.....	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Model Penelitian 1.....	23
Gambar 1.2 Struktur Organisasi BMI Cab. Yogyakarta.....	43