

PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus Pada 5 Bank Syariah)



SKRIPSI

Oleh:

UMAR HAMDANI HANAFI

NPM: 20090730071

FAKULTAS AGAMA ISLAM
PRODI MUAMALAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus Pada 5 Bank Syariah)**



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:

UMAR HAMDANI HANAFI

NPM: 20090730071

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PRODI MUAMALAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

NOTA DINAS

Lamp : 3 eks. Skripsi

Yogyakarta, 12 Mei 2017

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 : **Umar Hamdi Hanafi**

NPM : 20090730071

Judul : **PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA 5 BANK SYARIAH)**

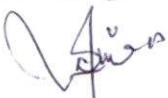
Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi Muamalat (Ekonomi dan Perbankan Islam) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing



Muhammad Zakiy S.EI., M.Sc.

PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : UMAR HAMDI HANAFI

Nomor Mahasiswa : 20090730071


Program Studi : MUAMALAT (EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM)

Judul Skripsi : **PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA 5 BANK SYARIAH)**

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, 12 Mei 2017

Yang membuat pernyataan


Hamdi Hanafi

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayahNya, sehingga skripsi tentang **“Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada 5 Bank Syariah)”** dapat diselesaikan dengan baik.

Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata-1 (S1) pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Atas bantuan dari berbagai pihak yang berkenan memberikan segala yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini, perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Terima kasih kepada kedua orang tua saya, Hamdi Hi. Ali Hanafi dan Suryati Hi. Salasa, yang telah memberikan semangat dan motivasi selama hidup saya.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Mahli Zainuddin, M.SI selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Syarif As'ad S.El., M.SI selaku Kaprodi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak selaku Muhammad Zakiy S.El., M.Sc. Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

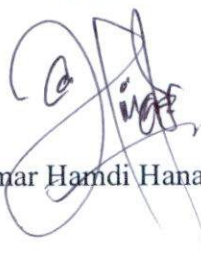
6. Saudara-saudaraku tercinta Rahima Humaira Hanafi, Chalid Hamdi Hanafi, Zubaidah Hanafi, M. Rezky Azkha Hanafi, Jamil Hanafi dan teman-teman dari ternate yang berada di kota Yogyakarta yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, yang telah memberikan masukan sehingga saya dapat menjadikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari akan kekurangsempurnaan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar kelak dikemudian hari dapat menghasilkan karya yang lebih baik.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Yogyakarta, 12 Mei 2017

Penulis



Umar Hamdi Hanafi

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Sejarah Pengertian Bank Syariah	7
2. Perilaku Konsumen	11
3. Pengertian Jasa	22
4. Kepuasan Pelanggan	34
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Pemikiran	36
D. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Populasi dan Sampel	38
1. Populasi	38
2. Sampel	38
C. Teknik Pengumpulan Data	39
1. Kuesioner	39
D. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	39
1. Teknik Penentuan Skala	39
2. Variabel Penelitian	40
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	43
1. Uji Validitas	43

E. Uji Validitas dan Reliabilitas	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reliabilitas	43
F. Metode Analisis Data	44
G. Uji Hipotesis Serentak (Uji F)	45
1. Menentukan Formulasi Ho dan Ha	45
2. Kesimpulan Keputusan	46
H. Alur Penelitian	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Deskripsi Responden	48
B. Hasil Pengujian Kuesioner	50
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reliabilitas	54
C. Analisis Data	56
1. Hasil Uji Asumsi Klasik	56
2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	59
3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	60
4. Pengujian hipotesis (Uji t)	61
5. Pengujian Simultan (Uji F)	62
D. Pembahasan	63
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	71