

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Wirobrajan)

THE INFLUENCE QUALITY SERVICE ON CONSUMER SATISFACTION

(Study on Costumer Bank Syariah Mandiri Branch Wirobrajan)

SKRIPSI

Disusun sebagai salah satu syarat

Untuk menyelesaikan program sarjana (SI)

Pada program sarjana Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

MOH DWI KURNIAWAN RIZQI

20120430251

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2016

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Wirobrajan)

THE INFLUENCE QUALITY SERVICE ON CONSUMER SATISFACTION

(Study on Costumer Bank Syariah Mandiri Branch Wirobrajan)

SKRIPSI

Disusun sebagai salah satu syarat

Untuk menyelesaikan program sarjana (S1)

Pada program sarjana Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

MOH DWI KURNIAWAN RIZQI

20120430251

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2016

SKIRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Wirobrajan)

THE INFLUENCE QUALITY SERVICE ON CONSUMER SATISFACTION

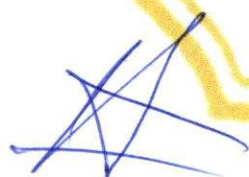
(Study on Costumer Bank Syariah Mandiri Branch Wirobrajan)

Diajukan oleh

MOH.DWI KURNIAWAN RIZQI

20120430251

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing



Drs.Hudiyanto

Tanggal 29 Maret 2016

NIK: 196011251987031003

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Moh. Dwi Kurniawan Rizqi

Nomor Mahasiswa : 20120430251

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Wirobrajan)**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang 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, 31 Maret 2016



Moh. Dwi Kurniawan Rizqi

Motto

Bila melihat alam yang indah ini, boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah swt mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui. (Qs. Al-Baqarah 2:216)

Keuntungan hakiki adalah keuntungan yang tidak hanya menguntungkan diri pribadi, tapi juga menguntungkan sebanyak mungkin hamba-hamba Allah lainnya. Usahakanlah apa yang menjadi nikmat tidak menjadi musibah bagi orang lain.

Meletakkan perhatian pada kelemahan – kelemahan dan kekurangan – kekurangan diri sendiri sama seperti berpegangan erat pada tangkai berduri.

KESUKSESAN bukan merupakan suatu TUJUAN tapi merupakan suatu PERJALANAN.

Totalitas, Loyalitas dan Professionalitas.

Bina diri bakti insani abdi illahi fastabiqul khairat

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini penulis persembahkan untuk:

1. *Bapak dan Ibu tercinta, terima kasih atas kasih sayang, do'a, bimbingan dan perhatian yang tak pernah berhenti yang akan selalu terabadikan selama hidup penulis.*
2. *Keluarga besarku semoga tali persaudaraan kita tetap abadi.*
3. *Sahabat-sahabatku dan teman-temanku, terima kasih atas support dan kebersamaannya.*
4. *Almamaterku termakasih telah menjadi tempat untuk aku berkarya.*

KATA PENGANTAR

Assalammu'aliakum Wr.Wb.

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadir Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah nya kepada penulis, sehingga skripsi dengan judul “ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI CABANG WIROBRAJAN)” ini dapat terselesaikan dengan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Nano Prawoto,S.E.,M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr.Imammuddin Yuliadi,M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Hudyanto, selaku pembimbing Utama yang telah dengan ikhlas memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.

5. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca akan penulis terima dengan senang hati demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca semua.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Perbankan.....	11
2. Jasa.....	22
3. Kepuasan Nasabah.....	31
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	35
C. Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	40

A. Obyek/Subyek Penelitian.....	40
B. Jenis Data.....	40
C. Teknik Pengambilan Data.....	40
D. Teknik Pengumpulan Data.....	43
E. Definisi Operasional Variabel.....	44
F. Uji Kualitas Instrumen Data.....	47
1. Uji Validitas.....	47
2. Uji Reliabilitas.....	47
G. Uji Hipotesis dan Analisi Data.....	48
1. Uji Asumsi Klasik.....	48
2. Analisis Data.....	50
BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK/SUBYEK PENELITIAN.....	54
A. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri.....	54
B. Visi Misi Bank Syariah Mandiri.....	56
C. Prinsip Operasional.....	57
D. Nilai-nilai Perusahaan.....	58
E. Produk-produk Bank Syariah Mandiri Cabang Wirobrajan.....	59
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
A. Uji Validitas.....	65
B. Uji Reliabilitas.....	67
C. Uji Asumsi Klasik.....	68
1. Uji Normalitas.....	68
2. Uji Multikolinieritas.....	69
3. Uji Heteroskedasitas.....	70
D. Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
E. Uji F(Uji Simultan).....	73
F. Koefisien Determinasi (R^2).....	73
G. Uji t.....	74
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	76

A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Karakteristik Jasa dan Implikasi Manajemen.....	23
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 5.1	Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 5.2	Hasil Uji Reabilitas.....	67
Tabel 5.3	Hasil Uji Normalitas.....	68
Tabel 5.4	Hasil Uji Multikolinieritas.....	69
Tabel 5.5	Hasil Uji Heteroskedasitas.....	70
Tabel 5.6	Hasil Regresi.....	71
Tabel 5.7	Hasil Uji F.....	73
Tabel 5.8	Hasil Koefisien determinasi (R^2).....	73
Tabel 5.9	Hasil Uji t.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER

LAMPIRAN 2 DATA RESPONDEN

LAMPIRAN 3 TABULASI DATA

LAMPIRAN 4 HASIL OUTPUT SPSS16