

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, ATRIBUT PRODUK,  
KUALITAS KOMUNIKASI, BEBAN MARGIN/BAGI HASIL/SEWA  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BAITUL MAAL WAT TAMWIL  
(Study Pada Pedagang di Pasar Beringharjo Yogyakarta)**

***THE INFLUENCES SERVICES QUALITY, PRODUCT ATRIBUTE,  
COMMUNICATION QUALITY, PROFIT SHARING/YIELDS/RENT  
TOWARD CUSTOMERS LOYALTY OF BAITUL MAAL WAT TAMWIL  
(Study on merchant at Beringharjo market Yogyakarta)***

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Universitas  
Muhammadiyah Yogyakarta**



**Oleh :**

**TEGAR PAMUNGKAS**

**20130420426**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Tegar Pamungkas

Nomor Induk Mahasiswa : 20130420426

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, ATRIBUT PRODUK, KUALITAS KOMUNIKASI, BEBAN MARGIN/BAGI HASIL/SEWA TERHADAP LOYALITAS NASABAH BAITUL MAAL WAT TAMWIL (Studi pada Pedagang Pasar Beringharjo Yogyakarta).”** 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 secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh oranglain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 22 Maret 2017

Tegar Pamungkas

## **MOTTO**

**“MAN JADDA WA JADDA”**

(Barang siapa yang bersungguh-sungguh maka ia akan mendapatkannya)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan mereka sendiri”

(Q.S Ar-Ra'd: 11)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al- Insyirah: 5-6)

“Bermimpilah setinggi langit jika engkau terjatuh maka engkau akan terjatuh di antara bintang-bintang.”

(Ir. Soekarno)

“Apabila anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri”

(Benyamin Franklin)

Hasil tidak selalu menentukan akhir, kadang proses tersebut dapat memperluas jalan”

(Shin Seijuro, Eyeshield21)

“Manusia itu kuat, Karena memiliki kemampuan untuk merubah dirinya sendiri.”

(Saitama sensei OPM)

**From Zero to SUPERHERO !**

(Tegar Pamungkas)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas selesainya jenjang S1 ini, saya Tegar Pamungkas mengucapkan banyak terima kasih kepada:

- Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya diberikan kesehatan, kemudahan, dan kelancaran untuk bisa menyelesaikan karya sederhana ini dengan baik dan lancar.
- Kedua orang tuaku tercinta Bapak Darsono dan Ibu Sri Budiyati yang telah sabar mendidikku dan selalu mendoakan agar aku bisa menjadi orang yang sukses dan berguna. Aminn...
- Kakak – kakak ku tercinta Vonny Anggistya dan Kendhy Sadewa yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam mengerjakan karya sederhana ini.
- Keluarga besarku yang sudah memberikan semangat dan motivasi untukku dalam mengerjakan karya ini.
- Sahabat seperjuangan sekaligus teman satu genk HIMCU dalam menyelesaikan skripsi ini (Latep, Ari, Ucup, Vhauzan, Ivan, Ardit, Yoga, Candra, Sulthon)
- Teman-teman akuntansi J dari semester 1 (Yanda, Metika, Koko dkk) hahaha....
- Sahabat dari SMA (Eriq Luthfi Efendy, Edvan Raditya Himawan ) yang selalu ada saat aku butuh kalian. Hahah
- Teman-teman Pendowo 5 hotel and resort (KOS) Rizal, Handika, Supri dll
- Semua teman-teman Akuntansi UMY 2013 yang tidak bisa disebutkan satu-satu, terimakasih atas semua doa dan dukungannya.
- Dosen pembimbingku Bapak Rizal Yaya, S.E, M.Sc., Ph.D., Ak., C.A., yang telah sabar dan memberikan kemudahan untukku dalam menyelesaikan karya ini.
- Semua Dosen Akuntansi UMY yang telah memberikan ilmu bermanfaat bagiku, semoga Bapak dan Ibu Dosen sekalian mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Aminn...
- Para Pedagang di Pasar Beringharjo, Yogyakarta yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

**Terima Kasih Kalian Luar Biasa !!**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah Penelitian.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. LANDASAN TEORI.....	8
1. Pemasaran Jasa.....	8
2. Teori Stakeholders.....	9
3. Teori Persepsi.....	10
4. Loyalitas Nasabah.....	12
B. PENURUNAN HIPOTESIS.....	16
A. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah BMT ...	16
B. Atribut Produk Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah BMT.....	18
C. Kualitas Komunikasi Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah BMT ..	19

D. Margin/Bagi Hasil/ Sewa Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah BMT .....	23
C. PENELITIAN TERDAHULU.....	27
D. KERANGKA BERPIKIR .....	30
METODE PENELITIAN.....	31
A. Objek Penelitian .....	31
B. Jenis Data.....	31
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	31
D. Teknik Pengumpulan Data .....	32
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
A. Variabel Independen.....	32
B. Variabel Dependen .....	34
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	35
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	38
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian .....	38
B. Uji Kualitas Data .....	47
Analisis Deskriptif.....	47
C. Uji Validitas.....	49
Variabel Loyalitas Nasabah.....	49
Variabel Kualitas Pelayanan.....	50
Variabel Atribut Produk .....	50
Variabel Kualitas Komunikasi .....	51
Variabel Beban Margin/Bagi Hasil/Sewa .....	52
D. Uji Reliabilitas.....	53
E. Uji Asumsi Klasik.....	54
F. Uji Hipotesis.....	57
G. Pembahasan .....	61
SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....	65
A. Kesimpulan.....	65

B. Saran .....	65
C. Keterbatasan Penelitian .....	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 4. 1 Analisis Pengembalian Kuesioner .....	38
Tabel 4. 2 Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4. 3 Kategori Responden Berdasarkan Usia .....	40
Tabel 4. 4 Kategori Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	41
Tabel 4. 5 Kategori Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	42
Tabel 4. 6 Kategori Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pedagang .....	43
Tabel 4. 7 Kategori Responden Berdasarkan Penjualan/Bulan .....	44
Tabel 4. 8 Aspek Loyalitas Nasabah.....	45
Tabel 4. 9 Tabel Analisis Deskriptif .....	47
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah .....	49
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	50
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Atribut Produk.....	50
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Komunikasi .....	51
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Beban Margin/Bagi Hasil/Sewa .....	52
Tabel 4. 15 Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov (1-KS).....	54
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolieritas .....	55
Tabel 4. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas melalui Uji Glejser .....	56
Tabel 4. 19 Koefisien Determinasi (Adjusted R2).....	57
Tabel 4. 20 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) .....	58
Tabel 4. 21 Hasil Persamaan Regresi Linear Berganda.....	59



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	30
------------------------------------	----

