

**PENGARUH BIAYA BERALIH, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH  
MANDIRI**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu guna memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I) Strata Satu  
pada Prodi Muamalat Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh :

**Mulyati**

**NPM: 20140730206**

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

**2017**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Mulyati  
Nomor Mahasiswa : 20140730206  
Program Studi : Muamalat Konsentrasi Ekonomi dan Perbankan Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "*Pengaruh Biaya Beralih, Persepsi Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri*" 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, 1 Desember 2017

Yang membuat pernyataan



Mulyati

## MOTTO

*“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari sesuatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain dan hanya kepada Tuhanmu-lah hendaknya kamu berharap.”*

(QS. Al- Insyirah 94: 6-8)

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, kekuatan serta petunjuknya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Proses penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan serta bantuan banyak pihak, mengingat keterbatasan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa syukur dan berterimakasih kepada Keluargaku ayahanda yang saya banggakan Drs.Tamziddun Usman dan ibunda tercinta Hadne S.Pd yang telah memberikan dukungan moril maupun materi, kasih sayang yang tiada henti, perhatian, teladan, serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan anakda, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
NOTA DINAS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN KEASLIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
MOTTO .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERSEMBAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
ABSTRAK .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN... <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Pertanyaan Penelitian .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI.....	10
A. Tinjauan Pustaka .....	10
B. Kerangka Teori.....	16
1. Pemasaran.....	17
2. Biaya Beralih .....	20

3. Persepsi Harga .....	24
4) Kualitas Layanan .....	28
5) Kepuasan Nasabah .....	30
C. Pengembangan Hipotesis .....	33
1. Pengaruh biaya beralih terhadap kepuasan nasabah.....	33
2. Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan nasabah .....	33
3. Pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.....	34
BAB III .....	36
METODOLOGI PENELITIAN.....	36
A. Desain Penelitian.....	36
B. Populasi dan Sampel .....	36
C. Teknik Pengumpulan Data.....	38
D. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian .....	39
1. Variabel Independen (X) .....	39
2. Variabel Dependen (Y) .....	41
E. Pengujian Instrumen.....	42
1. Uji Validitas .....	42
2. Uji Reliabilitas.....	43
F. Uji Asumsi Klasik .....	44
1. Uji Normalitas .....	44
2. Uji Multikolinieritas .....	45
3. Uji Heteroskedastisitas .....	45
G. Metode Analisis Data.....	47
BAB IV .....	48
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Gambaran Umum Karakteristik Responden .....	48
B. Uji Validitas .....	51
C. Uji Reliabilitas .....	54
D. Statistik Deskriptif .....	55
E. Uji Normalitas .....	57

F. Uji Multikolinieritas.....	58
G. Uji Heteroskedastisitas .....	59
H. Hasil Pengujian Hipotesis .....	60
I. Pembahasan Hasil Penelitian .....	63
BAB V.....	67
PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan .....	67
B. Kelemahan dan Saran Peneliti Selanjutnya.....	68
C. Implikasi Majerial .....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	70
LAMPIRAN.....	74

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 2. 2 Perbedaan Penetapan Harga Bank Syariah dan Konvensional .....	27
Tabel 3. 1 Skala Likert .....	38
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Status Nasabah.....	48
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	50
Tabel 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	50
Tabel 4. 5 Jumlah Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	51
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Validitas .....	52
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	54
Tabel 4. 8 Mean dan Koefisien Korelasi Antar Variabel.....	55
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	58
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Koefisien Regresi Berganda .....	60
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi .....	62
Tabel 4. 12 Hasil Uji Simultan.....	62



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka konseptual penyusunan hipotesis.....	35
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	57
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	59

