

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUK *FUNDING* TERHADAP

KEPUASAN NASABAH

(STUDI KASUS DI BPRS AMAL MULIA YOGYAKARTA)



SKRIPSI

OLEH :

AYU MUSTIKA KHOIRUNNISA

NPM : 20070730004

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

FACULTY OF ECONOMICS AND ISLAMIC BANKING

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUK *FUNDING*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI KASUS DI BPRS AMAL MULIA YOGYAKARTA)**



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

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUK FUNDING TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(STUDI KASUS PADA BPRS AMAL MULIA YOGYAKARTA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa

Ayu Mustika Khoirunnisa

NPM

20070730004

Program Studi/Jurusan

Ekonomi dan Perbankan Islam (Syariah)

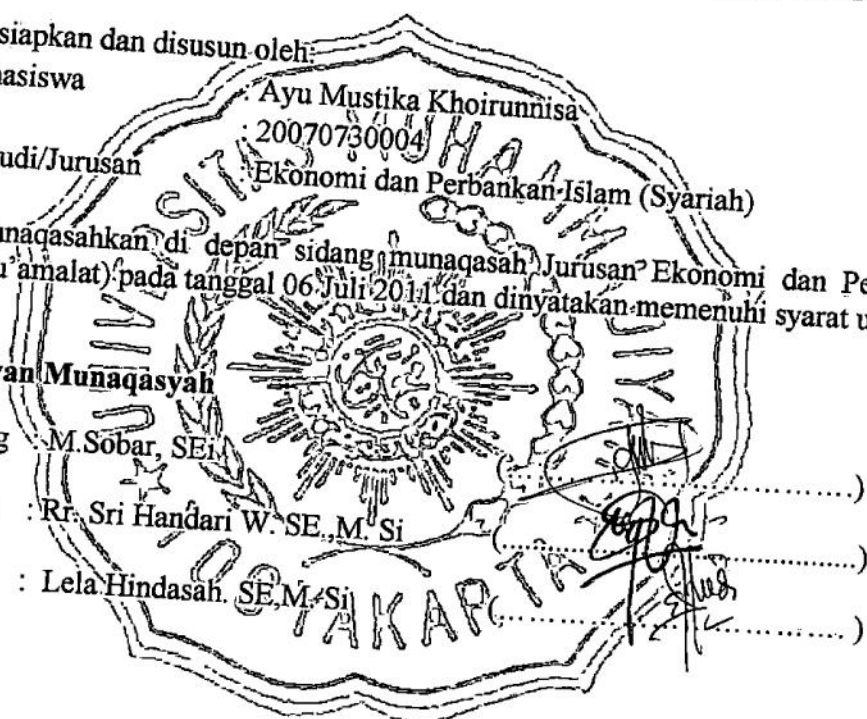
Telah dimunaqasahkan di depan sidang munaqasah Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam (Syariah Mu'amat) pada tanggal 06 Juli 2011 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Sidang Dewan Munaqasyah

Ketua Sidang : M. Sobar, SE

Pembimbing : Rr. Sri Handari W. SE, M. Si

Penguji : Lela Hindasah, SE, M. Si



Yogyakarta, 28 Juli 2011

Fakultas Agama Islam

Jurusan Ekonomi Perbankan Islam (Syariah)

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan

Muh. Samsudin, S. Ag. M. Pd

NOTA DINAS

Lampiran : 4 eks. Skripsi

Yogyakarta, 25 Juni 2011

Hal : Persetujuan

Kepada yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammdiyah Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Ayu Mustika Khoirunnisa

NPM : 20070730004

Judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk *Funding* Terhadap Kepuasan Nasabah"
(Studi Kasus pada BPRS Amal Mulia Yogyakarta)

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana Fakultas Agama Islam Jurusan Ekonomi Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

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

Wassalamu'alaikum wr.wb

HALAMAN MOTTO

Al Baqarah ayat 269 :

يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا وَمَا
يَذَّكَّرُ إِلَّا أُولُو الْأَلْبَابِ ﴿٢٦٩﴾

“Allah menganugerahkan Al Hikmah (pemahaman yang dalam tentang Al quran dan As Sunnah) kepada siapa yang Dia kehendaki. Dan barang siapa yang dianugerahi al Hikmah itu, ia benar-benar telah dianugerahi karunia yang banyak. Dan hanya orang-orang yang berakal yang dapat mengambil pelajaran”.

Al A'raf ayat 56 :

وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا وَادْعُوهُ خَوْفًا وَطَمَعًا إِنَّ رَحْمَتَ
اللَّهِ قَرِيبٌ مِّنَ الْمُحْسِنِينَ ﴿٥٦﴾

“Sesungguhnya rahmat Allah SWT amat dekat kepada orang-orang yang berbuat baik”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil'Alamin puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta senantiasa memberikan petunjuk ke jalan kebenaran. Saya persembahkan karya ini untuk:

1. Bapak dan ibu yang selalu ayu sayangi dan cintai yang dengan jerih payah dan air matanya senantiasa mendoakan ayu untuk menjadi yang terbaik. Tiada satupun yang bisa menggantikan kasih sayang dan pengorbanan kalian. Maafkan ayu, ibu dan bapak kalau selama ini ayu belum bisa menjadi seorang anak yang berbakti. Sesungguhnya didalam hati ayu, ayu ingin sekali membahagiakan kalian.
2. Keluarga besar yang ada di Jogja yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada ayu disaat ayu berada dalam keputus asaan. Terutama kepada Pakde Helmi dan keluarga yang sudah memberikan bantuan kepada ayu dan masukan kepada ayu. Buat Om Agus dan Lek Atik terima kasih selama ayu menjalani skripsi ini kalian sudah memberikan bantuan printer kepada ayu dan sudah memberikan support dan dukungan untuk ayu, dan untuk keluarga besar yang lainnya terima kasih support dan doa kalian untuk ayu.
3. Buat adik-adikku...sitta, tia, deasy, fitri maafin mbak ayu kalau selama ini mbak ayu belum bisa menjadi seorang kakak yang baik untuk kalian. Selama ini mbak ayu selalu menyakiti perasaan kalian dengan keegoisan pada diri mbak ayu. Dan untuk kakakku Intan, maafin ayu juga belum bisa menjadi seorang adek yang bisa di andalkan dan ayu selalu mengecewakan mbak.
4. Buat teman-teman ayu di UMY ini yang ayu sayangi, terima kasih kepada kalian semua telah memberikan dukungan rohani dan jasmani untuk ayu selama di perkuliahan ini. Tanpa bantuan kalian semua mungkin ayu oak bisa

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Segala puji hanya bagi Allah Tuhan Penguasa Semesta, akhirnya penulis mampu menyelesaikan karya ilmiah skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan untuk meraih gelar sarjana (S1) yaitu Sarjana Ekonomi Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak. Tanpa mereka, penulis tidak akan mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Terima kasih saya haturkan kepada:

1. Drs. Muh. Samsudin, S.Ag. M. Pd, selaku Ketua Dekan jurusan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Drs. Muhammad Mas'udi, S.Ag.M.Pd, selaku Wakil Ketua jurusan Ekonomi Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Sri Handari, SE. M. Si, selaku dosen pembimbing yang dengan kebaikan hati, kesabaran dan segenap bantuannya untuk memberikan bimbingan hingga selesainya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu menyemangati dan mendoakan ayu.
5. Segenap keluarga besar Jogja yang selalu memberikan bantuan dan mendoakan ayu.
6. Semua teman dan sahabat yang telah membantu terselesainya skripsi ini

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL JUDUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
ABSTRACT	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Masalah	6
D. Manfaat Penelitian	7

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan	8
B. Kepuasan Pelanggan	10

C. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	13
D. Dimensi Kualitas Jasa dalam Perspektif Islam	15
E. Pengertian Bank	20
F. Pengertian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	20
G. Pengertian Funding dan Dana bank	23
H. Produk Funding BPRS	24
I. Sumber-sumber Dana Bank	29
J. Strategi Pemasaran untuk memuaskan nasabah	30
K. Penelitian Terdahulu	31
L. Hipotesis	37
M. Model Penelitian	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	39
B. Sifat Penelitian	39
C. Populasi dan Sampel	39
D. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan data	40
E. Definisi Operasional	40

F. Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas 42

2. Uji Reliabilitas 43

G. Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Berganda 44

2. Uji t 45

3. Uji F 45

4. Koefisien determinasi 46

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Berdirinya BPRS Amal Mulia 47

2. Motto, Visi dan Misi BPRS Amal Mulia48

3. Letak Geografis 49

4. Budaya Perusahaan 49

5. Prinsip Operasional 50

6. Produk dan Layanan 50

7. Prosedur 56

8 Hubungan Kerjasama 58

9. Pimpinan dan Staff BPRS Amal Mulia	58
B. Hasil Penyebaran Kuesioner	59
C. Kualitas Instrumen	
1. Uji validitas.....	60
2. Uji Reliabilitas	61
D. Karakteristik Responden	62
E. Uji Hipotesis	
1. Uji t	64
2. Uji F	68
3. Koefisien Determinasi	69
F. Pembahasan	70

BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	78
B. Keterbatasan Penelitian.....	79
C. Saran	80

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4.2 Hasil Uji Reabilitas.....	62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden.....	63
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....	65
Tabel 4.5 Hasil Uji Anova	68