

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI
BPRS YOGYAKARTA
(STUDI KASUS PADA BPRS AMAL MULIA, BPRS DANA
HIDAYATULLAH, BPRS FORMES)**

SKRIPSI



Oleh:

NIA ZULINDA

NIM : 20070730031

PROGRAM STUDI EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI
BPRS YOGYAKARTA
(STUDI KASUS PADA BPRS AMAL MULIA, BPRS DANA
HIDAYATULLAH, BPRS FORMES)**

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi salah satu syarat
Guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.EI) Strata Satu
Pada Fakultas Agama Islam
Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam (Mu'amalat)
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Oleh:

NIA ZULINDA

NIM : 20070730031

PROGRAM STUDI EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

NOTA DINAS

Hal : Persetujuan Yogyakarta, 27 Juni 2011

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 : Nia Zulinda

NPM : 20070730031

Judul : "Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Nasabah di BPRS
Yogyakarta

(Studi Kasus pada BPRS Amal Mulia, BPRS Dana Hidayatullah,
BPRS Formes)

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 Fukultas,dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasahkan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Pembimbing



PENGESAHAN

Skripsi Berjudul
**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH DIBPRS
YOGYAKARTA
(STUDI KASUS PADA BPRS AMAL MULIA, BPRS DANA
HIDAYATULLAH, BPRS FORMES)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Nia Zulinda
NPM : 20070730031
Program Studi/Jurusan : Ekonomi dan Perbankan Islam (Syariah)

Telah dimunaqasyahkan di depan sidang munaqasyah Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam (Mu'amalat) pada tanggal 27 Juni 2011 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

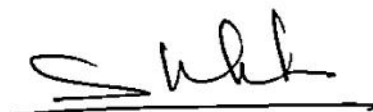
Sidang Dewan Munaqasyah

Ketua Sidang : Drs. Muh. Mas'udi, M. Ag. (.....)
Pembimbing : Rr. Sri Handari W. SE., M. Si. (.....)
Penguji : Drs. Muhsin Hariyanto, M. A.g (.....)

Yogyakarta, 27 Juni 2011

Fakultas Agama Islam
Jurusan Ekonomi Perbankan Islam (Mu'amalat)
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan



Muh. Syamsudin, S. Ag. M. Pd

MOTTO

*“Orang yang cerdas adalah yang selalu menjaga dirinya dan beramal
untuk bekal sesudah mati,
sedangkan orang yang bodoh ialah yang hanya mengikuti hawa
nafsunya tetapi ia
mengharapkan berbagai harapan kepada Allah.”
(HR. At-Tirmidzi)*

وَالْعَصْرِ ﴿١﴾ إِنَّ الْإِنْسَانَ لِرَبِّهِ لَكَنُفٍ ﴿٢﴾ خُسْرٍ ﴿٣﴾ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ
وَتَوَاصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ ﴿٤﴾

**“ Demi masa. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam
kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal
shaleh dan nasihat-menasihati supaya mentaati kebenaran dan
nasihat-menasihati supaya menetapi kesabaran”**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua saya Bapak Saidi, S.Pd dan Ibu Mawarti, S.Pd yang selalu mendoakan, membimbing dan mendukung dengan cinta dan kasih sayang yang tak pernah berhenti. Kebahagiaan kalian adalah tujuan hidupku. Terima kasih untuk semuanya ...

Kepada Adikku Ika Ardina yang telah memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis.

Seluruh keluarga besarku yang ada di KALIMANTAN BARAT, terima kasih atas segala doa dan dukungannya.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alikum Wr.Wb

Alhamdulillah puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI BPRS YOGYAKARTA (STUDI KASUS PADA BPRS AMAL MULIA, BPRS DANA HIDAYATULLAH, BPRS FORMES) ". Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan studi jenjang Strata (S1) Program Studi Ekonomi perbankan Syariah (EPI) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis tidak akan berhasil tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapakku Saidi, S.Pd dan Ibuku Mawarti, S.Pd dan Adikku Ika Ardina yang telah memberikan doa, semangat serta motivasi kepada penulis selama penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Ir. Dasron Hamid, M. Sc, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Muhammad Samsudin, S.Ag., M.Ag, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Muhammad Mas'udi, S.Ag., M.Ag, selaku kepala Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ibu Rr. Sri Handari W., SE., M. Si, selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya ditengah-tengah kesibukan yang begitu padat

untuk memberikan bimbingan dan pengarahan hingga selesainya tugas akhir ini.

6. Bapak H. Noor Aslan, SE, MM, selaku direktur utama BPRS Amal Mulia Sejahtera Yogyakarta dan Bapak Sehat santoso, SE, selaku direktur BPRS Amal Mulia Yogyakarta. Serta segenap staf dan keluarga besar BPRS Amal Mulia Yogyakarta.
7. Ibu Lilis Erwiyati, SE, selaku direktur utama BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta dan Ibu Ita Yulianti, SH, selaku direktur BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta. Serta segenap staf dan keluarga besar BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta.
8. Bapak Muhammad Rosyid, S.Ag, selaku direktur utama BPRS Formes Yogyakarta dan Bapak Muhammad Abdul Aziz, selaku direktur BPRS Formes Yogyakarta. Serta segenap staf dan keluarga besar BPRS Formes Yogyakarta.
9. Bapak dan Ibu dosen EPI, seluruh staf Tata Usaha dan karyawan FAI UMY .
10. Kepada Andi Indarto yang selalu memberikan semangat dan dukungannya selama penyelesaian skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan FAI. PAI, KPI, terkhusus EPI 2007: Reza, Eko, Giri, Adly, Irwan, Zen, Mohan, Andi, Devi, Danu, Jun, Agan, Amriza, Faisal, Rais, Fais, Luxmi, Karin, Flora, Alvie, Fenny, Cicik, Lia, Revi, Ana, Nana, Astuti, Ayu, Rohana, Rea, Husna, Amel, Rully, Yuli, Puput, Ria, Wahyu (Almh).
12. Sahabat-sahabatku yang tercinta: Yeppiee, Kayieen, Nganing, Mbak Eyien, Yussie, Gayieeh, Cuyee, Heru, Meonk. Thanks untuk suportnya kawan , 1 Love U
13. Buat teman-teman GANGGA (gabungan angkatan tiga) dan anak-anak Kalimantan Barat.

Semoga semua amal baik tersebut mendapatkan balasan dan ridho dari Allah SWT dan semoga juga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca

serta dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan kemajuan masyarakat khususnya ekonomi islam. Semua yang benar itu adalah dari Allah SWT dan kekurangan itu dari diri pribadi penulis.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN NOTA DINAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Sistematika Pembahasan	6
BAB 11 LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Bank Syariah	8
B. Kualitas Pelayanan	9
1. Pengertian kualitas pelayanan	9
2. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam	12

C. Kepuasan Pelanggan	17
1. Pengertian kepuasan pelanggan.....	17
2. Faktor-faktor yang mendorong kepuasan pelanggan	19
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	21
4. Pengukuran kepuasan pelanggan	23
5. Strategi kepuasan nasabah.....	24
D. Prilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi islam.....	27
E. Penelitian Terdahulu	28
F. Kerangka Berfikir.....	30
G. Hipotesis	31

BAB 111 METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian	32
B. Sifat Penelitian	32
C. Subyek Penelitian	33
D. Tehnik Pengumpulan Data.....	33
E. Sumber Data	33
F. Variabel Penelitian	34
G. Teknik Pengukuran dan Pengujian Instrumen.....	36
1. Teknik pengukuran.....	36
2. Pengujian instrumen.....	36
H. Analisis Data	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil BPRS Amal Mulia Yogvakarta	39
--------------------------------------	----

1. Sejarah Berdirinya BPRS Amal Mulia	39
2. Motto, Visi dan Misi BPRS Amal Mulia	40
3. Letak Geografis	41
4. Budaya Perusahaan	41
5. Prinsip Operasional	41
6. Produk dan Layanan	42
7. Prosedur	47
8. Hubungan Kerjasama	49
B. Profil BPRS Dana Hidayatullah	49
1. Sejarah Berdirinya BPRS Dana Hidayatullah	49
2. Visi dan Misi BPRS Dana Hidayatullah	50
3. Tujuan dan Sasaran BPRS Dana Hidayatullah	51
4. Letak Geografis	52
5. Produk-Produk BPRS dana Hidayatullah	52
C. Profil BPRS Formes	57
1. Sejarah Berdirinya BPRS Formes	57
2. Visi dan Misi BPRS Formes	58
3. Struktur Organisasi BPRS Formes	59
4. Makna Logo/Budaya Perusahaan BPRS Formes	60
5. Budaya Kerja BPRS Formes	61
6. Informasi Umum Tentang BPRS Formes	62
7. Perkembangan Daya Insani BPRS Formes	63
8. Produk-Produk BPRS Formes	65

D. Deskriptif Data	67
E. Uji Instrumen	75
1. Uji Validitas	75
2. Uji Reliabilitas.....	76
F. Analisis Data, Hipotesis dan Pembahasan	77
1. Analisis Data	77
2. Pengujian Hipotesis.....	80
3. Pembahasan	90

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	94
B. Saran	96

DAFTAR TABEL

Table 4.1 Pengelompokan Emas	55
Tabel 4.2 Deskriptif Responden	68
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	75
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 4.5 Dimensi Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	77
Tabel 4.6 Hasil Perbandingan (Tangibles)	80
Tabel 4.7 Hasil Perbandingan (Reliability)	82
Tabel 4.8 Hasil Perbandingan (Responsiveness)	84
Tabel 4.9 Hasil Perbandingan (Assurance)	86
Tabel 4 10 Hasil Perbandingan (Empathy)	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Siklus Kepuasan Pelanggan	12
Gambar 2.2 Diagram Service Quality Spells Profits.....	25
Gambar 2.3 Kerangka Berfikir	30