

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS DAN KEPUASAN NASABAH DI BMT BINA IHSANUL
FIKRI YOGYAKARTA**



SKRIPSI

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

Oleh :

Tresna Maulina Agustina

NPM: 20140730068

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PRODI EKONOMI SYARIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

NOTA DINAS

Lamp : 3 eks. Skripsi

Yogyakarta, 15 Agustus 2018

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Assalmu'alaikum wr.wb.

Setelah saya menerima dan memberikan bimbingan, maka skripsi saudara:

Nama : **TRESNA MAULINA AGUSTINA**

Nim : **20140730068**

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS DAN KEPUASAN NASABAH DI
BMT BINA IHSANUL FIKRI YOGYAKARTA**

telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Prodi
Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat
diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Dosen Pembimbing

Syarif As'ad, S.E.I., M.SI.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS DAN KEPUASAN NASABAH DI BMT BINA IHSANUL
FIKRI YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Tresna Maulina Agustina

NPM : 20140730068

Telah dimunaqasahkan di depan Sidang Munaqasah Program studi Ekonomi Syariah Pada tanggal 23 Agustus 2018 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima :

Sidang Dewan Munaqasyah Skripsi

KetuaSidang : Aqidah Asri Suwarsi, S.E., M.E. (.....)
Pembimbing : Syarif As'ad, S.E.I., M.S.I (.....)
Penguji : Drs. Muhsin Hariyanto, M.Ag. (.....)

Yogyakarta, 23 Agustus 2018

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan

Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag.

NIK: 19680212199202113016

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya,

Nama : Tresna Maulina Agustina

Nomor Mahasiswa : 20140730068

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS DAN KEPUASAN NASABAH DI
BMT BINA IHSANUL FIKRI YOGYAKARTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana 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, 15 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan

Tresna Maulina Agustina

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.

(Q.S Al-Baqarah : 153)

Jika ingin mencapai kesuksesan, belajarlah untuk sabar. _Anonim

Setiap prestasi dimulai dengan keputusan untuk mencoba. _Anonim

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Skripsi ini saya persembahkan untuk bapak yang saya banggakan Djuhar Rosidin, mamahku tersayang N. Nonok Romanan S.Pd.I, dan adikku-adiku Anisa Fauziah Apriani dan Asyraf Naufal Fadlurrahman atas semua doa-doa dan semangat yang selalu diberikan untukku sehingga bisa menyelesaikan studi ini”.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas dan Kepuasan Nasabah di BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta”**. Serta tak lupa shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa kita ke alam yang penuh keberkahan ini.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E) Strata satu pada Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Peneliti menyadari terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, hal ini dikarenakan keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti.

Dalam penyusunan penelitian tugas akhir ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik berupa moril maupun materil yang sangat berarti dalam penyusunan penelitian tugas akhir ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Djuhar Rosidin dan Ibu N.Nonok Romanah S.Pd.I atas semua doa, pengorbanan, semangat, dukungan moril dan materil yang selalu diberikan. Serta kepada adik saya Anisa

Fauziah Apriani dan Asyraf Naufal Fadlurrahman atas doa dan semangatnya.

2. Keluarga ku Teh Ina, A Anwar, Bi Tati, Mang Wawan, A Egi dan semuanya yang tidak bisa disebutkan terimakasih telah memberi dukungannya.
3. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budianto, MP. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag selaku Dekan Fakultas Agama Islam.
5. Ibu Dr. Maesyaroh, M.A selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah.
6. Bapak Syarif As'ad, S.E.I, M.SI selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya untuk membimbing, memberi saran, dan petunjuk yang sangat berarti untuk peneliti selama penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Agama Islam yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan keteladanan dengan penuh keikhlasan kepada peneliti.
8. Kepada pimpinan dan staf BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta yang telah membantu dalam proses penelitian pada skripsi ini.
9. Kepada pimpinan dan staf BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta cabang Berbah yang telah membantu dalam proses pengambilan data selama penelitian.

10. Kepada sahabat-sahabat ku Yuni Septi Nurhayati, Siti Anisah dan Anisa Aprani yang telah memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Kepada teman-teman kelas EPI B 2014 yang telah berjuang bersama selama perkuliahan.
12. Dan juga semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang juga turut untuk memberikan dukungan dan doanya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata, peneliti mengucapkan banyak terimakasih dan semoga Allah subhanahu Wata'ala membalas semua kebaikan semua pihak yang telah membantu. Dan peneliti berharap semoga penelitian tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 15 Agustus 2018

Peneliti,

Tresna Maulina Agustina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
NOTA DINAS.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT	xvii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Praktis	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu	8
B. Landasan Teori	11
1. Kualitas Pelayanan	11
2. Promosi	15
3. Loyalitas Nasabah	19
4. Kepuasan Nasabah	21
C. Pengembangan Hipotesis Penelitian	24
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah	24
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	25
3. Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah	25
4. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah	25
D. Kerangka Pemikiran	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	27
B. Populasi dan Sampel	27
1. Populasi	27
2. Sampel	28
C. Jenis dan Sumber Data	29
1. Data Primer	29

2. Data Sekunder	29
D. Teknik Pengumpulan Data	29
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
F. Uji Instrumen	34
1. Uji Validitas	34
2. Uji Reliabilitas	34
G. Uji Asumsi Klasik	35
1. Uji Normalitas	35
2. Uji Multikolinearitas	35
3. Uji Heteroskedastisitas	36
H. Uji Analisis Data	36
1. Analisis Regresi Linear Berganda	36
2. Uji Signifikansi Parameter Individual	37

BAB IV HASIL DAN ANALISIS PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	38
B. Struktur Organisasi Baitul Maal Wa Tamwil Bina Ihsanul Fikri	40
C. Susunan Kepengurusan BMT BIF Yogyakarta	40
D. Alamat Kantor BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta	42
E. Hasil Penyebaran Kuisisioner	43
F. Karakteristik Responden	44
G. Uji Validitas	46
H. Uji Reliabilitas	48

I. Uji Asumsi Klasik.....	49
1. Uji Normalitas.....	49
2. Uji Multikolinearitas	50
3. Uji Heteroskedastisitas.....	51
J. Uji Analisis Data.....	52
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
2. Uji t	53
K. Pembahasan Hasil Penelitian	55
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	55
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	57
3. Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah.....	58
4. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah.....	59
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	62
B. Keterbatasan Penelitian.....	64
C. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67
 LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4.1	Struktur Organisasi BMT Bina Ihsanul Fikri	40

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
Tabel 4.1	Hasil Penyebaran Kuisisioner	44
Tabel 4.2	Karakteristik Responden	44
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Normalitas	49
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Multikolinearitas	50
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	51
Tabel 4.8	Rangkuman Hasil Analisis X1, X2 terhadap Y1	52
Tabel 4.9	Rangkuman Hasil Analisis X1, X2 terhadap Y2	52
Tabel 4.10	Hasil Uji-t X1, X2 terhadap Y1	53
Tabel 4.11	Hasil Uji-t X1, X2 terhadap Y2	54

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah, menguji pengaruh promosi terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah. Objek pada penelitian ini yaitu di Baitul Maal Wat Tamwil Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta cabang Berbah. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif sehingga data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, kuesioner didistribusikan ke nasabah simpanan dan pembiayaan di BMT BIF Yogyakarta cabang Berbah sebanyak 98 kuesioner dari total populasi. Kuesioner dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 16. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah di BMT BIF Yogyakarta cabang Berbah. Dan untuk promosi tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Promosi, Loyalitas Nasabah dan Kepuasan Nasabah.*

Abstract

This research aims at testing the effect of service quality towards the customers' loyalty and satisfaction, testing the effect of promotion towards the customers' loyalty and satisfaction. The object of this research was Baitul Maal Wat Tamwil Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta branch Berbah. This research was quantitative was analyzed using multiple linear regression analysis by SPSS version 16 application. The result shows that there is significantly positive effect of the service quality towards the customers of BMT BIF Yogyakarta's loyalty and satisfaction branch Berbah. Meanwhile, there in no significant effect of the promotion towards the customers of BMT BIF Yogyakarta's loyalty and satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Promotion, Customers' Loyalty and Satisfaction.*

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi berfungsi untuk memudahkan penulis dalam memindahkan bahasa asing ke dalam bahasa Indonesia. Pedoman transliterasi harus konsisten dari awal penulisan sebuah karya ilmiah sampai akhir.

1. Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam tesis ini disesuaikan dengan penulisan transliterasi Arab-Latin mengacu kepada keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI tahun 1987 Nomor: 158 tahun 1987 dan Nomor: 0543b/u1987, sebagai berikut:

ARAB		LATIN	
Kons.	Nama	Kons.	Nama
	Alif		Tidak dilambangkan
	Ba	b	Be
	Ta	t	Te
	Tsa		Es (dengan titik di atas)
	Jim	j	Je
	Cha		Ha (dengan titik di bawah)
	Kha	kh	Ka dan ha
	Dal	d	De
	Dzal	dh	De dan ha
	Ra	r	Er
	Za	z	Zet
	Sin	s	Es

	Syin	sh	Es dan ha
	Shad		Es (dengan titik di bawah)
	Dlat		De (dengan titik di bawah)
	Tha	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
	Dha	Z	Zet (dengan titik di bawah)
	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
	Ghain	gh	Ge dan ha
	Fa	f	Ef
	Qaf	q	Qi
	Kaf	k	Ka
	Lam	l	El
	Mim	m	Em
	Nun	n	En
	Wawu	w	We
هـ	Ha	h	Ha
	Hamzah	’	Apostrof
	Ya	y	Ye

2. Vokal rangkap atau diftong bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dengan huruf, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan gabungan huruf sebagai berikut:
- a. Vokal rangkap () dilambangkan dengan gabungan huruf aw, misalnya: al-yawm.

- b. Vokal rangkap (بِأَ) dilambangkan dengan gabungan huruf ay, misalnya: al-bayt.
3. Vokal panjang atau maddah bahasa Arab yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf dan tanda macron (coretan horisontal) di atasnya, misalnya (= al-fatihah), (= al-'ulum) dan (قِيمَح = qimah).
 4. Syaddah atau tasydid yang dilambangkan dengan tanda syaddah atau tasydid, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang bertanda syaddah itu, misalnya (= haddun), (= saddun), (تَيْبٌ = tayyub).
 5. Kata sandang dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan huruf alif-lam, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf “al”, terpisah dari kata yang mengikuti dan diberi tanda hubung, misalnya (البيت = al-bayt), (= al-sama').
 6. Ta' marb utah mati atau yang dibaca seperti ber-harakat suk un, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf “h”, sedangkan ta' marbutah yang hidup dilambangkan dengan huruf “t”, misalnya (رَعِيحَ الْحَلَالِ = ru'yah al-hilal atau ru'yatul hilal).
 7. Tanda apostrof (') sebagai transliterasi huruf hamzah hanya berlaku untuk yang terletak di tengah atau di akhir kata, misalnya (رَعِيح = ru'yah), (= fuqaha').