

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Isyatir Raziah

Nomor Mahasiswa : 20140730236

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Lembaga Financial Technology (Studi kasus pada lembaga SyarQ)**

Dengan ini 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, 03 Desember 2018

Yang membuat pernyataan



Isyatir Raziah

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Alam Nasyrh : 5)

Tiada masalah yang tidak selesai, badai pasti berlalu.

Persembahan

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah Swt yang telah memberikan nikmat sehat dan nikmat ilmu sehingga saya bisa menyelesaikan tugas ini.

“Beribu kata terima kasih takkan mampu membalas jasa Mamak dan Ayah”

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orangtua saya yang tidak pernah lupa untuk mendoakan anaknya disetiap waktu.

Terima kasih buat Ayah, Mamak, dan Adek tercinta (Drs. Syarifuddin, Nurmadiyah SE dan Irham Maulida) yang tidak pernah bosan-bosan memberikan semangat dan motivasinya setiap hari.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikumwr. wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat hidayah dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan Shalawat serta salam tidak lupa penulis curahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, Sahabat dan pengikutinya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Maesyaroh, MA., Selaku Kepala Program Studi Muamalat Konsentrasi Ekonomi dan Perbankan Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Syarif As'ad, S.E.I., M.SI., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama menempuh ilmu di Univeritas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak Homaidi Hamid, S.Ag., M.Ag selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan saran, petunjuk dan bimbingan yang sangat berarti kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.

6. Lembaga SyarQ yang telah memberi izin untuk menjadi objek penelitian dan memberikan informasi terkait penelitian skripsi.
7. Seluruh dosen Program Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mengajar dan memberikan ilmunya.
8. Untuk teman-temanku yang sudah seperti saudara dalam perantauan ini, Bunga Thuba Sembilan, Rheny Afriani, Inayatul Ilahiyah, Hasya Harizunnisa' dan Fawzi Amir Asy Sya'bi.
9. Untuk teman-temanku yang telah menemani hari-hariku di Jogja, Putri Septimaharani, Fitri Ardiyanti, Haflawati Nuraisyah, Juliana Dwiayu, Nuringtyas, Desy, Fikri, Harliska.
10. Untuk teman-teman kelas EPI E 2014 yang telah memberi banyak kenangan selama perkuliahan, kalian takkan terlupakan
Peneliti menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu peneliti harapkan guna perbaikan di masa yang akan datang dan peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Yogyakarta, November 2018

Yang membuat pernyataan

Isyatir Raziah

DAFTAR ISI

NOTA DINAS	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	10
A. Tinjauan Pustaka.....	10
B. Kerangka Teori.....	13
1. Perilaku Konsumen.....	13
2. Kualitas Layanan.....	19
3. Kepuasan Nasabah.....	27
4. Financial Technology.....	31
5. Layanan Pinjam Meminjam Berbasis Teknologi.....	33
6. Inovasi Keuangan Digital.....	35
7. Akad dalam Transaksi Bisnis Berbasis Syariah.....	37
C. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Metode Penelitian.....	44
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	44
C. Populasi dan Sampel.....	45
D. Sumber dan Jenis Data.....	47

E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Definisi Operasional variable.....	48
G. Pengujian Instrumen.....	49
H. Metode Analisa Data.....	50
I. Pengujian Hipotesis.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	54
1. Sejarah PT SyarQ Solusi Indonesia	54
2. Pengertian SyarQ	54
3. Badan Hukum	56
4. Profil SyarQ	57
5. Visi dan Misi	57
6. Struktur Organisasi	57
7. Prosedur Pembiayaan di Lembaga SyarQ.....	57
B. Pembahasan.....	60
C. Uji Instrumen Penelitian	61
1. Outer Model	62
2. Inner Model	67
D. Pembahasan Hasil Penelitian	73
BAB V PENUTUP	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN I	I

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran.....	40
Tabel 4.1 Korelasi Nilai Cross Loading.....	62
Tabel 4.2 <i>Discriminant Validity</i>	63
Tabel 4.3 <i>R-Square</i>	65
Tabel 4.4 Nilai Probabilitas.....	66
Tabel 5.1 Tabulasi.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 diagram outer model hubungan antar variabel laten dalam SEM PLS	59
Gambar 4.2 diagram inner model	65
Gambar 5.1 <i>Outer Model</i>	IX
Gambar 5.2 <i>Discriminat Validity</i>	IX
Gambar 5.3 <i>Composite Reability</i>	X
Gambar 5.4 <i>R-Square</i>	XI
Gambar 5.5 Uji T	XI
Gambar 5.6 Kantor Lembaga SyarQ.....	XII
Gambar 5.7 Dokumentasi Kunjungan.....	XII
Gambar 5.8 Dokumentasi Nasabah.....	XIII
Gambar 5.9 Percakapan Nasabah.....	XIV