

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN
PADA BMT BIF BUGISAN YOGYAKARTA**



SKRIPSI

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

Oleh :

Rosidah

NPM : 20120730182

FAKULTAS AGAMA ISLAM

PRODI EKONOMI SYARIAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : **Rosidah**
Nomor Mahasiswa : 201207301982
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN PADA BMT BIF BUIGISAN YOGYAKARTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini 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, 18 Maret 2019

Yang membuat pernyataan



Rosidah

20120730182

MOTTO

**“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.
Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan),
tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya
kepada Tuhanmulah engkau berharap”.**
(QS. Al-Insyirah 6-8)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirrabil'alamin, Akhirnya, yang selama ini di harapkan bapak ibu terwujud sudah, yang selama ini dikhawatirkan, terjawab sudah dengan selesainya skripsi ini. Meskipun melewati proses yang lama, tapi akhirnya bisa terselesaikan dan membuat orang tua bahagia dan bangga dengan pencapaian ini. Skripsi ini ku persembahkan untuk Kedua orangtuaku tercinta bapak Maskur dan ibu Puryati selalu menjadi inspirasi, memanjatkan doa, serta memberikan dukungan pada setiap langkah ini. Kakak-kakak ku tercinta Imam Khoirudin beserta istri Ida, yang selalu mendukung, memberikan semangat, nasihat dan mendoakan dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan keponakan tersayang pertama Hafiz dan yang kedua Abid yang menjadi penyemangat dan penghiburku.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah yang selalu memberikan rahmat, hidayah, dan nikmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN PADA BMT BIF BUGISAN YOGYAKARTA** yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Peneliti menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, do'a, serta saran dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati peneliti hendak menyampaikan ucapan terima kasih 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., M.A selaku Kepala Program Studi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak Syarief As'ad, S.E.I., M.S.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingannya selama mengerjakan skripsi ini,

serta memberikan berbagai ilmu, nasihat, dan pengalaman yang sangat berharga

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sebagai dasar skripsi ini
6. Pihak BMT BIF Bugisan Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
7. Semua pihak yang telah membantu menyusun yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan guna perbaikan di masa yang akan datang dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu''alaikum. Wr. Wb.

Yogyakarta, 18 Maret 2019

Penulis

Rosidah

20120730182

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
NOTA DINAS	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN.....	xv
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI.....	12
A. Tinjauan Pustaka	12
B. Kerangka Teori.....	25
BAB III	
METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian	40
B. Obyek dan Subyek Penelitian.....	40
C. Populasi dan Sampel.....	41
D. Variabel Penelitian	42
E. Metode Pengumpulan Data.....	43
F. Sumber Data.....	44
G. Teknik Analisis Data	45
H. Alat Analisis Data	48
I. Kerangka Berfikir	49
J. Hipotesis	49

BAB IV	
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	60
B. Karakteristik Responden	60
C. Uji Kualitas Data	66
D. Analisis Regresi Linear Berganda.....	69
E. Uji Hipotesis	69
F. Pembahasan.....	73
BAB V	
PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran	77
C. Keterbatasan Penelitian	73
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Gender	53
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	54
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	57
Tabel 4.6 Distribusi Responden Transaksi Perbulan	58
Tabel 4.7 Uji Validitas Data.....	59
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.9 Uji Regresi Linear Berganda.....	62
Tabel 4.10 Uji T (Parsial).....	63
Tabel 4.11 Uji F (Simultan)	64
Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinan	65

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Transliterasi kata Arab-Latin yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor :158/1987 dan 0543b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	<i>B</i>	-
ت	Tā	<i>T</i>	-
ث	Sā	<i>ṣ</i>	s (dengan titik diatas)
ج	Jīm	<i>J</i>	-
ح	Hā'	<i>ḥ</i>	h (dengan titik dibawah)
خ	Khā'	<i>Kh</i>	-
د	Dāl	<i>D</i>	-
ذ	Zāl	<i>Ẓ</i>	z (dengan titik diatas)
ر	Rā'	<i>R</i>	-
ز	Zā'	<i>z</i>	-
س	Sīn	<i>s</i>	-
ش	Syīn	<i>sy</i>	-
ص	Sād	<i>ṣ</i>	s (dengan titik dibawah)

ض	Dād	<i>ḍ</i>	d (dengan titik dibawah)
ط	Tā'	<i>ṭ</i>	t (dengan titik dibawah)
ظ	Zā'	<i>ẓ</i>	z (dengan titik dibawah)
ع	Aīn	‘	Koma terbalik ke atas
غ	Gāīn	<i>g</i>	-
ف	Fā'	<i>f</i>	-
ق	Qāf	<i>q</i>	-
ك	Kāf	<i>k</i>	-
ل	Lām	<i>l</i>	-
م	Mīm	<i>m</i>	-
ن	Nūn	<i>n</i>	-
و	Wāwu	<i>w</i>	-
ه	Hā'	<i>h</i>	-
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Yā'	<i>y</i>	-

2. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. *Ta' Marbūṭah* di akhir kata

- a. Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	ditulis	<i>ḥikmah</i>
جزية	ditulis	<i>jiyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan, bila kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- b. Bila *ta' Marbūṭah* diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

كرامة الأولياء	ditulis	<i>Karāmah al-auliyā'</i>
----------------	---------	---------------------------

- c. Bila *ta' Marbūṭah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis *t*

زكاة الفطر	ditulis	<i>Zakāt al-ḥiṭr</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

---◌---	<i>faṭḥah</i>	ditulis	a
---◌---	<i>Kasrah</i>	ditulis	i
---◌---	<i>ḍammah</i>	ditulis	u

5. Vokal Panjang

1	<i>fathah + Alif</i> جا هلية	ditulis	<i>ā</i> <i>jāhiliyah</i>
2	<i>fathah + ya' mati</i> تنسي	ditulis	<i>ā</i> <i>tansā</i>
3	<i>kasrah + ya' mati</i> كريم	ditulis	<i>ī</i> <i>karīm</i>
4	<i>ḍammah + wawu mati</i> فروض	ditulis	<i>ū</i> <i>furūd</i>

6. Vokal Rangkap

1	<i>fathah + ya' mati</i> بينكم	ditulis	<i>ai</i> <i>bainakum</i>
2	<i>fathah + wawu mati</i> قول	ditulis	<i>au</i> <i>qaul</i>

7. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أأعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لأئن شكرتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata Sandang *Alif + Lam*

a. Bila diikuti huruf *Qamariyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf l (el)-nya

السماء	ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

c. Penulisan kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوى الفروض	ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
أهل السنة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>