

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH
PADA PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH FORMES
SLEMAN YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**OLEH:
ANA WALIJATUN FITRIANA
NPM: 20070730035**

**PROGRAM STUDI EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2011**

NOTA DINAS

Lampiran : 4 eks. Skripsi
Hal : Persetujuan

Yogyakarta, 04 April 2011
Kepada yth.
Dekan Fakultas Agama Islam
UMY
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr.wb.

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

Nama : Ana Walijatun Fitriana
NPM : 20070730035
Judul : "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Pembangunan Rakyat Syariah Formes Sleman Yogyakarta"

telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam, Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam (Syariah), Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

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

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Pembimbing

Rr. Sri Handari W., S.E, M. Si.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH FORMES SELMAN YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Ana Walijatun Fitriana

NPM : 20070730035

Telah dimunaqasyahkan di depan Sidang Munaqasyah Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam (Syariah) pada tanggal 16 April 2011 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Sidang Dewan Munaqasyah

Ketua Sidang : Miftakhul Khasanah, S. TP., MSI (.....)

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

Penguji : Drs. Muhammad Mas'udi, M. Ag (.....)

Yogyakarta, 16 April 2011

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan Fakultas


Muh. Syamsudin, S. Ag., M. Pd.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Setiap keringat yang kita keluarkan akan menuai hasil yang manfaat dan kenikmatan tersendiri serta doa dan restu orang tua adalah kunci pertama sebuah kesuksesan.”

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang tercinta:

- Kedua orang tuaku Bapak Muh. Qomari dan Ibu Muslichah yang telah mendidikku, merawatku dengan cinta dan kasih sayang, menasehati dan menyemangatiku, memberikan segalanya dan melantunkan segala doa kepada-Nya yang telah terpanjatkan secara tulus dan ikhlas untuk keselamatan dan kesuksesanku.
- Kepada kakak-kakakku dan keponakan-keponakanku atas kasih sayang, nasehat, semangat dan dukungannya.
- Untuk keluarga besar Bapak H. Muh. Bahrudhin dan Ibu Hj. Siti Khotijah (kakek dan nenek tercinta).
- Buat keluarga besar Bapak Muh. Qomari dan Ibunda Muslichah.
- Teruntuk yang terindah yang selalu setia dan menjadi sumber motivasi

KATA PENGANTAR



Assalamu alaikum Wr. Wb.

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur hanya bagi Allah atas segala hidayah-Nya. Shalawat dan Salam semoga tetap terlimpah kehariban Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan sahabat-sahabatnya.

Akhirnya setelah melalui perjalanan yang panjang, penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini berkat bantuan banyak pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penyusun menyampaikan rasa terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Muh. Syamsudin, S. Ag., M. Pd, selaku Dekan Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Muhammad Mas'udi, M. Ag, dan ibu Miftakhul Khasanah, S. TP., MSI, selaku Kepala dan Sekretaris Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Rr. Sri Handari W., SE., M. Si, selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya di tengah-tengah kesibukan yang begitu padat untuk memberikan bimbingan dan pengarahan hingga selesaiannya tugas akhir ini.
4. Bapak M. Rosyid, S. Ag. selaku direktur utama PT. BPR. Syariah Formes Sleman Yogyakarta.
5. Bapak M. Abdul Azis, STP. selaku direktur PT. BPR. Syariah Formes Sleman Yogyakarta, yang telah mengizinkan penyusun melaksanakan penelitian.
6. Segenap staf dan karyawan serta keluarga besar PT. BPR. Syariah Formes Sleman Yogyakarta, yang telah membantu penyusun dalam penelitian.
7. Bapak dan Ibu dosen EPI, seluruh staf Tata Usaha dan karyawan FAI Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

8. Kakak-kakakku, keponakan-keponakanku, serta saudara kembarku Ani Wasilatun Fitriani, yang memberikan doa, semangat, bantuan dan motivasi bagi penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Dua rekan pembahas dalam seminar proposal skripsi: Luxmi Ilhami Sukmawati dan Katra Pramadeka.
10. Senior-seniorku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, mb Litha, mz Wawan, mz Udin, Raiz, mz Iutphi, yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
11. Teman-teman SMAku mz bagus, mbah cholis, dll yang telah membantu dan meluangkan waktu kalian dalam penyusunan skripsi.
12. Teman-teman seperjuangan FAI, jurusan PAI, KPI, terkhusus EPI 2007: Astoetiek, Nana, Dexa, Rejha, Xodok, Girri, Adly, Irwan, Mohan, Andi (meong), Devi, Danu, Jun, Agan, Amrizza, Faisol, Fais, Luxmi, Karina, Flo ola, Alvie, Fenny, Cicik, Lia (Bunda), Revi, Nia, Neisha, Rochana, Rea, Khusna, alm. Wahyu, Amel, Rully, Mamy, Puput, Ria serta keluarga besar anak-anak FAI angkatan 2007.
13. Sahabat-sahabatku di UKM KopMa UMY. Semoga amal baik dan segala bantuan yang telah diberikan kepada penyusun mendapatkan balasan dari Allah SWT.
14. Rencang, konco, temen, kawan, pren, sanak saudara, bapak-ibu tetangga di kampung tercinta di kecamatan Srumbung, yang telah banyak do'a dan dukungannya.

Dan tidak lupa Penyusun mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Yogyakarta, 04 April 2011

Penyusun


Ana Walijatun Fitriana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA DINAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRACT	xii
PERNYATAAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Definisi Kepuasan Nasabah	10
2. Dimensi Kepuasan Nasabah	12
3. Ciri-ciri Kualitas Jasa	16
4. Pentingnya Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah	19
5. Konsep Kepuasan Nasabah dalam Perseptif Islam	21
6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	22
7. Menetukan Kebutuhan Nasabah	24
8. Arti Persepsi dan Sikap Nasabah	29
9. Konsep Kinerja Manajemen Islam	33

10. Pengertian Bank	33
B. Hasil Penelitian Terdahulu	40
C. Kerangka Penelitian	43

BAB III METODE PENELITIAN

A. Obyek Penelitian	46
B. Populasi	46
C. Teknik Pengumpulan Sampel	46
D. Sumber Data	47
E. Tehnik Pengumpulan Data	47
F. Definisi Operasional	47
G. Uji Kualitas Instrumen	
1. Uji Validitas Instrumen	49
2. Uji Reliabilitas Instrumen	49
H. Analisis Data	
1. Statistik Deskriptif	50
2. Analisis Faktor	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Berdirinya BPRS Formes	52
B. Visi dan Misi BPRS Formes	53
C. Struktur Organisasi BPRS Formes	54
D. Makna Logo/Budaya Perusahaan BPRS Formes	55
E. Budaya Kerja BPRS Formes	56
F. Informasi Umum tentang BPRS Formes	57
G. Perkembangan Daya Insani BPRS Formes	58
H. Produk pada BPRS Formes	60
I. Deskripsi Data	62
J. Uji Kualitas Intrumen	
1. Uji Validitas Instrumen	64
2. Uji Reliabilitas Instrumen	66

K. Analisis Data	
1. Analisis Deskriptif	67
2. Analisis Faktor	71

BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	80
B. Keterbatasan Penelitian	81
C. Saran	81

DAFTAR PUSTAKA	xiv
-----------------------------	-----

T A M B I D A N

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Prosedur untuk Membentuk Kebutuhan Nasabah Pengembangan Dimensi Mutu	28
Tabel 2.2	Prosedur untuk Membentuk Kebutuhan Nasabah Pendekatan Insiden Kritis	29
Tabel 4.1	Umur Responden	62
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden	63
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden	63
Tabel 4.4	Tabel KMO and Bartlett's Test	64
Tabel 4.5	Hasil Pengukuran Validitas Item Pernyataan Kepuasan Nasabah	65
Tabel 4.6	Hasil Pengukuran Reliabilitas Item Pernyataan Kepuasan Nasabah	66
Tabel 4.7	Hasil Pengukuran Pernyataan Kepuasan Nasabah dari Segi Pelayanan	67
Tabel 4.8	Hasil Pengukuran Pernyataan Kepuasan Nasabah dari Segi Produk	68
Tabel 4.9	Hasil Pengukuran Pernyataan Kepuasan Nasabah dari Segi Distribusi	69
Tabel 4.10	Hasil Pengukuran Pernyataan Kepuasan Nasabah dari Segi Bagi hasil	70
Tabel 4.11	Anti Image Matrices	71
Tabel 4.12	Rotated Component Matrix ^a	72
Tabel 4.13	Komponen Dimensi Produk dan bagi hasil	73
Tabel 4.14	Komponen Dimensi Pelayanan	74
Tabel 4.15	Komponen Dimensi Distribusi	74
Tabel 4.16	Komponen Dimensi Lain-lainnya	75
Tabel 4.17	Perbandingan Sebelum dan Sesudah Analisis	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pengurus dan Pengelola BPRS Formes	55

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar merupakan karya yang dibuat oleh penulis sendiri. Adapun mayoritas kumpulan isi yang terkandung dalam penulisan merupakan penjelasan dari berbagai karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain sebagai rujukan/referensi penelitian dan telah disebutkan dalam daftar pustaka.

Oleh karena penulis sangat menghargai karya-karya orang lain, sehingga penulis berani berjanji bahwa jika ini merupakan karya orang lain atau sudah pernah diteliti sebelumnya, maka penulis siap dikenakan sanksi akademis atau yang terkait dengan pelaranggaran tersebut.

Yogyakarta, 04 April 2011

A handwritten signature in black ink, appearing to read "J. Mulyadi".