

**PENGARUH KESESUAIAN PRINSIP SYARIAH DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA BANK BPD DIY SYARIAH**



SKRIPSI

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

Oleh:

Fandi Raharjo

NPM: 20080730018

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PRODI EKONOMI PERBANKAN ISLAM (MUAMALAH)
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2012

NOTA DINAS

Yogyakarta, 29 Agustus 2012

Lamp. : 4 eks. Skripsi

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

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

Nama : **Fandi Raharjo**

NPM : **20080730018**

Judul : **PENGARUH KESESUIAN PRINSIP SYARIAH DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BANK BPD DIY SYARIAH**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir-tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

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

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Pembimbing


Lela Hindasah, SE. M. Si.

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi

**PENGARUH KESESUAIAN PRINSIP SYARIAH DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA BANK BPD DIY SYARIAH**


Yang dipersiapkan dan disusun oleh:


Nama : **Fandi Raharjo**


NPM : **20080730018**

telah dimunaqasyahkan di depan Sidang Munaqasyah Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam
pada tanggal 03 September 2012 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima:

Sidang Dewan Munaqasyah

Ketua Sidang : **Miftakhul Khasanah, STP, M.S.I.** ()

Pembimbing : **Lela Hindasah, SE, M. Si.** ()

Penguji : **Drs. Muhsin Hariyanto, M.Ag.** ()

Yogyakarta, 03. September 2012

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,



()
Dr. H. Nawari Ismail, M. Ag.)

HALAMAN MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَدْخُلُوا فِي السَّلَامِ كَافَّةً وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُ

عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴿٢٤٨﴾

“Wahai Orang-orang yang beriman! Masuklah ke dalam Islam secara keseluruhan, dan janganlah kamu ikuti langkah-langkah setan. Sungguh ia musuh yang nyata bagi kamu.”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada:

Allah SWT

Nabi Muhammad SAW

Orang tuaku yang tercinta dan kusayangi:

Almarhum Ayah: Tri Anjar Basuki

Ibu: Rubiyah

Kakak: Tricahyani

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wa Rahmatullahi Wa Barakatuh

Dengan segala kerendahan hati, penulis panjatkan puji syukur atas kehadiran Alloh SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kesesuaian Prinsip Syariah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening pada Bank BPD DIY Syariah” sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi S1 Fakultas Agama Islam Jurusan Ekonomi & Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Sholawat dan salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para pengikutNya hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari adanya hambatan dan kekurangan. Namun demikian, berkat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya bisa terselesaikan. Demi terselesaikannya karya tulis ini, peneliti berterima kasih atas kepercayaan dan dukungannya kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Ir. M. Dasron Hamid, M.Sc. para pembantu Rektor dan seluruh jajaran pengurus .
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Dekan, Dr. H. Nawari Ismail, M.Ag. dan Para Pembantu Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Pembimbing skripsi ini, Lela Hinasah, SE. M. Si. Peneliti sampaikan terima kasih

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.
11.
12.
13.
14.
15.
16.
17.
18.
19.
20.
21.
22.
23.
24.
25.
26.
27.
28.
29.
30.
31.
32.
33.
34.
35.
36.
37.
38.
39.
40.
41.
42.
43.
44.
45.
46.
47.
48.
49.
50.
51.
52.
53.
54.
55.
56.
57.
58.
59.
60.
61.
62.
63.
64.
65.
66.
67.
68.
69.
70.
71.
72.
73.
74.
75.
76.
77.
78.
79.
80.
81.
82.
83.
84.
85.
86.
87.
88.
89.
90.
91.
92.
93.
94.
95.
96.
97.
98.
99.
100.

4. Bapak dan Ibu Dosen seluruh Staf Pengajar Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis selama menempuh studi.
5. Kedua Orang Tua (Almarhum Bapak Tri Anjar Basuki dan Ibu Rubiyah) yang selalu mendoakan, memberikan dukungan agar lebih bersemangat dalam menyelesaikan program studi strata satu dan motivasi baik moril maupun materiil yang tak pernah putus. Semoga penulis selalu dapat memberikan yang terbaik dan menjadi anak yang berbakti.
6. Kakakku Tri Cahyani, Pakdhe, Budhe, Om, Pak Lik, Bu Lik, Saudara-Saudara Sepupu atas dukungannya, semangatnya dan doanya.
7. Teman-teman Fakultas Agama Islam khususnya anak-anak Ekonomi & Perbankari Islam angkatan 2008 yang tidak dapat kusebutkan satu persatu, aku tidak akan lupa dalam hidupku akan kenangan kenangan kita waktu kuliah bersama

DAFTAR ISI

KALAMAN SAMPUL	i
KALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
KALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
BAB II TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian	9
B. Batasan Masalah	10
C. Manfaat Penelitian	10

BAB III TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kerangka Teoritik	15
1. Bank Syariah.....	15
a. Definisi Bank Syariah	15
b. Akad-akad Bank Syariah	16
c. Produk Bank Syariah	18
2. Konsep Pemasaran Islam	21
a. Shidiq (Jujur)	21
b. Amanah (Terpercaya)	22
c. Fathanah (Cerdas)	23
d. Tabligh (Komunikatif)	23
3. Perilaku Konsumen	24
4. Kualitas Pelayanan	26
5. Kesesuaian Prinsip Syariah	27
a. Ketaatan Beragama	27
b. Atribut Produk Islami	28
6. Kepuasan Nasabah	29
7. Loyalitas Nasabah	31
C. Hipotesis Penelitian	34
D. Model Penelitian	36

AB IV METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	37
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian	37
a. Variabel Penelitian	37
b. Variabel Bebas (Independen)	38
c. Variabel Terikat (Dependent)	42
D. Populasi dan Sampel	44
a. Populasi	44
b. Sampel	44
E. Tehnik Pengumpulan data	46
a. Kuesioner	46
F. Data dan Sumber Data	47
a. Data Primer	47
b. Data Sekunder	47
G. Pengujian Instrumen Penelitian	47
a. Uji Validitas	47
b. Uji Reliabilitas	48
H. Metode Analisis Data	49
a. Pengujian Hipotesis	49

a.2 Uji F	50
a.3 Koefisien Determinasi	51
b. Analisis Regresi Berganda dengan Intervening	51

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BPD DIY Syariah	54
a. Latar Berdirinya Bank BPD DIY Syariah	54
b. Visi dan Misi	56
c. Produk-produk BPD DIY Syariah	56
d. Struktur Organisasi Cabang Syariah	64
B. Deskripsi Karakteristik Responden	65
C. Uji Instrumen	74
a. Uji Validitas	74
b. Uji Reliabilitas	77
D. Uji Hipotesis dan Analisis Data	79
a. Pengujian Hipotesis	79
a.1 Uji t	79
a.2 Uji F	83
a.3 Koefisien Determinasi	85
a.4 Analisis Regresi Berganda dengan Intervening	87
E. Pembahasan	93

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	98
B. Hasil Implikasi	99

C. Saran 101

D. Keterbatasan 103

DAFTAR PUSTAKA 104

DAFTAR ISI 105

DAFTAR TABEL

TABEL 4.1	Jenis Kelamin	72
TABEL 4.2	Usia	72
TABEL 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	73
TABEL 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
TABEL 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	76
TABEL 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Perolehan - Informasi	77
TABEL 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi – Nasabah	78
TABEL 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Syariah – Yang Digunakan	79
TABEL 4.9	Uji Validitas	81
TABEL 4.10	Tabel Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Alat Ukur – Per Variabel	84
TABEL 4.11	Hasil Regresi Berganda I	86
TABEL 4.12	Hasil Regresi Berganda II	86
TABEL 4.13	Uji F Analisis Regresi I	90
TABEL 4.14	Uji F Analisis Regresi II	91
TABEL 4.15	Koefisien Determinasi I	92
TABEL 4.16	Koefisien Determinasi II	93
TABEL 4.17	Hasil Regresi Linear Berganda I	94

ABEL 4.18 Hasil Regresi Berganda II	95
ABEL 4.19 Pengaruh Antar Variabel Secara Langsung, Tidak Langsung – Dan Total	00

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 3.1 Model Penelitian 36

GAMBAR 5.2 Struktur Diagram Logika dan Model Logika 41

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesesuaian prinsip syariah dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening (variabel antara) pada Bank BPD DIY Syariah. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel secara purposive sampling dan convenience sampling. Data dikumpulkan dengan kuisioner model skala Likert. Data dianalisis secara uji t, uji F, koefisien determinasi dan regresi berganda dengan intervening. Hasilnya, kepuasan nasabah tidak memediasi hubungan antara kesesuaian prinsip syariah terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah memediasi hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Hasil uji hipotesis menunjukkan : (1) kesesuaian prinsip syariah berpengaruh langsung namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. (2) kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (3) kesesuaian prinsip syariah berpengaruh langsung dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. (4) kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. (5) kepuasan nasabah berpengaruh langsung dan tidak signifikan terhadap loyalitas.

Keywords: kesesuaian prinsip syariah, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, loyalitas