

KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI PENGARUH
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
LIMA BANK SYARIAH DI INDONESIA



SKRIPSI

Oleh :

Evrita Putri Azzahroh

NPM: 20130730115

FAKULTAS AGAMA ISLAM
PRODI MUAMALAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2016

NOTA DINAS

Lamp : 03 eks. Skripsi

Yogyakarta, 21 Desember 2016

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 : Evrita Putri Azzahroh

NPM : 20130730115

Judul : KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA LIMA BANK SYARIAH DI INDONESIA

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

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

Atas Perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pembimbing

(M. Zakiy, S.EI., M.Sc.)

PENGESAHAN

Judul Skripsi

**KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI PENGARUH
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA LIMA
BANK SYARIAH DI INDONESIA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Evrita Putri Azzahroh
NPM : 20130730115

Telah dimunaqasahkan di depan sidang Munaqasah Prodi Muammalat
Konsentrasi Ekonomi dan Perbankan Islam pada tanggal 21 Desember 2016 dan
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima :

Sidang Dewan Seminar Skripsi

Ketua sidang : Rozikan, S.E.I., M.S.I

(.....)

Pembimbing : M. Zakiy Ishak, S.EI., M.Sc.

(.....)

Pengaji : Julia Noermawati Eka S, S.E.,M.S.I

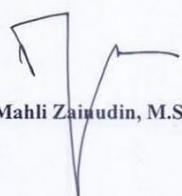
(.....)

Yogyakarta, 21 Desember 2016

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,



Dr. Mahli Zainudin, M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Evrita Putri Azzahroh

Nomer Mahasiswa : 20130730115

Program Studi : Ekonomi dan Perbankan Islam

Judul Skripsi : **Kepuasa Nasabah Sebagai Variabel Pemediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Lima Bank Syariah di Indonesia**

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 dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta,21 Desember 2016

Yang membuat pernyataan

Evrita Purti Azzahroh

Motto

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسِحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ
 وَإِذَا قِيلَ اشْرُذُوا فَانْشُرُذُوا يَرَفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أَوْتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ
 وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Wahai orang-orang yang beriman! Apabila dikatakan kepadamu, “Berilah kelapangan dalam majelis-majelis,” maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu, “berdirilah kamu,” maka berdiririlah, niscaya akan Allah SWT Angkat Derajat Orang-Orang Beriman diantaramu dan orang-orang berilmu. Dan Allah mahateliti apa yang kamu kerjakan (Al Mujadalah ayat 11)

PERSEMPAHAN

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya, yang telah memberikanku kesehatan, kekuatan, kesabaran, dan kemudahan, sehingga aku bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

“Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta Terima kasih atas segala Doa, dukungan dan motivasi”

1. Keluargaku, ayahanda yang saya banggakan H. Isror Idris dan ibunda tersayang Hj. Yayang Rosmalena atas segala doa, kasih sayang, perhatian, motivasi, waktu dan segala yang telah diberikan. Tanpa semua ini ananda tidak akan mampu menyelesaikan studi ini, dan karna dukungan dan doa-doa makbul yang tak henti-hentinya ananda dapat menyelesaikan studi ini tepat waktu. Kakak-kakakku Dianita Fitri Azzahrah, Rio Rumandang Ahmadi, Muhammad Haebi dan kedua keponakanku Qibtya Aqila Ghaniya Putri dan Amara Aqila Ghaniya Putri atas segala bantuan materi maupun dukungannya.
2. Terima Kasih kepada dosen pembimbing skripsi saya Mas Zaki yang selalu memberikan masukan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.
3. Terima kasih untuk keluarga-keluargaku di Jogja Lailia, Mar'atul Istiqamah, Widia, Baiq Andrita, Fuadi, Rifki atas segala bantuan dalam memperlancar studi ini.

4. Terima kasih Sahabatku Rizki yang telah memotivasi dan mendukung mengerjakan skripsi ini
 5. Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan Linda Vidya, Ega, Dwi Ecika, Ikke, Tia, Yuni, Lisi Novita, Mia, Novita, Saras, Viji, Indri, Nucan, Eko Dj, Noka, Ardi, Chaniago, Haidar terimakasih untuk selalu memberikan semangat ketika lelah dalam belajar
 6. Terima kasih untuk keluarga EPI B 2013 yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang selalu mendoakan dan mendukung dalam penulisan skripsi ini
 7. Terima kasih untuk keluarga sekaligus sahabat-sahabatku Erly, Aulia, Jihan, Nisa, Baiq Ikhtiar, Dhia', Suci, Niar, Ayu, Ulfa, Ofy, Mba As
 8. Terima kasih teman teman KKN 109 Inda, Neil, Nadya Rose, Nadya putri, Lutfi, Sundari, Rahmi, Aziz, Santo, Yoga, Refli, Andika, Joko terimakasih telah menjadi keluarga dan bagian terpenting ketika perkuliahan
 9. Kakak-kakak tingkat Ekonomi dan Perbankan Islam Mbak Vini, mba Cahya, mba Ina terima kasih sudah memotivasi untuk lulus tepat waktu.
 10. Terima kasih untuk teman-teman angkatan EPI 2013 yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu. Selamat berjuang dan sukses.
 11. Terima kasih untuk adik-adikku angkatan 2014 sudah menjadi teman baik semasa kuliah, semoga sukses dalam perkuliahan hingga penyusunan skripsi
- Akhir kata Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi semuanya dan hanya ucapan terima kasih banyak yang mampu saya ucapkan.

Kata Pengantar

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, petunjuk dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan ini. Proses penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan oleh banyak pihak secara langsung maupun tidak langsung, mengingat keterbatasan dan kemampuan penulis. Oleh karna itu, penulis menyampaikan rasa syukur dan ucapan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr.Bambang Cipto, M.A. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Dr. Mahli Zainudin, M.Si selaku dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Syarif As'ad, S.EI, M.SI selaku ketua program studi Ekonomi dan Perbankan Islam Fakultas Agama Islam yang bijaksana dan selalu memperhatikan mahasiswanya dan mempermudah segala proses sehingga mempermudah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Homaedi Hamid, S.Ag., M.Ag selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Bapak Muhammad Zakiy, S.EI., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang selalu sabar, dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan

kontribusi serta solusi dari setiap permasalahan penyusunan dan penulisan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan perencanaan.

6. Seluruh staf pengajar program studi Ekonomi dan Perbankan Islam atas segala ilmu, bimbingan, didikan, dan teladan sehingga memberikan penulis pengetahuan dan cara berfikir yang lebih baik.
7. Seluruh karyawan program studi Ekonomi dan Perbankan Islam Fakultas Agama Islam yang tidak dapat saya tulis satu persatu, terimakasih atas kesabaran dan keramahan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
8. Terimakasih guru-guruku selama menuntut ilmu di Pondok Pesantren Nurul Hakim PPKh-KMMI
9. Serta seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberi bantuan dalam mempermudah penyusunan dan penulisan skripsi ini yang belum tercatat namanya karna keterbatasan penulis. Semoga Allah SWT mencatat segala amal baik anda sekalian, Amiin. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis memuji atas segala rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dan studi ini. Dialah dzat yang maha sempurna, penulis haturkan puji syukur tiada tara.

Yogyakarta, 01 Desember 2016

Evrita Putri Azzahroh

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------------------------|
| Daftar Tabel | xii |
| Daftar Gambar..... | xiii |
| TRANSLITERASI..... | Error! Bookmark not defined. |
| ABSTRAK..... | Error! Bookmark not defined. |
| ABSTRACT..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB I | Error! Bookmark not defined. |
| PENDAHULUAN | Error! Bookmark not defined. |
| 1.1 LATAR BELAKANG | Error! Bookmark not defined. |
| 1.2 RUMUSAN MASALAH | Error! Bookmark not defined. |
| 1.3 PERTANYAAN PENELITIAN | Error! Bookmark not defined. |
| 1.4 TUJUAN PENELITIAN | Error! Bookmark not defined. |
| 1.5 MANFAAT PENELITIAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB II..... | Error! Bookmark not defined. |
| TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1. Tinjauan Pustaka | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2. LANDASAN TEORI..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3. PEMASARAN DALAM ISLAM..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.4. KUALITAS LAYANAN | Error! Bookmark not defined. |
| 2.5. KEPUASAN NASABAH..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.6. LOYALITAS NASABAH | Error! Bookmark not defined. |
| 2.7. PENGEMBANGAN HIPOTESIS | Error! Bookmark not defined. |
| 2.7.1. Kualitas layanan sebagai anteseden dari kepuasan nasabah | Error! Bookmark not defined. |
| 2.7.2. Kepuasan nasabah sebagai anteseden dari loyalitas nasabah..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.7.3. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah | Error! Bookmark not defined. |
| BAB III | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|---|------------------------------|
| METODE PENELITIAN | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1. Desain Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2. Populasi dan Sampel | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.1. Populasi | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2.2 Sampel | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4.1 Teknik penentuan skala | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5. Pengujian Model Pengukuran dan Model Struktural | Error! Bookmark not defined. |
| BAB IV | Error! Bookmark not defined. |
| HASIL DAN ANALISA PEMBAHASAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1. Hasil Penyebaran Kuesioner | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2. Karakteristik Responden..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.Uji Validitas | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3.1. Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.4. Uji Reliabilitas | Error! Bookmark not defined. |
| 4.5. Hasil Pengujian Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| 4.5.1. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>) | Error! Bookmark not defined. |
| 4.6. Pembahasan Hasil Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| BAB V | Error! Bookmark not defined. |
| PENUTUP | Error! Bookmark not defined. |
| 5.1 Kesimpulan | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2. Saran | Error! Bookmark not defined. |
| Daftar Pustaka | Error! Bookmark not defined. |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| LAMPIRAN I..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAGIAN A | Error! Bookmark not defined. |
| BAGIAN B | Error! Bookmark not defined. |
| BAGIAN C | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran II Data Demografi Nasabah | Error! Bookmark not defined. |

Lampiran III Pengujian Model Struktural*Error! Bookmark not defined.*

Daftar Tabel

- Tabel 1. 1 Lima Bank Syariah Berdasarkan Indeks Loyalitas Penabung*Error! Bookmark not defined.*
- Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....*Error! Bookmark not defined.*
- Tabel 4. 1 Demografi Responden.....*Error! Bookmark not defined.*
- Tabel 4. 2 Average Variance Extracted.....*Error! Bookmark not defined.*
- Tabel 4. 3 Discriminant Validity.....*Error! Bookmark not defined.*
- Tabel 4. 4 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability*Error!*
Bookmark not defined.
- Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Hipotesis.....*Error! Bookmark not defined.*
- Tabel 4. 6 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis.....*Error! Bookmark not defined.*

Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Pembentukan Hipotesis.....*Error! Bookmark not defined.*

Gambar 4. 1 Tampilan Output Model Pengukuran*Error! Bookmark not defined.*

Gambar 4. 2 Tampilan Outpun Inner Model.....*Error! Bookmark not defined.*