

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
DENGAN NILAI NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
PADA BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

Oleh :

**Siti Amalia**

NPM: 20080730033

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**PROGRAM STUDI EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**NOTA DINAS**

**Lamp. : 4 eks. Skripsi**

Yogyakarta, 05 Februari 2013

**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 : Siti Amalia

NPM : 20080730033

Judul : PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN NILAI NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG YOGYAKARTA

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 kepada alim ulama dan ...

## PENGESAHAN

Judul Skripsi

### PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN NILAI NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Siti Amalia

NPM : 20080730033

Telah dimunaqasyahkan di depan Sidang Munaqasyah prodi ekonomi dan perbankan islam pada tanggal 12 Februari 2013 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima :

#### Sidang Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Miftakhul Khasanah, S.TP.M.Si

Pembimbing : Lela Hindasyah, S.E M.Si

Penguji : Drs. Moh. Mas'udi, M.Ag

Yogyakarta, 12 Februari 2013

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,



Dr. H. Nawari Ismail, M.Ag

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Siti Amalia

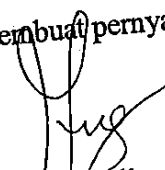
Nomor Mahasiswa : 20080730033

Program Studi : Ekonomi dan Perbankan Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 12 Februari 2013

Yang membuat pernyataan

  
Siti Amalia

## MOTTO

“Dan siapa yang berserah diri kepada Allah, sedang dia orang yang berbuat kebaikan, maka sesungguhnya dia telah berpegang kepada buhul (tali) yang kokoh. Hanya kepada Allah kesudahan segala urusan”

\_ Surat Al-Luqman, ayat 22 \_

Tegar Dalam Iman

Yakin Dalam Melangkah

Cakap Dalam Tindakan

Wawasan Yang Menantang

\_ Motto MAPALA UMY \_

## Halaman Persembahan

✚ Untuk almamaterku, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Atas segala hal: Petualangan, sahabat, keluarga dan cinta.

✚ Untuk kedua Orangtuaku, ibunda Sunarti dan ayahanda Sumali S.Pd

Atas semua dukungan, doa yang menyertai nanda untuk menyelesaikan studi sekian tahun lamanya.

✚ Untuk keluarga besar saya:

1. Mbak Anik dan Mas No, yang sampai usia ini masih memanggilku dengan sebutan "nduk" ☺. Zaky dan Azza semoga menjadi putra yang tangguh dan shaleh.
2. Mbak Atik dan Mas Yann, untuk perhatian dan kepeduliannya ☺ . Ifa salma dan Annam semoga menjadi putri & putra yang berbakti pada orangtua.
3. Mas Ahmad untuk pelajaran tentang kesederhanaan hidup dan semoga lekas bertemu pasangan jiwa ☺
4. Mas Aliuddin & mbak Erna, untuk filosofi hidup dan pengorbanannya ☺ . sheira shasi semoga kelak benar-benar menjadi ibu dokter.
5. Siti Amalia, alias saya sendiri semoga tetap berada dalam lindungan dan jalan-Nya

Terimakasih untuk cerita kita: kesedihan, kebahagiaan, dan sebuah proses yang kau berikan tentang sebuah makna.

✚ Untuk sahabat-sahabat saya (Umi, novi, mie", mbak dian, Mb uss, ucloem, dedek eka, uci, anni, bintang, septi dll), kita pernah melewati hari bersama. Menyisakan banyak kenangan, dan meskipun harus terpisah jalinan ini tak akan terputus.

Untuk keluarga besar MAPALA UMY dan diksar 22, biar orang punya berita kita punya cerita :D

Untuk RDI '08 tetap semangat kawan jalan yang benar kita lanjutin masih

## Kata Pengantar

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji hanya untuk Allah SWT, yang atas segala nikmat dan anugerah yang selalu diberikan-Nya bagaimanapun keadaan hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa dihaturkan kepada nabi besar Muhammad SAW, yang menjadi tauladan bagi umat muslim. Berkat rahmat-Nya akhirnya penelitian ini dapat terselesaikan, tanpa suatu hambatan yang berarti.

Rasa syukur tiada hentinya terucap atas semua bimbingan, dorongan, bantuan, doa dan masukan dari berbagai pihak yang merupakan sesuatu hal yang sangat berharga selama proses dan penyelesaian penelitian ini. Oleh karena itu tak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Dr. H. Nawari Ismail, M.Ag selaku Dekan Fakultas Agama Islam
3. Ibu Miftakhul Khasanah S.Tp, M.Si selaku kepala prodi Ekonomi Perbankan Islam
4. Ibu Lela Hindasah S.E, M.Si atas bimbingan dan dorongannya sehingga penulis dapat terus bertahan dan menyelesaikan penelitian ini
5. Ibu Lia selaku kepala penyelia BNI Syariah Yogyakarta, yang telah memberi ijin dan kesempatan bagi penulis untuk meneliti langsung dilapangan dan memperoleh data yang diharapkan.

6. Bapak Drs. M. Mas'udi M. Ag selaku dosen pembimbing atas saran dan bimbingannya



7. Untuk keluarga besar saya di kampung halaman, terimakasih untuk semangat dan nasehat yang terus mengalir
8. MAPALA UMY untuk semua pemahaman tentang hidup berorganisasi dan untuk ilmu yang menjadi bekal abadi
9. Teman-teman EPI '08 atas semangat yang luar biasa

Dan Alhamdulillah pada akhirnya semua tahapan dalam penyusunan skripsi ini telah terlewati. Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan. Akhir kata saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam bentuk apapun untuk menyelesaikan skripsi ini

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
BAB II TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian .....	9
B. Batasan Masalah.....	9
C. Manfaat Penelitian.....	10

A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Kerangka Teori.....	15
C. Hipotesis .....	32
D. Model Penelitian.....	37

#### BAB IV METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Subyek Penelitian.....	38
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	38
C. Populasi dan Sampel.....	38
D. Jenis Data.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	41
G. Pengujian Instrumen Penelitian.....	45
H. Metode Analisis Data.....	47

#### BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BNI Syariah.....	52
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	59
C. Analisis Statistik Deskriptif.....	63
D. Uji Instrumen .....	74
E. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	77

#### BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....	90
B. Implikasi Hasil Penelitian.....	90

C. Saran .....

93

D. Kesimpulan

## DAFTAR TABEL

Tabel I.I Perkembangan jaringan kantor perbankan syariah.....	2
Tabel 5.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	60
Table 5.2 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	60
Tabel 5.3 Karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan.....	61
Tabel 5.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	62
Tabel 5.5 Karakteristik responden berdasarkan lama menjadi nasabah...	63
Tabel 5.6 Frekuensi nilai.....	64
Tabel 5.7 Frekuensi jawaban variable kualitas jasa.....	65
Tabel 5.8 Frekuensi jawaban variable nilai nasabah .....	69
Tabel 5.9 Frekuensi jawaban variable kepuasan nasabah.....	72
Tabel 5.9 Hasil uji validitas.....	75
Tabel 5.10 Hasil uji reliabilitas.....	77
Tabel 5.11 Hasil uji regresi sederhana.....	78
Tabel 5.10 Hasil uji regresi sederhana II.....	79
Tabel 5.13 Hasil uji F.....	80
Tabel 5.14 Hasil Koefisien determinasi.....	81
Tabel 5.15 Hasil Koefisien determinasi II.....	81
Tabel 5.16 Hasil uji regresi linear I.....	82
Tabel 5.17 Hasil uji regresi linear II.....	--

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Penelitian.....	37
Gambar 5.2 Struktur organisasi perusahaan.....	..

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah dan dengan nilai nasabah sebagai variabel intervening pada bank BNI Syariah kantor cabang Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai nasabah sebagai variabel intervening. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sample sebanyak 100 nasabah. Sample diambil dengan purposive sample dengan metode pengambilan sample convenience. Data dikumpulkan dengan kuesioner dengan model skala likert. Data dianalisis secara deskriptif, uji t, analisis regresi dan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan, (1) kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, (2) kualitas jasa berpengaruh terhadap nilai nasabah, dan (3) nilai nasabah menjadi variabel intervening dalam memediasi kualitas jasa dan kepuasan nasabah pada bank BNI Syariah kantor cabang Yogyakarta.