

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayahNya, sehingga skripsi tentang **“Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada 5 Bank Syariah)”** dapat diselesaikan dengan baik.

Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata-1 (S1) pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Atas bantuan dari berbagai pihak yang berkenan memberikan segala yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini, perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Terima kasih kepada kedua orang tua saya, Hamdi Hi. Ali Hanafi dan Suryati Hi. Salasa, yang telah memberikan semangat dan motivasi selama hidup saya.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Mahli Zainuddin, M.SI selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Syarif As'ad S.El., M.SI selaku Kaprodi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak selaku Muhammad Zakiy S.El., M.Sc. Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sebagai dasar penulisan skripsi ini.
7. Saudara-saudaraku tercinta Rahima Humaira Hanafi, Chalid Hamdi Hanafi, Zubaidah Hanafi, M. Rezky Azkha Hanafi, Jamil Hanafi dan teman-teman dari ternate yang berada di kota Yogyakarta yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, yang telah memberikan masukan sehingga saya dapat menjadikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari akan kekurangsempurnaan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar kelak dikemudian hari dapat menghasilkan karya yang lebih baik.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Yogyakarta, 12 Mei 2017

Penulis

Umar Hamdi Hanafi

## DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Landasan Teori .....	7
1. Sejarah Pengertian Bank Syariah .....	7
2. Perilaku Konsumen .....	11
3. Pengertian Jasa .....	22
4. Kepuasan Pelanggan .....	34
B. Penelitian Terdahulu .....	35
C. Kerangka Pemikiran .....	36
D. Hipotesis .....	37
BAB III METODE PENELITIAN .....	38
A. Jenis Penelitian .....	38
B. Populasi dan Sampel .....	38
1. Populasi .....	38
2. Sampel .....	38
C. Tehnik Pengumpulan Data .....	39
1. Kuesioner .....	39
D. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian .....	39
1. Teknik Penentuan Skala .....	39
2. Variabel Penelitian .....	40

E. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	43
1. Uji Validitas .....	43
2. Uji Reliabilitas .....	43
F. Metode Analisis Data .....	44
G. Uji Hipotesis Serentak (Uji F) .....	45
1. Menentukan Formulasi Ho dan Ha .....	45
2. Kesimpulan Keputusan .....	46
H. Alur Penelitian .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
A. Deskripsi Responden .....	48
B. Hasil Pengujian Kuesioner .....	50
1. Uji Validitas .....	50
2. Uji Reliabilitas .....	54
C. Analisis Data .....	56
1. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	56
2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	59
3. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	60
4. Pengujian hipotesis (Uji t) .....	61
5. Pengujian Simultan (Uji F) .....	62
D. Pembahasan .....	63
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan .....	66
B. Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>71</b>

## ***ABSTRAK***

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen yaitu dimensi kualitas layanan yang terdiri dari Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Compliance, terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah Bank Syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis, dengan pengambilan sampel menggunakan tehnik purposive sampling yaitu sebanyak 132 respondent. Data dikumpulkan melalui online dan offline dengan angket kuisioner model skala likert. Data dianalisis secara deskriptif kuantitatif, dengan menggunakan regresi linier berganda, serta menggunakan uji hipotesis uji t dan uji F. Hasilnya menunjukkan bahwa secara parsial variabel Responsiveness dan Empathy berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah sedangkan 4 hipotesis lainnya tidak didukung. Uji simultan (bersama-sama) keenam variabel independen berpengaruh secara positif signifikan terhadap variabel dependen.

**Kata kunci: Kepuasan nasabah, Compliance, Bank Syariah.**

## ***ABSTRACT***

This study aimed to analyze the influence of independent variables, dimensions of quality of service consisting of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Compliance, the dependent variable is customer satisfaction Islamic Bank. This research use analysis, by sampling using purposive sampling technique as many as 132 respondents. Data collected through online and offline with a questionnaire questionnaire Likert scale models. Data was analyzed by descriptive quantitative, using multiple linear regression, hypothesis testing and using the t test and F test results showed that in partial Responsiveness and Empathy positive effect on customer satisfaction while 4 other hypothesis is not supported. Test simultaneously (together) six independent variables signifkpn positive effect on the dependent variable.