

**KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH
(STUDI KASUS BMT UMY KANTOR CABANG BANTUL)**



SKRIPSI

Oleh:

Siti Endang Purwati

NPM: 20130730032

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PRODI MUAMALAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Endang Purwati

NPM : 20130730032

Program Studi : Ekonomi dan Perbankan Islam

Judul Skripsi : **Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Pemediiasi Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan Nasabah (Studi Kasus BMT UMY Kantor Cabang Bantul)**

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 disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 12 Mei 2017

Siti Endang Purwati

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari satu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (Q.S. Al-Insyirah, 5-8)

Berdoa, Berusaha, dan Bersyukur

#Berdoa dalam berusaha

#Berusaha dengan tekun dan pantang menyerah

#dan Bersyukur atas apa yang telah diperoleh

PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya, yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kemudahan, kesabaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Dengan setulus hati skripsi ini saya persembahkan untuk:

Bapak dan Ibu tersayang yang telah memberikan dukungan moril maupun materi, doa, kasih sayang, perhatian, motivasi, waktu dan segala yang telah diberikan. Tanpa semua ini saya tidak akan mampu menyelesaikan studi ini, dan karena dukungan dan doa-doa yang tak henti-hentinya, akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Kakak-kakakku dan keponakan-keponakaanku yang telah memberikan dukungan, semangat, senyum dan doanya untuk keberhasilan ini.

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, rahmat, karunia dan nikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH (STUDI KASUS BMT UMY KANTOR CABANG BANTUL)”** yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program sarjana (S1) jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Peneliti menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, do’a, dan saran dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan kali ini dengan segala kerendahan hati peneliti hendak menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Mahli Zainuddin Tago, 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 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Bapak Drs. Muhsin Hariyanto, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak M. Zakiy Ishak, S.El., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membagikan ilmunya kepada peneliti selama dibangku perkuliahan.
7. Seluruh staff Tata Usaha Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Keluargaku, Bapak yang saya banggakan Basari dan Ibu tersayang Sunarti, atas segala doanya, kasih sayang, perhatian, waktu dan segala yang diberikan. Kakak-kakaku Sucipto, Abdul Wahid, Susiana, Nurhidayanti, dan ketiga keponakanku Muhammad Hasan, Latifa Dzakira Aftani, dan Muhammad Rasyid Ridho yang telah memberikan dukungan, semangat, senyum dan doanya untuk keberhasilan ini.
9. Sahabat dan teman tersayang Iisminasih, Arifit, Meilina dan Trismiyati yang memberikan semangat, dukungan dan bantuan dalam proses pelaksanaan penelitian, hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi teman dekat dan teman jalan-jalan bareng selama di Jogja.

10. Teman-teman EPI 2013 Mimi, Kurnia, Desi, Suci, Yuyun, Merda, Rizka, Ari Anitasari, Siska, dan seluruh teman-teman EPI yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
11. Teman-teman sekaligus keluarga di Kos Kinanti, Karina, Nuya, Teta, Rika, Dila, Dini, Wiwik, Retno, Dina, Lia, Aas, dan Tata.
12. Dan tak lupa terimakasih banyak kepada BMT UMY yang sudah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian disana.
13. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis memuji atas segala rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dialah dzat yang maha sempurna, penulis haturkan puji syukur tiada tara.

Yogyakarta, 12 Mei 2017

Siti Endang Purwati

DAFTAR ISI

	Halaman
NOTA DINAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB.....	xv
ABSTRAK	xvii
ABSTRACK	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	9
A. Tinjauan Pustaka	9
B. Kerangka Teori	13
1. Pemasaran dalam Islam.....	14
2. Kualitas Layanan	24
3. Kualitas Produk.....	27
4. Kepercayaan Nasabah	32

5. Kepuasan Nasabah	34
C. Hipotesis	36
1. Kualitas layanan sebagai anteseden dari kepuasan nasabah	37
2. Kualitas produk sebagai anteseden dari kepuasan nasabah	38
3. Kepuasan nasabah sebagai anteseden dari kepercayaan nasabah	38
4. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah dengan nasabah sebagai pemediasi.....	39
5. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah dengan nasabah sebagai pemediasi.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	42
B. Objek Penelitian.....	42
C. Sumber dan Jenis Data.....	42
1. Data Primer.....	42
2. Data Sekunder	43
D. Populasi dan Sampel.....	43
1. Populasi.....	43
2. Sampel.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data.....	44
F. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	45
G. Pengujian Instrumen.....	48
1. Uji Validitas.....	48
2. Uji Reliabilitas.....	49
H. Metode Analisis Data.....	49
1. Uji Asumsi Klasik.....	49

2. Analisis Jalur.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A. Profil BMT UMY.....	52
B. Hasil Penyebaran Kuesioner.....	58
C. Karakteristik Responden	59
D. Uji Instrumen Penelitian.....	61
E. Statistik Deskriptif.....	66
F. Analisis Data.....	69
G. Pengujian Hipotesis.....	72
H. Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
BAB V PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	82
C. Keterbatasan Penelitian.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN I	90
LAMPIRAN II	95
LAMPIRAN III.....	97
LAMPIRAN IV.....	103
LAMPIRAN V	104
LAMPIRAN VI.....	105

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perkembangan BMT UMY.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 4.1 Demografi Responden.....	60
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	62
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	63
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	63
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Nasabah.....	64
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.7 Mean, Standar Deviasi, dan Koefisien Korelasi Antar Variabel....	66
Tabel 4.8 Uji Normalitas.....	69
Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas.....	70
Tabel 4.10 Uji Heteroskedastisitas.....	71
Tabel 4.11 Nilai koefisien Determinasi.....	72
Tabel 4.12 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Pembentukan Hipotesis.....	41
Gambar 4.1 Hasil Analisis Jalur.....	73

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158 Tahun 1987 dan Nomor 0543 b/U/1987 tentang Transliterasi Huruf Arab ke dalam Huruf Latin adalah sebagai berikut :

Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Š	Es (titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Za	Ẓ	Zet (titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ص	Sad	Ṣ	Es (titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ	De (titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	Te (titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (titik di bawah)
ع	'ain	‘	Apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye