

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PRODUK GADAI  
EMAS BANK BPD DIY SYARIAH YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU  
DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH:**

**AMARILA FETISYADEVI  
10391004**

**PEMBIMBING:**

- 1. JOKO SETYONO., SE., M.Si**
- 2. DIAN NURIYAH SOLISSA., SHI., M.Si**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2014**

## ABSTRAK

Kualitas dan kepuasan pelanggan sangat berkaitan, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari wujud fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), asuransui (*assurance*), kepedulian (*emphaty*) yang diterapkan oleh Bank BPD DIY Syariah di Yogyakarta terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *porpositive sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan data deskriptif dan kuantitatif dengan model regresi linear berganda. Nasabah yang dipilih sebagai responden penelitian adalah sebanyak 60 nasabah gadai dari Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta.

Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), asuransui (*assurance*), kepedulian (*emphaty*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas bank BPD DIY Syariah Yogyakarta. Ini dapat dibuktikan dengan harga  $F_{hitung}$  dari lebih besar dari  $F_{tabel}$ .

Kata kunci: Pelayanan, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empathy, kepuasan nasabah



## **SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi  
Saudari Amarila Fetisyadevi

Lamp : -

Kepada

**Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum**  
**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**  
Di Yogyakarta.

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Amarila Fetisyadevi  
NIM : 10391004  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 23 Dzulqaidah 1435 H  
18 September 2014 M

Pembimbing I

**Joko Setyono, SE, M.Si**  
NIP. 19730702 2002 12 1 003



## **SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi  
Saudari Amarila Fetisyadevi

Lamp : -

Kepada

**Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum**  
**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**  
Di Yogyakarta.

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari:

|               |                                                                                                                       |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama          | : Amarila Fetisyadevi                                                                                                 |
| NIM           | : 10391004                                                                                                            |
| Judul Skripsi | : <b>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta</b> |

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 23 Dzulqaidah 1435 H  
18 September 2014 M

Pembimbing II

**Dian Nuriyah Solissa, SHI., M. Si**  
NIP. 19840216 200912 2 004



**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nomor: UIN.02/K.KUI-SKR/PP.009/120/2014

Skripsi/Tugas Akhir dengan Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Nasabah Pada Produk Gadai Emas  
Bank BPD DIY Syari'ah Yogyakarta

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Amarila Fetisyadevi

NIM : 10391004

Telah dimunaqosyahkan pada : 10 Oktober 2014

Dengan Nilai : B+

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga

**SIDANG DEWAN MUNAQOSYAH:**

Ketua Sidang

Joko Seryono, SE., M.Si.

NIP. 19730702 2002 12 1 003

Penguji I

Dr. Ibnu Muhdir, M.Ag.

NIP. 19641112 19203 1 006

Penguji II

M. Ghofur Wibowo, SE., Msc.

NIP. 19800914 200312 1 003

Yogyakarta, 20 Oktober 2014

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fakultas Syari'ah dan Hukum

DEKAN



Prof. Noerhaidi M.A., M. Phil., Ph. D

NIP. 19711207 199503 1 002

## SURAT PERNYATAAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Amarila Fetisyadevi  
NIM : 10391004  
Fakultas-Prodi : Syari'ah dan Hukum – Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Cadai Emas Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta"** adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi, dan digunakan sebagaimana perlunya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 16 Agustus 2014

Penyusun



Amarila Fetisyadevi

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Semoga Skripsi ini diberkahi  
Allah SWT dan Muhammad Rasul Allah

Alhamdulillah.....

Rasa syukur ku panjatkan dari hati yang paling dalam  
skripsi ini ku persembahkan  
Dengan setulus hati untuk orang-orang yang sangat ku  
cintai dan ku sayangi.....

Bapak dan Ibuku tercinta

Bapak Zamali Asror dan Ibu Siti Sulastri

Yang telah mendidikku sedari aku kecil sampai saat ini  
Dalam keadaanku seperti apapun mereka selalu ada mendampingi

Kakakku Widana Putra

Adikku Arthandi Mahardika

Trimakasih telah menjadi saudara yang baik

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

## MOTTO

*Sukses bukanlah sebuah akhir dan kegagalan bukanlah sebuah awal*

*Sebuah tindakan adalah dasar dari sebuah kesuksesan.*

*Selalu jadi diri sendiri dan jangan pernah menjadi orang lain meskipun mereka  
tampak lebih baik dari kita.*



## KATA PENGANTAR



الحمد لله رب العالمين أشهد أن لا إله إلا الله وأشهد أن محمدا عبده ورسوله  
اللهم صل على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين. أما بعد.

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWTatas segalaberkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadaai Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta” sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Prodi Keuangan Islam, Fakultas Syari’ah dan hukum,Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini banyak dibantu oleh berbagai pihak baik secaramoril maupun materil. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yangsebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Noorhaidi, MA., M.Phil., Ph.D selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Bapak H. Muhammad Yazid Afandi M. Ag. Selaku Ketua Prodi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

3. Bapak Joko Setyono, SE., M.Si. dan Ibu Dian Nuriah Solissa, SHI., M.Si selaku pembimbing skripsi yang selalu meluangkan waktu untuk memberi bimbingan, arahan dan saran dengan penuh kesabaran dan semangat selama penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen program studi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan untuk penulis menempuh pendidikan.
5. Staf bagian akademik Prodi Keuangan Islam, Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, terima kasih atas bantuan dan kerja samanya.
6. Kedua orang tua beserta kakak dan adik yang selalu mendoakan, memberi nasehat, motivasi serta dukungan yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Ade Fathoni, SIP. Yang memotivasi penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih telah mendampingi penulis dalam suka maupun duka.
8. Teman-teman KUI F terimakasih untuk waktu kurang lebih 4 tahun menikmati pahit manisnya bangku perkuliahan bersama.
9. Sahabatku Nevi Laila Khasanah, Nurina Najwati, Prita Pramudya, dan Nuraini Firmandari terimakasih atas bantuan dan bimbinganya dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Tria Indah Febrianti, Laelinatul Choeriyah, Kartika Ambarwati dan segenap keluarga KKN Tersanjung yang selalu mengajari bagaimana arti persaudaraan yang luar biasa.
11. Bapak Syamsul Arifin, M.Ag, terimakasih atas motivasi dan spirit yang tidak pernah terhenti untuk penulis.
12. Mbak Janti dan Mbak Rini, trimakasih atas semua bantuan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberi masukan dan bantuan guna menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan skripsi ini.

Yogyakarta, 18 September 2014

Penyusun,

**AMARILA FETISYADEVI**  
**NIM. 10391004**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin        | Keterangan                 |
|------------|------|--------------------|----------------------------|
| ا          | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan         |
| ب          | Bā'  | b                  | be                         |
| ت          | Tā'  | t                  | te                         |
| ث          | šā'  | š                  | es (dengan titik di atas)  |
| ج          | Jīm  | j                  | je                         |
| ح          | Ḥā'  | ḥ                  | ha (dengan titik di bawah) |
| خ          | Khā' | kh                 | ka dan ha                  |
| د          | Dāl  | d                  | de                         |
| ذ          | žāl  | ž                  | zet (dengan titik di atas) |
| ر          | Rā'  | r                  | er                         |
| ز          | Zāi  | z                  | zet                        |
| س          |      | s                  | es                         |

|    |        |    |                             |
|----|--------|----|-----------------------------|
| ش  | Sīn    | sy | es dan ye                   |
| ص  | Syīn   | ṣ  | es (dengan titik di bawah)  |
| ض  | ṣād    | ḍ  | de (dengan titik di bawah)  |
| ط  | Ḍād    | ṭ  | te (dengan titik di bawah)  |
| ظ  | Ṭā'    | ẓ  | zet (dengan titik di bawah) |
| ع  | ẓā'    | ‘  | koma terbalik di atas       |
| غ  | ‘ain   | g  | ge                          |
| ف  | Gain   | f  | ef                          |
| ق  | Fā'    | q  | qi                          |
| ك  | Qāf    | k  | ka                          |
| ل  | Kāf    | l  | el                          |
| م  | Lām    | m  | em                          |
| ن  | Mīm    | n  | en                          |
| و  | Nūn    | w  | w                           |
| هـ | Wāw    | h  | ha                          |
| ء  | Hā'    | ﺀ  | apostrof                    |
| ي  | Hamzah | Y  | Ye                          |
|    | Yā'    |    |                             |

## B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

|        |         |                     |
|--------|---------|---------------------|
| متعددة | ditulis | <i>Muta‘addidah</i> |
| عدّة   | ditulis | ‘iddah              |

### C. *Tā'marbūṭah*

Semua *Tā'marbūṭah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti *shalat*, *zakat*, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

|                |         |                          |
|----------------|---------|--------------------------|
| حكمة           | ditulis | <i>ḥikmah</i>            |
| علة            | ditulis | <i>‘illah</i>            |
| كرامة الأولياء | ditulis | <i>karāmah al-auliā'</i> |

### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

|       |        |         |          |
|-------|--------|---------|----------|
| ----- | Fatḥah | ditulis | <i>a</i> |
| ----- | Kasrah | ditulis | <i>i</i> |
| ----- | Ḍammah | ditulis | <i>u</i> |

|          |        |         |                |
|----------|--------|---------|----------------|
| فَعَلَ   | Fatḥah | ditulis | <i>fa‘ala</i>  |
| ذَكَرَ   | Kasrah | ditulis | <i>ẓukira</i>  |
| يَذْهَبُ | Ḍammah | ditulis | <i>yaẓhabu</i> |

### E. Vokal Panjang

|                      |         |                   |
|----------------------|---------|-------------------|
| 1. Faṭḥah + alif     | ditulis | <i>ā</i>          |
| جاهلية               | ditulis | <i>jāhiliyyah</i> |
| 2. Faṭḥah + yā' mati | ditulis | <i>ā</i>          |
| تَنَسَّى             | ditulis | <i>tansā</i>      |
| 3. Kasrah + yā' mati | ditulis | <i>ī</i>          |
| كَرِيم               | ditulis | <i>karīm</i>      |
| 4. Ḍammah + wāw mati | ditulis | <i>ū</i>          |
| فُرُوض               | ditulis | <i>furūd</i>      |

### F. Vokal Rangkap

|                      |         |                 |
|----------------------|---------|-----------------|
| 1. Faṭḥah + yā' mati | ditulis | <i>ai</i>       |
| بَيْنَكُمْ           | ditulis | <i>bainakum</i> |
| 2. Faṭḥah + wāw mati | ditulis | <i>au</i>       |
| قَوْل                | ditulis | <i>qaul</i>     |

### G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

|                |         |                        |
|----------------|---------|------------------------|
| أَنْتُمْ       | ditulis | <i>a'antum</i>         |
| أَعَدَّتْ      | ditulis | <i>u'iddat</i>         |
| لَنْشْكُرْتُمْ | ditulis | <i>la'in syakartum</i> |

## H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

|        |         |                  |
|--------|---------|------------------|
| القرآن | ditulis | <i>al-Qur’ān</i> |
| القياس | ditulis | <i>al-Qiyās</i>  |

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

|           |         |                  |
|-----------|---------|------------------|
| السَّمَاء | ditulis | <i>as-Samā’</i>  |
| الشَّمْس  | ditulis | <i>asy-Syāms</i> |

## I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

|                   |         |                      |
|-------------------|---------|----------------------|
| ذَوِى الْفُرُوضِ  | ditulis | <i>ẓawī al-furūd</i> |
| أَهْلُ السُّنَّةِ | ditulis | <i>ahl as-sunnah</i> |



## DAFTAR ISI

|                                   |          |
|-----------------------------------|----------|
| HALAMAN JUDUL .....               | i        |
| ABSTRAK .....                     | ii       |
| SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....   | iii      |
| HALAMAN PENGESAHAN .....          | v        |
| SURAT PERNYATAAN.....             | vi       |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....         | vii      |
| MOTTO .....                       | viii     |
| KATA PENGANTAR .....              | ix       |
| PEDOMAN TRANSLITERASI .....       | xii      |
| DAFTAR ISI .....                  | xvii     |
| DAFTAR TABEL .....                | xx       |
| DAFTAR GAMBAR.....                | xxi      |
| DAFTAR LAMPIRAN.....              | xxii     |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>     | <b>1</b> |
| A. Latar Belakang Masalah .....   | 1        |
| B. Pokok Masalah.....             | 6        |
| C. Tujuan Penelitian.....         | 6        |
| D. Manfaat Penelitian.....        | 7        |
| E. Sistematika Pembahasan.....    | 7        |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b> | <b>9</b> |
| A. Telaah Pustaka .....           | 9        |

|                                                            |           |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| B. Kerangka Teori.....                                     | 11        |
| 1. Pemasaran .....                                         | 11        |
| a. Pengertian Pemasaran .....                              | 11        |
| b. Konsep Pemasaran.....                                   | 12        |
| 2. Jasa.....                                               | 12        |
| a. Pengertian Jasa .....                                   | 12        |
| b. Karakteristik Jasa.....                                 | 15        |
| 3. Kualitas Pelayanan .....                                | 15        |
| a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....                     | 15        |
| b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....                         | 17        |
| c. Manfaat Kualitas Pelayanan.....                         | 19        |
| d. Kualitas Pelayanan Dalam Prespektif Islam .....         | 20        |
| e. Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Prespektif Islam ..... | 21        |
| 4. Kepuasan Nasabah.....                                   | 24        |
| a. Pengertian Kepuasan Nasabah .....                       | 24        |
| b. Pengukuran Kepuasan Nasabah.....                        | 26        |
| c. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam.....            | 28        |
| 5. Gadai Emas .....                                        | 28        |
| a. Pengertian Gadai Emas .....                             | 28        |
| b. Gadai Emas Dalam Prespektif Islam .....                 | 29        |
| c. Penerapan Gadai Emas iB Bank BPD DIY Syariah.....       | 30        |
| d. Prosedur Gadai Emas iB Bank BPD DIY Syariah .....       | 32        |
| C. Hipotesis .....                                         | 36        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                      | <b>40</b> |
| A. Jenis Penelitian.....                                   | 40        |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian.....                        | 40        |
| C. Jenis dan Sumber Data .....                             | 41        |
| D. Devinisi Operasional Variabel Penelitian.....           | 41        |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....                            | 44        |
| F. Populasi dan Sampel.....                                | 45        |

|                                                        |           |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| G. Pengukuran Instrumen Penelitian.....                | 46        |
| H. Teknik Analisis Data .....                          | 48        |
| I. Pengujian Hipotesis (Uji F dan T).....              | 52        |
| <b>BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>           | <b>55</b> |
| A. Gambaran Umum Bank Bpd Diy Syariah Yogyakarta ..... | 55        |
| B. Karakteristik Responden.....                        | 58        |
| C. Analisis Data .....                                 | 61        |
| 1. Pengujian Instrumen Penelitian.....                 | 61        |
| a. Uji Validitas .....                                 | 61        |
| b. Uji Reliabilitas.....                               | 62        |
| 2. Uji Asumsi Klasik .....                             | 63        |
| a. Uji Normalitas .....                                | 63        |
| b. Uji Multikolinearitas.....                          | 64        |
| c. Uji Autokorelasi .....                              | 65        |
| d. Uji Heteroskedastisitas.....                        | 66        |
| 3. Analisis Regresi Berganda.....                      | 67        |
| 4. Pengujian Hipotesis .....                           | 72        |
| a. Uji F .....                                         | 72        |
| b. Uji T.....                                          | 73        |
| c. Variabel Dominan.....                               | 75        |
| D. Pembahasan Hasil Penelitian .....                   | 76        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                             | <b>83</b> |
| A. Kesimpulan .....                                    | 83        |
| B. Saran .....                                         | 85        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                             | <b>87</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....         | 58 |
| Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur .....                 | 58 |
| Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Status .....               | 59 |
| Tabel 4.4 Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....   | 59 |
| Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....            | 60 |
| Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....  | 60 |
| Tabel 4.7 Uji Validitas Butir Pernyataan Kuisisioner ..... | 61 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....                     | 63 |
| Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas .....                      | 65 |
| Tabel 4.10 Uji Autokorelasi .....                          | 65 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....         | 66 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| Gambar4.1 Hasil Uji Normalitasdengan <i>P-P Plot</i> ..... | 64 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....             | 67 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                             |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Terjemahan .....                                                                | I   |
| Lampiran 2. Data Mentah Profil Responden dan Hasil Kuisisioner .....                        | III |
| Lampiran 3. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....                                             | V   |
| Lampiran4 Uji Regresi, Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas ..... | VII |
| Lampiran 5. Hasil Uji Validitas.....                                                        | IX  |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Era globalisasi membuat pelaku bisnis merasakan adanya persaingan yang semakin ketat. Sudah menjadi kewajiban pelaku bisnis untuk mendapatkan keunggulan bersaing sehingga dapat memenangkan persaingan tersebut. Pelaku bisnis wajib memperhatikan pengaruh dari kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen akan menjadi pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi ke arah pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga menjadi sumber keunggulan daya saing yang berkelanjutan. Dari perspektif konsumen banyak keluhan dan hak-hak konsumen diabaikan menyangkut harga yang terlalu tinggi, pelayanan yang lambat dan tidak ramah, promosi yang merugikan, serta rendahnya kualitas produk dan jasa. Perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh konsumen ini, bila tidak diantisipasi dengan baik oleh perusahaan akan menjadi bumerang bagi perusahaan itu sendiri.

Lembaga keuangan seperti perbankan merupakan instrumen penting dalam memperlancar jalannya pembangunan suatu bangsa. Perbankan syariah telah memasuki persaingan berskala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank syariah untuk memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi kerakyatan.

Kualitas dan kepuasan pelanggan sangat berkaitan, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Perusahaan yang gagal memuaskan konsumennya melalui pelayanan akan menghadapi masalah kompleks, masalah tersebut diantaranya adalah pelanggan jika merasa tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan wajib mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya. Penilaian akan kualitas pelayanan dikembangkan oleh Leonard L. Barry, A. Parasuraman dan Zeithaml dalam Philip Kotler yang dikenal dengan *service quality*, yang berdasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).<sup>1</sup>

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expeceted service*). Kepuasan pelanggan dalam

---

<sup>1</sup>Philip Khotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhallindo, 1997), hlm. 53.



bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Demikian juga dengan bisnis perbankan, kepercayaan dan kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis.

Untuk mengetahui kepuasan konsumen, kita dapat melihat dari perilaku konsumen itu sendiri. Perilaku konsumen dapat didefinisikan sebagai kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa-jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan.<sup>2</sup> Gadai atau *ar-rahn* adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa *rahn* adalah semacam jaminan utang atau gadai.<sup>3</sup>

Gadai emas syariah di perbankan syariah saat ini, memang sudah diakui keberadaannya. Dengan adanya gadai emas ini, akan memudahkan nasabah dalam mencairkan uang tanpa harus menjual barang terlebih dahulu. Keberadaan gadai emas ini, sekarang tidak hanya diminati oleh kalangan menengah kebawah yang sedang membutuhkan uang dalam suasana terdesak, namun sekarang keberadaannya di manfaatkan pula oleh orang-orang dari kalangan atas.

---

<sup>2</sup>Basu Swastha, *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: BPFE, 2000), hlm.10.

<sup>3</sup>Abdul Ghafur Anshory, *Gadai Syariah di Indonesia: Konsep Implementasi, dan Institusionalisasi* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2006), hlm. 88.

Oleh karena itu salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap perusahaan khususnya pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, tepatnya pada Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta adalah dengan menerapkan masalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen atau nasabah serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan nasabah.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta selalu berusaha untuk menemukan cara-cara yang berorientasi pada kepuasan nasabah. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta bila dilihat dari lima dimensi pelayanan yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini sebagai bukti perhatian Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta terhadap kepuasan nasabahnya.

Sebagai salah satu usaha untuk mempertahankan konsumen, Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta harus dapat memilih mana bentuk kebijakan maupun teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal tersebut akan mempengaruhi ketepatan, keakuratan, kemampuan, dan kecepatan bank dalam memberi pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang dapat mendongkrak pangsa pasar suatu perbankan dan juga

perusahaan lain yang bergerak di bidang jasa adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik menumbuhkan minat masyarakat untuk bertransaksi di bank tersebut semakin besar. Untuk menumbuhkan minat masyarakat kepada lembaga keuangan syariah perlu dilakukan sosialisasi perbankan syariah serta memberikan kesan yang baik, yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat.

Perkembangan gadai emas diindustri perbankan syariah meningkat signifikan sejak harga emas melambung. Bank sentral mencatat pembiayaan melalui gadai emas selama 2010 hanya mencapai Rp 1,8 triliun namun hingga September 2011 saja pembiayaan gadai emas mencapai Rp 6,1 triliun atau tumbuh 238,8% secara *year to date*. Demikian disampaikan oleh Direktur Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia Mulya Siregar di Gedung Bank Indonesia, Jalan MH Thamrin. Pembiayaan dari gadai emas mencapai Rp 1,8 triliun. Nah, sampai September 2011 saja sudah Rp 6,1 triliun.

Jumlah nasabahnya-pun terus bertambah. Hal ini ditandai dengan jumlah rekening di bank-bank syariah terkait produk gadai emas telah mencapai ratusan ribu. Hingga September 2011, total pembiayaan bank syariah mencapai Rp 92,8 triliun dimana meningkat Rp 8,2 triliun dari Juli 2011 yang sebesar Rp 84,6 triliun.<sup>4</sup>

Produk gadai emas syariah mulai banyak dilirik nasabah sebagai alternatif sumber pembiayaan. Penggunaan produk gadai emas ini tumbuh

---

<sup>4</sup>Herdaru Purnomo, "Gadai Emas Bank Syariah Tumbuh 238%", <http://finance.detik.com/read/wow-gadai-emas-bank-syariah-tumbuh-238>, diakses tanggal 7 Mei 2014.

signifikan dikarenakan banyak nasabah yang mulai menggunakan layanan gadai emas syariah.<sup>5</sup> Berbagai kemudahan yang ditawarkan seperti biaya administrasi yang murah, hingga persyaratan yang mudah. Produk gadai emas di BPD DIY Syariah Yogyakarta akan membiayai hingga 80% dari nilai taksiran emas. Oleh karena itu banyak nasabah yang menggunakan produk gadai emas di Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta.

Berdasarkan uraian di atas, maka penyusun tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PRODUK GADAI EMAS BANK BPD DIY SYARIAH YOGYAKARTA”**.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah :

Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari wujud fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), asuransui (*assurance*), kepedulian (*emphaty*) mempengaruhi kepuasan nasabah?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui dan menjelaskan sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari wujud fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), asuransui (*assurance*), kepedulian (*emphaty*) yang diterapkan oleh Bank BPD DIY Syariah di Yogyakarta terhadap peningkatan kepuasan nasabah.

---

<sup>5</sup> Janti, Officer Gadai Emas Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta, Wawancara Pribadi pada tanggal 25 Agustus 2014.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan wawasan bagi pembaca khususnya penyusun tentang kualitas pelayanan jasa dan hubungannya dengan kepuasan nasabah.
2. Hasil penelitian ini sebagai bahan informasi atau referensi yang diharapkan dapat berguna untuk memperkaya perbendaharaan bacaan kepustakaan dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai kualitas pelayanan.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan yang dikemukakan dalam penulisan proposal ini dapat diperincikan kedalam enam bab dapat diperincikan satu persatu sebagai berikut:

Bab pertama merupakan bab pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, pokok masalah, tujuan dan kegunaan penulisan, sistematika penulisan.

Bab kedua tinjauan pustaka yang mencakup pengertian jasa, pemasaran jasa, pengertian pelayanan, pengertian kualitas pelayanan, pengertian dan indikator kepuasan nasabah, kerangka pikir, hipotesis.

Bab ketiga metode penelitian yang terdiri dari daerah dan waktu penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data, definisi operasional variabel, metode analisis.

Bab keempat menjelaskan gambaran umum perusahaan, yang terdiri dari sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan, *job description*.

Bab kelima adalah bab pembahasan yang terdiri dari analisis perkembangan jumlah nasabah gadai, analisis kualitas pelayanan, analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah gadai.

Bab keenam sebagai bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran-saran.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Produk Gadai Emas Bank BPD DIY Syari’ah Yogyakarta”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Bukti Fisik tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Gadai Emas Bank BPD DIY Syari’ah Yogyakarta. Namun, tidak terdapat hubungan antara kepuasan nasabah dan aspek bukti fisik.<sup>1</sup> Hal ini disebabkan karena nasabah tidak terlalu memperhatikan masalah karyawan, kebersihan lingkungan, dan lahan parkir. Akan tetapi nasabah lebih mementingkan proses gadai yang dilakukannya dapat diterima dan diproses dengan cepat sehingga nasabah cepat memperoleh pinjaman uang. Maka Ha1 ditolak yang menyatakan bahwa Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan nasabah gadai emas Bank BPD DIY SyariaYogyakarta.
2. Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas Bank BPD DIY Syari’ah Yogyakarta. Keandalan sangat penting karena merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti

---

<sup>1</sup> Jamal dan Naser, “Faktor Influencing Customer Satisfaction in the Retail Banking Sector in Pakista”, *Internasional Journal of Commerce & Marketing*. Vol. 13, Issue 2: p.29-39.

ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dengan akurasi tinggi”.<sup>2</sup> Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kehandalan yang diberikan oleh bank maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah terhadap produk bank tersebut. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Panji Wirawan yang menyatakan bahwa kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>3</sup>

3. Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas bank BPD DIY Syari’ah Yogyakarta. Daya tanggap sangat penting karena merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas, memberikan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan”.<sup>4</sup> Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik daya tanggap yang diberikan oleh bank maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah gadai emas Bank BPD DIY Syari’ah Yogyakarta.
4. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas bank BPD DIY Syari’ah Yogyakarta. Jaminan sangat penting karena merupakan pengetahuan dan kesopanan dari karyawan,dan

---

<sup>2</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* , hlm., 148.

<sup>3</sup> Panji Wirawan, “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pt. Bank Mega Tbk Cabang Makassar”, *Skripsi*, Universitas Hassanudin Makassar, 2013), hlm. 83.

<sup>4</sup> *Ibid*, hlm., 148.



kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan.<sup>5</sup> Hal ini mengindikasikan bahwa semakin terpercaya produk yang ditawarkan oleh bank maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Faizah Anwar yang menyatakan jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>6</sup>

5. Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah gadai emas bank BPD DIY Syari'ah Yogyakarta. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Anastasia yang menyatakan bahwa empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan semakin baik empati yang diberikan oleh bank maka semakin tinggi kepuasan nasabah gadai emas Bank BPD DIY Syari'ah Yogyakarta

## B. Saran

Berdasar kesimpulan diatas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi perusahaan berkaitan pengaruh *tangibles*, *reliability*, *Responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap Kepuasan nasabah.

1. Saran yang diusulkan kepada pihak Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta adalah mempertahankan selalu meningkatkan variabel jaminan atau *assurance*, karena berdasarkan penelitian variabel ini mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah seperti selain menjaga

---

<sup>5</sup> Philip Khotler, *Manajemen Pemasaran* ( Jakarta: Prenhallindo, 1997), hlm.53

<sup>6</sup>Nurul Faizah, "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sulselbar Cabang Makassar", *Skripsi*, Universitas Hasanuddin Makassar ( 2014), hlm 88.

kerahasiaan identitas nasabah, tempat penyimpanan barang gadai agar disimpan ditempat yang aman seperti brankas yang kokoh dan kuat.

2. Saran yang diusulkan kepada pihak Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta adalah mengevaluasi dan meningkatkan variabel bukti fisik, karena berdasarkan penelitian variabel ini tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah misalnya tampilan karyawan BSM selalu rapi, meningkatkan kebersihan lingkungan bank baik yang didalam ruangan maupun yang diluar ruangan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Al-Qur'an

Departemen Agama RI. *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahannya*. Bandung: PT. Syaamil Cipta Media, 2006.

### Buku

Buchari, Alma, *Metode dan Teknik Penyusunan Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2013.

Bungin, Burhan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2006.

Fatwa Dewan Syariah Nasional No.25/DSN-MUI/III/2002, tentang *Rahn* Chaeruddin Pasaribu, *Hukum dalam Islam*, Jakarta: Sinar Grafika, 1994.

Ghofur, Abdul, *Gadai Syariah di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011.

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007.

Gitosudarmo, Indriyo, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: BPEF, 2000.

Hasan, Iqbal, *Pokok-pokok Materi Statistik I*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003.

Husein, umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT Raja Grafindo, 2004.

Husein, Umar, *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2003.

Kotler, Philip, *Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat, 1997.

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa Hendra, Ronny A, Rusli dan Syamin Molan, Jakarta: Prenhallindo, 2002.

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo, 1997.

Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.

Mudrajat, Kuncoro, *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan STIM YKPN, 2007.

- Parasuraman, Zeithaml, and Berry, *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation*, New York: The Fress Press, 1988.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006.
- Rangkuti, Freddy, *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2002.
- Rangkuti, Freddy, *Riset Pemasaran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Sarwono, Jonathan, *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*, Yogyakarta: Andi, 2007.
- Sekaran, Uma, *Research Method for Business*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung, Alfabeta, 2000.
- Suharso, Puguh, *Model Analisis Kuantitatif*, Jakarta: Indeks, 2001.
- Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UII Press, 2005.
- Supranto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah, Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Penerbit : Rineka Cipta Jakarta, 2001.
- Supriyanto, *Metodelogi Riset Bisnis*, Jakarta: PT Inedek, 2009.
- Sutedi, Andrian, *Hukum Gadai Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Swastha, Basu dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty, 2005.
- Taniredja, Tukiran, *Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, *Service, Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2005.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Wijaya, Tony, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: PT. Indeks, 2011.
- Zulian, Yamit, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakaerta: Ekonisia, 2002.

### Sumber Skripsi dan Jurnal

- Dodik Agung, Pengaruh Kualitas Pelayanan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok: Studi kasus pada BPR Pasar Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Ekonomi Program Pasca Sarjana*, 2004.
- Gusti Ayu Putu Ratih, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan.”, *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* (Unud) Bali, 2014.
- Husnul Khotomah, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada Nasabah BRI Cabang Semarang Patimura, *Skripsi* Undip Semarang, 2011.
- Jamal dan Naser, Faktor Influencing Customer Satisfaction in the Retail Banking Sector in Pakistan, *Internasional Journal of Commerce & Marketing*. Vol. 13, Issue 2.
- Muh. Muchlis. SJ. Ntoi. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kantor Cabang Perum Pegadaian Gorontalo Selatan. *Skripsi* Universitas Negeri Gorontalo. fakultas ekonomi dan bisnis, 2012.
- M. Taufik Reza. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mega TBK Cabang Makasar. *Sripsi* Universitas Hassanudin Makasar. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2012.
- Rini Istiningsing Nugraha. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Perum pegadaian Sukoharja. *Skripsi* Universitas Sebelas Maret. Manajemen Pemasaran, 2011.
- Husnul Khotomah, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada Nasabah BRI Cabang Semarang Patimura, *Skripsi* Undip Semarang, 2011.
- Panji Wirawan, Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pt. Bank Mega Tbk Cabang Makassar, *Skripsi*, Universitas Hassanudin Makassar, 2013.
- Nurmaidah Ginting, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI cabang Putri Hijau Medan, *Thesis*, Universitas Sumut Medan, 2006.
- Nurul Faizah, Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sulselbar Cabang Makassar, *Skripsi*, Universitas Hasanuddin Makassar, 2014.

Anastasia, Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Makassar, *Skripsi*, Universitas Hasanuddin Makassar, 2014.

#### **Sumber Internet**

Aswandi, “Pelayanan Prima Service Excellence Dalam Islam”, <http://notes-econom.blogspot.com/2014/01/pelayanan-prima-service-excellence.html>, diakses pada 28 April 2014.

Herdaru Purnomo, “Gadai Emas Bank Syariah Tumbuh 238%”, <http://finance.detik.com/read/wow-gadai-emas-bank-syariah-tumbuh-238>, diakses tanggal 7 Mei 2014.

#### **Lain-lain**

Wawancara dengan Janti dan Rini, *Officer Gadai Emas Bank BPD DIY Syari’ah Kantor Kas, Jalan Cik Ditiro, Yogyakarta*, tanggal 25 Agustus 2014.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Terjemahan Al-Qur'an

| No | FN | TERJEMAHAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | 21 | Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun kepada mereka dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya. (Q.S Ali-Imron (3): 159)                                                                                                                                |
| 2. | 32 | Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik. Dan sesungguhnya akan kami berikan balasan dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan. (Q.S An-Nahl (16): 97)                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3. | 35 | Jika kamu dalam perjalanan (dan bermuamalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barang siapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan. (Q.S Al-Baqarah (2): 283) |
| 4. | 23 | Hai anak adam (maksudnya ialah: umat manusia), sesungguhnya kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian takwa (maksudnya ialah: sewaktu bertakwa kepada Allah) itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat. (Q.S Al-A'raf (7): 26)                                                                                                                                                                                                                                |
| 5. | 24 | Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|           |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |    | kiamat dia banyak menyebut Allah. (Q.S Al-Ahzab (33): 21)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>6.</b> | 25 | Hai sekalian manusia, bertakwalah kepada Tuhan-mu yang telah menciptakan kamu dari diri yang satu, dan daripadanya Allah menciptakan istrinya; dan daripada keduanya Allah memperkembang biakkan laki-laki dan perempuan yang banyak. Dan bertakwalah kepada Allah yang dengan (mempergunakan) nama-Nya kamu saling meminta satu sama lain, dan (peliharalah) hubungan silaturahmi. Sesungguhnya Allah selalu menjaga dan mengawasi kamu.(Q.S An-Nisaa'(4): 1) |
| <b>7.</b> | 26 | Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. (Q.S As Syu'araa (26): 181-182)                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>8.</b> | 27 | Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.(Q.S An Nahl (16): 90)                                                                                                                                                                                             |



## Lampiran 2: kuisisioner



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**  
Alamat: Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840, Fax. (0274)  
545614  
Yogyakarta 55281



### KUISISIONER PENELITIAN

#### DATA NASABAH

Jawablah pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda (X) pada jawaban yang paling tepat dengan keadaan saudara/i.

1. JenisKelamin
  - a. Pria
  - b. Wanita
2. Usia
  - a. <20 tahun
  - b. 21-30 tahun
  - c. 31-40 tahun
  - d. 41-50 tahun
  - e. >50 tahun
3. Status
  - a. Menikah
  - b. BelumMenikah
4. PendidikanTerakhir
  - a. SD
  - b. SMP/Sederajat
  - c. SMA/Sederajat
  - d. Diploma
  - e. Sarjana
5. Pekerjaan
  - a. PegawaiNegeri/TNI
  - b. PegawaiSwasta
  - c. IbuRumahTangga
  - d. Wiraswasta
  - e. Mahasiswa/Pelajar
  - f. Lain-lain
6. Pendapatan per bulan
  - a. <Rp. 1.000.000,00
  - b. Rp. 1.000.001,00 – Rp. 3.000.000,00
  - c. Rp. 3.000.001,00 – Rp. 5.000.000,00
  - d. Rp. 5.000.001,00 – Rp. 7.000.000,00
  - e. >Rp. 7.000.001,00

## PENGISIAN KUISIONER

Berilah tanda silang (X) pada kolom yang tersedia sesuai dengan kondisi saudara dan Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta.

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Bukti Fisik (*tangibles*)

| No | Pertanyaan                                                                                                                                      | SS | S | N | TS | STS |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|----|-----|
| 1. | Karyawan Bank BPD DIY Syariah berpenampilan rapi                                                                                                |    |   |   |    |     |
| 2. | Karyawan Bank BPD DIY Syariah pada bagian Gadaai Emas memiliki kelengkapan kantor modern (Unit computer, telepon, mesin hitung, timbangan, dll) |    |   |   |    |     |
| 3. | Lahan Parkir yang disediakan memadai                                                                                                            |    |   |   |    |     |
| 4. | Kebersihan lingkungan bank terjaga                                                                                                              |    |   |   |    |     |

Keandalan (*reliability*)

| No | Pertanyaan                                                                                                                               | SS | S | N | TS | STS |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|----|-----|
| 1. | Karyawan BPD DIY Syariah mampu memberikan informasi mengenai produk layanan dengan baik                                                  |    |   |   |    |     |
| 2. | Karyawan BPD DIY Syariah mampu memberikan penjelasan tentang produk layanan secara komprehensif tanpa meminta bantuan karyawan yang lain |    |   |   |    |     |
| 3. | Karyawan mencerminkan ahlaq yang baik dalam melayani nasabah                                                                             |    |   |   |    |     |
| 4. | Pegawai mampu meminimalisir kesalahan dalam melaksanakan tugas                                                                           |    |   |   |    |     |

Daya Tanggap (*responsiveness*)

| No | Pertanyaan                                   | SS | S | N | TS | STS |
|----|----------------------------------------------|----|---|---|----|-----|
| 1. | Karyawan selalu sigap dalam melayani nasabah |    |   |   |    |     |
| 2. | Karyawan menanggapi keluhan nasabah dengan   |    |   |   |    |     |

|    |                                                     |  |  |  |  |  |
|----|-----------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|    | baik                                                |  |  |  |  |  |
| 3. | Karyawan memberikan jawaban atas permohonan nasabah |  |  |  |  |  |
| 4. | karyawan dengan jelas menjawab pertanyaan nasabah   |  |  |  |  |  |

#### Jaminan (*assurance*)

| No | Pertanyaan                                                                      | SS | S | N | TS | STS |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|----|-----|
| 1. | Bank menjamin keamanan bagi setiap nasabah dalam melakukan transaksi gadai emas |    |   |   |    |     |
| 2. | Perilaku karyawan memberikan rasa percaya kepada nasabah                        |    |   |   |    |     |
| 3. | Kegiatan transaksi terlihat rapi dan teratur                                    |    |   |   |    |     |
| 4. | Karyawan mampu meyakinkan bahwa pilihan produknya tepat                         |    |   |   |    |     |

#### Empaty (*empathy*)

| No | Pertanyaan                                               | SS | S | N | TS | STS |
|----|----------------------------------------------------------|----|---|---|----|-----|
| 1. | Karyawan memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian    |    |   |   |    |     |
| 2. | karyawan selalu memberikan salam kepada nasabah          |    |   |   |    |     |
| 3. | Karyawan mampu menunjukkan sikap simpatik dan bersahabat |    |   |   |    |     |
| 4. | Karyawan mampu memahami kondisi masing-masing nasabah    |    |   |   |    |     |

#### Kepuasan Nasabah

| No | Pertanyaan                                                                                            | SS | S | N | TS | STS |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|----|-----|
| 1. | Nasabah tidak perlu menunggu lama karena tercakupinya teller dan <i>customer service</i> yang bekerja |    |   |   |    |     |
| 2. | Teknologi yang digunakan Bank BPD DIY Syariah sudah memadai sehingga mempercepat transaksi nasabah    |    |   |   |    |     |
| 3. | Karyawan bertanggung jawab jika melakukan kesalahan                                                   |    |   |   |    |     |
| 4. | Karyawan menyelesaikan transaksi nasabah dengan baik dan dalam waktu yang singkat                     |    |   |   |    |     |

### Lampiran 3: Data Mentah Kuisisioner









Lampiran 5: Hasil Uji Validitas

| Item-Total Statistics |                               |                                   |                                      |                                 |                                        |
|-----------------------|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------|
|                       | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale Variance if<br>Item Deleted | Corrected Item-<br>Total Correlation | Squared Multiple<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
| a1                    | 89.5167                       | 110.559                           | .337                                 | .                               | .938                                   |
| a2                    | 89.7833                       | 109.257                           | .432                                 | .                               | .937                                   |
| a3                    | 89.7500                       | 109.174                           | .412                                 | .                               | .937                                   |
| a4                    | 89.7000                       | 110.112                           | .381                                 | .                               | .937                                   |
| b1                    | 89.8333                       | 105.124                           | .676                                 | .                               | .934                                   |
| b2                    | 89.8500                       | 106.536                           | .590                                 | .                               | .935                                   |
| b3                    | 89.7500                       | 104.394                           | .671                                 | .                               | .934                                   |
| b4                    | 89.7833                       | 107.359                           | .693                                 | .                               | .934                                   |
| c1                    | 89.8000                       | 106.807                           | .567                                 | .                               | .935                                   |
| c2                    | 89.9000                       | 105.719                           | .609                                 | .                               | .935                                   |
| c3                    | 89.8667                       | 108.016                           | .456                                 | .                               | .937                                   |
| c4                    | 89.8833                       | 106.105                           | .546                                 | .                               | .936                                   |
| d1                    | 89.6667                       | 105.480                           | .560                                 | .                               | .935                                   |
| d2                    | 89.7333                       | 101.623                           | .754                                 | .                               | .932                                   |
| d3                    | 89.7000                       | 103.908                           | .664                                 | .                               | .934                                   |
| d4                    | 89.8167                       | 103.610                           | .717                                 | .                               | .933                                   |
| e1                    | 89.6000                       | 106.617                           | .606                                 | .                               | .935                                   |
| e2                    | 89.6333                       | 107.219                           | .586                                 | .                               | .935                                   |
| e3                    | 89.7333                       | 104.165                           | .695                                 | .                               | .933                                   |
| e4                    | 89.9333                       | 106.945                           | .465                                 | .                               | .937                                   |
| f1                    | 89.3833                       | 104.003                           | .752                                 | .                               | .933                                   |
| f2                    | 89.5667                       | 105.606                           | .658                                 | .                               | .934                                   |
| f3                    | 89.4500                       | 104.150                           | .777                                 | .                               | .932                                   |
| f4                    | 89.5500                       | 103.404                           | .781                                 | .                               | .932                                   |



Lampiran6: Hasil Uji Reliabilitas

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .937             | .937                                         | 24         |

Lampiran 7: Hasil Uji Multikolinearitas

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .820 <sup>a</sup> | .672     | .642              | .36079                     | 1.710         |

a. Predictors: (Constant), Empati (X5), Bukti Fisik (X1), Daya Tanggap (X3), Kehandalan (X2), Jaminan (X4)

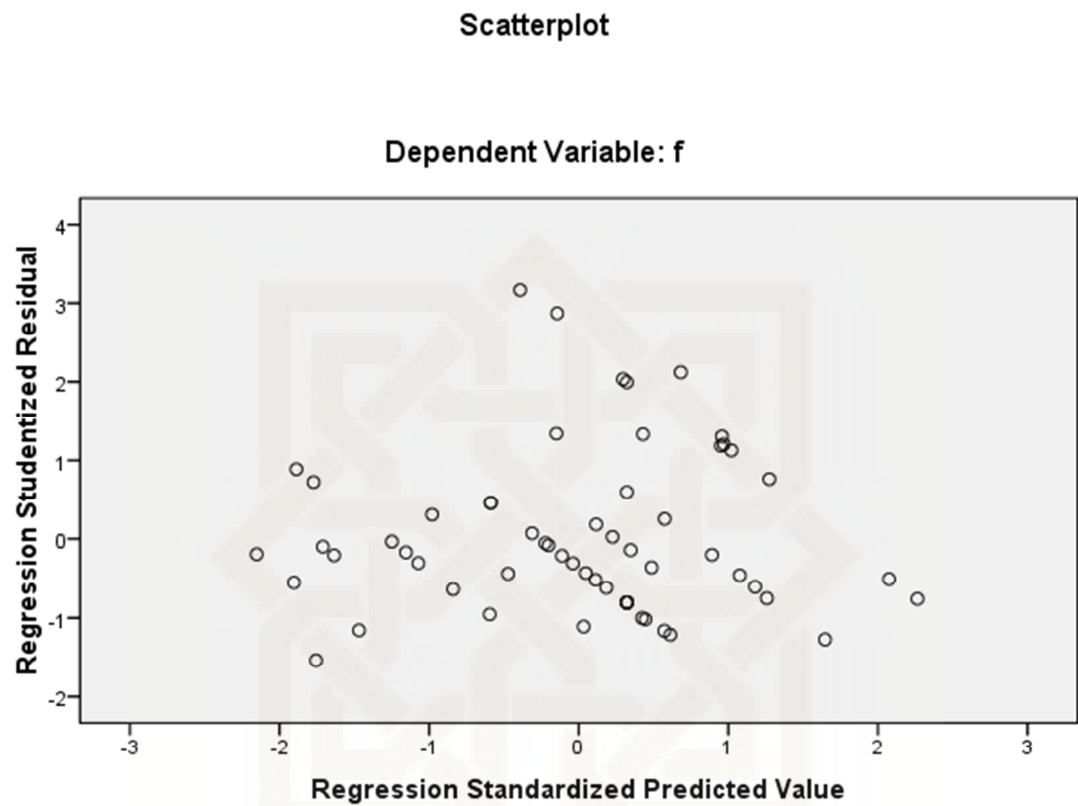
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

**Coefficients<sup>a</sup>**

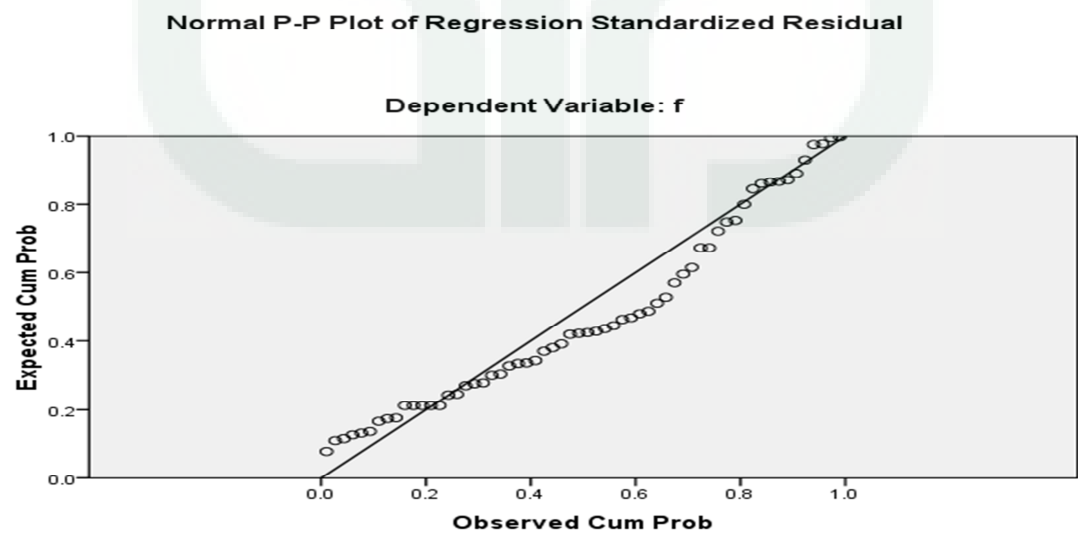
| Model |                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Correlations |         |      | Collinearity Statistics |       |
|-------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|--------------|---------|------|-------------------------|-------|
|       |                   | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Zero-order   | Partial | Part | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant)        | .149                        | .471       |                           | .317  | .753 |              |         |      |                         |       |
|       | Bukti Fisik (X1)  | .050                        | .111       | .040                      | .452  | .653 | .383         | .061    | .035 | .782                    | 1.278 |
|       | Kehandalan (X2)   | .271                        | .124       | .253                      | 2.192 | .033 | .697         | .286    | .171 | .455                    | 2.200 |
|       | Daya Tanggap (X3) | .189                        | .090       | .192                      | 2.097 | .041 | .553         | .274    | .163 | .726                    | 1.378 |
|       | Jaminan (X4)      | .300                        | .108       | .332                      | 2.774 | .008 | .726         | .353    | .216 | .424                    | 2.358 |
|       | Empati (X5)       | .224                        | .106       | .213                      | 2.113 | .039 | .625         | .276    | .165 | .598                    | 1.673 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

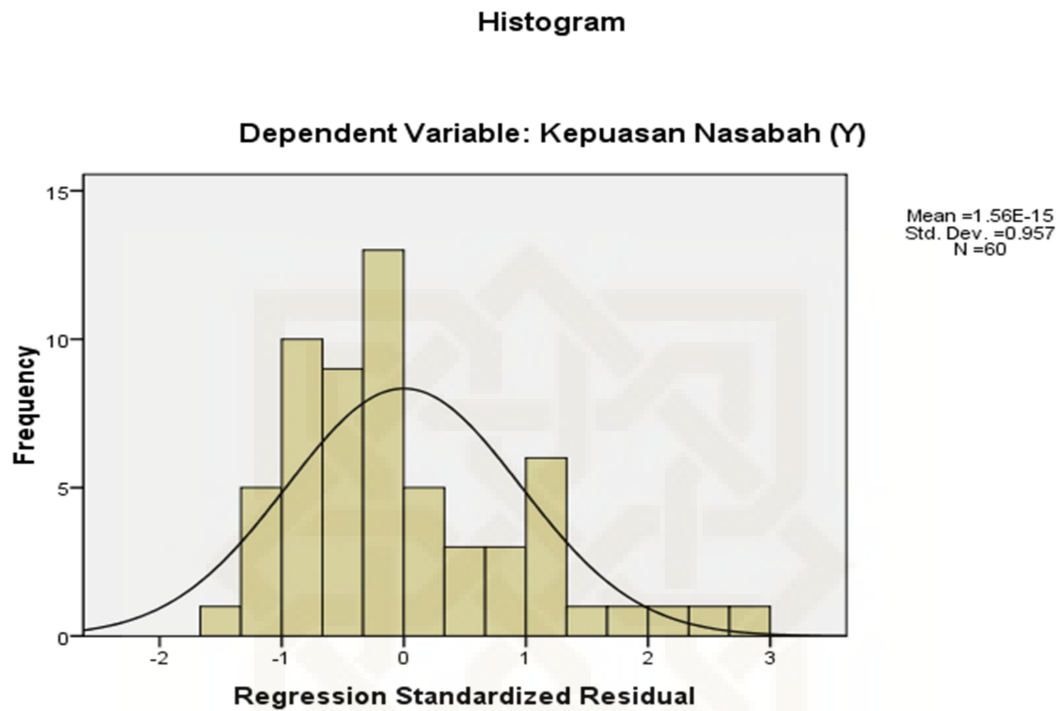
Lampiran 8: Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 9: Uji Normalitas



## Hasil Uji Normalitas



## Lampiran 9: Uji Autokorelasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .820 <sup>a</sup> | .672     | .642              | .36079                     | 1.710         |

a. Predictors: (Constant), Empati (X5), Bukti Fisik (X1), Daya Tanggap (X3), Kehandalan (X2), Jaminan (X4)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

## Lampiran 10 : Uji Regresi Linear Berganda

| Coefficients <sup>a</sup> |                   |                             |            |                           |       |      |              |         |      |                         |       |
|---------------------------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|--------------|---------|------|-------------------------|-------|
|                           |                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Correlations |         |      | Collinearity Statistics |       |
|                           |                   | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Zero-order   | Partial | Part | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | (Constant)        | .149                        | .471       |                           | .317  | .753 |              |         |      |                         |       |
|                           | Bukti Fisik (X1)  | .050                        | .111       | .040                      | .452  | .653 | .383         | .061    | .035 | .782                    | 1.278 |
|                           | Kehandalan (X2)   | .271                        | .124       | .253                      | 2.192 | .033 | .697         | .286    | .171 | .455                    | 2.200 |
|                           | Daya Tanggap (X3) | .189                        | .090       | .192                      | 2.097 | .041 | .553         | .274    | .163 | .726                    | 1.378 |
|                           | Jaminan (X4)      | .300                        | .108       | .332                      | 2.774 | .008 | .726         | .353    | .216 | .424                    | 2.358 |
|                           | Empati (X5)       | .224                        | .106       | .213                      | 2.113 | .039 | .625         | .276    | .165 | .598                    | 1.673 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

## Lampiran 11: Uji F

| ANOVA <sup>b</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 14.407         | 5  | 2.881       | 22.136 | .000 <sup>a</sup> |
|                    | Residual   | 7.029          | 54 | .130        |        |                   |
|                    | Total      | 21.436         | 59 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), Empati (X5), Bukti Fisik (X1), Daya Tanggap (X3), Kehandalan (X2), Jaminan (X4)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Lampiran : Uji t

| Coefficients <sup>a</sup> |                   |                             |            |                           |       |      |              |         |      |                         |       |
|---------------------------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|--------------|---------|------|-------------------------|-------|
| Model                     |                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Correlations |         |      | Collinearity Statistics |       |
|                           |                   | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Zero-order   | Partial | Part | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | (Constant)        | .149                        | .471       |                           | .317  | .753 |              |         |      |                         |       |
|                           | Bukti Fisik (X1)  | .050                        | .111       | .040                      | .452  | .653 | .383         | .061    | .035 | .782                    | 1.278 |
|                           | Kehandalan (X2)   | .271                        | .124       | .253                      | 2.192 | .033 | .697         | .286    | .171 | .455                    | 2.200 |
|                           | Daya Tanggap (X3) | .189                        | .090       | .192                      | 2.097 | .041 | .553         | .274    | .163 | .726                    | 1.378 |
|                           | Jaminan (X4)      | .300                        | .108       | .332                      | 2.774 | .008 | .726         | .353    | .216 | .424                    | 2.358 |
|                           | Empati (X5)       | .224                        | .106       | .213                      | 2.113 | .039 | .625         | .276    | .165 | .598                    | 1.673 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

## CURRICULUM VITAE

Nama : Amarila Fetisyadevi  
Tempat/Tanggal Lahir : Bantul, 22 Maret 1991  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Fakultas/Jurusan : Syariah dan Hukum/Keuangan Islam  
Agama : Islam  
Alamat Asal : Selokraman KG III/1064 RT 049 RW 011 Kotagede  
Yogyakarta  
No. HP : 082220346699  
Motto Hidup : Selalu jadi diri sendiri dan jangan pernah menjadi orang lain  
meskipun mereka tampak lebih baik dari kita.  
Email : [Amarila02@gmail.com](mailto:Amarila02@gmail.com)

### Orang Tua

Nama Ayah : Zamali Asror  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Nama Ibu : Siti Sulastri  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Alamat Orang Tua : Selokraman KG III/1064 RT 049 RW 011 Kotagede  
Yogyakarta

### Pendidikan Formal

SDN Kotagede 5 Yogyakarta  
SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta  
SMA Muhammadiyah 3 Yogyakarta  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga