

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN *MUDHARABAH*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

(Studi Kasus Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta)



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARATMEMPEROLEH GELAR
SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH:

PUTRI KARTIKA SARI

10390135

PEMBIMBING

- 1. DRS. A. YUSUF KHOIRUDDIN, SE., M.SI.**
- 2. JOKO SETYONO SE., M.SI.**

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan *mudharabah* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kantor Cabang Yogyakarta. Sampel pada penelitian ini adalah 100 nasabah pengguna produk tabungan dan deposito *mudharabah* Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *quota sampling*, atau pengambilan sampel dengan menentukan sejumlah sampel, hal ini dikarenakan jumlah populasi yang tidak diketahui.

Hasil uji determinasi (R^2) dari penelitian ini adalah sebanyak 62,60% dipengaruhi oleh variabel yang dijelaskan dalam model dan sisanya sebanyak 37,40 % dijelaskan oleh variabel lain. Secara stimulan variabel *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *empathy*, *responsiveness* dan penerapan *mudharabah* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta. Secara parsial variabel *responsiveness* dan *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta. Sedangkan *assurance*, *reliability*, *empathy*, dan penerapan *mudharabah* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Penerapan *Mudharabah*.

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi

Saudara Putri Kartika Sari

Lamp. :-

Kepada

Yth. 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 selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara :

Nama : Putri Kartika Sari

NIM : 10390135

Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayan dan Penerapan
*Mudharabah Terhadap kepuasan Nasabah (Studi
Kasus Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta).*

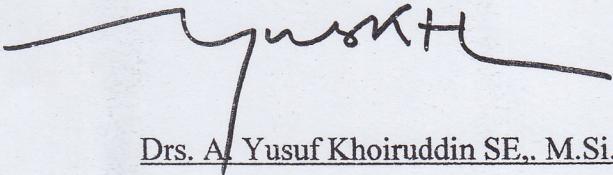
Sudah dapat diajukan kepada Jurusan Keuangan Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb

Yogyakarta, 21 Mei 2014

Pembimbing I


Drs. A. Yusuf Khoiruddin SE., M.Si.

NIP 19530603 197903 1 002.

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi
Saudara Putri Kartika Sari

Lamp. :-
Kepada
Yth. 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 selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara :

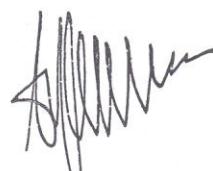
Nama : Putri Kartika Sari
NIM : 10390135
Judul Skripsi : "**Pengaruh Kualitas Pelayan dan Penerapan Mudharabah Terhadap kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta)**".

Sudah dapat diajukan kepada Jurusan Keuangan Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb

Yogyakarta, 5 Juni 2014
Pembimbing II



Joko Setyono SE., M.Si.

NIP 19730702 200212 1 003

Surat Pernyataan Keaslian

Assalamu'alaikum wr. wb.

Bersamaan dengan adanya surat pernyataan ini, maka yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Kartika Sari

NIM : 10390135

Jurusan/Fakultas : Keuangan Islam/Syari'ah dan Hukum

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayan dan Penerapan *Mudharabah* Terhadap kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta)” adalah hasil milik penyusun, bukan duplikasi ataupun saduran kecuali bagian yang telah dirujuk dalam *footnote* dan daftar pustaka. Apabila pada alai hari terjadi penyempangan dalam penelitian ini, maka tanggungjawab dipegang penuh oleh penyusun.

Yogyakarta, 21 Mei 2014

Penyusun



Putri Kartika Sari

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: UIN.02/K.JS-SKR/PP.00.9/ /2014

Skripsi/Tugas Akhir Dengan Judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN
MUDHARABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Bank
BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta)**

Yang disusun dan dipersiapkan oleh,

Nama : Putri Kartika Sari

NIM : 10390135

Telah dimunaqasyahkan pada : 18 Juni 2014

Dengan Nilai : A/B

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

TIM MUNAQASYAH:

Ketua Sidang

Drs. A. Yusuf Khoiruddin SE., M.Si
NIP 19661119 199203 1 002

Penguji I

Sunarsih SE., M.Si
NIP 19740911 199903 2 001

Penguji II

H.M Yazid Affandi., M.Ag
NIP 19720913 200312 1 001

Yogyakarta,
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Fakultas Syari'ah dan Hukum

Dekan



Prof. Noorhaidi Hasan, MA., M.Phil., Ph.D
NIP 19711207 199503 1 002

MOTTO

“Masa depanmu bukanlah sesuatu yang bisa didapatkan hanya dengan berpangku tangan, tapi harus diperjuangkan dengan sekuat tenaga”

“Memilikimu hal yang paling berharga dalam hidupku, karena semua sumber kebahagiaan berawal darimu, inginku memeluk tubuhmu dan mengucapkan "Aku sangat mencintaimu Ayah, Ibu""

Barangsiapa bertaqwa kepada Allah, niscaya Dia akan mengadakan jalan keluar baginya dan memberinya rizki dari arah yang tidak disangka-sangka.” (At-Thalaq: 2-3)

Halaman Persembahan

Dengan penuh suka cita dan penuh rasa syukur, penyusun mempersembahkan
karya sederhana ini untuk:

Kedua Orangtua tercinta, yang senantiasa memberikan semangat, doa, perhatian
dan kasih sayang tanpa pernah terputus.

Kakak sekaligus sahabat, Agustin Wijayanti yang menjadi motivator dan pemberi
semangat.

Muhammad Fazlur Rahman, teman hidup yang selalu menemani, memberi udara
segar dan menyayangi.

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	Ba'	b	be
ت	Ta'	t	te
ث	sa'	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	je
ه	ha'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	kh	ka dan ha
د	Dal	d	de
ز	zal	ẑ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	r	er
ڙ	Zai	z	zet

س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
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	wawu	w	w
هـ	ha'	h	ha
ءـ	hamzah	'	apostrof
يـ	ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta 'addidah</i>
--------	---------	----------------------

عَدَة	Ditulis	<i>'iddah</i>
-------	---------	---------------

C. *Ta' marbutah*

Semua *ta' marbutah* 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.

حُكْمَة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
عَلَّة	ditulis	<i>'illah</i>
كِرَامَةُ الْأُولَيَا	ditulis	<i>karamah al-auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

--- ó ---	Fathah	ditulis	A
--- ܹ ---	Kasrah	ditulis	i
--- ܻ ---	Dammah	ditulis	u

فَعْل	Fathah	ditulis	<i>fa 'ala</i>
ذَكِير	Kasrah	ditulis	<i>zukira</i>

يَذْهَبُ	Dammah	ditulis	yazhabu
----------	--------	---------	---------

E. Vokal Panjang

1. fathah + alif جَاهِلِيَّةٌ	ditulis	A <i>jahiliyyah</i>
2. fathah + ya' mati تَنْسِي	ditulis	a <i>tansa</i>
3. Kasrah + ya' mati كَرِيمٌ	ditulis	i <i>karim</i>
4. D{ ammah + wawu mati فَرُوضٌ	ditulis	u <i>furud</i>

F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati بَينَكُمْ	ditulis	Ai <i>bainakum</i>
2. fathah + wawu mati قَوْلٌ	ditulis	au <i>qaул</i>

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

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a 'antum</i>
----------	---------	-----------------

أَعْدَتْ لِنَشْكُرْتُمْ	ditulis ditulis	<i>u 'iddat</i> <i>la 'in syakartum</i>
----------------------------	--------------------	--

H. Kata Sandang Alif + Lam

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

القرآن القياس	ditulis ditulis	<i>al-Qur'an</i> <i>al-Qiyas</i>
------------------	--------------------	-------------------------------------

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

السماء الشّمس	ditulis ditulis	<i>as-Sama'</i> <i>asy-Syams</i>
------------------	--------------------	-------------------------------------

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوالفروض أهل السنة	ditulis ditulis	<i>zawi al-furud</i> <i>ahl as-sunnah</i>
-----------------------	--------------------	--

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan nikmat kesehatan dan hikmat kepada penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayan dan Penerapan *Mudharabah* Terhadap kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta)”, disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih setinggi-tingginya dan tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof.Dr.Musa Asy'ari, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Noorhaidi Hasan., MA., M.Phil., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak H. M Yazid Affandi, S.Ag., M.Ag., selaku Kaprodi Jurusan Keuangan Islam Fakultas Hukum dan Syari'ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Bapak Drs. A. Yusuf Khoiruddin SE., M.SI. dan bapak Joko Setyono SE., M.SI, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membantu penyususn menyelesaikan penelitian ini.
5. Kedua orangtuaku tercinta yang memberikan semangat, kebahagiaan, kasih sayang dan tanpa lelah mendoakan putri tercintanya dalam setiap sujudnya.
6. My sister, Agustin Wijayanti, terimakasih telah menjadi kakak dan sahababat yang baik, pendengar yang baik. Ayo jalan-jalan lagi beroooooh..
7. Calon teman hidupku, Muhammad Fazlur Rahman. Terimakasih telah menjadi kekasih, sahabat, sekaligus kakak yang baik. Terimakasih atas semangat, nasehat dan kasih sayang yang melimpah selama ini.
8. Sahabatku Ifah, Revy, Indah, terimakasih telah memberi kisah yang indah selama 4 tahun ini. Suka, duka, tawa, tangis dan segala hal bodoh yang pasti akan membuat kita saling merindukan.
9. Teman-temanku Ardhik, Akas dan Noordimasian, terimakasih men, kalian memang joss. Banyak tawa dan canda yang telah kita lewati bersama.
10. Teman-temanku KUI C Angkatan 2010, terimakasih atas pertemanan kita selama ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut serta memberikan bantuan dan sumbangan pemikiran selama penyusun mengikuti perkuliahan. Akhirnya segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dapat menjadi karunia yang tidak terhingga dalam hidupnya.

Penyusun telah berupaya semaksimal mungkin, namun penulis menyadari masih banyak kekurangannya, untuk itu penyusun mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca demi sempurnanya skripsi ini. Kiranya skripsi ini dapat bermanfaat dalam memperkaya khasanah ilmu pendidikan.

Yogyakarta, 17 Mei 2014

Peyusun

Putri Kartika Sari

NIM 10390135

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
TRANSLITERASI BAHASA ARAB	ix
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. PokokMasalah	6
C. Tujuan dan KegunaanPeneltian	6
D. Sistematika Pembahasan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9

A. Telaah Pustaka	9
B. Kerangka Teoritik	12
1. Pemahaman Konsep Jasa	12
2. Pemahaman Konsep Kualitas	14
3. Konsep Kualitas Pelayanan	17
4. Konsep <i>Mudharabah</i>	21
5. Konsep Kepuasan Konsumen	25
6. Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Prespektif Islam	28
C. Hubungan dan Hipotesis Antar Variabel.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian	42
B. Waktu dan Tempat Penelitian	42
C. Definisi Variabel Penelitian	43
1. Definisi Variabel Independen	43
2. Definisi Variabel Dependen	45
D. Teknik Pengumpulan Data	45
E. Teknik Pengambilan Sampel	46
F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	47
G. Teknik Analisis Data	47
1. Uji Asumsi Klasik	47
2. Analisis Regreri Berganda.....	49

3. Pengujian Hipotesis	49
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	52
A. Analisis Kulitatif Data Responden	52
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	56
C. Uji Asumasi Klasik	66
D. Uji Persamaan Regresi	73
E. Pembahasan	78
F. Implikasi Manajerial	82
BAB V PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2. Profil Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.4. Profil Responden Berdasarkan Besar Penghasilan	55
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i>	56
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Assurance</i>	57
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i>	58
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Reliability</i>	58
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangibles</i>	59
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Tangibles</i>	60
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Empathy</i>	60
Tabel 4.12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Empathy</i>	61
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i>	62
Tabel 4.14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Responsiveness</i>	62
Tabel 4.15. Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan <i>Mundharabah</i>	63
Tabel 4.16. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penerapan <i>Mudharabah</i>	64
Tabel 4.17. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	64
Tabel 4.18. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah	65
Tabel 4.19. Hasil Uji Multikolinieritas	67
Tabel 4.20. Hasil Uji Heteroskedastisitas	68

Tabel 4.21. Hasil Uji Normalitas	70
Tabel 4.22. Hasil Uji Analisis regresi.....	71
Tabel 4.23. Hasil Uji Simultan	72
Tabel 4.24. Hasil Uji Determinasi.....	73
Tabel 4.25. Hasil Uji Parsial	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Penelitian

Lampiran 2. Data Mentah

Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4. Uji Asumsi klasik

Lampiran 5. Uji Analisis Regresi berganda

Lampiran 6. Curiculum Vitae

A. Telaah Pustaka	9
B. Kerangka Teoritik	12
1. Pemahaman Konsep Jasa	12
2. Pemahaman Konsep Kualitas	14
3. Konsep Kualitas Pelayanan	17
4. Konsep <i>Mudharabah</i>	21
5. Konsep Kepuasan Konsumen	25
6. Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Prespektif Islam	28
C. Hubungan dan Hipotesis Antar Variabel.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian	42
B. Waktu dan Tempat Penelitian	42
C. Definisi Variabel Penelitian	43
1. Definisi Variabel Independen	43
2. Definisi Variabel Dependen	45
D. Teknik Pengumpulan Data	45
E. Teknik Pengambilan Sampel	46
F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	47
G. Teknik Analisis Data	47
1. Uji Asumsi Klasik	47
2. Analisis Regreri Berganda.....	49

3. Pengujian Hipotesis	49
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	52
A. Analisis Kulitatif Data Responden	52
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	56
C. Uji Asumasi Klasik	66
D. Uji Persamaan Regresi	73
E. Pembahasan	78
F. Implikasi Manajerial	82
BAB V PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2. Profil Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.4. Profil Responden Berdasarkan Besar Penghasilan	55
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i>	56
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Assurance</i>	57
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i>	58
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Reliability</i>	58
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangibles</i>	59
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Tangibles</i>	60
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Empathy</i>	60
Tabel 4.12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Empathy</i>	61
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i>	62
Tabel 4.14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Responsiveness</i>	62
Tabel 4.15. Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan <i>Mundharabah</i>	63
Tabel 4.16. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penerapan <i>Mudharabah</i>	64
Tabel 4.17. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	64
Tabel 4.18. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah	65
Tabel 4.19. Hasil Uji Multikolinieritas	67
Tabel 4.20. Hasil Uji Heteroskedastisitas	68

Tabel 4.21. Hasil Uji Normalitas	70
Tabel 4.22. Hasil Uji Analisis regresi.....	71
Tabel 4.23. Hasil Uji Simultan	72
Tabel 4.24. Hasil Uji Determinasi.....	73
Tabel 4.25. Hasil Uji Parsial	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Penelitian

Lampiran 2. Data Mentah

Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4. Uji Asumsi klasik

Lampiran 5. Uji Analisis Regresi berganda

Lampiran 6. Curiculum Vitae

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam dunia bisnis perbankan, kepuasan nasabah adalah menjadi salah satu yang diutamakan, karena hal itu yang menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha perbankan. Nasabah yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi memilih jasa perbankan yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa perbankan lain (pesaing), sehingga membuat nasabah memiliki banyak perbandingan untuk memilih bank mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya.

Menurut Fandy Tjiptono, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.¹ Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk.

Bank BRI Syariah sebagai salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa perbankan syariah memahami benar akan pentingnya pelayanan terbaik kepada nasabah. Kepuasan nasabah terhadap pelayanan akan

¹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Bayumedia, 2011), hlm 433.

mempengaruhi perilaku nasabah selanjutnya. Jika nasabah merasa puas maka nasabah akan menunjukkan antusias yang lebih tinggi untuk menggunakan produk perbankan BRI Syariah dalam menyalurkan aktivitas keuangannya.

Bank BRI Syariah telah menerima berbagai penghargaan dan apresiasi atas pencapaian kinerjanya. Dalam bidang kualitas pelayanan, bank BRI Syariah meraih *Service Quality Award* dalam *Indonesian Service Quality Award* pada kategori *Sharia Banking* pada tanggal 10 Mei 2012.² Hal tersebut menunjukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak bank BRI Syariah telah mampu mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga nasabah tetap setia menggunakan produk-produk perbankan dari bank BRI Syariah dalam mengelola dananya.

Ditengah persaingan yang sengit diantara jasa perbankan, kepuasan nasabah tidak hanya didukung oleh kualitas pelayanan semata, namun juga dengan kualitas produk perbankan yang disajikan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya. Produk yang berkualitas adalah produk yang mampu menjawab segala kebutuhan nasabah, membuat nasabah merasa aman dalam memilih produk tersebut dan mampu membuat para nasabah bertahan untuk menggunakan produk tersebut.

Pada tahun 2011, pertumbuhan Dana Pihak Ketiga dalam bentuk Tabungan BRI Syariah iB dari Rp 792,2 miliar menjadi Rp 1,49 triliun mengalami pertumbuhan sebesar 88,1% serta Deposito BRI Syariah iB dari Rp 4,65 triliun menjadi Rp 7,901 triliun mengalami pertumbuhan sebesar 69,7%. Produk KPR BRI Syariah iB mengalami kenaikan dari Rp 948,3 miliar menjadi Rp 1,1 triliun,

² www.brisyariah.co.id, diakses pada tanggal 20 April 2014

KKB BRI Syariah iB mengalami kenaikan dari Rp 14,05 miliar menjadi Rp 17,7 miliar, produk Dana Talangan Haji BRI Syariah iB mengalami pertumbuhan dari Rp 206,5 miliar menjadi Rp 286,4 miliar dan produk Gadai BRI Syariah iB mengalami pertumbuhan dari Rp 795,36 miliar menjadi Rp 1,452 triliun.³ Kenaikan Dana Pihak Ketiga yang signifikan ini menunjukkan tingkat kepercayaan nasabah meningkat dan nasabah merasa puas dengan produk perbankan yang dimiliki oleh bank BRI Syariah.

Dana Pihak Ketiga bank BRI Syariah terdiri atas beberapa produk yaitu Tabungan Haji BRI Syariah iB, Tabungan Impian BRI Syariah iB, Tabungan BRI Syariah iB, Deposito BRI Syariah iB dan Giro Tabungan BRI Syariah iB. Akad *mudharabah* digunakan oleh bank BRI Syariah untuk pengelolaan dana produk Tabungan Haji BRI Syariah iB, Tabungan Impian BRI Syariah iB dan Deposito BRI Syariah iB.

Mudharabah adalah akad kerjasama usaha antara pihak pemilik dana (*shahibul maal*) dengan pihak pengelola dana (*mudharib*) dimana keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang telah disepakati, sedangkan kerugian ditanggung oleh pemilik dana (*shahibul maal*).⁴ Secara teknis *mudharabah* adalah akad kerja sama usaha antara pemilik dana dan pengelola dana untuk melakukan kegiatan usaha, laba dibagi atas dasar bagi nisbah bagi hasil menurut kesepakatan kedua belah pihak, sedangkan bila terjadi kerugian oleh pemilik dana kecuali disebabkan oleh kesalahan pengelolaan.

³ www.brisyariah.co.id, diakses pada tanggal 20 April 2014.

⁴ Wiroso, *Akuntansi Transaksi Syariah* (Jakarta: IKATAN AKUNTAN INDONESIA, 2011), hlm 326.

Produk tabungan *mudharabah* merupakan produk yang bagi hasil yang diterima oleh nasabah dapat dipotong zakatnya sehingga pendapatan bagi hasil tersebut benar-benar bersih dan penuh berkah. Deposito *mudharabah* merupakan salah satu jenis simpanan BRISyariah dengan prinsip bagihasil (*mudharabah al Muthlaqah*) bagi nasabah perorangan atau perusahaan yang dananya hanya dapat ditarik pada saat jatuh tempo. Jangka waktu yang diterapkan oleh bank BRI Syariah adalah selama 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.⁵

Produk-produk tersebut diluncurkan agar dapat menarik minat masyarakat untuk menyalurkan aktivitas keuangannya di bank syariah. Dengan menabung di bank syariah relatif lebih aman ditinjau dari perspektif Islam, karena akan mendapatkan keuntungan atau bagi hasil yang dihasilkan dari bisnis yang halal. Dengan sistem bagi hasil ini, baik pihak bank maupun nasabah terhindar dari keuntungan yang bersifat ribawi. Untuk menarik dan mempertahankan minat masyarakat untuk menyalurkan aktivitas keuangannya di bank syariah, dibutuhkan evaluasi tentang kepuasaan nasabah terhadap produk-produk tersebut. sehingga akan diketahui indikator apa saja yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan pola bagi hasil telah dilakukan oleh Tuti Hastuti, dalam jurnal yang berjudul “*Kualitas Pelayanan dan Pola Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpan Pada Bank Syariah*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan penerapan pola bagi hasil terhadap kepuasan nasabah. Kesimpulan dari

⁵ www.brisyariah.co.id, diakses pada tanggal 20 Juni 2014.

penelitian ini adalah kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan pola bagi hasil berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁶

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Himmatal Aliah Mahasiswi Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasaan Nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang”. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penerapan prinsip syariah mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁷

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan *mudharabah* terhadap kepuasaan nasabah, serta adanya perbedaan hasil penelitian tersebut maka membuat penyusun tertarik untuk membuat penelitian yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan *mudharabah* terhadap kepuasaan nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya terletak pada variabel-variabel penelitian. Penyusun memilih jaminan, keandalan, penampilan fisik, empati, daya tanggap dan penerapan mudharabah menjadi variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, penyusun tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah secara riil pada BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta.

⁶ Tuti Hastuti, "Kualitas Pelayanan dan Pola Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpan Pada Bank Syariah", Jurnal Manajemen dan Akuntansi, Volume 2, Nomor 1 (April 2013).

⁷ Himmatal Aliah, skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasaan Nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang”, 2011.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah diatas, maka pokok masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel jaminan (*assurance*), keandalan (*reliability*), penampilan fisik (*tangibles*), empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh penerapan *mudharabah* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel jaminan (*assurance*), keandalan (*reliability*), penampilan fisik (*tangibles*), empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta.
2. Untuk menjelaskan pengaruh penerapan *mudharabah* terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta.

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Sebagai bahan penilaian dan informasi bagi Bank BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang

berkaitan dengan kualitas pelayanan dan penerapan *mudharabah* terhadap kepuasan nasabah.

2. Bagi penulis merupakan sarana untuk mempraktekkan teori-teori yang didapatkan selama masa perkuliahan dan sekaligus sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana di jurusan Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Dijadikan sebagai penambah referensi untuk penelitian selanjutnya.

D. Sistematika Pembahasan

Pembahasan skripsi ini terdiri atas 5 bab, setiap bab terdiri dari sub-sub bab. Bab I merupakan pendahuluan dan menjadi kerangka pemikiran penulisan skripsi ini. Pembahasan pertama dalam penelitian ini dimulai dengan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, pokok masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan. Bagian ini merupakan acuan yang digunakan sebagai kerangka penyusun sekaligus pertanggungjawaban penelitian ini.

Bab II akan dibahas tentang landasan teori yang didalamnya terdapat dua poin pembahasan yaitu telaah pustaka dan kerangka teoritik. Telaah pustaka berisikan tentang penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini.

Bab III akan dibahas tentang metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam bab ini, akan dibahas tentang jenis dan sifat penelitian, waktu dan tempat penelitian, definisi operasional variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, uji validitas dan uji reliabilitas serta teknik analisis data.

Bab IV akan dibahas tentang topic utama yaitu hasil analisis pengaruh pelayanan dan penerapan *mudharabah* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas serta teknik analisis data. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas), analisis regresi berganda, dan uji persamaan regresi (uji statistik F, uji koefisiean Determinasi dan uji statistik t) untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Bab V atau akhir dari penulisan skripsi ini akan dibahas penutup serta kesimpulan dan saran atas hasil proses penelitian yang tidak terlaksana.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data pada bab empat, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengujian variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial memberikan hasil bahwa variabel *responsiveness* dan *tangibles* berpengaruh secara positif signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Sedangkan variabel *assurance*, *reliability* dan *empathy* tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah.
2. Pengujian variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial memberikan hasil bahwa variabel penerapan *mudharabah*, tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas penyusun memberikan saran sebagai berikut:

1. Variabel *assurance*, *reliability*, *empathy* dan penerapan *mudharabah*, tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta, dengan hasil tersebut disarankan agar melakukan perbaikan pada variabel tersebut dan senantiasa lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Meningkatkan

pengetahuan tentang informasi produk, tidak membuat kesalahan dalam memberikan pelayanan, serta tepat waktu dalam memberikan pelayanan, sehingga nasabah akan selalu merasa puas dan dapat membangun kerjasama jangka panjang.

2. Kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta, paling dipengaruhi oleh variabel daya tanggap (*responsiveness*), berkaitan dengan hal tersebut maka disarankan agar pihak Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dapat terus meningkatkan kualitas dalam menjalankan tugasnya dengan cepat dan tepat, berkomunikasi dengan nasabah dan memberikan solusi yang tepat atas permasalahan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

A. Karya Ilmiah

Aliah, Himmatul. *Pengaruh Pelayanan dan Penerapan Prinsip Syariah Terhadap Kepuasaan Nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang*. 2011.

Ferinnadewi, Erna. *Upaya Mencapai Loyalitas Konsumen Dalam Prespektif Sumberdaya Manusia*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 6 Nomor 1. Maret 2004.

Hasan. *Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 1. 2006.

Hastuti, Tuti. *Kualitas Pelayanan dan Pola Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpan Pada Bank Syariah*. Jurnal Manajemen dan Akuntansi, Volume 2, Nomor 1. April 2013.

Setirah, Sarah. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Penabung Pada PT. Bank Sulselbar di Makassar*. Skripsi tidak dipublikasikan. Makasar: Universitas Hasanudin. 2012.

B. Buku

Ghazali, Imam. *Applikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2002.

- _____. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2005.
- Hamidi. *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*. Malang: UMMPRESS. 2007.
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta. 2008.
- Nurhayati, Sri. *Akuntansi Syariah di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat. 2009.
- R, Lupiyoadi dkk. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: SalembaEmpat. 2006.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 1998.
- Sugiyon. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta Swastha. 2008.
- Suoriyanto. *Metodologi Riset Bisnis* . Jakarta: PT Indeks. 2009.
- Tahzeh, Ahmad. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Teras. 2009.
- Teguh, Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2001.
- Tjiptono, Fandy dkk. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset. 2005.
- _____. *Pemasaran Jasa* . Yogyakarta: Bayumedia. 2011.
- _____. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset. 2004.
- Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks. 2011.

Wiroso. *Akuntansi Transaksi Syariah*. Jakarta: IKATAN AKUNTAN INDONESIA,
2011.

C. Website

www.brisyariah.co.id

<http://www.brisyariah.co.id/?q=sejarah>

<http://www.brisyariah.co.id/?q=visi-misi>



Lampiran 1

ANGKET PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN *MUDHARABAH* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI SYARIAH KANTOR CABANG YOGYAKARTA

I. IDENTITAS RESPONDEN

Mohon dengan hormat kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk menjawab pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda silang (X) :

1. Nama :(boleh dikosongkan)

2. Jenis Kelamin : a. Perempuan b. Laki-laki

3. Usia : a. 21-30 tahun b. 31-40 tahun
 c. 41-50 tahun d. 51-60 tahun

4. Pekerjaan : a. PNS b. Pegawai Swasta
 c. Wiraswasta d. Lain-lain, sebutkan.....

5. Penghasilan per bulan : a. Rp. 1.000.000 sampai dengan Rp. 2.999.000
 b. Rp. 3.000.000 sampai dengan Rp. 4.999.000
 c. Rp. 5.000.000 sampai dengan Rp. 6.999.000
 d. lebih dari Rp. 7.000.000

Tanda tangan



I. PETUNJUK PENGISIAN

1. Berilah tanda silang (X) pada kolom jawaban yang Bapak/ Ibu/ Saudara/i anggap sesuai dengan alternative jawaban sebagai berikut:
 - a. SS = Sangat Setuju
 - b. S = Setuju
 - c. N = Netral
 - d. TS = Tidak setuju
 - e. STS = Sangat tidak setuju
2. Lembar angket ini semata-mata bertujuan untuk memperoleh data sebagai bahan skripsi tentang pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan *mudharabah* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta.
3. Mengenai jawaban yang diberikan, akan dijamin kerahasiaanya.

II. PERTANYAAN

NO	KRITERIA	SS	S	N	TS	STS
	JAMINAN (ASSURANCE)					
1	Karyawan Bank BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta memiliki pengetahuan tentang informasi produk-produknya.					
2	Karyawan Bank BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta membuat nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi.					
3	Karyawan Bank BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta bertanggung jawab atas kerahasiaan nasabah.					
	KEHANDALAN (RELIABILITY)					



		SS	S	N	TS	STS
4	Karyawan Bank BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada nasabah.					
5	Bank BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian.					
6	Bank BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta a melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi.					
FISIK NYATA (TANGIBLES)						
7	Karyawan Bank BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta mengenakan pakaian yang rapi.					
8	Fasilitas yang dimiliki oleh Bank BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta membuat nasabah merasa nyaman dalam bertransaksi.					
9	Bank BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta memiliki sarana dan prasana yang lengkap.					
PERHATIAN (EMPATHY)						
10	Karyawan Bank BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta memberikan pelayanan dengan sapa, senyum dan salam.					
11	Karyawan Bank BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta memberikan perhatian atas kebutuhan nasabah.					
12	Karyawan Bank BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta memberikan pelayanan yang adil tanpa melihat status nasabah.					
DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)						
13	Karyawan Bank BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta menjalankan tugasnya dengan cepat dan tepat dalam melayani nasabah.					
14	Bank BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta memberikan solusi yang tepat dalam memecahkan keluhan nasabah.					
15	Karyawan Bank BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta mampu					



		SS	S	N	TS	STS
	berkomunikasi dengan baik dengan nasabah.					
	PENERAPAN MUDHARABAH					
16	Dalam transaksi tidak ada unsur <i>gharar</i> , <i>riba</i> dan <i>maisir</i> .					
17	Nisbah bagi hasil yang diberikan Bank BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta telah disepakati kedua belah pihak.					
18	Karyawan Bank BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta memberikan informasi perkembangan system <i>mudharabah</i> .					
	KEPUASAN NASABAH					
19	Pelayanan yang diberikan Bank BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta sesuai dengan harapan nasabah					
20	Nasabah memperoleh pelayanan yang memuaskan di Bank BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta, sehingga nasabah akan tetap menggunakan produk dari BRI Syariah					
21	Pelayanan di Bank BRI Syariah kantor cabang Yogyakarta memuaskan hingga saya merekomendasikan keluarga, teman dan orang lain untuk menjadi nasabah.					

Lampiran 2: Hasil Data Kuesioner

X1	X2	X3	X4	X5	X6	Y
12	11	11	12	13	11	13
11	10	13	11	11	12	12
12	12	11	12	11	12	12
13	11	12	13	12	13	12
13	12	12	11	12	9	13
12	11	10	12	11	12	12
15	10	14	13	15	15	15
12	12	13	13	13	15	14
12	11	12	11	10	10	11
13	10	14	13	14	13	15
11	11	11	12	11	12	12
14	12	13	11	12	11	12
11	12	12	12	12	11	12
12	10	11	12	11	10	12
9	11	10	11	9	10	8
12	12	10	11	13	12	12
14	11	13	11	10	11	11
14	13	15	13	15	12	12
13	11	11	12	13	10	13
11	11	8	12	13	15	11
13	13	11	11	11	9	11
12	10	11	12	12	12	12
14	11	13	11	12	13	12
12	12	12	13	11	10	12
11	11	12	12	12	12	12
11	13	14	11	13	10	12
11	12	14	12	12	12	12
12	11	12	12	11	9	12
11	10	13	11	12	11	12
13	12	12	12	11	10	12
12	11	11	12	11	12	12
11	13	13	11	11	12	12
12	12	11	12	11	12	12
13	13	12	10	12	12	12
13	13	12	11	12	9	13

12	12	10	12	11	12	12
15	10	14	13	15	15	15
12	12	13	13	13	15	14
12	11	12	12	10	10	11
13	11	14	13	14	13	15
11	12	12	11	12	12	12
14	11	13	11	12	11	12
11	12	12	11	12	11	12
12	11	11	12	11	10	12
9	12	10	10	9	10	8
12	12	10	12	13	12	12
14	13	13	13	10	11	11
14	11	15	13	15	12	12
13	12	11	12	13	10	13
11	11	8	12	13	15	11
13	13	11	13	11	9	11
12	10	11	12	12	12	12
14	12	13	13	12	12	12
12	13	12	11	12	10	12
11	11	12	12	12	12	12
11	13	14	11	12	10	12
11	12	12	12	12	12	12
12	12	12	12	12	9	12
11	10	12	10	12	9	12
13	12	12	12	12	9	12
12	13	11	12	11	12	12
11	12	13	11	11	12	12
12	11	11	12	11	12	12
13	10	12	12	12	12	12
13	12	12	11	12	9	13
12	11	10	12	11	12	12
15	13	14	13	15	15	15
12	12	13	12	13	15	14
12	11	12	12	10	10	11
13	13	14	14	14	13	15
11	12	12	10	12	12	12
14	13	13	11	12	11	12
11	12	12	12	12	11	12

12	11	11	12	11	10	12
9	13	10	8	9	10	8
12	12	10	12	13	12	12
14	12	13	13	10	11	11
14	11	15	13	15	12	12
13	12	11	12	13	10	13
11	12	8	12	13	15	11
13	11	11	13	11	9	11
12	11	11	12	12	12	12
14	12	13	13	12	12	12
12	12	12	13	12	10	12
11	10	12	12	12	12	12
11	12	14	10	12	10	12
11	11	12	12	12	12	12
12	12	12	12	12	9	12
11	10	12	9	12	9	12
13	11	12	12	12	9	12
12	11	11	12	11	12	12
11	12	13	11	11	12	12
12	12	11	12	11	12	12
13	13	12	12	12	12	12
13	12	12	11	12	9	13
12	11	10	12	11	12	12
15	13	14	15	15	15	15
12	12	13	14	13	15	14
12	13	12	12	10	10	11
13	13	14	14	14	13	15

Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Assurance

Correlations

		q1	q2	q3	VAR00001
q1	Pearson Correlation	1	.814**	.746**	.950**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
q2	Pearson Correlation	.814**	1	.569**	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30
q3	Pearson Correlation	.746**	.569**	1	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30
VAR00001	Pearson Correlation	.950**	.898**	.845**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.877	.880	3

Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Reliability*

Correlations

		q4	q5	q6	VAR00002
q4	Pearson Correlation	1	.758**	.006	.785**
	Sig. (2-tailed)		.000	.976	.000
	N	30	30	30	30
q5	Pearson Correlation	.758**	1	.472**	.951**
	Sig. (2-tailed)	.000		.009	.000
	N	30	30	30	30
q6	Pearson Correlation	.006	.472**	1	.601**
	Sig. (2-tailed)	.976	.009		.000
	N	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	.785**	.951**	.601**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.650	.677	3

Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Tangibles*

		Correlations			
		q7	q8	q9	VAR00003
q7	Pearson Correlation	1	.701**	.814**	.932**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
q8	Pearson Correlation	.701**	1	.751**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
q9	Pearson Correlation	.814**	.751**	1	.938**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	.932**	.871**	.938**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.894	.902	3

Lampiran 3: Analisis data

Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Empathy*

Correlations

		q10	q11	q12	VAR00004
q10	Pearson Correlation	1	.239	.205	.575**
	Sig. (2-tailed)		.203	.278	.001
	N	30	30	30	30
q11	Pearson Correlation	.239	1	.822**	.892**
	Sig. (2-tailed)	.203		.000	.000
	N	30	30	30	30
q12	Pearson Correlation	.205	.822**	1	.882**
	Sig. (2-tailed)	.278	.000		.000
	N	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	.575**	.892**	.882**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	
	N	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Items	N of Items
.701	.687	3

Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas Variabel dan Reliabilitas *Responsiveness*

Correlations

		q13	q14	q15	VAR00005
q13	Pearson Correlation	1	.389*	.397*	.819**
	Sig. (2-tailed)		.033	.030	.000
	N	30	30	30	30
q14	Pearson Correlation	.389*	1	.526**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.033		.003	.000
	N	30	30	30	30
q15	Pearson Correlation	.397*	.526**	1	.748**
	Sig. (2-tailed)	.030	.003		.000
	N	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	.819**	.789**	.748**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.667	.700	3

Lampiran 3 : Hasil analisis Data

Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penerapan *Mudharabah*

Correlations

		q16	q17	q18	VAR00006
q16	Pearson Correlation	1	.666**	.666**	.851**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
q17	Pearson Correlation	.666**	1	.873**	.936**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
q18	Pearson Correlation	.666**	.873**	1	.936**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	.851**	.936**	.936**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.894	.893	3

Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan nasabah

Correlations

		q19	q20	q21	VAR00007
q19	Pearson Correlation	1	.470**	.220	.727**
	Sig. (2-tailed)		.009	.243	.000
	N	30	30	30	30
q20	Pearson Correlation	.470**	1	.755**	.891**
	Sig. (2-tailed)	.009		.000	.000
	N	30	30	30	30
q21	Pearson Correlation	.220	.755**	1	.803**
	Sig. (2-tailed)	.243	.000		.000
	N	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	.727**	.891**	.803**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.695	.736	3

Lampiran 5: Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.74073203
Most Extreme Differences	Absolute	.112
	Positive	.094
	Negative	-.112
Kolmogorov-Smirnov Z		1.119
Asymp. Sig. (2-tailed)		.163
a. Test distribution is Normal.		

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.970	.906		-1.071	.287
VAR00001	-.014	.054	-.034	-.254	.800
VAR00002	.027	.056	.050	.489	.626
VAR00003	.009	.042	.025	.208	.836
VAR00004	.019	.064	.038	.292	.771
VAR00005	.088	.053	.230	1.645	.103
VAR00006	-.001	.037	-.005	-.036	.971

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	-.970	.906		-1.071	.287
VAR00001	-.014	.054	-.034	-.254	.800
VAR00002	.027	.056	.050	.489	.626
VAR00003	.009	.042	.025	.208	.836
VAR00004	.019	.064	.038	.292	.771
VAR00005	.088	.053	.230	1.645	.103
VAR00006	-.001	.037	-.005	-.036	.971

a. Dependent Variable: ABS

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	.850	1.369		.621	.536		
VAR00001	.119	.082	.117	1.442	.153	.569	1.759
VAR00002	-.058	.084	-.043	-.694	.489	.972	1.028
VAR00003	.167	.064	.191	2.615	.010	.707	1.413
VAR00004	.191	.097	.158	1.976	.051	.588	1.700
VAR00005	.461	.081	.489	5.718	.000	.517	1.935
VAR00006	.065	.056	.090	1.153	.252	.626	1.598

a. Dependent Variable: VAR00007

Lampiran 5 : Hasil Uji Regresi Berganda

Uji Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	.850	1.369			.621	.536		
VAR00001	.119	.082	.117	.117	1.442	.153	.569	1.759
VAR00002	-.058	.084	-.043	-.043	-.694	.489	.972	1.028
VAR00003	.167	.064	.191	.191	2.615	.010	.707	1.413
VAR00004	.191	.097	.158	.158	1.976	.051	.588	1.700
VAR00005	.461	.081	.489	.489	5.718	.000	.517	1.935
VAR00006	.065	.056	.090	.090	1.153	.252	.626	1.598

a. Dependent Variable: VAR00007

Uji Simutlan (Uji F)

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	100.430	6	16.738	28.658	.000 ^a
Residual	54.320	93	.584		
Total	154.750	99			

a. Predictors: (Constant), VAR00006, VAR00002, VAR00003, VAR00001, VAR00004, VAR00005

b. Dependent Variable: VAR00007

Lampiran 5 : Hasil Uji Regresi Berganda

Uji Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.806 ^a	.649	.626	.76425

a. Predictors: (Constant), VAR00006, VAR00002, VAR00003,
VAR00001, VAR00004, VAR00005

b. Dependent Variable: VAR00007

Curriculum Vitae

Nama : Putri Kartika Sari
Tempat, Tanggal Lahir : Wonosobo, 29 November 1992
Nama Ayah : Sunaryo
Nama Ibu : Yanti Sunaryo
Alamat : Mredo Wetan, Bangunharjo, Sewon, Bantul,
Yogyakarta
e-mail : putrikartika_16@yahoo.com

Riwayat Pendidikan

SD Negeri Ngoto, Lulus Tahun 2004

SMP N 1 Sewon, Lulus Tahun 2007

SMA N 1 Sewon, Lulus Tahun 2010

UIN Suna Kalijaga Yogyakarta, Masuk Tahun 2010