

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH
Studi di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bangun Drajat Warga
(BDW) Yogyakarta**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I

Disusun oleh :
Mukaddam
NIM. 10240069

Pembimbing :
Early Maghfiroh I, S.Ag.M.Si.
NIP. 19741025 199803 2 001

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2014**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/DD/PP.00.9/ 1804 /2014

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Studi Di Bank Pembiayaan
Rakyat Syari'ah (BPRS) Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Mukaddam
NIM/Jurusan : 10240069/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Senin, 13 Oktober 2014
Nilai Munaqasyah : 90 (A -)

dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

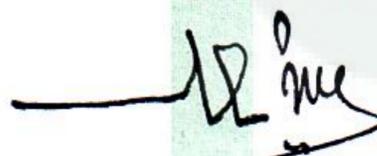
TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang/Penguji I,

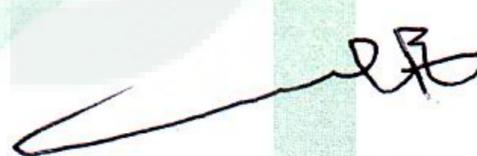
Hj. Early Maghfiroh I, S.Ag,M.Si.

NIP 19741025 199803 2 001

Penguji II,


Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP 19670104 199303 1 003

Penguji III,


Achmad Muhammad, M.Ag.
NIP 19720719 200003 1 002

Yogyakarta, 20 Oktober 2014

Dekan,



Dr. H. Waryono, M.Ag.

NIP 19701010 199903 1 002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281
email: fd@uin-suka.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Dakwah
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 : Mukaddam
NIM : 10240069
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas
Nasabah Studi di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)
Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 12 September 2014

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah



[Signature]
Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP. 19670104 199303 1 003

Pembimbing

[Signature]
Early Maghfiroh I, S.Ag, M.Si.
NIP. 19741025 199803 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Mukaddam
NIM : 10240069
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Alamat Rumah : Jl. Raya Jrengik 001/001 Kec. Jrengik Kab. Sampang
Nomor Hp : 083869336624
Judul Skripsi : *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah
Studi di Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) Bangun
Drajat Warga (BDW) Yogyakarta*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi yang saya ajukan adalah benar-benar asli/ karya ilmiah yang tulis sendiri.
2. Bilamana skripsi telah dimunaqosyahkan dan diwajibkan revisi, maka saya bersedia dan sanggup untuk merevisi dalam waktu 2 (dua) bulan terhitung dari tanggal munaqosyah. Jika ternyata lebih dari 2 (dua) bulan revisi skripsi belum terselesaikan maka saya bersedia dinyatakan gugur dan bersedia munaqosyah kembali dengan biaya sendiri.
3. Apabila dikemudian hari ternyata diketahui bahwa karya tersebut bukan karya ilmiah saya (plagiasi), maka saya bersedia menanggung sanksi dan dibatalkan gelar kesarjanaan saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar- benarnya.

Yogyakarta, 12 September 2014

Yang menyatakan,



Mukaddam

NIM: 10240069

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan khusus kepada:

Kedua orang tua saya,

Almamater Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi,
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta,

dan

BPRS Bangun Drajat Warga (BDW)



MOTTO

**“SUKSES BAGI SAYA BUKAN SEBERAPA BANYAK HASIL YANG
SAYA DAPATKAN
MELAINKAN SEBERAPA BANYAK USAHA YANG SAYA LAKUKAN”**

...Odam's Coffe...



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد أشرف المرسلين وخاتم النبيين

وعلى آله وصحبه الطيبين الطاهرين أجمعين

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang segala puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah, dan aku bersaksi bahwa tiada Tuhan selain Allah, dzat yang maha menciptakan dan maha pemilik kebenaran yang hakiki. Dan aku bersaksi bahwa Muhammad utusan-Nya, kekasih Allah yang benar semua ucapannya. Sholawat serta salam semoga tercurahkan untukmu wahai junjungan dan *uswatun khasanah* kami.

Akhirnya setelah melalui perjalanan dan perjuangan panjang skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Studi di Bank Pembiayaan Rakyat Syari’ah (BPRS) Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta”** mampu diselesaikan oleh peneliti. Skripsi ini diteliti untuk menambah ilmu pengetahuan dan menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Dakwah pada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Dalam penyusunannya, skripsi ini tidak lepas dari bantuan, petunjuk serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Waryono. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Bapak Drs. Rosyid Ridlo, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Early Maghfiroh I, S.Ag,M.Si. Selaku pembimbing skripsi, yang dengan sabar memberikan waktu luang, pengarahan, saran, dan memberikan motivasi dalam berbagai permasalahan, saat peneliti mulai terjatuh semangatnya.
4. Bapak Achmad Muhammad, M.Ag. Selaku Dosen Penasehat Akademik
5. Para dosen pengampu mata kuliah Manajemen Dakwah dan karyawan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan sampai saat ini.
6. BPRS BDW Yogyakarta, para karyawan, dan nasabah yang banyak membantu dalam penyelesaian penelitian skripsi ini.
7. Ayahanda Abdul dan Ibunda Umsiyah tercinta yang menyayangiku, terimakasih atas semua pengorbanan, cinta dan doa yang tak berhenti di panjatkan untuk anakmu.
8. Bapak Thalib dan Ibu Bibeh yang telah membantu, memotivasi, memberi semangat dan mendidik saya untuk kuliah di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
9. Adik-adik Saya tercinta Fahrin Nisa, Farizal, Farida (almarhumah), Fathoriqul Musyaffa', dan Firmansyah yang telah mendukung saya untuk selalu mengalah kepada saya.
10. Temanku Tim Skripsi dan Teman-teman KKN Angkatan 80 KP7 (Amel, Muthi, Gustin, Icha, Zia, Prio, Khoiron, Hani, Rosyid, Ida, Ana) yang memberi semangat.
11. Teman-temanku jurusan Manajemen Dakwah Abdul Muiz, Reno Ardianto, Saiful Anwar, Imam Fauzi, Rofiqotul Jannah, Farihatun Nadiya, Parti

Rokhayah, Shofiun Nafis, Navic, Aji Reza S, Nofriana Yusuf, Bambang Trisabekti, Khoironi Arsyad, Dita Febriana, Risalatul Azizah, Desi, Barry, Zuna, Zulfa, Yuli, Yesa, Wulan, Ali Siro, Tibur, Muhtasar, Surur, Samsul, Ifan, Rofi, Rahmat, Rahma, Kholif, Nurul, Nova, Muklis, Mizan, Faiz, Meita, Kusnul, Khoiron, Kafi, Johan, Ita, Inug, Iman, Ihsa, Icung, Husen, Hilman, Hasan, Hana, Friska, Fifah, Afifah, Fauziah, Eka, Farid, Fahmi, Emi, Dian, Diah, Dewi, Dani, Bagus, Arif, Ana, Abdullah angkatan 2010 yang memberi warna untuk kuliah di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang tidak bisa disebutkan namanya satu per satu serta para teman PKL SUKIJO.

12. Guru, Ustadz Alpen dan Teman Alumni Alpen UIN Sunan Kalijaga yang telah memberi saya pengalaman Ilmu dan Kehidupan.
13. Sahabat-sahabati PMII Rayon Dakwah UIN Sunan Kalijaga trimakasih telah membagi pengalaman dan pengetahuan sehingga banyak yang saya dapatkan dari kalian sahabat.

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, bagi penulis, maupun bagi pembaca. Semoga Allah SWT selalu memberikan kemudahan bagi kita semua...Amin ya Robb.

Yogyakarta, 12 September 2014

Penyusun



Mukaddam

NIM. 10240069

ABSTRAK

Mukaddam, 10240069 dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Studi di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta”. Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BPRS BDW Yogyakarta. Penelitian ini adalah penelitian *field research* yaitu sebuah studi penelitian yang mengambil data autentik secara obyektif atau studi lapangan. Adapun pendekatan yang digunakan adalah *pendekatan kuantitatif*. Hasil analisis disajikan dalam bentuk angka-angka kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian.

Metode pengumpulan data pada penelitian adalah menggunakan angket, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini digunakan dua variabel yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan loyalitas nasabah sebagai variabel terikat. Analisis data pada penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini melalui tiga tahap pengujian dengan bantuan *SPSS 16.00 for windows* meliputi uji validitas pada 50 *item* skala kualitas pelayanan terdapat 36 *item* valid dan 14 *item* gugur dengan angka *Corrected Item Total Correlation* < 0,388. Pada skala loyalitas nasabah terdapat 29 *item* valid dan 11 gugur dari 40 *item* pernyataan dengan angka *Corrected Item Total Correlation* < 0,388. Pada uji reliabilitas dengan angka *Cronbach's Alpha* Skala Kualita Pelayanan sebesar 0,939 dan skala Loyalitas Nasabah sebesar 0,920, maka keduanya memiliki angka > 0,9 dan dinyatakan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data. Uji normalitas menghasilkan angka *Asymp. Sig.* kualitas pelayanan sebesar 0,078 dan loyalitas nasabah sebesar 0,082 > 0,05 menunjukkan sebaran data berdistribusi normal. Uji linieritas skala kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah menunjukkan hasil yang linier dengan *sig.* hitung 1,899 > *sig.* tabel (0,05). Uji hipotesis dari kedua pengujian yaitu koefisien determinasi dan regresi linier sederhana menghasilkan terdapat pengaruh secara positif dan signifikan (H_a diterima dan H_o ditolak), dengan besarnya pengaruh yang diberikan sebesar 24,8 %.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah, BPRS BDW Yogyakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	3
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Telaah Pustaka	7

	G. Kerangka Teoritik	9
	H. Hipotesis.....	19
	I. Metode Penelitian.....	19
BAB II:	GAMBARAN UMUM BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS) BANGUN DRAJAT WARGA (BDW)	
	A. Sejarah Berdirinya BPRS BDW Yogyakarta	31
	B. Visi dan Misi BPRS BDW Yogyakarta	35
	C. Logo BPRS BDW Yogyakarta.....	35
	D. Budaya Kerja BPRS BDW Yogyakarta.....	37
	E. Pendiri BPRS BDW Yogyakarta	38
	F. Dewan Pengwas BPRS BDW Yogyakarta	39
	G. Kepengurusan BPRS BDW Yogyakarta	39
	H. Produk BPRS BDW Yogyakarta	41
	I. Lokasi dan <i>Contact</i> BPRS BDW Yogyakarta.....	47
	J. Budaya <i>Service Excellence</i> BPRS BDW Yogyakarta.....	48
	K. Konsep Dasar Pelayanan Prima BPRS BDW Yogyakarta	49
	L. Gambaran Umum Nasabah	51
BAB III:	HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
	A. Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian	53
	1. Uji Variabel Kualitas Pelayanan	53
	2. Uji Variabel Loyalitas Nasabah	56

B. Pembuatan Instrumen.....	58
C. Pelaksanaan Penelitian.....	59
D. Uji Asumsi	60
1. Uji Normalitas.....	60
2. Uji linieritas.....	62
3. Uji Hipotesis	63
4. Pembahasan.....	65
BAB IV: PENUTUP	
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan	25
Tabel 1.2	: Instrumen Penelitian Variabel Loyalitas Nasabah	26
Tabel 1.3	: Tinggi Rendahnya Koefisiensi Determinasi.....	29
Tabel 2.1	: Pendiri BPRS BDW Yogyakarta.....	38
Tabel 2.2	: Dewan Pengurus BPRS BDW Yogyakarta	39
Tabel 3.1	: Analisis Uji Coba Angket Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 3.2	: Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	56
Tabel 3.3	: Analisis Uji Coba Angket Loyalitas Nasabah.....	57
Tabel 3.4	: Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah.....	57
Tabel 3.5	: Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel 3.6	: Hasil Uji Linieritas	62
Tabel 3.7	: Hasil Uji Hipotesis <i>Coffecients</i>	63
Tabel 3.8	: Hasil Uji Hipotesis <i>Model Summary</i>	64
Tabel 3.9	: Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	64

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Dalam upaya memahami dan menghindari penafsiran yang berbeda dari judul skripsi ini, dipandang perlu untuk ditegaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul. Judul skripsi ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Studi di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta”. Berkenaan dengan judul tersebut yang perlu dijelaskan adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia pengaruh diartikan sebagai daya yang menyebabkan sesuatu terjadi.¹ Sedangkan dalam pengertian lain pengaruh adalah korelasi atau hubungan sebab akibat, yakni suatu keadaan yang menjadi sebab bagi keadaan yang lain (yang menjadi akibat).² Jadi yang dimaksud pengaruh dalam judul ini yaitu suatu daya atau kekuatan (kualitas pelayanan) dalam mempertahankan nasabah di BPRS BDW Yogyakarta.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Wyckof kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk

¹ J.S. Badudu dan Sutan Mohammad Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1994), hlm. 1031.

² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), hlm. 28.

memenuhi keinginan pelanggan.³ Menurut Sugiarto kualitas pelayan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.⁴ Jadi yang dimaksud kualitas pelayanan dalam judul ini adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang berlaku di BPRS BDW setidaknya sama dengan harapan dan keinginan nasabah.

3. Loyalitas

Loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan, kepatuhan atau ketaatan.⁵ Kesetiaan ini timbul tanpa adanya paksaan, melainkan timbul dari kesadaran sendiri. Pengertian yang lain mengatakan loyalitas adalah tentang persentase dari orang yang pernah membeli dalam kerangka waktu tertentu dan melakukan pembelian ulang sejak pembelian yang pertama.⁶ Jadi loyalitas dalam judul ini dapat diartikan sebagai kesetiaan hubungan nasabah yang melakukan transaksi tabungan di BPRS BDW Yogyakarta dalam waktu tertentu, yang dalam hal ini dibatasi satu tahun.

4. Nasabah

Menurut W.J.S. Poerwadarminta dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia nasabah yaitu orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan

³ Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Banyumedia Publishing, 2011), hlm. 331.

⁴ Danang Sunyoto, *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 45.

⁵ Peter Salim dan Yenny Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer Edisi I*, (Jakarta: MEP, 1991), hlm. 889.

⁶ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 13.

bank.⁷ Menurut kamus perbankan nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.⁸ Jadi yang dimaksud nasabah dalam judul ini adalah seseorang yang berhubungan dengan bank dan mempunyai rekening simpanan atau pinjaman di BPRS BDW Yogyakarta.

5. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta

BPRS BDW merupakan sebuah lembaga keuangan syariah yang berada di Yogyakarta tepatnya di Jl. Gedong Kuning Selatan No. 131. Lembaga ini banyak menawarkan berbagai macam produk yang membantuperekonomian masyarakat, diantaranya permodalan, peminjaman untuk kebutuhan pembelian bangunan rumah, motor dan lain sebagainya.

Jadi yang dimaksud dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas” adalah penelitian untuk mengetahui daya yang timbul dari tingkat keunggulan (*excellence*) yang berlaku di BPRS BDW setidaknya sama dengan harapan dan keinginan nasabah sehingga menimbulkan kesetiaan serta meningkatkan rekening simpanan atau pinjaman nasabah di BPRS BDW Yogyakarta Jl. Gedong Kuning No. 131.

B. Latar Belakang Masalah

Fenomena perkembangan bisnis yang ada di Indonesia akhir-akhir ini terus mengalami persaingan, banyaknya para pelaku bisnis yang saling berebut pelanggan menjadi tujuan utama. Tak lepas dari bidang jasa, yang semakin

⁷ W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2011), hlm. 795.

⁸ Iwandah, “Pelayanan Nasabah”, <http://iwandah.blogspot.com/2010/04/pelayanan-nasabah.html>, diakses pada tanggal 3 April 2014, jam 6.44.

banyak orang menawarkan berbagai jasa dalam bidang pelayanan beragam. Dari sekian banyaknya pelayanan yang beragam membuat pelanggan dihadapkan dengan alternatif pemilihan pembelian dalam memenuhi kebutuhannya, dan dipihak perusahaan menjadi persaingan dalam mendapatkan pelanggan.

Pelayanan yang baik merupakan sebuah harapan yang utama bagi pelanggan, tak khayal jika pelanggan sering kecewa dengan pelayanan yang buruk. Dari pelayanan yang buruk biasanya sangat signifikan mengurangi pelanggan yang ada, karena pelanggan yang kecewa atas pelayanan yang buruk biasanya akan bercerita ke pelanggan yang lainnya, bahkan membuat citra yang buruk.

Pada dasarnya pelanggan mengharapkan segala apa yang diinginkannya terhadap pemberi layanan jasa, maka dari itu bagi perusahaan hendaknya memiliki kualitas pelayanan yang berbeda sehingga membedakan perusahaannya dengan perusahaan yang lain. Kualitas pelayanan sangat penting, tidak hanya sekedar pelayanan saja, tapi harus ada karakteristik yang membedakan.

Pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan atau jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Harapan pelanggan bisa berupa 3 macam tipe. Pertama, *will expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan konsumen akan diterima, berdasarkan semua informasi yang diterimanya. Tipe ini merupakan tingkat harapan yang paling sering dimaksudkan oleh konsumen sewaktu menilai kualitas jasa tertentu. Kedua, *should expectation*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepantasnya diterima konsumen.

Biasanya tuntutan dari apa yang seharusnya diterima jauh lebih besar dari pada apa yang diperkirakan bakal diterima. Ketiga, *ideal expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.⁹

Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan loyalitas pelanggan atau nasabah. Loyalitas adalah kesetiaan yang timbul tanpa adanya paksaan melainkan kesadaran. Dalam membangun sebuah loyalitas pelanggan itu sangatlah sulit, apabila sudah mendapatkan pelanggan yang loyal, harus mempertahankan dengan segala cara. Karena mempertahankan pelanggan jauh lebih sulit dibandingkan mencari pelanggan baru.

Kesetiaan pelanggan tidak dapat dibeli, kesetiaan tidak dapat dipaksakan, kesetiaan diperoleh melalui kepuasan yang diterima seiring berjalannya waktu dan usaha, kesetiaan terwujud karena bukan hal berupa nilai uang saja, kesetiaan tidak dapat diperjual belikan, karena kesetiaan datangnya dari lubuk hati dari ketulusan nurani yang terjadi karena akibat adanya rasa puas yang diterima dan dirasakan pelanggan, karena pelayanan yang diterima sangat baik dan itu terus dilakukan tanpa ada batas waktu. Jika perusahaan dan petugas layanan tetap berusaha untuk menjaga proses pelayanan dengan sangat baik, maka akan tertanam di dalam hati pelanggan dan pada akhirnya pelanggan akan mengikuti dengan kesetiaan yang akan selalu diberikannya.¹⁰

Salah satu yang bergerak dibidang pelayanan jasa yaitu perusahaan perbankan. Banyaknya persaingan, menjadikan perusahaan perbankan berlomba-

⁹ Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, hlm. 331.

¹⁰ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, hlm. 13.

lomba memberikan kualitas pelayanan yang beragam agar diminati oleh nasabahnya bahkan menjadi kepercayaan dimata nasabahnya. Kepercayaan yang tertanam pada tingkat tertinggi akan menjadi suatu manivestasi bagi pihak bank karena dengan demikian loyalitas atau kesetiaan nasabah akan tumbuh dan tingkat pembelian atau kembalinya nasabah semakin tinggi.

BPRS BDW Yogyakarta merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang telah berdiri sejak tahun 1993. Maksud dan tujuan perseroan, menjalankan usaha dalam bidang usaha sebagai Bank Pembiayaan Rakyat yang semata-mata akan beroperasi dengan sistim bagi hasil, baik terhadap debitur maupun krediturnya, menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk deposito berjangka dan tabungan, memberikan pembiayaan bagi pengusaha kecil dan masyarakat pedesaan.¹¹ Berdasarkan pengamatan dari praktikum profesi yang dimulai pada tanggal 04smpai dengan 17 Desember 2013 di BPRS BDW Yogyakarta, peneliti melihat kepuasan nasabah timbul dari pelayanan yang mudah dan sikap pegawai yang tanggap. Tidak hanya itu, BPRS BDW Yogyakarta memiliki strategi jemput bola dalam artian pegawai bank mendatangi nasabah untuk memberikan pelayan baik tabungan ataupun pinjaman, sehingga membantu dan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.

Berdasarkan latar belakang atau permasalahan diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di BPRS BDW Yogyakarta”. Didefinisikan bahwa loyalitas dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Oleh karena itu peneliti mengadakan penelitian sekaligus

¹¹ Sindu Rifai, “Selamat Datang”, <http://www.bprs-bdw.co.id/>, diakses pada tanggal 5 Februari 2014, jam 6.32.

mengkaji serta membahasnya lebih jauh lagi untuk menjelaskan masalah tersebut. Peneliti memilih BPRS BDW Yogyakarta karena merupakan BPRS yang memiliki prestasi diantara BPRS yang ada di Yogyakarta, *The Best Sharia Finance Intutions*, dengan predikat sangat bagus atas kinerja keuangan 2012.

C. Rumusan Masalah

Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BPRS BDW Yogyakarta ?

D. Tujuan Penelitian

Ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BPRS BDW Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat hasil penelitian ini:

1. Secara teoritis, dapat digunakan sebagai sumbangan tertulis berupa informasi ilmiah untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah.
2. Secara praktis, dapat memberikan informasi yang bernilai dalam membuat keputusan yang terbaik berkenaan dengan strategi pemasaran baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah serta memberikan sumbangan pemikiran untuk mengintropeksi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BPRS BDW Yogyakarta.

F. Telaah Pustaka

Pembahasan tentang kualitas pelayanan dan loyalitas memang cukup banyak. Namun, mayoritas dari tulisan-tulisan yang ada, pembahasannya terlalu

singkat dan kurang memadai. Berikut penelitian dan tulisan-tulisan yang membahas tentang kualitas pelayanan dan loyalitas.

Penelitian yang pernah peneliti temui yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan loyalitas yaitu penelitian dari Yeyen Friday, tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Pemanfaatan Koleksi di Perpustakaan MAN Yogyakarta III”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa nilai rata-rata keseluruhan kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan MAN Yogyakarta tergolong baik yaitu 3,22 dan daya tanggap memiliki nilai rata-rata yang lebih rendah dari pada bukti fisik, keandalan, jaminan, dan perhatian.¹²

Selanjutnya Isti Wahyuni tentang “Pengaruh Sistem Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Mitra Usaha Mulia Tempel”, yang dimaksud dari penelitian, suatu tindakan pelayanan yang diberikan oleh BMT Mitra Usaha Mulia untuk memenuhi keinginan dan harapan nasabah, agar nantinya menjadi nasabah yang memiliki komitmen dan loyalitas yang tinggi terhadap BMT Mitra Usaha Mulia Tempel Sleman.¹³

Kemudian Fadliyah mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT Multazam Yogyakarta”, penelitian menjelaskan pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan dan menjelaskan variabel kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah pada

¹² Yeyen Friday, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Pemanfaatan Koleksi di Perpustakaan MAN Yogyakarta III” *Skripsi* tidak diterbitkan, (Yogyakarta: Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga, 2010), hlm. 108.

¹³ Isti Wahyuni, “Pengaruh Sistem Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Mitra Usaha Mulia Tempel Sleman” *Skripsi* tidak diterbitkan, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga, 2008), hlm. 3.

BMT Multazam Yogyakarta.¹⁴ Adapun penelitian ini hendak menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Jadi meski variabel X (bebas) sama, namun variabel Y (terikat) berbeda.

Dari telaah pustaka yang telah dijelaskan dapat diketahui bahwa penelitian dengan topik yang serupa telah dibahas oleh beberapa peneliti sebelumnya. Namun demikian, dapat ditegaskan bahwa penelitian berbeda dalam beberapa hal; subjek, objek dan lokasi penelitian.

G. Kerangka Teoritik

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

American Society for Quality Control menyatakan bahwa kualitas atau mutu merupakan “Keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuannya memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat”. Goeth dan Davis menyatakan bahwa kualitas merupakan “Sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.¹⁵

Dari pendapat diatas dimaksudkan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa

¹⁴ Fadliyah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT Multazam Yogyakarta”*Skripsi* tidak diterbitkan, (Yogyakarta: Fakultas Syari’ah UIN Sunan Kalijaga, 2007), hlm. 6.

¹⁵ Danang Sunyoto, *Teori Kuesioner & Analisis Data*, hlm. 45.

dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Sugiarto kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan “ Suatu penyajian produk atas jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan konsumen.¹⁶

Mutu pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan, adanya kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen.

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 45.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Adapun perkembangan selanjutnya, yaitu pada tahun 1988, Berry dan Parasuraman mengemukakan lima dimensi pokok kualitas pelayanan sebagai berikut:¹⁷

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan.

c. Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan

Meningkatkan kualitas pelayanan tidaklah mudah, karena banyak faktor yang perlu dipertimbangkan. Upaya tersebut juga berdampak luas, yaitu terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Diantara faktor yang perlu mendapatkan perhatian adalah:¹⁸

- 1) Mengidentifikasi Determinasi Utama Kualitas Jasa

¹⁷ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 56.

¹⁸ Danang Sunyoto, *Teori Kuesioner & Analisis Data*, hlm. 46.

Setiap perusahaan jasa perlu berupaya memberikan kualitas yang terbaik kepada pelanggannya. Oleh karena itu langkah pertama yang dilakukan adalah mengadakan riset untuk mengidentifikasi determinasi jasa yang paling penting bagi pasar sasaran. Langkah berikutnya adalah memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinasi-determinasi tersebut.

2) Mengelola Harapan Pelanggan

Tidak jarang suatu perusahaan berusaha lebih-lebihkan pesan komunikasinya kepada pelanggan dengan maksud agar mereka terpicat. Hal tersebut dapat menjadi bumerang bagi perusahaan, karena semakin banyak janji yang diberikan, maka besar pula harapan pelanggan (bahkan tidak bisa menjurus tidak realistis) yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan. Untuk itu ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu: “Jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan, tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan”.

3) Mengelola Bukti Kualitas Jasa

Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena itu jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta *tangibles* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

4) Harapan Pelanggan

Umumnya faktor-faktor yang menentukan harapan pelanggan meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut kemulut, dan iklan. Secara umum, pelanggan membandingkan jasa anggapan dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa anggapan berada dibawah jasa yang diharapkan, pelanggan kecewa. Perusahaan yang berhasil menambahkan manfaat pada penawaran mereka sehingga pelanggan tidak hanya puas tetapi terkejut dan sangat puas. Pelanggan akan sangat puas bila mendapatkan pengalaman yang melebihi harapannya.

5) Pengukuran Mutu Jasa

Menurut Fandy Tjiptono “Penilaian kualitas jasa menggunakan model Servqual mencakup perhitungan perbedaan diantaranya nilai yang diberikan pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi.¹⁹ Skor servqual untuk setiap pasang pernyataan bagi masing-masing pelanggan”. Dapat dihitung berdasarkan rumus berikut:

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

2. Loyalitas Nasabah

a. Pengertian Loyalitas Nasabah

¹⁹ Danang Sunyoto, *Teori Kuesioner & Analisis Data*, hlm. 50.

Loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan, kepatuhan atau ketaatan. Berikut beberapa pengertian tentang loyalitas yang dikemukakan oleh para ahli:

- 1) Tjiptono, loyalitas pelanggan dapat diartikan sebagai komitmen pelanggan terhadap suatu merek, *took*, atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian yang konsisten. Loyalitas adalah situasi dimana konsumen bersikap positif terhadap produk atau produsen (penyedia jasa) yang diikuti dengan pola pembelian ulang yang konsisten.²⁰
- 2) Widjaya, mengartikan loyalitas sebagai komitmen yang mendalam untuk membeli produk dan jasa secara berkesinambungan dan tidak sensitif terhadap perubahan situasi yang menyebabkan berpindahya pelanggan.²¹
- 3) Oliver, mengemukakan bahwa loyalitas merek adalah “komitmen yang dipegang teguh untuk membeli ulang atau berlangganan dengan produk/jasa yang disukai secara konsisten dimasa mendatang, sehingga menimbulkan pembelian merek atau rangkaian merek yang sama secara berulang, meskipun pengaruh situasional dan upaya pemasaran berpotensi untuk menyebabkan perilaku beralih merek”.²²

²⁰ Zulkarnain, *Ilmu Menjual: Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 136.

²¹ *Ibid.*,

²² Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, hlm. 482.

Namun pada intinya loyalitas pelanggan merupakan sebuah sikap yang menjadi dorongan perilaku untuk melakukan pembelian produk atau jasa dari suatu perusahaan yang menyertakan aspek perasaan didalamnya, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang dengan konsistensi yang tinggi, namun tidak hanya membeli ulang suatu barang dan jasa, tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap yang positif terhadap perusahaan yang menawarkan produk atau jasa tersebut.

b. Karakteristik Loyalitas

Menurut Jill Griffin karakteristik loyalitas dibagi dalam empat karakter yaitu:²³

- 1) Konsumen melakukan pembelian ulang secara teratur atau regular.
- 2) Konsumen membeli produk-produk lain bukan satu produk saja yang ditawarkan oleh produsen.
- 3) Konsumen merekomendasi teman-temannya untuk membeli produk yang sama ke tempat yang sama.
- 4) Konsumen tidak mudah beralih ke produk saingan.

Dari karakter tersebut dapat dinilai bagaimana tingkat loyalitas suatu nasabah nantinya di BPRS BDW Yogyakarta.

c. Tingkatan Loyalitas

Konsep loyalitas yang ditawarkan Oliver mengenai tingkat loyalitas konsumen terdiri dari empat tahap yakni:²⁴

²³ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 274.

²⁴ *Ibid.*, hlm. 14.

1) Loyalitas Kognitif

Tahap dimana pengetahuan langsung maupun tidak langsung konsumen akan merek, dan manfaatnya, dan dilanjutkan ke pembelian berdasarkan pada keyakinan akan superioritas yang ditawarkan. Pada tahap ini dasar kesetiaan adalah informasi tentang produk atau jasa yang tersedia bagi konsumen.

2) Loyalitas Afektif

Sikap *favorable* konsumen terhadap merek yang merupakan hasil dari konfirmasi yang berulang dari harapannya selama tahap *cognitively loyalty* berlangsung. Pada tahap ini dasar kesetiaan adalah pada sikap dan komitmen konsumen terhadap produk dan jasa sehingga pada tahap ini telah terbentuk suatu hubungan yang lebih mendalam antara konsumen dengan penyedia produk atau jasa dibandingkan pada tahap sebelumnya.

3) Loyalitas Konatif

Intensif membeli ulang sangat kuat dan memiliki keterlibatan tinggi yang merupakan dorongan motivasi.

4) Loyalitas Tindakan

Menghubungkan penambahan yang baik untuk tindakan serta keinginan untuk mengatasi kesulitan seperti pada tindakan kesetiaan.

d. Tingkatan *Customer*

Di dalam dunia bisnis, diungkapkan Hermawan Kartajaya, ada lima tingkatan *customer* yaitu :²⁵

- 1) *Terrorist customer*, yaitu mereka yang seperti bermusuhan dengan perusahaan karena suka mengungkapkan cerita tidak baik tentang perusahaan.
- 2) *Transactionship customer*, yaitu mereka berhubungan hanya sebatas transaksi saja.
- 3) *Relationship customer*, yaitu mereka yang telah melakukan *repeat buying*.
- 4) *Loyal customer*, yaitu konsumen yang selalu setia dengan perusahaan, walaupun orang lain menceritakan keburukan perusahaan tersebut.
- 5) *Advocator customer*, inilah pelanggan istimewa, dan *excellent*.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Loyalitas

Dua variabel yang dipaparkan kualitas pelayanan dan loyalitas memiliki hubungan yang erat. Hal ini telah dikemukakan dalam penelitian Blomer “*Service Quality is positively across different types of service industries*”. Selanjutnya Zeithaml mengemukakan “*a strong association between overall service quality and service loyalty across multiple companies*” terdapat hubungan yang erat diantara keseluruhan dimensi dari kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan dari beberapa perusahaan. Yang dimaksud dengan overall service quality adalah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari (1) *Reliability*, (2) *Responsiveness*, (3) *Assurance*,

²⁵ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, hlm. 274.

(4) *Empaty*, (5) *Tangibles*. Sedangkan yang dimaksud *Overall service loyalty* adalah dimensi dari loyalitas pelayanan yang terdiri dari (1) *Word of mouth communications*, (2) *Purchase intention*, (3) *Complaining behavior*. Kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang erat. Hubungan yang lebih jelas lagi dapat dilihat dari hasil penelitian Bloemer, yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dan positif antara kualitas fisik dengan loyalitas pelanggan, dengan nilai korelasi $r=0.77$ dan $P<0.05$, kemudian terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas kehandalan dengan loyalitas pelanggan, yang ditunjukkan oleh nilai korelasi $r=0.86$ dan $P<0.05$, selanjutnya terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas daya tanggap dengan loyalitas pelanggan, yang ditunjukkan oleh nilai korelasi $r=0.81$ dan $p<0.05$, kemudian terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara kualitas jaminan dengan loyalitas pelanggan, yang ditunjukkan oleh nilai korelasi $r=0.89$ dan $p<0.05$, dan yang terakhir menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dan positif antara kualitas empati dengan loyalitas pelanggan yang ditunjukkan oleh nilai korelasi $r=0.89$ dan $p<0.05$.

Hubungan antara seluruh dimensi kualitas pelayanan dan dimensi kesetiaan pelanggan diselidiki secara empiris oleh Boulding hasilnya "*found positive relationship between service quality and repurchase intentions and willingness to recommend*" ditemukan hubungan-hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan maksud-maksud pembelian dan kemauan untuk memberikan anjuran. Kesetiaan dalam kondisi penentuan harga yang

bervariasi, yakni kemauan membayar biaya dan tetap setia bahkan bila harga-harga naik.

Selanjutnya hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas ditekankan kembali oleh Zeithaml "*reported a positive relationship between service quality and the two aforementioned loyalty dimensions*". Zeithaml melaporkan hubungan positif antara mutu pelayanan dan dimensi kesetiaan, yaitu kesetiaan dalam penentuan harga yang bervariasi serta kemauan membayar biaya lebih tinggi serta setia bahkan bila harga-harga naik.²⁶

H. Hipotesis

Hipotesis merupakan anggapan sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya. Dalam penelitian ini diajukan hipotesis penelitian, anggapan sementara tersebut adalah:

Hipotesis Nihil (H_0) adalah kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di BPRS BDW Yogyakarta. Hipotesis Kerja (H_a) adalah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di BPRS BDW Yogyakarta.

I. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan, yang bertujuan untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya

²⁶ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm. 101-102.

mengenai kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BPRS BDW Yogyakarta.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat asosiatif kuantitatif, yaitu untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel, dalam hal ini kualitas pelayanan sejauh mana pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah di BPRS BDW Yogyakarta.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan obyek yang karakteristiknya hendak diuji, untuk kemudian ditarik kesimpulan.²⁷ Dalam penelitian ini populasi yang digunakan untuk pengambilan data adalah nasabah di BPRS BDW Yogyakarta yang berjumlah 500 nasabah (per Desember 2011-Desember 2013).

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.²⁸ Dalam penelitian ini penyusun menggunakan teknik *random sampling*, yaitu pengambilan sampel anggota populasi

²⁷ Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo, *Statistik Induktif, edisi keempat* (Yogyakarta: BPF, 1993), hlm. 107.

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 118.

dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.²⁹

Apabila subyek dari populasi penelitian kurang dari 100 orang, maka lebih baik diambil semuanya, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, dan apabila subyek dari populasi penelitian besar atau lebih dari 100 orang, maka dapat diambil sampel sebanyak 10%.³⁰ Dari 500 nasabah maka diambil sampel sebanyak 10% dari populasi, sehingga sampel yang akan diambil berjumlah 50 nasabah.

4. Metode Pengumpulan Data

a. Angket

Merupakan suatu daftar pertanyaan atau pernyataan tentang topik tertentu yang diberikan kepada subyek, baik secara individual atau kelompok, untuk mendapatkan informasi tertentu, seperti *preferensi*, keyakinan, minat dan perilaku.³¹ Angket yang dipakai dalam penelitian ini merupakan angket bentuk skala, yakni serangkaian tingkatan, level, atau nilai yang mendeskripsikan variasi derajat tertentu.³²

Penelitian ini digunakan item-item berskala, berupa skala sikap, yaitu skala likert. Skala likert meminta kepada responden sebagai individu untuk menjawab suatu pernyataan dengan jawaban sangat setuju (SS) ,

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2003), hlm. 10.

³⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, cet. IX*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm. 107.

³¹ Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 44.

³² *Ibid.*,

setuju (S), tak bisa memutuskan (N), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Masing-masing dikaitkan dengan angka atau nilai, misalnya SS = 5, S = 4, N = 3, TS = 2, dan STS = 1 bagi suatu pernyataan yang mendukung sikap positif dan nilai-nilai sebaliknya yaitu SS = 1, S = 2, N = 3, TS = 4, STS = 5 bagi pernyataan yang mendukung sikap negatif.³³ Namun untuk memudahkan peneliti mengukur validitas dan reabilitas data responden maka yang peneliti pakai nantinya hanya empat dalam menjawab pernyataan yaitu SS, S, TS, dan STS. Dalam penelitian ini peneliti menghilangkan angka 3 (N) karena untuk menghindari tendensi sentral pada responden yang mempunyai rasa ragu-ragu sehingga akan didapatkan data yang benar-benar valid.

b. Observasi

Observasi adalah suatu cara untuk mengadakan penilaian dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung dan sistematis.³⁴ Observasi dalam penelitian ini adalah observasi langsung, yakni teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan langsung (tanpa alat) terhadap gejala-gejala subyek yang diselidiki, baik pengamatan itu dilakukan dalam situasi yang sebenarnya maupun dilakukan di dalam situasi buatan yang khusus diadakan.

c. Dokumentasi

³³ *Ibid.*,

³⁴ *Ibid.*, hlm. 47

Yang dimaksud dengan metode dokumentasi adalah sekumpulan berkas yakni mencari data mengenai hal-hal berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, agenda dan sebagainya.³⁵ Peneliti menggunakan metode dokumentasi untuk memperoleh data tentang kondisi umum BPRS BDW Yogyakarta. Data diperoleh melalui catatan, buku, surat kabar dan majalah dari BPRS BDW Yogyakarta.

d. Wawancara

Wawancara adalah komunikasi dua arah untuk mendapatkan data dari responden. Peneliti menggunakan metode wawancara untuk memperoleh data tentang gambaran umum nasabah.

5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

a. Variabel Penelitian

1) Variabel Bebas

Variabel bebas adalah suatu variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

2) Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang diukur untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel lain. Variabel terikat dari penelitian ini adalah loyalitas nasabah.

b. Definisi Operasional

1) Kualitas Pelayanan

³⁵ S. Margono, *Metologi Penelitian Pendidikan Komponen MKDK*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2007), hlm. 197.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Adapun indikator dalam kualitas pelayanan adalah bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati.³⁶

2) Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah adalah komitmen yang mendalam untuk membeli produk dan jasa secara berkesinambungan dan tidak sensitif terhadap perubahan situasi yang menyebabkan berpindahannya nasabah.

Adapun indikator dalam loyalitas nasabah adalah melakukan pembelian ulang secara teratur atau regular, membeli produk-produk lain bukan satu produk saja yang ditawarkan oleh produsen, merekomendasi teman-temannya untuk membeli produk yang sama ke tempat yang sama, tidak mudah beralih ke produk saingan.³⁷

6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan untuk mengukur variabel yang akan diteliti. Pada penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner atau angket yang berisi butir-butir pernyataan untuk diisi oleh responden yaitu nasabah BPRS BDW Yogyakarta. Titik tolak dari penyusunan adalah variabel-variabel yang ditetapkan untuk diteliti. Dari

³⁶ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, hlm. 56.

³⁷ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, hlm. 274.

variabel-variabel tersebut diberikan definisi operasionalnya, dan selanjutnya ditentukan indikator yang akan diukur. Dari indikator ini kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan.³⁸

Penggunaan teori untuk menyusun instrumen harus secermat mungkin agar diperoleh indikator yang valid, caranya dapat dilakukan dengan membaca berbagai referensi (seperti buku, jurnal) membaca hasil-hasil penelitian sebelumnya yang sejenis, dan konsultasi pada orang yang dipandang ahli.³⁹ Adapun butir-butir pernyataannya peneliti mengadopsi dan mengadaptasi dari penelitian sebelumnya oleh Eulis Sari Suciati.⁴⁰ Untuk memperoleh pengembangannya maka disajikan kisi-kisi pembuatan dan pengembangannya seperti yang terdapat pada tabel berikut:

Tabel 1.1

Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Pernyataan	Jumlah
1	Bukti Langsung (<i>tangible</i>)	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46	10
2	Kehandalan (<i>reliability</i>)	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47	10
3	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48	10
4	Jaminan (<i>assurance</i>)	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49	10
5	Empati	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50	10
Jumlah			50

Sumber: Data Primer, 2014.

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 1994), hlm. 120.

³⁹ *Ibid.*,

⁴⁰ Eulis Sari Suciati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Sebagai Aktivitas *Customer Relations* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BTN Syari'ah Cabang Yogyakarta, *Skripsi* tidak diterbitkan, (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga, 2010).

Tabel 1.2
Instrumen Penelitian Variabel Loyalitas Nasabah

No	Indikator	Pernyataan	Jumlah
1	Pembelian ulang	1,5,9,13,17,21,25,29,33,37	10
2	Pembelian produk lain tidak satu produk	2,6,10,14,18,22,26,30,34,38	10
3	Merekomendasikan pada teman	3,7,11,15,19,23,27,31,35,39	10
4	Tidak beralih ke produk pesaing	4,8,12,16,20,24,28,32,36,40	10
Jumlah			40

Sumber: Data Primer, 2014.

7. Uji Instrumen Penelitian

Dalam mencapai tujuan penelitian, penyusun menggunakan metode analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Analisis kuantitatif ini merupakan pengujian hipotesis untuk mencari pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah yaitu dengan menggunakan bantuan komputer *SPSS For MS Window realease 16.0*. Dalam penelitian ini pengumpulan data dengan menggunakan angket, adapun alat ukur untuk menentukan validitas dan realibilitas sebagai berikut:

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Ada dua syarat penting yang berlaku pada sebuah kuesioner, yaitu keharusan sebuah angket untuk valid dan reliabel:

1) Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Validitas ini menyangkut akurasi instrumen. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut itu valid atau sah, maka perlu diuji dengan korelasi antara skor (nilai) tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut. Adapun teknik korelasi yang biasa dipakai adalah teknik korelasi *product moment* dan untuk mengetahui apakah nilai korelasi tiap-tiap pertanyaan itu *significant*, maka dapat dilihat pada tabel nilai *product moment* atau menggunakan SPSS untuk mengujinya. Untuk butir pertanyaan yang tidak valid harus dibuang atau tidak dipakai sebagai instrument pertanyaan.⁴¹

2) Uji Reliabilitas

Salah satu angket dikatakan reliabel (andal) jika seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Pengukuran reliabilitas pada dasarnya bisa dilakukan dengan cara:⁴²

- i. Ukur ulang (*repeat measure*) adalah pemberian pertanyaan kepada responden atau calon responden dengan pertanyaan yang sama dalam waktu yang berbeda (sebulan lagi, dua bulan lagi, atau seterusnya), dan kemudian dilihat apakah tetap konsisten dengan jawabannya.

⁴¹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertai, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hlm. 132.

⁴² Singgih Santoso, *Buku Latihan SPSS Prametrik*, (Jakarta: Gramedia, 2001), hlm. 270.

- ii. Ukur sekali (*one shot*) adalah pengukuran angket yang hanya dilakukan sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan hasil pertanyaan yang lain. Dalam penelitian ini pengukuran yang digunakan adalah cara ukur sekali.

b. Uji Asumsi

Dalam analisis kuantitatif akan dilakukan asumsi atau uji regresi linier yang mana uji asumsi ini untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Agar model regresi yang dirumuskan dapat diterapkan, maka harus memenuhi beberapa persyaratan:

1) Uji Asumsi Normatif

Uji asumsi dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi atau data normal atau mendekati normal.⁴³

2) Uji Asumsi Linieritas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah suatu persamaan regresi akan membentuk linier ataukah non linier sehingga arah hubungannya (pengaruh) diketahui. Untuk mengetahui apakah persamaan regresi linier atau tidak adalah dengan melihat VIF (*Variation Inflation Faktor*) dan *Tolerance*. Dasar pengambilan keputusan adalah nilai VIF bernilai 1 dan angka *Tolerance* bernilai 1.

c. Uji Koefisien Determinasi

⁴³ *Ibid.*, hlm. 212

Uji koefisien determinasi digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh antara kedua variabel yang diteliti, maka dihitung koefisien determinasi (K_d) dengan asumsi faktor-faktor lain diluar variabel dianggap konstan atau tetap (*ceteris paribus*). Apabila $K_d = 1$, berarti pengaruh variabel x terhadap variabel y kuat. Pengaruh tinggi rendahnya koefisien determinasi tersebut digunakan pedoman yang dikemukakan oleh Guilford yang dikutip oleh Supranto adalah sebagai berikut.⁴⁴

Tabel 1.3 Tinggi Rendahnya Koefisien Determinasi

Pernyataan	Keterangan
>4%	Pengaruh Rendah Sekali
5%-16%	Pengaruh Rendah Tapi Pasti
17%-49%	Pengaruh Cukup Berarti
50%-81%	Pengaruh Tinggi Atau Kuat
>80%	Pengaruh Tinggi Sekali

Sumber: Data Primer, 2014.

Uji Koefisien Determinasi dalam penelitian ini dengan menggunakan SPSS 16.00 for windows. Kaidah uji hipotesis yang digunakan adalah jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak. Tinggi rendahnya variabel independen ditentukan oleh nilai koefisien determinasi.⁴⁵

⁴⁴ [Http:// dataolah. Blogspot. Com/ 2012/ 08/ regresi- berganda- uji- f- uji-t- dan. Html?](http://dataolah.blogspot.com/2012/08/regresi-berganda-uji-f-uji-t-dan.html?M=1) M=1, diakses pada 7 Februari 2014.

⁴⁵ Supranto, *Metode Penelitian Sosial*, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2001), hlm. 227.

d. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (loyalitas nasabah)

X = Variabel independen (kualitas pelayanan)

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi diketahui *Adjusted R Square* antara variabel kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah BPRS BDW Yogyakarta sebesar 24,8%. Pengaruh sebesar 24,8% menjelaskan bahwa arah pengaruh kedua variabel positif. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan BPRS BDW Yogyakarta terhadap nasabahnya maka akan semakin tinggi tingkat loyalitas nasabah BPRS BDW Yogyakarta.

Berdasarkan pedoman Guilford, pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah BPRS BDW Yogyakarta sebesar 24,8% dikategorikan cukup berarti, artinya tingkat loyalitas pada nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan semata. Melainkan ada 75,2% faktor lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah BPRS BDW Yogyakarta.

Dapat diambil kesimpulan bahwa ada pengaruh yang cukup signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BPRS BDW Yogyakarta. Sehingga, hipotesis H_0 ditolak dan hipotesis H_a diterima yang berarti ada pengaruh yang positif antara kedua variabel tersebut.

B. Saran

1. Bagi BPRS BDW Yogyakarta secara umum

Karena nasabah merupakan salah satu bagian inti berlangsungnya proses usaha dan merupakan sumber daya manusia yang sangat berpengaruh terhadap organisasi, maka nasabah harus diperhatikan dengan

baik, tentunya dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah, baik berupa sikap, kemudahan dalam melakukan transaksi, dan memperoleh informasi, sehingga nasabah merasa nyaman menabung di BPRS BDW Yogyakarta.

2. Bagi peneliti berikutnya

Demi mendapatkan hasil penelitian yang lebih signifikan, dalam melakukan penelitian yang berkaitan tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, kiranya perlu menambahkan variabel seperti kepuasan nasabah, citra perusahaan dan lain sebagainya.

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, cet. IX, Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 1992. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Badudu J.S dan Mohammad Zain, Sutan. 1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Fadliyah. 2007. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT Multazam Yogyakarta* Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Friday, Yeyen. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Pemanfaatan Koleksi di Perpustakaan MAN Yogyakarta III*, Skripsi tidak di terbitkan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Hidayatullah, Andi. 2007. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Margirizki Bahagia Yogyakarta”*, Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Margono S. 2007. *Metologi Penelitian Pendidikan Komponen MKDK*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Nasution, M. Nur, 2010. *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertai, dan Karya Ilmiah*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Poerwadarminta W.J.S. 2011. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- PS, Djarwanto dan Subagyo, Pangestu.1993. *Statistik Induktif, edisi keempat*, BPFE, Yogyakarta.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

- Salim, Peter dan Salim Yenny. 1991. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer. Edisi I*, MEP, Jakarta.
- Santoso, Singgih. 2001. *Buku Latihan SPSS Prametrik*, Gramedia, Jakarta.
- Suciati, Eulis Sari. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sebagai Aktivitas Customer Relations Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BTN Syari'ah Cabang Yogyakarta*, Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Sosial dan Humaniora, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Sugiyono. 1994. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, CV Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sunyoto, Danang . 2013. *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Supranto. 2001. *Metode Penelitian Sosial*, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Taniredja, Tukiran dan Mustafidah, Hidayati. 2012. *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*, Banyumedia Publishing, Yogyakarta.
- Wahyuni, Isti. 2008. *Pengaruh Sistem Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Mitra Usaha Mulia Tempel Sleman* Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Zulkarnain. 2012. *Ilmu Menjual: Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Http:// dataolah. Blogspot. Com/ 2012/ 08/ regresi- berganda- uji- f- uji-t- dan. Html? M=1, diakses pada 7 Februari 2014.
- Iwandah. 2014. Pelayanan Nasabah, <http://iwandah.blogspot.com/2010/04/pelayanan-nasabah.html>, diakses pada tanggal 3 April.
- Sindu Rifai,. 2014. Selamat Datang. <http://www.bprs-bdw.co.id>. Diakses pada tanggal 5 Maret.

LAMPIRAN 1

ANGKET PENELITIAN

Mohon diisi dengan lengkap.

Nama:

Berikan tanda *chek* (✓) ditempat yang disediakan dari pernyataan-pernyataan dibawah ini.

Keterangan Angket:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Kualitas Pelayanan					
1	Tata ruang BPRS BDW Yogyakarta terlihat rapi				
2	Bank tidak pernah membuat kesalahan				
3	BPRS BDW Yogyakarta selalu menawarkan produk baru				
4	Pegawai bank memiliki pengetahuan yang memadai setiap produk yang ditawarkan				
5	Bank memenuhi pelayanan tepat waktu				
6	BPRS BDW Yogyakarta selalu buka tepat waktu				
7	Pihak bank cepat dalam mengatasi kesalahan-kesalahan				
8	Pegawai bank melayani nasabah dengan cepat				
9	Pegawai bank selalu konsisten menjaga kesopanan terhadap nasabah				
10	Pegawai bank memberikan pelayanan dengan tulus				
11	Formulir selalu tersedia dan tidak ada kesulitan dalam pengisian				
12	Pihak bank selalu mengganti dan memperbaiki setiap terjadi kesalahan transaksi atau pencatatan				
13	Tanggapan pegawai bank dalam menerima keluhan dari nasabah sangat baik				
14	Pegawai bank BPRS BDW Yogyakarta berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas				
15	Pegawai bank selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan nasabah				
16	Ruang tunggu bersih dan nyaman				
17	Pegawai bank menyelesaikan masalah secara tepat waktu				
18	Pegawai bank bersedia membantu nasabah				
19	Nasabah merasa aman bertransaksi di bank				
20	Nasabah mendapat kemudahan dalam mencari informasi				

		SS	S	TS	STS
21	Tempat parkir aman				
22	Tidak ditemukan kesalahan pencatatan transaksi yang dilakukan oleh pegawai bank				
23	Petugas marketing BPRS BDW Yogyakarta dilapangan sangat baik				
24	Pegawai professional, ramah dan murah senyum				
25	Pegawai bank mendengarkan ketika diminta pelayanan				
26	Pegawai bank berpenampilan rapi				
27	Bank memenuhi pelayanan yang dijanjikan dan memuaskan				
28	Pegawai bank selalu memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah				
29	Pegawai bank dapat dipercaya				
30	Pegawai bank melayani nasabah sepenuh hati				
31	BPRS BDW Yogyakarta siap melayani selama jam kerja berlangsung				
32	Bank memberikan perhatian dalam penyelesaian masalah				
33	Informasi yang disampaikan selalu menarik nasabah				
34	Pegawai bank selalu bersikap sopan				
35	Ketegasan pegawai bank dalam menjawab keluhan nasabah				
36	Peralatan bank canggih dan tidak ada kerusakan				
37	Pegawai selalu mengutamakan kepentingan nasabah				
38	Pegawai bank selalu memberikan respon yang positif setiap menyampaikan keluhan				
39	Bagian marketing selalu memberikan kepercayaan keamanan kepada nasabah				
40	Pegawai bank selalu menjalin hubungan baik dengan nasabah				
41	Tampilan dekorasi BPRS BDW Yogyakarta menarik				

		SS	S	TS	STS
42	Bank memberikan pelayanan yang berkualitas				
43	Pegawai bank selalu siap membantu nasabah yang kesulitan				
44	Menabung di BPRS BDW bebas dari riba				
45	Bagian marketing selalu berkomunikasi dengan baik				
46	Lokasi BPRS BDW Yogyakarta Strategis				
47	Bank selalu menepati apa yang dijanjikan				
48	Pegawai bank memberikan pelayanan dengan sikap positif				
49	petugas keamanan selalu memantau				
50	Pegawai bank memahami setiap kebutuhan nasabah				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Loyalitas Nasabah					
1	Saya akan terus menabung secara berkesinambungan di BPRS BDW Yogyakarta				
2	Saya akan menggunakan produk lain yang ditawarkan				
3	Saya menyarankan kepada teman untuk menjadi nasabah di BPRS BDW Yogyakarta				
4	Saya tidak akan terpengaruh dengan twaran produk sejenis di bank lain				
5	Lokasi yang stategis memudahkan saya untuk terus menabung				
6	Produk yang ada di bank menarik				
7	Saya memberitahukan kepada teman dau saudara produk-produk yang ada di BPRS BDW Yogyakarta				
8	Saya tidak terpengaruh dengan produk bank lain walaupun lebih menguntungkan				
9	Saya sering melakukan transaksi tabungan di BPRS BDW Yogyakarta				
10	Saya memilih produk yang lain karena produk-produk di BPRS BDW Yogyakarta menguntungkan				
11	Saudara dan teman saya tertarik menabung di BPRS BDW Yogyakarta				
12	Produk di BPRS BDW Yogyakarta tidak kalah dengan produk pesaing				
13	Pelayanan bank memuaskan sehingga saya sering menabung				
14	Saya selalu mencoba produk baru yang ditawarkan				
15	Informasi yang saya sampaikan kepada teman mengenai BPRS BDW Yogyakarta disambut dengan baik				
16	Saya tidak tertarik dengan tawaran bank lain				

		SS	S	TS	STS
17	Menabung di BPRS BDW Yogyakarta menguntungkan				
18	Bank selalu menawarkan produk baru				
19	Saya merekomendasikan pada teman saya untuk bertransaksi di BPRS BDW Yogyakarta				
20	Rasa aman dan nyaman menarik saya untuk terus menabung di BPRS BDW Yogyakarta				
21	Saya selalu menabung uang yang saya sisihkan dari hasil kerja				
22	Saya selalu menginformasikan kepada orang lain tentang produk baru BPRS BDW Yogyakarta				
23	Saya bercerita kepada teman tentang kemudahan menabung di BPRS BDW Yogyakarta				
24	Saya akan tetap menjadi nasabah di BPRS BDW Yogyakarta				
25	Karena pelayanannya memahami kebutuhan saya, maka saya selalu menabung di BPRS BDW Yogyakarta				
26	Saya bersedia menggunakan produk lain yang ditawarkan				
27	Saya merekomendasikan kepada teman karena mereka tertarik melihat saya sering menabung				
28	Saya tidak beralih ke bank lain walaupun lebih menguntungkan				
29	Saya merasa nyaman ketika menabung dan bertransaksi di BPRS BDW Yogyakarta				
30	Saya selalu mengkonfirmasi penggunaan produk baru kepada pegawai bank				
31	Keamanan yang saya rasakan saya sampaikan pada orang lain				
32	Saya percaya kalau BPRS BDW Yogyakarta siap membantu saya				
33	Saya selalu menabung karena prosedurnya mudah				
34	Saya terus menawarkan produk lain kepada teman disekitar saya				

		SS	S	TS	STS
35	Kuntungan yang saya peroleh selalu saya sampaikan pada teman dan saudara				
36	Pelayanan yang diberikan memuaskan				
37	Saya akan terus menabung walaupun bagi hasil menurun				
38	Produk baru yang disampaikan menarik saya untuk menggunakannya				
39	Kerabat dan saudara saya selalu ingin tahu produk baru yang ada di BPRS BDW Yogyakarta				
40	Menabung di BPRS BDW Yogyakarta tanpa riba, dan saya percaya dengan menabung di bank ini				

LAMPIRAN 2

ANGKET PENELITIAN

Mohon diisi dengan lengkap

Nama:

Berikan tanda *chek* (√) ditempat yang disediakan dari pernyataan-pernyataan dibawah ini.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Kualitas Pelayanan					
1	Formulir selalu tersedia dan tidak ada kesulitan dalam pengisian				
2	Pegawai bank menyelesaikan masalah secara tepat waktu				
3	Tanggapan pegawai bank dalam menerima keluhan dari nasabah sangat baik				
4	Nasabah merasa aman bertransaksi di bank				
5	Pegawai selalu mengutamakan kepentingan nasabah				
6	Ruang tunggu bersih dan nyaman				
7	Bank memberikan pelayanan yang berkualitas				
8	Pegawai bank bersedia membantu nasabah				
9	Pegawai bank selalu bersikap sopan				
10	Bagian marketing selalu berkomunikasi dengan baik				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Loyalitas Nasabah					
1	Saya akan terus menabung secara berkesinambungan di BPRS BDW Yogyakarta				
2	Produk yang ada di bank menarik				
3	Saya bercerita kepada teman tentang kemudahan menabung di BPRS BDW Yogyakarta				
4	Saya tidak akan terpengaruh dengan tawaran produk sejenis di bank lain				
5	Saya merasa nyaman ketika menabung dan bertransaksi di BPRS BDW Yogyakarta				
6	Saya bersedia menggunakan produk lain yang ditawarkan				
7	Informasi yang saya sampaikan kepada teman mengenai BPRS BDW Yogyakarta disambut dengan baik				
8	Saya tidak tertarik dengan tawaran bank lain				
9	Lokasi yang strategis memudahkan saya untuk terus menabung				
10	Saya menggunakan produk yang lain karena produk-produknya menguntungkan				
11	Saya menyarankan kepada teman untuk menjadi nasabah				
12	Saya akan tetap menjadi nasabah BPRS BDW Yogyakarta				

LAMPIRAN 3

TABEL R ($\alpha = 5\%$)

TABEL r PRODUCT -MOMENT (two-tailed test)

df	Alpha 5%	df	Alpha 5%	df	Alpha 5%	df	Alpha 5%
1	0,997	26	0,374	51	0,271	76	0,223
2	0,950	27	0,367	52	0,268	77	0,221
3	0,878	28	0,361	53	0,266	78	0,220
4	0,811	29	0,355	54	0,263	79	0,219
5	0,775	30	0,349	55	0,261	80	0,217
6	0,707	31	0,344	56	0,257	81	0,216
7	0,666	32	0,339	57	0,256	82	0,215
8	0,632	33	0,334	58	0,254	83	0,213
9	0,602	34	0,329	59	0,252	84	0,212
10	0,576	35	0,325	60	0,250	85	0,211
11	0,553	36	0,320	61	0,248	86	0,210
12	0,532	37	0,316	62	0,246	87	0,208
13	0,514	38	0,312	63	0,244	88	0,207
14	0,497	39	0,308	64	0,242	89	0,206
15	0,482	40	0,304	65	0,240	90	0,205
16	0,468	41	0,301	66	0,239	91	0,204
17	0,456	42	0,297	67	0,237	92	0,203
18	0,444	43	0,294	68	0,235	93	0,202
19	0,433	44	0,291	69	0,234	94	0,201
20	0,423	45	0,288	70	0,232	95	0,200
21	0,413	46	0,285	71	0,230	96	0,199
22	0,404	47	0,282	72	0,229	97	0,198
23	0,396	48	0,279	73	0,227	98	0,197
24	0,388	49	0,276	74	0,226	99	0,196
25	0,381	50	0,273	75	0,224	100	0,195

40	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
41	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	37
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
44	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
46	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	38
47	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40



37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	38
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	45
39	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	43
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	38
41	4	4	2	4	4	4	2	4	3	3	3	4	41
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	37
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
45	4	4	2	4	4	4	2	4	4	3	3	4	42
46	4	4	2	2	4	2	2	2	3	4	3	3	35
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	37
48	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	2	3	40
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	37
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	44



LAMPIRAN 8

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	24	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	24	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	144.83	192.493	.398	.939
item2	145.54	194.868	.233	.940
item3	145.37	190.766	.396	.939
item4	145.04	191.607	.469	.938
item5	144.92	186.167	.632	.937
item6	144.54	189.737	.645	.937
item7	145.12	189.332	.554	.938
item8	144.92	192.601	.554	.938
item9	144.87	191.766	.362	.939
item10	145.04	192.911	.331	.939

item11	144.96	186.129	.660	.937
item12	144.96	189.259	.547	.938
item13	144.96	186.476	.714	.937
item14	145.08	193.471	.380	.939
item15	145.08	187.123	.581	.938
item16	144.83	188.667	.648	.937
item17	145.29	186.216	.656	.937
item18	144.83	190.058	.659	.937
item19	144.75	188.717	.688	.937
item20	145.00	193.826	.297	.940
item21	144.87	197.592	.077	.941
item22	145.12	194.810	.322	.939
item23	145.08	193.384	.484	.938
item24	145.00	193.130	.495	.938
item25	144.87	192.114	.541	.938
item26	144.62	190.505	.608	.938
item27	145.04	191.955	.534	.938
item28	145.00	195.478	.291	.939
item29	145.00	190.870	.480	.938
item30	145.17	190.319	.473	.938
item31	144.75	191.239	.512	.938
item32	144.96	193.433	.550	.938
item33	145.46	194.520	.300	.939
item34	144.96	189.346	.621	.937
item35	145.25	190.891	.651	.937
item36	145.21	187.476	.559	.938
item37	145.12	186.897	.629	.937
item38	145.04	191.781	.548	.938
item39	144.92	192.167	.474	.938
item40	145.21	193.129	.498	.938
item41	145.42	192.514	.336	.939
item42	145.04	189.346	.742	.937
item43	144.96	192.737	.393	.939
item44	145.42	186.688	.481	.939

item45	145.08	191.558	.519	.938
item46	145.04	197.346	.075	.941
item47	145.21	194.172	.325	.939
item48	145.00	195.913	.369	.939
Item49	145.12	192.984	.334	.939
Item50	145.08	193.384	.484	.938



LAMPIRAN 9

VALIDITAS DAN RELIABILITAS LOYALITAS NASABAH

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	24	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	24	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	101.79	126.868	.537	.917
item2	101.83	133.101	.215	.921
item3	101.87	126.549	.662	.915
item4	102.08	130.254	.481	.917
item5	102.33	124.667	.724	.914
item6	101.79	127.129	.717	.915
item7	101.83	129.275	.539	.917
item8	102.04	137.433	-.071	.924
item9	101.58	133.384	.236	.920
item10	101.71	132.129	.415	.918

item11	101.71	130.737	.548	.917
item12	101.46	133.650	.271	.919
item13	101.83	127.710	.584	.916
item14	102.17	131.362	.421	.918
item15	101.83	127.536	.675	.915
item16	102.17	131.362	.421	.918
item17	101.50	135.565	.064	.922
item18	101.92	131.036	.399	.918
item19	101.67	128.928	.627	.916
item20	101.46	133.650	.271	.919
item21	101.92	126.167	.622	.916
item22	102.08	126.775	.669	.915
item23	101.87	126.549	.747	.914
item24	101.75	127.761	.537	.917
item25	101.71	129.868	.409	.918
item26	101.87	129.158	.544	.917
item27	101.83	128.493	.703	.915
item28	102.04	135.172	.095	.921
item29	101.62	128.245	.491	.917
item30	101.96	129.520	.516	.917
item31	101.58	135.384	.141	.920
item32	101.46	132.172	.411	.918
item33	101.71	131.346	.490	.918
item34	101.83	130.580	.439	.918
item35	101.58	129.558	.537	.917
item36	101.50	134.522	.220	.920
item37	101.58	131.558	.378	.918
item38	101.96	131.172	.390	.918
item39	102.04	126.824	.654	.915
item40	101.75	128.457	.384	.919

LAMPIRAN 10

HASIL UJI NORMALITAS DAN LINIERITAS

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KUALITAS PELAYANA N	LOYALITAS NASABAH
N		50	50
Normal Parameters ^a	Mean	36.54	38.92
	Std. Deviation	3.183	3.686
Most Extreme Differences	Absolute	.180	.179
	Positive	.139	.179
	Negative	-.180	-.096
Kolmogorov-Smirnov Z		1.274	1.263
Asymp. Sig. (2-tailed)		.078	.082
a. Test distribution is Normal.			

Uji Linieritas

Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
LOYALITAS NASABAH (Y) * KUALITAS PELAYANAN (X)	50	100.0%	0	.0%	50	100.0%

Report

LOYALITAS NASABAH (Y)

KUALITAS PELAYANAN (X)	Mean	N	Std. Deviation
31	36.20	5	2.387
32	36.33	3	2.082
33	38.67	3	3.512
34	37.75	4	.500
35	35.25	4	1.893
36	38.00	3	.000
37	40.50	4	4.509
38	35.50	4	1.732
39	41.14	7	4.947
40	41.69	13	2.428
Total	38.92	50	3.686

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
LOYALITAS NASABAH (Y) * KUALITAS PELAYANAN (X) Between Groups (Combined)	310.420	9	34.491	3.883	.001
Linearity	175.495	1	175.495	19.760	.000
Deviation from Linearity	134.925	8	16.866	1.899	.087
Within Groups	355.260	40	8.881		
Total	665.680	49			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
LOYALITAS NASABAH (Y) * KUALITAS PELAYANAN (X)	.513	.264	.683	.466



LAMPIRAN 11

HASIL UJI HIPOTESIS

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.513 ^a	.264	.248	3.196

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.194	5.260		3.269	.002
	KUALITAS PELAYANAN	.595	.143	.513	4.145	.000

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Mukaddam
Tempat Tanggal Lahir : Cilacap, 13 Maret 1989
Agama : Islam
Golongan Darah : O
Jenis Kelamin : Laki-laki
Anak ke : I (satu) dari IV (empat) bersaudara
Ayah : Abdul
Ibu : Umsiyah

B. Riwayat Pendidikan

Pendidikan Formal

1. SD Negeri Sindang Sari, Majenang 1999 s.d 2004
2. MTs Al- Amien II Prenduan, Sumenep 2004 s.d 2006
3. MA Al- Amien II Prenduan, Sumenep 2006 s.d 2009
4. UIN Sunan Kalijaga/Manajemen Dakwah, Yogyakarta 2010 s.d 2014

C. Riwayat Pekerjaan

1. Magang di BPRS BDW Yogyakarta 2013
2. Pemilik Usaha Odam's Coffe 2010



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
**LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**

بِسْمِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Sertifikat

Nomor : UIN.02/L.2/PP.06/ 2885/ 2013

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memberikan sertifikat kepada :

Nama : Mukaddam
Tempat, dan Tanggal Lahir : Cilacap, 13 Maret 1989
Nomor Induk Mahasiswa : 10240069
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Tematik Posdaya Berbasis Masjid Semester Khusus, Tahun Akademik 2012/2013 (Angkatan ke-80), di :

Lokasi : Tirtorahayu 7
Kecamatan : Galur
Kabupaten/Kota : Kulon Progo
Daerah Istimewa Yogyakarta

dari tanggal 16 Juli s/d. 9 September 2013 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 97.25 (A)
Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status intrakurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 16 Oktober 2013

Ketua,


Zamzam Afandi, M.Ag., Ph.D
NIP. : 19631111 199403 1 002



شهادة

الرقم: UIN.02/L.0/PP.00.9/1454.a/2014

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن :

الاسم : Mukaddam

تاريخ الميلاد : ١٣ مارس ١٩٨٩

قد شارك في اختبار كفاءة اللغة العربية في ١ ابريل ٢٠١٤ ،
وحصل على درجة :

٤٦	فهم المسموع
٥٤	التراكيب النحوية والتعبيرات الكتابية
٢٩	فهم المقروء
٤٣٠	مجموع الدرجات

*هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكجاكرتا، ١٠ ابريل ٢٠١٤

الدكتور هشام زيني الماجستير

رقم التوظيف : ١٠٠٢ ١٩٩١٠٣ ١٩٦٣١١٠٩





TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No : UIN.02/L.5/PP.00.9/1454.b/2014

Herewith the undersigned certifies that:

Name : **Mukaddam**
Date of Birth : **March 13, 1989**
Sex : **Male**

took **TOEC (Test of English Competence)** held on **April 3, 2014** by Center for Language Development of Sunan Kalijaga State Islamic University Yogyakarta and got the following result:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	40
Structure & Written Expression	35
Reading Comprehension	39
Total Score	380

**Validity : 2 years since the certificate's issued*



Yogyakarta, April 10, 2014

Director,

Dr. Hisyam Zaini, M.A.

NIP 19631109 199103 1 002





**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA**



Nomor: UIN.02/R.Km/PP.00.9/2845.a/2010

Sertifikat

diberikan kepada:

NAMA : MUKADDAM
NIM : 10240069
Jurusan/Prodi : MD

atas keberhasilannya menyelesaikan semua tugas workshop
SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI
Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2010/2011
Tanggal 28 s.d. 30 September 2010 (20 jam pelajaran) sebagai:

P E S E R T A

Yogyakarta, 1 Oktober 2010
a.n. Rektor
Pembantu Rektor Bidang Kemahasiswaan



Prof. Dr. H. Maragustam Siregar, M.A.
NIP. 195910011987031002



KEMENTERIAN AGAMA RI.
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230

SERTIFIKAT

Nomor : UIN.02/DD.3/PP.00.9/128.a/2011

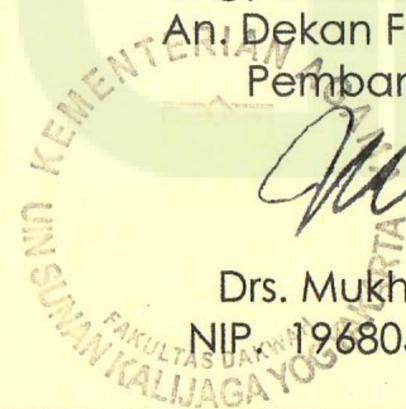
Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menyatakan bahwa :

Nama : **Mukaddam**
NIM : **10240069**
Jurusan : **MD**

dinyatakan **LULUS** dalam kegiatan Mentoring Agama (Baca Qur'an) tahun akademik 2010/2011 yang diselenggarakan oleh Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada tanggal 1 Desember 2010 sampai 14 Januari 2011.

Yogyakarta, 14 Januari 2011
An: Dekan Fakultas Dakwah
Pembantu Dekan III

Drs. Mukh. Sahlan. M.Si
NIP. 196805011993031006





PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta, Telp. (0274) 548635, 589621, Fax. (0274) 586117

Website : <http://www.lib.uin-suka.ac.id> , E-mail : lib@uin-suka.ac.id

Sertifikat

Nomor : UIN.2/L.4/PP.00.9/295/2010

Diberikan kepada :

MUKADDAM

NIM. 10240069
sebagai

PESERTA AKTIF

dalam kegiatan Pendidikan Pemakai Perpustakaan (*User Education*)
pada Tahun Akademik 2010/2011 yang diselenggarakan
oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Yogyakarta, 1 November 2010
Kepala Perpustakaan,




M. Solihin Arianto, S.Ag., SIP., MLIS.
NIP. 19700906 199903 1 012



UJIAN SERTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : MUKADDAM
NIM : 10240069
Fakultas : DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jurusan/Prodi : MANAJEMEN DAKWAH
Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	85	B
2.	Microsoft Excel	75	B
3.	Microsoft Power Point	95	A
4.	Microsoft Internet	95	A
5.	Total Nilai	87.5	A
Predikat Kelulusan		Sangat Memuaskan	



Yogyakarta, 1 Oktober 2014

Kepala PTIPD

Dr. Agung Fatwanto S.Si., M.Kom.

NIP. 19770103 200501 1 003

Standar Nilai:

Nilai		Predikat
Angka	Huruf	
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang





SURAT IZIN

NOMOR : 070/1561
2874/34

Membaca Surat : Dari Dekan Fak. Dakwah dan Komunikasi - UIN SUKA Yk
Nomor : UIN.02/WD.I/PP.00.9/2/2014 Tanggal :30/04/2014

Mengingat : 1. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah
2. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
5. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor: 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta;

Dijinkan Kepada : Nama : MUKADDAM NO MHS / NIM : 10240069
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi - UIN SUKA Yk
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta
Penanggungjawab : Early Magfiroh I, S.Ag., M.Si.
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi di Bank Pembiayaan Rakyat Syaria'ah (BPRS) Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta)

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta
Waktu : 05/05/2014 Sampai 05/08/2014
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberi Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan -ketentuan tersebut diatas
Kemudian diharap para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberi bantuan seperlunya

Tanda tangan
Pemegang Izin

MUKADDAM

Dikeluarkan di : Yogyakarta
pada Tanggal 5-5-2014

An. Kepala Dinas Perizinan
Sekretaris

ENY RETNOWATI, SH
NIP. 196103031988032004

Tembusan Kepada :

1. Walikota Yogyakarta(sebagai laporan)
2. Pimp. BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta
3. Dekan Fak. Dakwah dan Komunikasi - UIN SUKA Yk
4. Ybs.

Data Perusahaan

PT. Bank Perkreditan Rakyat Syaria'ah BANGUN DRAJAT WARGA didirikan berdasarkan Akte Notaris Muhammad Agus Hanafi, SH No. 33 tanggal 24 Februari 1993, dengan Akte perubahan No. 18 tanggal 15 Mei 1993, dari Notaris yang sama.

Kedudukan Perseroan sebagai badan hukum telah disahkan dengan SK Menteri Kehakiman Nomor C2-4457.HT.01.01.th.1993 tanggal 10 Juni 1993 dan dimuat dalam tambahan Berita Negara RI No. 95 tanggal 26 Nopember 1993.

Pada tanggal 7 Desember 1992 Izin prinsip dari Menteri Keuangan turun dan telah melengkapi persyaratan yang ditentukan pada tanggal 30 Nopember 1993 Izin Operasional turun, dengan nomor : 275/KM 17/1993.

Ahamdulillah, atas limpahan dan karunia dari Allah SWT pada hari Rabu, tanggal 2 Februari 1994, pembukaan operasional Bank Syaria'ah BDW diresmikan oleh ketua PP Muhammadiyah Bapak Kti. Akhmad Azhar Basyir, MA (Almarhum).

Pada awal berdiri Bank Syaria'ah BDW dipimpin oleh tiga Direksi yaitu H. Ramli Sabar, Drs. HM. Murwan Hudi dan Muhammad Saleh. Komisaris terdiri dari Bp. Drs H. Ali Warsita, H. AR. Iskandar, H. Lanang Supriyadi, Hartoyo dan Herry Zudianto, SE Akt. Dewan Pengawas Syaria'ah terdiri dari H.AR Fachrudin, Prof Drs. H. Husein Yusuf dan H. Suprapto Ibnu Djureimi. Pada tahun 1997 RUPS memilih Muhammad Saleh sebagai Direktur Utama dan Edi Sunarto sebagai Direktur.

Anggaran Dasar tersebut telah dirubah dan dibetulkan di hadapan Notaris yang sama masing-masing dengan akta tertanggal 30 Mei 1997 nomor 57 dan akta tertanggal 15 April 1999 nomor 22 dan telah mendapatkan pengesahan dari menteri Kehakiman dan HAM nomor : C-11058 HT.01.04 tahun 2001 tertanggal 9 Oktober 2001.

Pada tahun 2001 RUPS memilih Muhammad Saleh dan Edi Sunarto masing-masing sebagai Direktur Utama dan Direktur sedangkan Drs. H. Ali Warsita dan Hartoyo masing-masing sebagai Komisaris Utama dan Komisaris. Dewan Pengawas Syaria'ah diamanahkan kepada Prof. Drs. H. Asyuni Abdurrahman, Dr. H. Syamsul Anwar, MA dan Dr. H. Zainul Muttaqin.

Pada tanggal 31 Januari 2003 dengan akte Notaris Pandam Nurwulan SH. no. 63 telah dilakukan perubahan Anggaran dasar menyangkut modal disetor menjadi Rp. 70.288 lembar saham. Maksud dan tujuan perseroan, menjalankan usaha dalam bidang usaha sebagai Bank Perkreditan Rakyat yang semata-mata akan beroperasi dengan sistim bagi hasil, baik terhadap debitur maupun krediturnya, menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk deposito berjangka dan tabungan, memberikan pembiayaan bagi pengusaha kecil dan / atau masyarakat pedesaan.

PT. Bank Perkreditan Rakyat Syaria'ah
BANGUN DRAJAT WARGA
Baturetno Banguntapan Bantul 55197
Telp./Fax. (0274) 373584
Daerah Istimewa Yogyakarta



BPR SYARIAH

Makna Logo

- I. Gerak logo yang mengarah condong ke depan bermakna :
 - Gerak usaha yang dinamis
 - Bersemangat untuk maju
 - Sikap hormat penuh tawadhu'
- II. Gambar dua balok yang mengapit bulatan bertangkai seperti pundi (kantong penyimpanan uang) mempunyai arti :
 - BPR Syari'ah BDW didukung oleh dua potensi sebagai penyanggah dana yaitu persyarikatan Muhammadiyah beserta seluruh amal usahanya dengan warga Muhammadiyah dan umat Muslim pada umumnya.
 - Bulatan bertangkai seperti tanda pentung atau tanda seru adalah sebagai penegasan, perhatian, yang diserukan untuk diemban sebagai amanat umat.
 - Dua balok adalah bentuk cita-cita yang teguh dan kokoh untuk mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat dan berimbangnnya Hablumminalloh dan Hablumminannas.
- III. Balok dasar berbentuk jajaran genjang bersudut tumpul dan runcing mempunyai arti :
 - Selalu mengacu pada situasi dan kondisi, luwes tidak kaku penuh kebijaksanaan.
 - Sudut lebar menggambarkan pihak yang mampu /longgar sebagai 'aghniya' yang membawa misi bantuan dan dukungan, sedang sudut yang kecil menggambarkan Dhuafa' yang memerlukan bantuan dan santunan.
 - Bervariasi dalam bagi hasil sesuai dengan syari'ah.
- IV. Dalam komposisi bentuk tergambar huruf BDW singkatan dari Bangun Drajat Warga
- V. Warna Kuning cerah di atas dasar biru laut bermakna :
 - Kuning cerah bagai emas yang sangat berharga sebagai lambang kemakmuran merupakan rizki dan nikmat sebagai karunia Allah SWT yang terhampar di samudra luas dan tersebar di langit biru nan lepas.
 - Kuning lambang kemakmuran dan biru lambang luasnya kekuasaan Allah SWT



BPR SYARIAH

Visi dan Misi

VISI

Menjadikan BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga sebagai Lembaga Keuangan Syari'ah yang unggul dan terpercaya.

MISI

- ◆ Mengembangkan dan mensosialisasikan pola, sistem dan konsep perbankan Syari'ah.
- ◆ Memajukan BPRS BDW dengan prinsip bagi hasil yang saling menguntungkan antara nasabah dan BPRS BDW dalam kerangka amar ma'ruf nahi munkar.
- ◆ Mendapatkan profit sesuai dengan target yang ditetapkan.
- ◆ Memberikan kesejahteraan kepada pengguna jasa, pemilik, pengurus dan pengelola BPRS BDW secara layak.

BUDAYA KERJA

- ◆ Mengutamakan pelayanan kepada nasabah dengan sopan, ramah, simpatik dan memuaskan baik kepada nasabah penabung maupun nasabah pembiayaan.
- ◆ Pelayanan memuaskan dengan proses analisa maksimal 1 minggu.
- ◆ Bekerja dengan jujur, teliti, serius, bersemangat serta cepat dalam membuat analisa dan proses.
- ◆ Menciptakan suasana ukhuwah Islamiyah di lingkungan perusahaan
- ◆ Taat pada peraturan dan pimpinan tanpa mengurangi kreatifitas yang positif.
- ◆ Kompak dan saling menghormati dalam team work yang utuh.

DAFTAR KARYAWAN PT BPRS BDW

NO	NAMA	POSISI
1	DANA SUSWATI, SE	DIREKTUR UTAMA
2	MARDIYANA, Spd	DIREKTUR
3	NUR HIDAYAT	KEPALA CABANG
4	SINDU RIFAI, ST	KADIV OPERASIONAL
4	ENI BUDIWATI, SE	HEAD TELLER
5	UMMI SOERFIANA	KABAG ADMP & PEMB.
6	VERA HERLINA	CUSTOMER SERVICE
7	DYAH ERNI YP	INTERNAL AUDITOR
7	SUGENG BUDI P	FRONT OFFICE
8	MAMIK WIJANARSIH	BACK OFFICE
9	JUMIRIN HADI	KERUMAHTANGGAAN
10	GAYUH PRIANTO	STAFF REMIDIAL
10	AYU IDA PUSPITASARI, SE	KABAG UMUM
11	SUGIYARTO, SEI	ACCOUNT OFFICER
12	MARGIYANTO, SEI	ACCOUNT OFFICER
13	WAKHID HASYIM, SE	ACCOUNT OFFICER
13	AGUS BUDI P, Amd	TELLER K. SEDAYU
14	YUNI ANGGRAENI, SE	FRONT OFFICE
15	NGAJIYONO	ACCOUNT OFFICER
16	SATIMAN MASKURI	ACCOUNT OFFICER
16	BUDI PRATOMO	LEGAL OFFICER
17	SUKOCO	OFFICE BOY
18	FITRI HIDAYATI	BACK OFFICE
19	LINA TITIANA RINAWATI	TELLER K. NGIPIK
19	DANI ATMAJA	ACCOUNT OFFICER
20	YUANITA AMBARSARI	TELLER K. BANTUL
21	PRASTI PRIMADANI	STAF-ADMP
22	ANGRUM PRATIWI	ACCOUNT OFFICER
22	ANIS SANTOSO	TELLER PUSAT
23	YORIS SETYAWAN	IT
24	NURMI SUSANTI	PEMBUKUAN
25	ZULHILMI ADHIE	IT
25	DERA ARDILLA	ACCOUNT OFFICER
26	SLAMET RIYADI	SATPAM
27	JUMALI	SATPAM
28	DWI MARYANTO	SATPAM
28	KELIK SETIAWAN	SATPAM
29	SUPRIYANA	SATPAM



Kantor Pusat : Jl. Gedongkuning Selatan 131 Yogyakarta Telp. (0274) 413552, 389877 Fax (0274) 452424 Email: bprs.bdw@gmail.com
Kantor Kas : Jl. Manggisari, Baturetno, Banguntapan, Bantul Telp/Fax (0274) 373584
Jl. Jenderal Sudirman, No 6, Bantul Telp. (0274) 6460543
Jl. Raya Wates Km. 10, Argosari, Bantul Telp. (0274) 6498425

BPRS BDW

SURAT KETERANGAN
NO: 341/BDW/Ops/X/2014

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Direksi PT. BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga dengan ini menerangkan bahwa

Nama : Mukaddam
TTL : Cilacap, 13 Maret 1989
No. Mhs : 110240069
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Jurusan : Manajemen Dakwah
Universitas : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Telah melakukan tugas penelitian di PT. BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga Yogyakarta sebagai syarat penulisan skripsi dengan judul :

"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Studi di Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) Bangun Drajat Warga (BDW)"

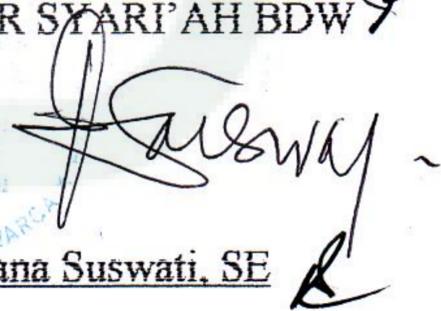
Yang dilaksanakan pada tanggal 05 Mei 2014 sampai dengan 05 Agustus 2014.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 02 Oktober 2014

PT. BPR SYARI'AH BDW


Dana Suswati, SE