

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENT*)
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI KASUS BPD DIY SYARIA'AH CABANG CIK DITIRO)**



SKRIPSI

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

Oleh:

**FUAD ULIL KHAKIM
NIM: 10391054**

PEMBIMBING:

- 1. Drs.A. YUSUF KHOIRUDIN, S.E.,M.Si**
- 2. Dr.IBNU MUHDIR., M.Ag**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2015**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BPD DIY Syari'ah Cabang Cikditiro baik secara parsial maupun simultan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 60 responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan cara *Purposive Sampling*. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, sumber data yaitu data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan cara membagikan pada nasabah BPD DIY Syari'ah Cabang Cikditiro, metode analisis dan datanya menggunakan uji asumsi klasik, dan uji hipotesa (uji t dan uji F), pengolahan

Untuk uji F didapatkan hasil bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil signifikansi yaitu $0.000 < 0.05$. Sedangkan hasil uji secara parsial hanya variabel *tangibles* yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan hasil signifikansi yaitu $0.171 > 0.05$. Hasil pengujian secara parsial diketahui bahwa dimensi *assurance* mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah jika dibandingkan dengan dimensi yang lain.

Kata Kunci : Pelayanan, Kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan nasabah.



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Fuad Ulil Khakim

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 berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Fuad Ulil Khakim

NIM : 10391054

Judul Skripsi : **“Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BPD DIY Syari’ah Cabang Cikditiro)**

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 24 Maret 2015

Pembimbing I,

Drs. A. Yusuf Khoirudin S.E,M.Si

NIP. 19661119 199203 1 002



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Fuad Ulil Khakim

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 berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Fuad Ulil Khakim

NIM : 10391054

Judul Skripsi : **“Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BPD DIY Syari'ah Cabang Cikditiro)”**

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

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 24 Maret 2015

Pembimbing II

Dr.Ibnu Muhdir., M.Ag

NIP. 196641112 199203 1 006

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Fuad Ulil Khakim
NIM : 10391054
Fakultas-Prodi : Syari'ah dan Hukum – Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BPD DIY Syari'ah Cabang Cikditiro)**" adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 24 Maret 2015



Fuad Ulil Khakim

10391054

HALAMAN PERSEMBAHAN

Yang utama dari segalanya...

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT yang telah memberikanku kekuatan, membekalku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini bisa terselesaikan. Sholawat dan salam kulantunkah bagimu Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi

Kedua orang tuaku

Bapak Alm. Sudarto dan Ibu Muntaqiyah terimakasih atas limpahan doa dan kasih sayang tak terhingga dan selalu memberikan yang terbaik. Terimakasih juga atas dukungan moril dan materiil.

Kakak Atiyatul Astuti dan Akbar Pamuji Terimakasih telah menjadi kakak terbaik. Aku sayang kalian.

Sahabat-sahabat senasib, seperjuangan, sependeritaan, terimakasih atas gelak tawa dan solidaritas yang luar biasa sehingga membuat hari-hari semasa kuliah lebih berarti, semoga tak ada lagi duka nestapa di dada tapi suka dan bahagia juga tawa dan canda.

Semoga Allah SWT membalas jasa budi kalian dikemudian hari dan memberikan kemudahan dalam segala hal. amin



PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : UIN.02/K.KUI-SKR/PP-009/242/2015

Skripsi/Tugas Akhir dengan Judul :

Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Terhadap Kepuasan Nasabah

(Studi kasus BPD DIY Syari'ah Cabang Cik Ditiro)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Fuad Ulil Khakim

NIM : 10391054

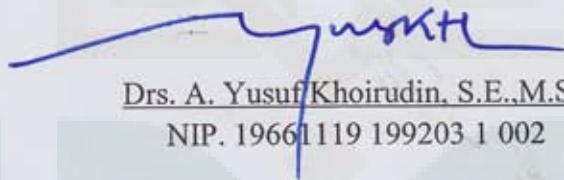
Telah dimunaqosyahkan pada : 17 Juni 2015

Nilai : B+

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

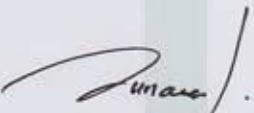
TIM MUNAQOSYAH :

Ketua Sidang


Drs. A. Yusuf Khoirudin, S.E.,M.S.i

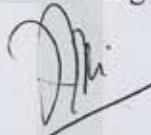
NIP. 19661119 199203 1 002

Penguji I


Sunarsih, SE, M.Si

NIP. 19740911 199903 2 001

Penguji II


Drs. Slamet Khilmi, MSI

NIP. 19631014 199203 1 002

Yogyakarta, 17 Juni 2015

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syari'ah dan Hukum

DEKAN


Dr. Syafiq Mahmadah Hanafi, M. Ag.

19670518 199703 1 003

MOTTO

KUOLAH DATA, KUBACA MAKNA, KUIKAT DALAM ALINEA,
KUBINGKAI DALAM BAB SEJUMLAH LIMA, JADILAH MAHAKARYA,
GELAR SARJANA KUTERIMA, ORANG TUA PUN BAHAGIA .

*Urip iku kudu koyo kembang terate rumahet nanging ora
senggolan*

Pendidikan adalah apa yang tersisa setelah melupakan
semua yang dipelajari di sekolah “Albert Einstein”

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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

A. Konsonan Tunggal

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

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

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة عَدَة	ditulis ditulis	<i>Muta ‘addidah</i> <i>‘iddah</i>
-----------------	--------------------	---------------------------------------

C. *Tā’marbūtah*

Semua *Tā’marbūtah* 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.

حَكْمَةٌ	ditulis	<i>hikmah</i>
عَلَّةٌ	ditulis	<i>‘illah</i>
كِرَامَةُ الْأُولِيَاءِ	ditulis	<i>karāmah al-auliyā’</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

-----	Fathah	ditulis	<i>a</i>
-----	Kasrah	ditulis	<i>i</i>
-----	Dammah	ditulis	<i>u</i>

فَعْلٌ	Fathah	ditulis	<i>fa ‘ala</i>
ذَكْرٌ	Kasrah	ditulis	<i>z̄ukira</i>
يَذْهَبٌ	Dammah	ditulis	<i>yažhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. fatḥah + alif جَاهْلِيَّةٌ	ditulis	<i>ā</i> <i>jāhiliyyah</i>
2. fatḥah + yā' mati تَنْسِي	ditulis	<i>ā</i> <i>tansā</i>
3. Kasrah + yā' mati كَرِيمٌ	ditulis	<i>ī</i> <i>karīm</i>
4. Dammah + wāw mati فُروْضٌ	ditulis	<i>ū</i> <i>furuḍ</i>

F. Vokal Rangkap

1. fatḥah + yā' mati بِينَكُمْ	ditulis	<i>ai</i> <i>bainakum</i>
2. fatḥah + wāw mati قُولٌ	ditulis	<i>au</i> <i>qaul</i>

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

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أَعْدَتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ شَكْرَتْمُ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

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

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

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

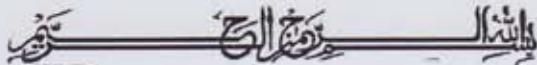
السماء	ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	ditulis	<i>asy-Syāms</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذويا لفروض	ditulis	<i>żawi al-furūḍ</i>
أهل السنة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BPD DIY Syariah Cabang Cik Di Tiro)” sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Prodi Keuangan Islam, Fakultas Syari’ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini banyak dibantu oleh berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Oleh Karena itu, penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. Akhmad Minhaji, M.A. Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Syafiq Mahmudah Hanafi, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Sunaryati, SE, M.Si. Ketua Prodi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Drs.A. Yusuf Khoirudin, S.E.,M.Si. selaku dosen pembimbing akademik dan pembimbing skripsi yang telah membimbing saya dari awal proses kuliah hingga akhir semester.
5. Dr. Ibnu Muhdir., M. Ag selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya memberikan bimbingan, arahan dan saran sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan untuk penulis selama menempuh pendidikan.
7. Bapak Mohammad Munif Ridwan selaku Pemimpin Bidang Operasional dan Pelayanan PT. Bank BPD DIY Cabang Syariah Cik Ditiro yang telah membantu menyelesaikan penelitian skripsi ini.
8. Kepada orang tua saya tercinta, Bapak Alm, Sudarto dan Ibu Muntiaqiyah yang telah memberikan motivasi, semangat, doa tanpa henti serta dukungan sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kakakku Atiyatul Astuti yang telah banyak membantu dari segi moril maupun materiil. Terima kasih telah menjadi kakak yang hebat dalam setiap keadaan apapun.
10. Keluarga KUI '10 yang selama kurang lebih 4 tahun lebih menikmati pahit manisnya bangku perkuliahan, terutama kepada Lukman, Iqbal, Restu , Erik, Arok, Kidwan, Iip, Hambali, Mukhils, Aidil, Evi , Dhina serta teman-teman yang lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih untuk kalian semua.
11. Seluruh pegawai dan staff TU Prodi Keuangan Islam dan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga.
12. Semua pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung turut membantu dalam penulisan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun. Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan skripsi ini.

Yogyakarta, 20 Maret 2015



Fuad Ulil Khakim

10391054

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
HALAMAN MOTTO	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS 7

A. Telaah Pustaka	7
B. Kerangka Teoritik	9
1. Pengertian Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>)	9
a) Dimensi <i>Reliable</i>	12
b) Dimensi <i>Responsiveness</i>	12
c) Dimensi <i>Assurance</i>	13
d) Dimensi <i>Emphaty</i>	15
e) Dimensi <i>Tangibles</i>	15
2. Pengertian Pelayanan Oleh Para Ahli	14
a) Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.....	14
b) Garvin.....	16
3. Strategi Mewujudkan Pelayanan Prima	19
4. Klasifikasi Jasa.....	26
a) Berdasarkan Sifat Tindakan Jasa	26
b) Berdasarkan Hubungan dengan Pelanggan.....	26
c) Berdasarkan Tingkat <i>cuztomation</i>	26
d) Berdasarkan Permintaan dan Penawaran Jasa.....	27
e) Berdasarkan Metode Penyampaian Jasa	27
5. Kepuasan Nasabah	28
a) Konsep Kepuasan.....	28
b) Cara Mengukur Kepuasan.....	29
c) Sebab-Sebab Timbulnya Ketidakpuasan.....	31

C. Kerangka Pemikiran Teoritik.....	31
D. Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
C. Populasi dan Sampel	36
D. Definisi Operasional Variabel.....	38
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	40
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas	41
F. Teknik Pengumpulan Data.....	42
1. Penelitian Pustaka (<i>Library Research</i>)	42
2. Penelitian Lapangan (<i>Field Study</i>)	42
G. Metode Analisis Data.....	44
1. Uji Multikolinieritas.....	44
2. Uji Heteroskedastisitas.....	45
3. Uji Normalitas.....	45
4. Analisis deskriptif	46
H. Analisis regresi Berganda	48
I. Pengujian Hipotesis.....	49
1. Uji Simultan (Uji F)	49

2. Koefisien Determinasi (R^2)	49
3. Uji Parsial (Uji t)	50
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN ANALISIS DATA	51
A. Gambaran Umum	51
1. Sejarah singkat BPD DIY Syariah	51
2. Visi dan Misi BPD DIY Syariah	53
3. Jenis Produk	53
B. Analisis Deskriptif	54
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
2. Responden Berdasarkan Usia	54
3. Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
4. Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	56
C. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	56
1. Uji Validitas	57
2. Uji Reliabilitas	58
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	59
1. Uji Muktikolinearitas	59
2. Uji Heteroskedastisitas	60
3. Uji Normalitas	61
4. Uji Regresi Linier Berganda	63
5. Uji Simultan (Uji F)	65
6. Uji Determinasi (R^2)	67

7. Uji Parsial (Uji T).....	68
E. Pembahasan.....	70
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 Instrumen Skala <i>Likert</i>	51
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Kelamin	54
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	55
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	55
Tabel 4.5 Uji Validitas	57
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.7 Uji Multikolinieritas.....	59
Tabel 4.8 Uji Heteroskedastisitas.....	60
Tabel 4.9 Uji Normalitas.....	61
Tabel 4.10 Uji Regresi Linier Berganda	63
Tabel 4.11 Uji Simultan F.....	64
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi.....	67
Tabel 4.13 Uji T	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	71

Tabel 4.15 Hasil Uji T..... 72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 Kerangka Pemikiran..... 19



DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|---------------|---|
| Lampiran I. | Terjemahan Al-Qur'an dan Hadis |
| Lampiran II. | Lampiran Kuesioner Penelitian |
| Lampiran III. | Lampiran Surat Permohonan Izin Penelitian |
| Lampiran IV. | Lampiran Surat Keterangan |
| Lampiran V | Hasil Uji SPSS |
| Lampiran VI | Foto Dokumentasi |

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Indonesia merupakan dengan penduduk mayoritas beragama Islam, hal ini membuka peluang usaha untuk membuka perkembangan ekonomi syariah khususnya di dunia perbankan. Industri perbankan syariah di Indonesia tumbuh sangat pesat. Wakil Menteri Keuangan mengatakan bahwa industri perbankan syariah tumbuh hampir 50% setiap tahun.¹

Bank pada hakikatnya adalah lembaga intermediasi antara penabung dan investor. Tabungan hanya berguna apabila diinvestasikan, sedangkan para penabung tidak mampu untuk melakukanya sendiri dengan trampil dan sukses. Nasabah mau menyimpan dananya di bank karena percaya bahwa dapat memilih alternatif investasi yang menarik.²

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor pendukung utama dalam pengembangan industri perbankan syari'ah. Oleh karena itu di setiap perusahaan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya agar dapat mempertahankan simpanan sebagian dananya di perusahaan tersebut.

¹ “Ekonomi Syariah Ciptakan Sejuta Peluang Berkarir”, <http://muslimdaily.net/opini/opnini.html>, akses 10 Januari 2015.

² Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, cet 1, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm, 127.

Kualitas layanan merupakan salah satu unsur indikator bagi konsumen untuk menilai perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan keuangan. Nasabah tentunya menginginkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas dapat tercermin oleh perusahaan yang menerapkan kinerjanya dari sebuah aspek-aspek seperti *reability, empathy, tangibles, assurance, serta responsiveness*. Kelima aspek kualitas ini bila diterapkan secara bersama-sama akan mendapatkan kualitas yang prima dan memuaskan, dengan demikian kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan pemilik jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.³

Perusahaan yang gagal memuaskan konsumennya melalui pelayanan akan menghadapai masalah yang cukup kompleks, masalah tersebut diantaranya adalah pelanggan jika merasa tidak puas akan menyapaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan wajib mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya. Penilaian akan kualitas pelayanan dikembangkan oleh Leonard L. Barry, A. Perasuraman dan Zeithaml dalam Philip Kotler yang dikenal dengan *service quality*, yang berdasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati)⁴. Bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam

³ Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, edisi II (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hlm. 20.

⁴ Philip Khotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhallindo, 1997), hlm. 53.

menghadapi persaingan. Demikian juga dengan bisnis perbankan, kepercayaan dan kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis.

Untuk mengetahui kepuasan monumen, kita dapat melihat dari perilaku konsumen itu sendiri. Perilaku konsumen dapat didefinisikan sebagai kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang dan jasa-jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan dan persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan⁵

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

Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta selalu berusaha untuk menemukan cara-cara yang beroorientasi pada kepuasan nasabah. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasa bagi nasabah Bank BP DIY Syariah Yogyakarta bila dilihat dari lima dimensi pelayanan yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Bank BPD DIY Syaruah Yogyakarta perlu

⁵ Basu Swasta, *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: BPFE, 2000), hlm.10.

mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini sebagai bukti perhatian Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta terhadap kepuasan nasabahnya.

Sebagai salah satu usaha untuk mempertahankan konsumen, Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta harus dapat memilih mana bentuk kebijakan maupun teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal tersebut akan mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan nasabah, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang dapat mendominasi pangsa pasar uatu perbankan dan juga perusahaan lain yang bergerak di bidang jasa adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik menumbuhkan minat masyarakat untuk bertransaksi di Bank tersebut semakin besar. Untuk menumbuhkan minat masyarakat kepada lembaga keuangan syariah perlu dilakukan sosialisasi perbankan syariah serta memberikan kesan yang baik, yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis terdorong untuk menyusun skripsi dengan judul : “**Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah BPD DIY Syari’ah Yogyakarta**”

B. Rumusan Masalah

Bersarkan latar belakang di atas dan untuk memperjelas arah penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah variabel *reliable* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPD DIY Yogyakarta?
2. Apakah variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPD DIY Yogyakarta?
3. Apakah variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPD DIY Yogyakarta?
4. Apakah variabel *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPD DIY Yogyakarta?
5. Apakah variabel *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPD DIY Yogyakarta?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

1. Menjelaskan variabel *reliable* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPD DIY Yogyakarta.
2. Menjelaskan variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPD DIY Yogyakarta.
3. Menjelaskan variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPD DIY Yogyakarta.
4. Menjelaskan variabel *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPD DIY Yogyakarta.

5. Menjelaskan variabel *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPD DIY Yogyakarta.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat melengkapi penelitian yang telah ada, sehingga dapat menjadikan wacana bagi semua pihak. Disamping itu, penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi lembaga perbankan terutama faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menabung.

2. Manfaat Praktis

Dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk pengembangan pengetahuan lembaga keuangan syari'ah dan menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terhadap nasabah BPD DIY Syari'ah Cabang Cikditiro dengan 60 responden untuk menjawab rumusan masalah, yaitu:

1. Variabel *reliable* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil kuesioner dan wawancara nasabah merasa puas dengan kehandalan karyawan dalam merespon setiap keluhan nasabah dengan apa yang nasabah inginkan. Nasabah menilai bahwa kemampuan karyawan BPD DIY Syariah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah cukup handal. Semua hal yang dilakukan karyawan didasarkan atas dorongan untuk menjaga kepercayaan nasabah. BPD DIY Syariah dalam menempatkan masalah menggunakan prinsip musyawarah kekeluargaan untuk menyelesaikan masalah.
2. Dari hasil kuesioner yang di bagikan, nasabah kurang begitu merasa puas dengan kondisi fisik BPD DIY Syariah, hal itu terlihat dari peralatan yang di pakai perbankan tersebut sendiri belum bisa mengimbangi peralatan yang dimiliki oleh perusahaan perbankan lainnya, mislanya adalah belum tersedianya mesin antrian, nasabah masih menggunakan kupon antrian yang mereka ambil sendiri. Alat promosi yang tersedia juga belum mampu untuk menarik masyarakat umum yang masih awam dengan BPD DIY Syariah.

3. Hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dapat di artikan bahwa respon karyawan terhadap nasabah sendiri cukup sigap dalam memberikan pelayanan, jika pelayanannya baik maka nasabah akan tertarik dan bahkan akan melakukan transaksi kembali baik berupa pembiayaan, deposito, tabungan dan gadai, tetapi jika pelayanan yang diberikan buruk mungkin nasabah akan berpindah ke perusahaan yang lain.
4. Secara umum merasa puas dengan jaminan yang diberikan oleh BPD DIY Syariah. BPD DIY Syariah memiliki pernagkat lunak dan sistem operasional yang baik. Prosedur yang ketat, sehingga tidak semua personal mampu menjanganya, pengamanan yang ketat tersebut dimaksudkan agar kepercayaan nasabah tetap terjaga dengan keamanan *privaty wealt* yang terjamin, dan pada akhirnya BPD DIY Syariah mendapatkan keperayaan kembali.
5. Nasabah menilai, karyawan cukup dekat dan ramah senyum dengan nasabah. Dekat dalam arti karyawan memiliki rasa keperdulian, semangat kekeluargaan yang tinggi, mayoritas nasabah yang berasal dari golongan menengah sampai golongan atas. Semua itu mendorong timbulnya leinginan untuk melayani dengan baik sampai memberikan perlakuan yang istimewa kepada nasabah, semua itu dimaksudkan agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan agar

terciptanya kedekatan yang harmoni dan tujuanya agar nasabah tidak pindah ke perusahaan lain.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi perusahaan berkaitan pengaruh *reliability, tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy* terhadap kepuasan nasabah.

1. Saran yang diusulkan kepada pihak Bank BPD DIY Syari'ah Yogyakarta adalah mempertahankan dan meningkatkan variabel assurance karena berdasarkan penelitian variabel ini mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah seperti selain menjaga
2. Saran yang diusulkan kepada pihak BANK BPD DIY Syari'ah Cabang Cik Ditiro adalah mengevaluasi dan meningkatkan variabel *tangibles* atau bukti fisik, karena berdasarkan penelitian variabel ini variabel tersebut tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran

Departemen Agama, *AL-Qur'an dan terjemahnya*, Bandung: CV Diponegoro

Kelompok Skripsi dan Jurnal Penelitian

Fadliyah, Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT Multazam Yogyakarta. *Skripsi* Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2007.

Fadliyah, Andy. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Produk terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Margirizki Bahagia Yogyakarta. *Skripsi* Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2007

Aulia, Sisca. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menabung Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Yogyakarta, *Skripsi* Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 2005.

Masyaroh, Damayanti. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah, *Skripsi* Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga 2011.

Fauzi, Yayan. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menabung Di Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta), *Skripsi* Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 2010.

Buku

Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, cet 1, Bandung: Pustaka Setia, 2013.

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*, edisi II, Yogyakarta: Andi Offset, 2000.

Rahmayanty,Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*, Ed 1, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*,Ed 1, Yogyakarta: Andi Offset, 2014.

Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2011.

Suharyadi dan Purwanto, *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*, Edisi ke-2 (Jakarta: salemba Empat, 2009).

Taniredja, Tukiran dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian kuantitatif* (sebuah pengantar), (Bandung: Alfabeta, 2012).

Hasan, Iqbal, *Analisis Data Penelitian dengan Statistika*, Cet. Ke-2 Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

Sugiyono, *Metode Penelitian Admistrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*, Bandung: Alfabeta, 2012.

Indrianto, Nur dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi ke-1, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2011.

Algafiri, *Statistik Induktif*, Yogyakarta: YKPN, 2003.

Ghozali, Imam. *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Edisi 19, edisi ke-5 Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.

Arikunto, Suharismi. *Prosedur Penelitian Suatu Praktek*, Jakarta: PT. Rienika, 1998.

Khoirunnasir, H.M. Yazid Afandi, Jauhar Faradis, Fuad Hasyim, Nadia Rahma, Tesdha Rahayu, *Praktikum Statistik SPSS Ver. 17*, Yogyakarta: Fakultas syari'ah dan hukum bekerjasama dengan Arti Bumi Intaran, 2013.

Kuncoro, Mudrajad. *Motode Penelitian: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi ke-3 Yogyakarta: UPP STIM YKPN

Lain- lain

Ekonomi Syariah Ciptakan Sejuta Peluang Berkairir,
<http://muslimdaily.net/opini/opini.html>, akses 10 Januari 2015

Outlook Perbankan Syariah 2014.

Wawancara dengan Mohammad Munif Ridwan, Pimpinan Bidang Operasional
dan Pelayanan Bank BPD DIY Syariah Jl. Cik Ditiro 34 Yogyakarta,
tanggal 6 Maret 2015



Lampiran I

Terjemahan Al-Qur'an

hlm	Foot note	TERJEMAHAN
11	9	Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri tauladan yang baik (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dia banyak menyebut Allah. (Q. S Al-Ahzab (33): 21)
12	10	Hai sekalian manusia, bertaqwalah kepada Tuhan-mu yang telah menciptakan kamu dari diri yang satu, dan dari padanya Allah menciptakan istrinya; dan daripada kedua Allah memperkembangiakan laki-laki dan perempuan yang banyak. Dan bertaqwalah kepada Allah yang dengan (mempergunakan) nama-Nya kamu saling meminta satu sama lain, dan (peliharalah) hubungan silaturahmi. Sesungguhnya Allah selalu menjaga dan mengawasi kamu. (Q.S an-Nisaa' (4): 1)
13	11	Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. (Q.S As Syuara (26): 181-182)
14	12	Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebijakan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran. (Q.S An Nahl (16): 90)
14	13	Hai anak adam (maksudnya ialah: umat manusia), sesungguhnya kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian taqwa (maksudnya ialah: sewaktu bertaqwa kepada Allah) itulah yang paling baik. Yang deikian itu adalah sebagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan selalu ingat. (Q.S Al-A'raf (7): 26).

Lampiran II



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
KEUANGAN ISLAM
YOGYAKARTA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

Kepada:

Yth. Nasabah BPD DIY Syari'ah Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. Wb

Selamat Pagi / Siang / Sore

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (skripsi) yang berjudul **Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah BPD DIY Syari'ah Yogyakarta**

Angket ini bukanlah suatu tes, sehingga tidak ada jawaban yang benar atau salah. Jawaban yang paling baik adalah yang paling sesuai dengan keadaan dan pendapat Saudara dan Saudari berikan akan terjamin kerahasiaannya.

Penelitian ini tidak akan berarti tanpa partisipasi Saudara dan Saudari. Dan mengingat pentingnya penelitian ini, maka saya harap lembar jawaban sudah dapat diterima kembali dalam waktu sesegera mungkin untuk pengolahan data selanjutnya.

Atas perhatian dan kesediaan Saudara dan Saudari saya ucapan terima kasih.

Semoga tuhan memberi balasan yang berlipat. Amin.

Wa'alaikumsalam wr. Wb

Yogyakarta, 26 Januari 2015

Hormat saya,

Fuad Ulil Khakim

KUESIONER

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah BPD DIY Syari'ah Yogykarta

Identitas Pribadi

Mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk menjawab pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda (✓):

1. Nama :
2. Jenis Kelamin a. Laki-laki b.. Perempuan
3. Berapa Usia Anda?
 - a. Dibawah 20 tahun
 - b. 20-29 tahun
 - c. 30-39 tahun
 - d. 40-49 tahun
 - e. 50 tahun keatas
4. Pekerjaan/profesi
 - a. PNS
 - b. Wiraswasta/pedagang
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Lain-lain, sebutkan....
5. Penghasilan perbulan
 - a. < Rp 500.000,00
 - b. Rp 1.000.000,00 s/d Rp 2.000.000,00
 - c. Rp 2.000.000,00 s/d Rp 3.000.000,00
 - d. Rp 3.000.000,00 s/d Rp 4.000.000,00
 - e. > Rp 4.000.000,00

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Mohon baca tiap-tiap pernyataan, kemudian pilih salah satu dari 5 pilihan jawaban yang paling sesuai dengan keadaan anda, dengan memberikan tanda ceklis (✓) pada :

SS/SP : Sangat setuju/ Sangat Puas

S/P : Setuju/ Puas

N : Bila Anda Netral dengan pernyataan tersebut.

TS/TP : Tidak Senang/ Tidak Puas

STS/STP : Sangat Tidak Senang/ Sangat Tidak Puas

Variabel Pelayanan Prima

a. Pertanyaan yang berhubungan dengan variabel *reliability* (Kehandalan)

NO	Daftar Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	BPD Syari'ah berusaha memberikan pelayanan dengan cepat agar waktu tunggu saya tidak terlalu lama					
2	Para Karyawan BPD DIY Syari'ah mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan saya dengan cepat					
3	Proses pelayanan transaksi berjalan dengan cepat dan tepat					
4	Karyawan dalam menangani masalah sesuai dengan prosedur					

b. Pertanyaan berhubungan *Tangibles* (Bukti Langsung)

NO	Daftar Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya secara konsisten senang dengan fasilitas fisik di BPD DIY Syariah					
2	BPD Syari'ah memiliki peralatan perbankan yang modern					

3	tersedia barang promosi (banner, brosur)					
4	Ruang pelayanan yang bersih dan nyaman					

c. Pertanyaan berhubungan dengan *Responsiveness* (Daya Tanggap)

NO	Daftar pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	karyawan dalam membantu dan melayani nasabah dengan sigap					
2	Para karyawan BPD DIY Syari'ah tidak bersikap sombang dan tidak berkata yang meremehkan para nasabah					
3	Para karyawan BPD DIY Syari'ah mampu membangun komunikasi yang baik untuk membuat pelanggan senang					
4	Karyawan mampu dengan cepat merespon keluhan nasabah					

d. Pertanyaan berhubungan dengan *Assurance* (Jaminan)

NO	Daftar pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan dalam memberikan informasi dengan jelas					
2	Karyawan tidak memanipulasi data pribadi nasabah					
3	Bank melaksanakan tanggung jawab sosial dengan jalan melayani semua strata sosial (contoh memberikan kredit kepada glongan ekonomi lemah dengan pesyaratan kredit lebih lunak)					
4	BPD DIY Syari'ah dapat menjaga kerahasiaan terutama berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah					

e. Pertanyaan berhubungan dengan *Emphaty* (Empati)

NO	Daftar pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Para Staf bank memiliki kepekaan tanggung jawab publik					
2	Sikap karyawan BPD DIY Syari'ah					

	menunjukkan kesediaan mereka untuk membantu saya					
3	Para karyawan mempunyai etika yang baik dalam melayani nasabah					
4	Karyawan siap membantu nasabah dalam merespon permintaan nasabah					

Variabel Kepuasan Nasabah

NO	Daftar pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SP	P	N	TP	STP
1	Bank ini memiliki proses penyampaian layanan yang sangat baku dan sederhana sehingga layanan diberikan tanpa hambatan berarti atau berbelit-belit					
2	BPD DIY Syari'ah memaksimalkan teknologi (komputerisasi dan jaringan operasi) guna melayani nasabah secara efektif					
3	Saya merasa puas karyawan memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual					
4	BPD DIY Syariah memiliki fasilitas yang memadai untuk memberikan layanan pelanggan yang baik					

Terimakasih banyak atas waktu yang anda luangkan untuk berpartisipasi dalam proses pengumpulan data ini,

Selamat beraktifitas kembali.

Semoga sukses, kebahagiaan & rizki yang berlimpah selalu menyertai anda.

Lampiran III

SURAT PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

Yogyakarta 15 Januari 2015

Kepada Yang Terhormat

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di tempat

Assalamualaikum Wr.Wb

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fuad Ulil Khakim

NIM : 10391054

Jurusan : Keuangan Islam

Semester : X

Dengan ini mengajukan surat izin penelitian skripsi dengan judul **Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BPD DIY Syari'ah Cabang Cikditiro)**. Izin penelitian tersebut akan saya tunujkan kepada Pimpinan Bank BPD DIY Syari'ah Cabang Cikditiro Yogyakarta.

Demikian Surat permohonan ini saya ajukan, atas perhatiannya saya ucapan terimakasih.

Yogyakarta 15 januari 2015

Fuad Ulil Khakim

(10391054)

Tembusan:

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga

SURAT KETERANGAN

Nomor : 0551 / HM 0000

PT. Bank Pembangunan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (BPD DIY) Cabang Syariah Cik Ditiro, dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a	: FUAD ULIL KHAKIM
NIM	: 10391054
Jenjang	: S-1
Program Studi/ Jurusan	: Keuangan Islam
Fakultas	: Syariah dan Hukum
Perguruan Tinggi	: Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta

telah melakukan penelitian di PT. Bank Pembangunan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (BPD DIY) Cabang Syariah Cik Ditiro, dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul: “Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellent*) terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank BPD DIY Cabang Syariah Cik Ditiro).”

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 19 Maret 2015

PT. Bank BPD DIY
Cabang Syariah Cik Ditiro

Pemimpin Bidang
Operasional dan Pelayanan



Mohammad Munif Ridwan

Lampiran V

Hasil Uji SPSS

Hasil Uji Karakteristik Responden

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Jenis Kelamin

Karakteristik	frekuensi	persen
laki-laki	41	68,3%
Perempuan	19	31,7%
Total	60	100%

2. Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2
Usia Nasabah

Karakteristik	Frekuensi	Persen
20-29 tahun	11	18,3%
30-39 tahun	23	38,4%
40-49	21	35%
>50 tahun	5	8,3%
total	60	100%

3. Responen Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3
Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persen
PNS	10	16,7%
Wiraswasta/ pedagang	20	33,3%
Pegawai swasta	22	36,7%
Lain-lain (dosen, penngajar)	8	13,3%
Total	60	100%

4. Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

Tabel 4.4
Pendapatan

Karakteristik	Frekuensi	Persen
1-2 juta	18	30%
2-3 juta	13	21,7%
3-4 juta	11	18,3%
>4 juta	18	30%
Total	60	100%

A. Uji Validitas

Tabel 4.5

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	97.9500	86.353	.401	.	.932
A2	98.0333	83.626	.567	.	.930
A3	98.1167	83.257	.560	.	.930
A4	98.0500	83.540	.664	.	.928
B1	98.0167	82.966	.671	.	.928
B2	98.3500	83.655	.491	.	.931
B3	97.9833	86.966	.373	.	.932
B4	97.8833	85.257	.517	.	.930
C1	98.0000	84.441	.536	.	.930
C2	97.9000	84.498	.666	.	.928
C3	97.9833	83.474	.677	.	.928
C4	98.1667	82.955	.720	.	.927
D1	98.0500	82.116	.699	.	.927
D2	97.8500	84.231	.646	.	.928
D3	98.3167	81.135	.638	.	.929
D4	97.9167	85.840	.495	.	.931
E1	98.0667	82.640	.690	.	.928
E2	98.0000	84.814	.482	.	.931
E3	98.0000	85.186	.627	.	.929
E4	97.9667	85.728	.553	.	.930
F1	98.2667	82.301	.726	.	.927
F2	98.1333	83.948	.494	.	.931
F3	98.0833	82.688	.693	.	.927
F4	98.2000	86.095	.504	.	.930

B. Uji Reliabilitas

Tabel 4.6
Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.932	.934	24

C. Uji Multikolinieritas

Tabel 4.7

Coefficients^a

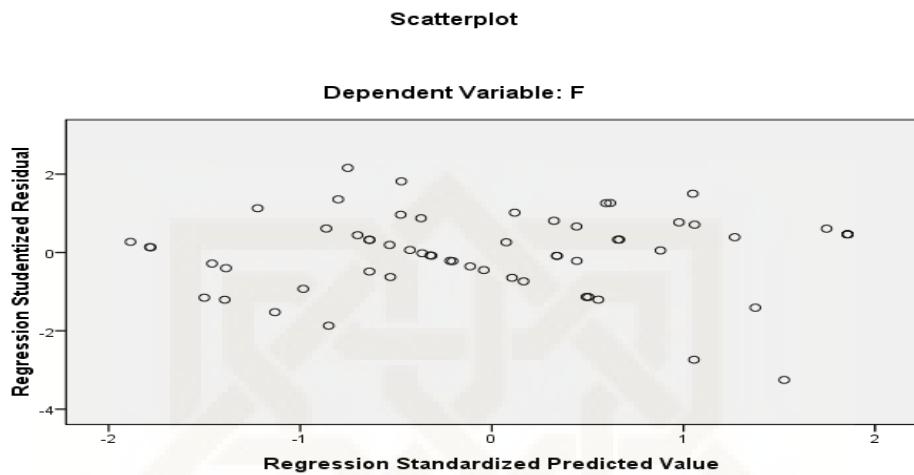
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.057	.447		.128	.899					
Reliability	.162	.107	.170	1.517	.035	.595	.202	.127	.559	1.790
Tangibles	.382	.107	.391	3.562	.171	.684	.436	.298	.580	1.725
Responsiveness	.173	.173	.002	1.014	.049	.620	-.002	-.001	.245	4.076
Assurance	.168	.136	.174	1.237	.021	.666	.166	.103	.354	2.826
Emphaty	.251	.176	.225	1.428	.039	.625	.191	.119	.281	3.562

a. Dependent Variable:

Kepuasan nasabah

D. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.8



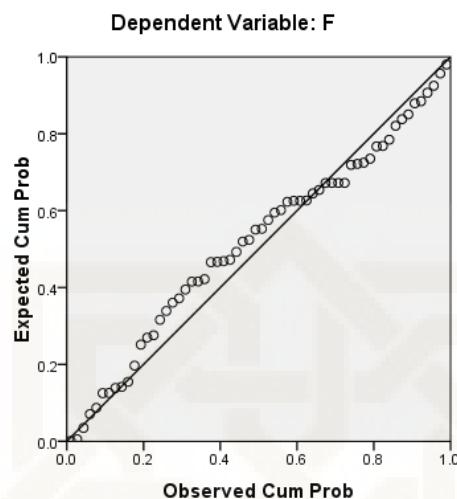
E. Uji Normalitas

Tabel 4.8

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.29938696
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.056
	Negative	-.098
Kolmogorov-Smirnov Z		.757
Asymp. Sig. (2-tailed)		.615
a. Test distribution is Normal.		

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



F. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4.10

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
	.057	.447				.128	.899			
1 (Constant)										
Reliability	.162	.107	.170	1.517	.035	.595	.202	.127	.559	1.790
Tangibles	.382	.107	.391	3.562	.171	.684	.436	.298	.580	1.725
Responsiveness	.173	.173	.002	1.014	.049	.620	-.002	-.001	.245	4.076
Assurance	.168	.136	.174	1.237	.021	.666	.166	.103	.354	2.826
Emphaty	.251	.176	.225	1.428	.039	.625	.191	.119	.281	3.562

a. Dependent Variable:

Kepuasan nasabah

G. Uji F

Tabel 4.11

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.748	5	1.750	17.866
	Residual	5.288	54	.098	
	Total	14.036	59		

a. Predictors: (Constant), E, *Reliability*, *Tangibles*,
Responsiveness, *Assurance*, *Emphaty*

b. Dependent Variable: Kepuasan
Nasabah

H. Uji R square

Tabel 4.12

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.789 ^a	.623	.588	.31294

a. Predictors: (Constant), *Reliability*, *Tangibles*,
Responsiveness, *Assurance*, *Emphaty*

b. Dependent Variable: Kepuasan
Nasabah

I. Uji T

Tabel 4.13

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.057	.447		.128	.899					
Reliability	.162	.107	.170	1.517	.035	.595	.202	.127	.559	1.790
Tangibles	.382	.107	.391	3.562	.171	.684	.436	.298	.580	1.725
Responsiveness	.173	.173	.002	1.014	.049	.620	-.002	-.001	.245	4.076
Assurance	.168	.136	.174	1.237	.021	.666	.166	.103	.354	2.826
Emphaty	.251	.176	.225	1.428	.039	.625	.191	.119	.281	3.562

a. Dependent Variable:

Kepuasan nasabah

Lampiran VI

Curriculum Vitae

1. Data Pribadi

Nama : Fuad Ulil Khakim
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat, tanggal lahir : Cilacap, 02 desember 1991
Kewarganegaraan : Indonesia
Status Perkawinan : Belum menikah
Agama : Islam
Alamat : Jl. Kutilang No.12 rt/rw 003/002 Serang,
Cipari, cilacap
HP/ e-mail : 0813 2507 2016 /
regapratama72@gmail.com

2. Pendidikan

1998-2004 : SD Negeri 1 Serang
2004-2007 : SMP Negeri 1 Cipari
2007-2010 : SMA Negeri 1 Cipari
2010-2015 : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Foto-foto dokumentasi



