

**PENGARUH KUALITAS JASA, NILAI NASABAH, DAN ATRIBUT
PRODUK PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI PADA NASABAH BPRS BANGUN DRAJAT WARGA
YOGYAKARTA)**



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

OLEH:

RAMADHONI ADIYATAMA
11390011

PEMBIMBING:

Drs. A. YUSUF KHOIRUDDIN, S.E., M.Si
M. GHAFUR WIBOWO, S.E., M.Sc

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

2015

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh variabel kualitas jasa, nilai nasabah, dan atribut produk perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta. BPRS Bangun Drajat Warga merupakan salah satu BPR Syariah tertua di Yogyakarta yang berkantor pusat di Jl. Gedongkuning Selatan No.131 Yogyakarta. Saat ini BPRS Bangun Drajat Warga sudah memiliki satu kantor cabang dan dua kantor kas yang tersebar di beberapa tempat di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dalam penelitian ini populasinya adalah nasabah BPRS Bangun Drajat Warga yang menggunakan produk pembiayaan dan tabungan dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 nasabah. Pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Alat analisisnya menggunakan regresi linier berganda. Dalam penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah kualitas jasa, nilai nasabah, dan atribut produk perbankan syariah. Sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas jasa, nilai nasabah, dan atribut produk perbankan syariah secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian dari hasil uji parsial menunjukkan variabel nilai nasabah dan atribut produk perbankan syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel kualitas jasa tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: kualitas jasa, nilai nasabah, atribut produk perbankan syariah, kepuasan nasabah.



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi
Saudara Ramadhoni Adiyatama
Lamp : -

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

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

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

Nama : Ramadhoni Adiyatama
NIM : 11390011
Judul Skripsi :

“Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai Nasabah, dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta)”

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

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 21 Dzulqo'dah 1436 H
7 September 2015 M

Pembimbing I

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



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi
Saudara Ramadhoni Adiyatama
Lamp : -

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

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

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

Nama : Ramadhoni Adiyatama
NIM : 11390011
Judul Skripsi :

**“Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai Nasabah, dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah
(Studi pada Nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta)”**

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

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 21 Dzulqo'dah 1436 H
7 September 2015 M



M. Ghafur Wibowo., SE., M.Sc
NIP. 19800314 200312 1.003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ramadhoni Adiyatama

NIM : 11390011

Prodi : Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai Nasabah, dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun 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 penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 21 Dzulqo'dah 1436 H
7 September 2015 M

Penyusun



Ramadhoni Adiyatama
NIM. 11390011



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

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

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/K-KUI-SKR/PP.00.9/289/2015

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KUALITAS JASA, NILAI NASABAH, DAN
ATRIBUT PRODUK PERBANKAN SYARIAH TERHADAP
KEPUASAN NASABAH (Studi pada Nasabah BPRS Bangun
Drajat Warga Yogyakarta)

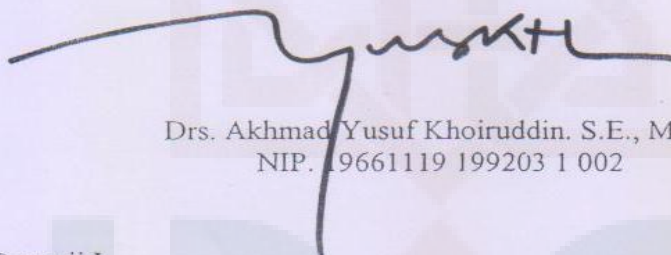
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : RAMADHONI ADIYATAMA
Nomor Induk Mahasiswa : 11390011
Telah diujikan pada : Selasa, 15 September 2015
Nilai Ujian Tugas Akhir : A/B

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

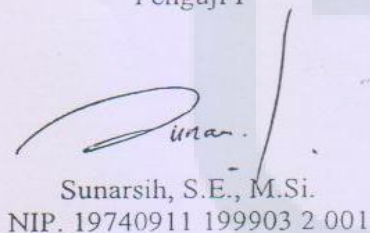
TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang



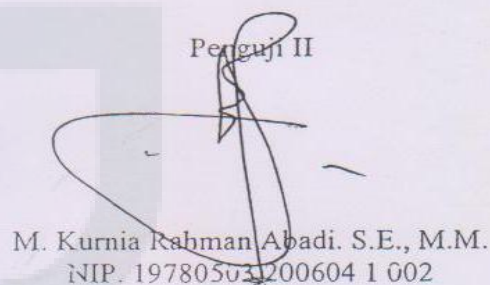
Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin. S.E., M.Si.
NIP. 19661119 199203 1 002

Penguji I



Sunarsih, S.E., M.Si.
NIP. 19740911 199903 2 001

Penguji II



M. Kurnia Rahman Abadi. S.E., M.M.
NIP. 19780503 200604 1 002

Yogyakarta, 15 September 2015
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Syari'ah dan Hukum



DEKAN

Dr. H. Syarif Mahmadah Hanafi, M.Ag.
NIP. 19670518 199703 1 003

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	Śā'	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	j	je
ح	Ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	kh	ka dan ha
د	Dāl	d	de
ذ	Ẓāl	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	r	er
ز	Zāi	z	zet
س	Sīn	s	es
ش	Syīn	sy	es dan ye
ص	Śād	ṣ	es (dengan titik di bawah)

ض	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zā'	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
ء	Hamzah	'	apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

مستعدة	ditulis	<i>muta'addidah</i>
عدة	ditulis	<i>'iddah</i>

C. Tā'marbūṭah di akhir kata

Semua *tā' marbūṭah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang

sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

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

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

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

فَعَلَ	Fatḥah	ditulis	<i>fa‘ala</i>
ذُكِرَ	Kasrah	ditulis	<i>ẓukira</i>
يَذْهَبُ	Ḍammah	ditulis	<i>yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. fatḥah + alif جاهليّة	ditulis	<i>ā : jāhiliyyah</i>
2. fatḥah + yā’ mati تَنَسَّى	ditulis	<i>ā : tansā</i>
3. Kasrah + yā’ mati كَرِيم	ditulis	<i>ī : karīm</i>
4. Ḍammah + wāwu		

mati فروض	ditulis	<i>ū : furūḍ</i>
--------------	---------	------------------

F. Vokal Rangkap

1. fatḥah + yā' mati بينكم	ditulis	<i>ai</i>
	ditulis	<i>bainakum</i>
2. fatḥah + wāwu mati قول	ditulis	<i>au</i>
	ditulis	<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 شُكْرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lām

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

الْقُرْآن	ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
الْقِيَاس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

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

السَّمَاء	ditulis	<i>as-Samā'</i>
-----------	---------	-----------------

الشَّمْس	ditulis	<i>asy-Syams</i>
----------	---------	------------------

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذَوِي الْفُرُوضِ	ditulis	<i>zawī al-furūd</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

J. Pengecualian

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

1. Kosa kata Arab yang lazim dalam Bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, misalnya: al-Qur'an, hadis, mazhab, syariat, lafaz.
2. Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah dilatinkan oleh penerbit, seperti judul buku *al-Hijab*.
3. Nama pengarang yang menggunakan nama Arab, tapi berasal dari negara yang menggunakan huruf latin, misalnya Quraish Shihab, Ahmad Syukri Soleh
4. Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya Toko Hidayah, Mizan.

MOTTO

HARI INI HARUS LEBIH BAIK
DARIPADA HARI KEMARIN

DAN

HARI ESOK HARUS LEBIH BAIK
DARIPADA HARI INI

**SEBAIK-BAIKNYA SESEORANG YANG MEMILIKI
HARTA MELIMPAH ADALAH MEREKA YANG GEMAR
DALAM BERSEDEKAH,**

**SEHEBAT-HEBATNYA SEORANG KESATRIA YANG
GAGAH ADALAH MEREKA YANG MAMPU MENAHAN
GEJOLAK AMARAH,**

**SEPANDAI-PANDAINYA SEORANG AKADEMISI
ADALAH MEREKA YANG BISA MENGAMALKAN ILMU
YANG DIMILIKI**

PERSEMBAHAN

**KUPERSEMBAHKAN KARYA INI KEPADA ORANG-ORANG YANG
AKU CINTAI DAN AKU SAYANGI:**

KEDUA ORANGTUA KU

*AYAHANDA SUTRISNO, BSC & IBUNDA DWI YENIATI
(Terimakasih Atas Doa Dan Segalanya Demi Anakmu si bungsu ini)*

KEDUA KAKAK KU

*BHAKTI SETIAWAN, S.Si dan MILANA WULANDARI, S.Si
(Terimakasih atas Motivasi yang Selalu Diberikan demi terwujudnya karya ini)*

TAK LUPA JUGA SAYA HATURKAN BANYAK TERIMA KASIH KEPADA
MEREKA YANG TELAH MEMBANTU MEMBERIKAN INSPIRASI PADA
DIRI INI:

***kawan-kawan seperjuangan di jurusan Keuangan
Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta angkatan
2011***

***para kader, demisioner, dan kawan seperjuangan di
pergerakan Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah UIN
Sunan Kalijaga Yogyakarta 2011-2015***

teman-teman alumni English BLKPP DIY 2015

Serta Pihak Yang Telah Bekerjasama Demi
Terlaksananya Kegiatan Penelitian Ini:

**Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)
Bangun Drajat Warga
Jl. GedongKuning Selatan 131 Yogyakarta**

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa karena dengan rahmat, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Sholawat dan salam selalu penulis haturkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari jalan kebodohan menuju jalan pencerahan berfikir dan memberi inspirasi kepada penulis untuk tetap selalu semangat dalam belajar dan berkarya.

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Program Studi Keuangan Islam, Fakultas Syari'ah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai syarat untuk memperoleh gelar strata satu. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Prof. Drs. H. Machasin, M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Sunaryati, S.E., M.Si dan Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si selaku Kaprodi dan Sekprodi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Drs.A.Yusuf Khoiruddin.,SE.,M.Si dan M.Ghafur Wibowo.,SE.,M.Sc selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah membimbing skripsi ini dari awal proses dengan memberikan arahan, koreksi, evaluasi serta memberikan masukan demi terwujudnya penelitian ini dan tak pernah lelah memberikan motivasi, semangat dan doanya.

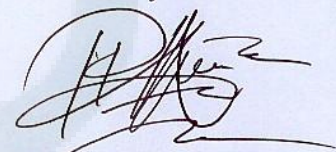
5. Drs.A.Yusuf Khoiruddin.,SE.,M.Si selaku dosen pembimbing akademik.
6. Seluruh Dosen Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan untuk penulis selama menempuh pendidikan.
7. Seluruh pegawai dan staff Tata Usaha Prodi, Jurusan dan Fakultas di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga.
8. Bapak dan Ibu (orang tua), beserta saudara-saudaraku (seluruh keluargaku) tercinta yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungan serta doa yang ikhlas kepada peneliti.
9. Seluruh pimpinan dan karyawan di BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta yang dengan kerjasamanya penelitian ini akhirnya dapat terlaksana dengan baik.
10. Kawan-kawan jurusan KUI angkatan 2011 terutama keluarga besar KUI-A yang telah menjadi salah satu bagian dalam hidupku yang tidak dapat kusebutkan satu persatu.
11. Seluruh sahabat KUI pejuang S.E.I kelas A, B, C, F dan G angkatan 2011 yang selalu kompak dan tak pernah lelah berjuang bersama.
12. Kawan-kawanku seperjuangan di PK IMM Fakultas Syariah & Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang tidak dapat kusebutkan satu persatu.
13. Kawan-kawanku Korps Instruktur PC IMM Kab.Sleman yang tak akan pernah terlupakan saat-saat kita mengemban misi mulia demi lestarnya perjuangan pergerakan kita.

14. Kawan-kawanku KM3 DPD IMM DIY yang telah memberikan semangat perjuangan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
15. Teman-teman alumni English BLKPP DIY 2015 yang sudah ikut menyemangati dalam proses penyusunan skripsi ini.
16. Teman-teman KKN 83KP145 Pundung, Banaran, Galur, Kulonprogo. Sebuah momen kebersamaan yang tak akan pernah terlupakan. Semoga berkah Allah menyertai kita semua.
17. Teman-temanku Mail Hilian Batin, Akhmad Syaifudin, dan Saidul Qodri yang sudah membantu banyak hal dalam pengerjaan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan barakah atas kebaikan dan jasa-jasa mereka semua dengan rahmat dan kebaikan yang terbaik dariNya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membaca dan mempelajarinya.

Yogyakarta, 21 Dzulqo'dah 1436 H
7 September 2015 M

Penyusun



Ramadhoni Adiyatama
NIM. 11390011

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
HALAMAN MOTTO	xii
HALAMAN PERSEMBAHAN	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II. LANDASAN TEORI	9
A. Telaah Pustaka	9
B. Landasan Teori	15

1. Perilaku Konsumen/Nasabah	15
2. Kepuasan Nasabah	19
3. Kualitas Jasa	21
4. Nilai bagi Pelanggan/Nasabah	24
5. Atribut Produk Perbankan Syariah	27
C. Kerangka Pemikiran	30
D. Hipotesis	30
BAB III. METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian	35
B. Metode Pengumpulan Data.....	35
C. Populasi dan Sampel.....	36
D. Waktu dan Tempat Penelitian.....	38
E. Sumber Data	38
F. Definisi Operasional Variabel	39
G. Teknik Analisis Data	40
1. Uji Validitas.....	40
2. Uji Reliabilitas	41
3. Uji Asumsi Klasik.....	42
a. Uji Normalitas ..	42
b. Uji Multikolonieritas	43
c. Uji Heteroskedastisitas ..	44
3. Analisis Linier Berganda ..	44
4. Uji Hipotesis..	45

a. Uji Signifikan Simultan (Uji F)	45
b. Koefisien Determinasi (R^2)	46
c. Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	46
BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Hasil Pengumpulan Data	47
B. Profil Responden	47
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	52
1. Uji Validitas Kuesioner.....	52
2. Uji Reliabilitas Kuesioner	54
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	54
1. Uji Multikolinieritas.....	54
2. Uji Heteroskedastisitas.....	55
3. Uji Normalitas.....	57
E. Analisis Regresi Linier Berganda	59
F. Uji Hipotesis	61
1. Uji Signifikan Simultan (Uji F)	61
2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62
3. Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	63
BAB V. PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Telaah Pustaka	12
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	39
Tabel 4.1 Deskripsi Responden.....	47
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas	55
Tabel 4.5 Hasil Uji <i>Glejser</i>	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S)	58
Tabel 4.7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial (Uji t)	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Kinerja Atribut terhadap Kepuasan dan Laba	28
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Terjemahan	i
Lampiran 2. Kuesioner.....	iv
Lampiran 3. Rekapitulasi Item Pertanyaan	viii
Lampiran 4. Hasil Analisis Profil Responden.....	xiii
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas	xvi
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas	xx
Lampiran 7. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	xxii
Lampiran 8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	xxiv
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian.....	xxv
Lampiran 10. Surat Bukti Penelitian.....	xxvi
Lampiran 11. Curriculum Vitae	xxvii

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan bergulirnya era perdagangan bebas, saat ini setiap perusahaan perbankan dituntut untuk bisa mengembangkan pasarnya, melakukan inovasi dan kreativitas dalam produk dan jasa, serta meningkatkan pelayanan nasabah. Dalam kondisi semacam ini, para bankir berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan menawarkan berbagai jenis produknya. Dampaknya, nasabah memiliki banyak pilihan sehingga kekuatan tawar-menawar nasabah semakin besar.

Hal inilah yang menjadi pendorong setiap bank menempatkan orientasinya pada kepuasan nasabah sebagai tujuan utamanya. Kepuasan (*satisfaction*) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.¹ Pada dasarnya, yang menjadi pertimbangan para nasabah perbankan syariah saat ini bukan sekedar produknya yang bebas dari unsur riba, tetapi juga produk yang ditawarkan oleh bank syariah itu dapat memuaskan keinginan mereka atau tidak.

Sebagai langkah konkrit upaya pengembangan perbankan syariah di Indonesia, maka Bank Indonesia telah merumuskan sebuah Grand Strategi Pengembangan Pasar Perbankan Syariah, dimana salah satu programnya

¹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1, alih bahasa Bob Sabran, (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm.138.

adalah peningkatan kualitas layanan yang didukung oleh SDM yang kompeten dan penyediaan teknologi informasi yang mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah serta mampu mengkomunikasikan produk dan jasa bank syariah kepada nasabah secara benar dan jelas, dengan tetap memenuhi prinsip syariah.²

Berdasarkan *grand strategy* tersebut maka kualitas jasa/layanan menjadi sangat penting karena kualitas jasa merupakan kemampuan sebuah organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.³ Sehingga dengan memperhatikan kualitas jasa, tujuan perbankan syariah dalam memberikan kepuasan bagi para nasabah dengan tetap memenuhi prinsip syariah dapat tercapai.

Selain kualitas jasa, perbankan syariah juga harus mengingat bahwa nasabah yang puas adalah nasabah yang merasa mendapatkan *value* (nilai) dari produsen atau penyedia jasa. Nilai nasabah/*customer value* dapat dijabarkan sebagai preferensi yang pelanggan rasakan terhadap ciri produk, kinerja, dan sejauh mana produk tersebut telah memenuhi apa yang diinginkannya.⁴ Nilai bagi nasabah terhadap perbankan syariah itu sendiri,

² <http://www.ojk.go.id/bank-syariah> akses 3 september 2015 pukul 08.32 WIB.

³ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2007), hlm.275.

⁴ Woodruf dalam Ahmad Qothru Ghoitsul Fajri, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah BNI Syariah Cabang Fatmawati)”, *Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*, 2014. hlm.15.

dapat meningkatkan kepuasan yang nantinya akan berujung pada kesetiaan atau loyalitas seorang nasabah.⁵

Selain kualitas jasa/layanan dan nilai nasabah/*customer value*, penting juga bagi perusahaan perbankan syariah untuk memperhatikan kinerja dari atribut produk mereka. Atribut produk akan mempengaruhi reaksi konsumen terhadap suatu produk, karena atribut produk merupakan pengembangan suatu produk atau jasa melibatkan penentuan manfaat yang akan diberikan.⁶ Oleh karena itu, kepuasan nasabah akan terbentuk apabila atribut produk perbankan syariah ini dapat dirasakan manfaatnya oleh nasabah.⁷ Dengan meningkatnya kepuasan pelanggan maka diharapkan pelanggan yang bertahan juga meningkat, yang akhirnya akan menghasilkan laba yang lebih besar.⁸

Dalam kurun waktu beberapa tahun belakangan ini, perbankan syariah di Indonesia terus mengalami pertumbuhan, terutama Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang hingga bulan Mei tahun 2015 ini tercatat di Indonesia berdiri sebanyak 162 BPRS dan tersebar di beberapa wilayah di seluruh Indonesia.⁹ Adapun dalam hal pertumbuhan aset, berdasarkan data

⁵ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm.67.

⁶ Phillip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2001), hlm. 354.

⁷ Fitri Sulistia Abidin, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Citra Perusahaan, dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BPD DIY Syariah)”, *Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*, 2014. hlm.39.

⁸ Eugene Anderson & Vikas Mittal dalam Rambat Lupiyoadi & A.Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), Hlm. 193.

⁹ Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah Mei 2015*, (Jakarta: Departemen Perizinan dan Informasi Perbankan, 2015), Hlm. 1.

dari Otoritas Jasa Keuangan, hingga Mei 2015 total aset BPRS seluruh Indonesia telah mencapai Rp6,8 triliun. Pencapaian tersebut juga meliputi pembiayaan yang telah mencapai Rp5,4 triliun dengan dana masyarakat (DPK) yang dapat dihimpun mencapai Rp4,1 triliun. Sedangkan untuk perolehan labanya, per Mei lalu dari seluruh BPRS yang ada mencapai Rp52,7 miliar.¹⁰

Sedangkan untuk statistik pertumbuhan perbankan syariah berdasarkan provinsi, di Daerah Istimewa Yogyakarta total aset dari seluruh BPRS yang ada per Mei 2015 menunjukkan angka sebesar Rp323,5 miliar. Angka tersebut mengalami peningkatan dari bulan sebelumnya yaitu pada bulan April 2015 sebesar Rp315,9 miliar. Dana pihak ketiga (DPK) juga mengalami peningkatan, dari Rp250,1 miliar di bulan April 2015 menjadi Rp257 miliar di bulan Mei 2015. Saat ini jumlah bank syariah di DIY sendiri sebanyak 23 bank terdiri atas 12 bank umum syariah (BUS) dan unit usaha syariah (UUS) serta 11 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).¹¹

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bangun Drajat Warga merupakan salah satu BPRS tertua di DIY yang berdiri pada tahun 1994. BPRS ini memiliki beberapa budaya kerja yang salah satunya adalah mengutamakan pelayanan kepada nasabah dengan sopan, ramah, simpatik dan memuaskan baik kepada nasabah penabung maupun nasabah pembiayaan.¹²

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 7-19.

¹¹ Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah Mei 2015*, hlm. 44.

¹² <http://www.bprs-bdw.co.id/> akses 6 april 2015 pukul 21.00 WIB.

Adanya budaya kerja tersebut, menunjukkan bahwa BPRS BDW juga menggunakan kualitas jasa/layanan sebagai salah satu strateginya untuk menciptakan kepuasan nasabah.

Selain itu, jika dilihat dari total aset yang dimiliki, per Juni 2015 total aset BPRS BDW mencapai Rp59,3 miliar meningkat dari tahun sebelumnya pada bulan yang sama yaitu pada Juni 2014 sebesar Rp44,7 miliar. Sedangkan untuk laba yang diperoleh, per Juni 2015 BPRS BDW membukukan laba sebesar Rp888,8 juta. Angka tersebut menunjukkan peningkatan laba yang cukup signifikan dari tahun sebelumnya di bulan yang sama yaitu pada Juni 2014 dimana BPRS BDW memperoleh laba sebesar Rp301,6 juta.¹³

BPRS BDW yang saat ini memiliki satu kantor pusat, dua kantor cabang dan dua kantor kas yang terletak di lima tempat yang berbeda di wilayah DIY, semakin meyakinkan kita bahwa BPRS tersebut tetap dipercaya oleh masyarakat sekitar sebagai lembaga keuangan syariah yang mampu mengatasi problem keuangan masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan bertambahnya jumlah kantor cabang dan kantor kas, jelas membuktikan bahwa jumlah nasabah di BPRS BDW semakin lama semakin meningkat karena pangsa pasarnya yang semakin diperluas.

Perkembangan industri perbankan syariah yang meningkat dari tahun ke tahun, memerlukan sebuah riset atau penelitian yang meneliti lebih lanjut

¹³ <http://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan-keuangan/bank/bpr-syariah/Default.aspx> akses 3 september 2015 pukul 08.28.

mengenai adakah pengaruh dari kualitas jasa, nilai nasabah, dan atribut produk perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah di perbankan syariah.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis berniat melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai Nasabah, dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, maka penulis mencoba merumuskan masalah yang akan dijawab pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Jasa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta?
2. Apakah Nilai Nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta?
3. Apakah Atribut Produk Perbankan Syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasar rumusan masalah diatas, maka tujuan riset yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menjelaskan pengaruh Kualitas Jasa terhadap kepuasan nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta.

- b. Untuk menjelaskan pengaruh Nilai Nasabah terhadap kepuasan nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta.
- c. Untuk menjelaskan pengaruh Atribut Produk Perbankan Syariah terhadap kepuasan nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta.

2. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Bagi Akademik

Untuk memperkaya khasanah dunia ilmu pengetahuan sebagai bahan referensi bagi peneliti yang akan datang.

- b. Bagi Peneliti

Memberikan wawasan untuk dapat mengaplikasikan teori yang didapat selama duduk di bangku perkuliahan.

- c. Bagi masyarakat

Untuk menjelaskan sejauh mana kepuasan nasabah pada BPRS Bangun Drajat Warga.

- d. Bagi Lembaga yang diteliti

Sebagai sumbangan saran, pemikiran dan informasi untuk merencanakan strategi di dalam menarik dan mempertahankan para nasabah dengan memperhatikan kualitas jasa, nilai nasabah dan atribut produk perbankan syariah sehingga kepuasan nasabah BPRS Bangun Drajat Warga dapat tercapai.

D. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini disusun menjadi lima bab, yang secara garis besar terdiri dari:

BAB I: Berisi pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, rumusan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan yang memuat tahapan-tahapan pembahasan yang dilakukan.

BAB II: Memuat landasan teori yang memaparkan kerangka teori yang menjelaskan tentang teori-teori untuk mendukung penelitian yang dilakukan dan telaah pustaka untuk mendukung penelitian ini.

BAB III: Memuat metode penelitian yang terdiri dari Jenis Penelitian, Objek Penelitian, Sumber Data, Populasi dan Sampel, Teknik Pengukuran Data Primer, Teknik Analisis Data, Uji Asumsi Klasik serta alat Analisis regresi berganda yang digunakan untuk menguji data primer yang diperoleh dari lapangan dan gambaran umum BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta.

BAB IV: Memuat tentang hasil uji dan pembahasan, yang menganalisis data-data yang diperoleh dari lapangan, kemudian pembahasannya sesuai dengan standar yang digunakan dalam metode penelitian.

BAB V: Memuat kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan, kemudian saran untuk perbaikan penelitian selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tidak terdapat pengaruh variabel kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung lebih kecil dari pada t tabel yaitu $1,379 < 1,984$ dengan signifikansi $0,171 > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa kualitas dari jasa yang diberikan oleh pihak bank tidak dapat mempengaruhi kepuasan nasabah karena nasabah menganggap kinerja jasa yang mereka rasakan wajar-wajar saja, dalam artian kinerja jasa tersebut tidak ada yang melebihi atau sesuai dengan persepsi mereka ketika bertransaksi dengan pihak perbankan. Namun, meski kualitas jasa disini tidak mempengaruhi kepuasan nasabah, bukan berarti jasa yang diberikan oleh pihak BPRS BDW itu buruk atau tidak berkualitas. Akan tetapi kepuasan yang dirasakan oleh para nasabah di BPRS BDW tersebut lebih disebabkan oleh faktor-faktor yang lain seperti adanya nilai (*value*) yang dirasakan setelah menjadi nasabah di BPRS BDW serta manfaat dari atribut produk perbankan syariah yang dirasakan oleh nasabah.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta. Hal ini

dibuktikan dengan nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel yaitu $3,831 > 1,984$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah merasakan adanya *value* (nilai) yang mereka peroleh dari BPRS Bangun Drajat Warga sebagai penyedia jasa setelah mereka menggunakan produk dari bank syariah tersebut. Hingga pada akhirnya dari nilai yang diperoleh tersebut dapat membentuk kepuasan bagi para nasabah di BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta.

3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel atribut produk perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bangun drajat Warga Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel yaitu $2,643 > 1,984$ dengan signifikansi $0,010 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah BPRS BDW terbentuk karena adanya manfaat yang bisa dirasakan para nasabah dari atribut-atribut khas yang melekat pada produk bank syariah sehingga memberikan penilaian yang positif atas atribut tersebut.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dari hasil penelitian, maka diajukan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Bagi pihak BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta sebaiknya bisa mempertahankan nilai nasabah dan fungsi utama pada atribut produk perbankan syariah agar nasabah tidak hanya sekedar merasa puas tetapi nantinya juga memiliki rasa loyalitas terhadap pihak bank. Selain itu juga kualitas dari jasa yang diberikan oleh pihak bank diusahakan untuk tetap

dipertahankan bahkan bila memungkinkan lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa melebihi persepsi pelanggan tentang kualitas dari jasa yang ada di perbankan sehingga dari kualitas jasa tersebut dapat memunculkan rasa kepuasan pada nasabah.

2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat membahas lingkup yang lebih luas dengan menambah maupun menganalisis variabel lain yang menyangkut kepuasan nasabah agar dapat memberikan masukan bagi perusahaan perbankan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

AL-QUR'AN

Departemen Agama RI, *AL-QUR'AN DAN TERJEMAHANNYA*, Jakarta: CV Darus Sunnah, 2002.

LITERATUR BUKU

Al-Arif, M.Nur Arianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung : Alfabeta, 2012.

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta, 2013.

Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*. Bogor : Ghalia Indonesia, 2010.

Kotler, P. dan Armstrong, G. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta : PT INDEKS Kelompok Gramedia, 2001.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. [penerj.] Bob Sabran. Jakarta : Erlangga, 2008.

Kuncoro, Mudrajat. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Edisi.4. Jakarta : Erlangga, 2013.

Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat, 2009.

Lovelock, Christoper & Wright, Lauren. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia, 2005.

Muflih, Muhammad. *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada, 2006.

Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka, 2006.

Riduwan dan Akdon. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistik*. Bandung : Alfabeta, 2010.

Rodoni, Ahmad dan Hamid, Abdul. *Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta : Zikrul Hakim, 2008.

Sanusi, Anwar. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat, 2013.

Sekaran, Uma. *Metode Penelitian untuk Bisnis. Buku 2. Edisi 4.* Jakarta : Salemba Empat, 2006.

Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D, Cet.21.* Bandung : Alfabeta, 2013.

—. *Metode Penelitian Bisnis Cet. Ke-12.* Bandung : Alfabeta, 2008.

Suliyanto. *Metodologi Riset Bisnis.* Yogyakarta : ANDI OFFSET, 2006.

Sutanto, Herry dan Umam, Khaerul. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah.* Bandung : Pustaka Setia, 2013.

Tim Penyusun Praktek Komputer dan Perbankan Syariah. *Praktikum Statistik.* Yogyakarta : Arti Bumi Intaran, 2013.

Tjiptono, fandy dan Candra, Gregorius. *Service, Quality & Satisfaction Edisi.3.* Yogyakarta : ANDI OFFSET, 2011.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa.* Yogyakarta : ANDI OFFSET, 2007.

—. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian.* Yogyakarta : ANDI OFFSET, 2014.

Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis.* Jakarta : Rajawali Press, 2013.

—. *Metodologi Riset Bisnis.* Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2003.

Zulganef. *Metode Penelitian Sosial & Bisnis.* Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013.

JURNAL, SKRIPSI & TESIS

Abidin, Fitri Sulistia. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Citra Perusahaan, dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada BPD DIY Syariah)". *Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta* (2014).

Atmojo, Agung Purwo. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada BNI Syariah Cabang Semarang)". *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang* (2010).

Deccasari, Danesty Dwi & Marli. "Analisis Banking Service Quality Terhadap Citra Bank Syariah di Kota Malang". *Jurnal JIBEKA Vol.9 No.1 STIE Malangkucecwara* (2015).

- Fajri, Ahmad Qothru Ghoitsul. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Customer Value Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah BNI Syariah Cabang Fatmawati)". *skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta* (2014).
- Ika, Dewi Nur. "Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Malang)". *Jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang* (2013).
- Indratenaya, Yogie. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Kantor Cabang BRI Kalabahi, Nusa Tenggara Timur)". *Tesis Universitas Diponegoro Semarang* (2003).
- Mundir, Abdillah., & Yanti. "Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Koperasi Jasa Keuangan syariah (KJKS) Arjuna Sengonagung Purwosari)". *Jurnal Universitas Yudharta Pasuruan* (2014).
- Mukarrom, Moch Syaeful. "Analisis Pengaruh Nialai Nasabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah untuk Menciptakan Loyalitas Nasabah", *Skripsi Universitas Diponegoro Semarang*, (2012).
- Sari, Armida. "Pengaruh Atribut Produk Islam, Komitmen Agama, Kualitas Jasa, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Puduarta Insani Tembung". *Tesis Institut Agama Islam Negeri Sumatera utara* (2011).
- Sumardiningsih, Sri; Sundawan, Wawan; Endarwati, Lies; Wibowo, Arif, & Ayriza, Yulia. "Pengaruh Dimensi Banking Service Quality (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank". *Jurnal Economia Vol.8 No.2, Universitas Negeri Yogyakarta* (2012).
- Usniatun, Siti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan iB Hasanah (Studi Kasus pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta)". *Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta* (2014).
- Windarti, Gst. Ayu Ota. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang". *Jurna Ekonomi dan Informasi Akuntansi Vol.1 No.1, Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang* (2012).
- Wigati, Sri. "Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam". *Jurnal Maliyah Vol.01 No.01 IAIN Sunan Ampel Surabaya* (2011).

Zebua, Ade Jermawinsyah, Raf, Mulyadi & Yacob, Syahmardi. “Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. BTPN Tbk Cabang Jambi)”. *Jurnal Fakultas Ekonomi Vol.2 No.1 Universitas Jambi* (2010).

INTERNET

<http://www.bprs-bdw.co.id>

<http://www.bi.go.id>

<http://www.ojk.go.id>

SUMBER LAIN-LAIN

Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah Mei 2015*, Jakarta: Departemen Perizinan dan Informasi Perbankan, 2015.

Tanya-Jawab dengan Direksi II BPRS Bangun Drajat Warga Bapak Mardiyana, S.Pd Tanggal 11 Juni 2015.

Wawancara dengan salah seorang responden di BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta pada Juni 2015

Lampiran 1

TERJEMAHAN

No.	Hlm.	Footnote	Terjemahan
1.	16	23	<i>Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah di Setiap (memasuki) masjid, Makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan.</i>
2.	17	24	<i>dan Dialah yang menjadikan kebun-kebin yang berjunjung dan yang tidak berjunjung, pohon korma, tanam-tanaman yang bermacam-macam buahnya, zaitun dan delima yang serupa (bentuk dan warnanya) dan tidak sama (rasanya). makanlah dari buahnya (yang bermacam-macam itu) bila Dia berbuah, dan tunaikanlah haknya di hari memetik hasilnya (dengan disedekahkan kepada fakir miskin); dan janganlah kamu berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang yang berlebih-lebihan.</i>
3.	17	25	<i>dan dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. dan kebaikan apa saja yang kamu usahakan bagi dirimu, tentu kamu akan mendapat pahala nya pada sisi Allah. Sesungguhnya Allah Maha melihat apa-apa yang kamu kerjakan.</i>
4.	17	26	<i>Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha</i>

			<i>Terpuji.</i>
5.	17	27	<i>ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. dan Allah Maha mendengar lagi Maha mengetahui.</i>
6.	17	28	<i>dan sesuatu Riba (tambahan) yang kamu berikan agar Dia bertambah pada harta manusia, Maka Riba itu tidak menambah pada sisi Allah. dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, Maka (yang berbuat demikian) Itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya).</i>
7.	18	29	<i>Maka disebabkan kezaliman orang-orang Yahudi, Kami haramkan atas (memakan makanan) yang baik-baik (yang dahulunya) Dihalalkan bagi mereka, dan karena mereka banyak menghalangi (manusia) dari jalan Allah, dan disebabkan mereka memakan riba, Padahal Sesungguhnya mereka telah dilarang daripadanya, dan karena mereka memakan harta benda orang dengan jalan yang batil. Kami telah menyediakan untuk orang-orang yang kafir di antara mereka itu siksa yang pedih.</i>
8.	18	30	<i>Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.</i>
9.	18	31	<i>apabila telah ditunaikan shalat, Maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan</i>

			<i>ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung.</i>
10.	21	36	<i>dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu memaklumkan; "Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), Maka Sesungguhnya azab-Ku sangat pedih".</i>
11.	23	42	<i>Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.</i>
12.	25	47	<i>tidakkah kamu perhatikan Sesungguhnya Allah telah menundukkan untuk (kepentingan)mu apa yang di langit dan apa yang di bumi dan menyempurnakan untukmu nikmat-Nya lahir dan batin. dan di antara manusia ada yang membantah tentang (keesaan) Allah tanpa ilmu pengetahuan atau petunjuk dan tanpa kitab yang memberi penerangan.</i>

Lampiran 2



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

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



Kepada

Yth: Bapak/Ibu Nasabah BPRS Bangun Drajat Warga

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Disela-sela kesibukan Bapak/Ibu pada saat ini, saya mohon kesediaan waktu Bapak/Ibu untuk mengisi angket yang berisi butir-butir pertanyaan. Angket ini digunakan untuk mengumpulkan data dalam rangka menyusun tugas akhir (skripsi) yang berjudul ***"Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai Nasabah, dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta)"***, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi saya.

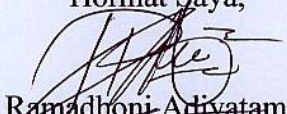
Jawaban yang Bapak/Ibu berikan tidak akan dinilai benar atau salah. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dimohon Bapak/Ibu memberikan jawaban sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya. Semua jawaban dan identitas Bapak/ibu dijamin kerahasiaannya.

Atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi angket ini, saya ucapkan terimakasih. Semoga kebaikan Bapak/Ibu mendapatkan balasan yang sesuai dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 9 Juni 2015

Hormat Saya,


Ramadhoni Adiyatama

KUESIONER

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Berilah tanda silang (X) atau *check list* (√) pada jawaban yang anda anggap benar.
2. Setiap pertanyaan kuesioner hanya memerlukan 1 (satu) jawaban.
3. Setiap pertanyaan kuesioner **harus** dijawab.
4. Lakukan pengisian kuesioner dengan jawaban yang sesuai dengan kenyataan.

DATA RESPONDEN

1. Nama :
(mohon untuk diisi kolom nama diatas jika anda berkenan)
2. Jenis kelamin :
a. Pria b. Wanita
3. Usia :
a. < 20 tahun c. 30-40 tahun
b. 20-29 tahun d. > 40 tahun
4. Pendidikan formal terakhir Anda :
a. SD/Sederajat c. SMA/Sederajat e. Magister (S2)
b. SMP/Sederajat d. Diploma/Sarjana f. Doktoral (S3)
5. Pekerjaan Anda saat ini :
a. Pelajar/mahasiswa c. Pegawai negeri/swasta e. Pensiunan
b. Wiraswasta d. Profesional f. Lain-lain: (sebutkan).....
6. Rata-rata penghasilan yang Anda terima setiap bulannya :
a. < Rp 500.000 d. Rp 1.500.000 – Rp 2.000.000
b. Rp 500.000 - Rp 1.000.000 e. Rp 2.000.000 – Rp 2.500.000
c. Rp 1.000.000 – Rp 1.500.000 f. > Rp 2.500.000
7. Dari manakah Anda memperoleh informasi mengenai BPRS Bangun Drajat Warga :
a. keluarga/teman c. brosur/pamflet
b. media elektronik d. lain-lain: (sebutkan).....
8. Sudah berapa lama anda menjadi nasabah BPRS Bangun Drajat Warga :
a. < 1 tahun c. 3-5 tahun
b. 1-3 tahun d. > 5 tahun

Keterangan:

SS = Sangat Setuju
 S = Setuju
 TS = Tidak Setuju
 STS = Sangat Tidak Setuju

I. Variabel Kualitas Jasa

No.	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Prosedur yang diberikan saat akan membuka rekening di BPRS BDW tidak berbelit-belit dan menyusahkan nasabah				
2.	BPRS BDW dapat menjaga kerahasiaan nasabah dalam hal jumlah tabungan yang dimiliki nasabah maupun jumlah dana yang dipinjam oleh nasabah pembiayaan				
3.	Antrian di kantor BPRS BDW dapat berjalan dengan efektif karena memiliki jumlah teller dan customer service yang memadai.				
4.	Penjelasan penetapan bagi hasil yang sesuai dengan kesepakatan dijelaskan secara rinci oleh customer service maupun account officer.				
5.	BPRS BDW memiliki ruang tunggu yang nyaman serta peralatan yang modern sehingga proses transaksi berjalan efektif.				
6.	BPRS BDW memberikan kemudahan dalam bertransaksi seperti lokasi kantor utama maupun kantor kas yang mudah dijangkau serta account officer yang bersedia mendatangi nasabah jika ingin bertransaksi dengan pihak bank.				
7.	BPRS BDW memiliki sistem pengarsipan yang baik dan teratur ketika meminta berkas nasabah				

II. Variabel Nilai Nasabah

No.	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Menjadi nasabah BPRS BDW membuat saya merasa lebih nyaman dalam menggunakan jasa perbankan karena menggunakan prinsip-prinsip syariah dalam operasionalnya				
2.	Menjadi nasabah BPRS BDW memberikan kesan bahwa saya termasuk umat muslim yang taat dan patuh terhadap perintah agama Islam dalam hal menggunakan jasa lembaga keuangan.				
3.	Sistem bagi hasil yang diberlakukan di BPRS BDW membuat saya bisa memaksimalkan laba dari usaha saya.				

4.	Biaya administrasi di BPRS BDW lebih meringankan nasabah bila dibandingkan lembaga keuangan yang lain.				
----	--	--	--	--	--

III. Variabel Atribut Produk Perbankan Syariah

No.	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya memilih menjadi nasabah BPRS BDW karena menghindari unsur bunga/riba agar sesuai dengan perintah agama.				
2.	Saya memilih menjadi nasabah BPRS BDW karena keuntungan dibagi menurut sistem bagi hasil.				
3.	Saya memilih menjadi nasabah BPRS BDW karena informasi yang diberikan lebih jelas dan terbebas dari unsur ketidakpastian (<i>gharar</i>).				
4.	Saya memilih menjadi nasabah BPRS BDW karena produk/jasa yang ditawarkan digunakan untuk kegiatan yang bersifat produktif bukan konsumtif.				
5.	Saya memilih menjadi nasabah BPRS BDW karena usaha yang saya lakukan merupakan usaha yang halal menurut agama sehingga layak untuk mendapat pinjaman dari BPR Syariah Bangun Drajat Warga.				
6.	Menggunakan produk/jasa dari BPRS BDW berarti saya telah melakukan aktivitas sesuai dengan syariah.				

IV. Variabel Kepuasan Nasabah

No.	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya sangat puas dengan keputusan saya untuk menggunakan BPRS BDW sebagai tempat bertransaksi perbankan				
2.	Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan BPRS BDW				
3.	Pelayanan yang diberikan BPRS BDW sesuai dengan harapan nasabah				
4.	Saya berkeinginan mencari jasa perbankan yang berkualitas sama dengan jasa yang ditawarkan di BPRS BDW				
5.	Menjadikan BPRS BDW sebagai pilihan pertama jika ingin menggunakan produk/jasa perbankan				
6.	Pelayanan di BPRS BDW memuaskan hingga saya selalu merekomendasikan keluarga, teman, atau orang lain untuk menjadi nasabah BPRS BDW				

Lampiran 3

REKAPITULASI ITEM PERTANYAAN

No.	Kualitas Jasa								Nilai Nasabah					Atribut Produk Perbankan Syariah								Kepuasan Nasabah							
	X ₁	X ₁	X ₁	X ₁	X ₁	X ₁	X ₁	Σ	X ₂	X ₂	X ₂	X ₂	Σ	X ₃	X ₃	X ₃	X ₃	X ₃	X ₃	Σ	Y ₁	Y ₁	Y ₁	Y ₁	Y ₁	Y ₁	Σ		
1	3	4	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	1	3	3	16		
2	3	3	4	3	3	3	3	22	4	3	3	3	13	4	4	3	3	2	3	19	3	3	4	3	3	3	19		
3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	2	2	3	16		
4	4	3	4	4	3	4	3	25	4	4	3	4	15	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	2	3	3	20		
5	4	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	2	3	16		
6	3	4	3	3	3	3	3	22	3	4	3	3	13	3	2	3	2	3	3	16	3	3	3	3	2	3	17		
7	4	3	4	4	3	3	3	24	3	3	3	3	12	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18		
8	4	4	3	4	4	3	3	25	4	4	3	3	14	4	3	3	4	4	4	22	3	3	4	3	3	4	20		
9	4	3	3	3	3	2	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18		
10	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18		
11	3	4	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	3	19	4	3	4	2	3	3	19		
12	4	3	3	3	3	3	4	23	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	3	3	3	19		
13	4	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18		
14	3	4	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	4	4	4	21		
15	4	4	3	3	4	4	3	25	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	2	3	3	20		
16	4	4	4	4	3	3	4	26	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24		
17	4	4	3	3	3	4	3	24	3	3	4	3	13	4	4	3	3	4	3	21	3	3	3	2	3	3	17		
18	4	4	3	3	4	4	3	25	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	3	4	22		

19	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	2	2	2	15
20	3	3	4	3	3	4	3	23	4	3	2	4	13	4	3	3	3	2	3	18	3	3	3	2	3	3	17
21	4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	2	3	3	20
22	4	4	4	3	4	4	3	26	3	3	4	2	12	3	3	4	3	4	3	20	3	3	3	2	2	3	16
23	3	3	3	2	3	2	3	19	3	2	3	3	11	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18
24	3	4	4	4	4	4	4	27	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	2	4	4	22
25	4	4	4	3	3	3	3	24	3	3	3	4	13	4	4	3	3	4	4	22	3	3	3	1	4	4	18
26	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	2	13	2	2	3	2	2	3	14	3	3	3	2	3	3	17
27	3	3	3	4	3	4	3	23	3	4	3	3	13	3	3	3	4	4	3	20	4	4	4	2	3	3	20
28	4	4	4	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	3	3	4	22
29	3	3	3	3	4	4	4	24	4	3	3	4	14	3	3	3	4	4	3	20	3	4	4	2	3	3	19
30	4	4	4	3	4	3	3	25	4	4	3	3	14	2	3	3	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24
31	4	3	4	3	4	2	3	23	4	2	3	4	13	3	3	4	3	3	3	19	2	3	3	2	2	2	14
32	3	2	3	3	3	3	3	20	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	3	18	4	4	3	2	3	3	19
33	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	3	17
34	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
35	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
36	3	3	3	3	4	3	4	23	3	3	3	2	11	3	3	4	2	4	3	19	3	3	3	2	3	3	17
37	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	3	23	3	4	4	2	3	3	19
38	4	4	4	4	3	4	3	26	4	3	3	4	14	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	2	4	4	21
39	3	3	3	3	4	4	3	23	3	4	2	3	12	3	3	4	3	4	3	20	3	3	3	3	3	3	18
40	3	3	3	3	4	4	3	23	3	4	2	3	12	3	3	4	3	4	3	20	3	3	3	3	3	3	18
41	3	4	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
42	3	3	4	3	3	3	4	23	4	4	3	3	14	3	4	3	4	4	3	21	4	3	3	2	3	3	18
43	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
44	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	3	17

45	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	4	24
46	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
47	3	3	4	3	3	3	4	23	3	3	3	3	12	4	3	3	4	3	3	20	3	3	4	3	3	4	20
48	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	4	19
49	3	3	3	3	4	3	3	22	3	2	3	2	10	3	2	3	2	3	3	16	2	3	3	3	3	3	17
50	3	4	3	3	3	3	3	22	3	4	3	3	13	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	3	2	3	17
51	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	23
52	3	3	3	3	2	2	3	19	2	2	3	3	10	2	2	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	2	17
53	4	4	3	4	4	3	3	25	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
54	3	3	3	2	4	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	2	3	2	16	3	3	3	2	3	3	17
55	3	3	2	3	3	3	4	21	4	3	3	3	13	3	3	4	3	3	3	19	4	4	3	2	3	4	20
56	3	3	3	4	3	3	4	23	3	3	3	3	12	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18
57	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	3	17
58	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	4	3	13	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	17
59	4	4	4	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	3	17
60	4	4	3	3	2	2	3	21	3	3	2	2	10	4	4	4	2	4	4	22	3	3	3	3	2	3	17
61	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	4	4	3	3	3	4	21	4	4	4	2	4	3	21
62	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	4	4	3	4	3	3	21	4	3	4	3	3	3	20
63	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	15	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	2	3	4	21
64	3	3	3	3	3	3	3	21	3	4	3	3	13	2	3	2	3	4	3	17	3	3	3	2	3	3	17
65	4	3	3	3	3	4	3	23	4	3	2	3	12	3	3	3	2	3	3	17	2	3	3	3	2	3	16
66	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
67	3	3	3	3	3	4	3	22	3	4	3	3	13	4	3	3	3	4	3	20	4	3	3	3	3	3	19
68	4	4	4	4	4	4	3	27	3	3	4	3	13	4	4	4	4	3	3	22	3	3	3	3	2	3	17
69	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
70	4	4	4	1	1	4	1	19	1	1	1	1	4	4	4	4	1	1	1	15	1	1	1	2	3	2	10

71	4	4	3	3	4	3	3	24	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	4	3	4	20
72	3	3	3	3	3	3	3	21	4	3	3	3	13	4	4	3	3	3	3	20	4	3	4	1	3	3	18
73	3	4	3	4	3	3	4	24	4	3	3	3	13	4	4	3	3	4	4	22	3	3	4	3	3	3	19
74	2	3	3	3	4	3	2	20	3	2	2	3	10	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	2	3	2	16
75	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	3	14	4	3	3	3	3	4	20	3	4	4	4	4	3	22
76	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	15	3	3	3	3	3	3	18	3	4	4	3	3	3	20
77	3	4	3	3	4	3	3	23	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
78	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	3	17
79	4	3	3	4	3	3	3	23	4	4	3	3	14	3	4	3	3	3	4	20	3	4	4	4	3	3	21
80	4	4	3	4	4	3	4	26	4	3	4	4	15	4	4	4	3	3	3	21	4	4	3	2	3	3	19
81	4	2	3	2	3	4	4	22	4	4	4	4	16	4	4	3	3	3	3	20	4	4	4	3	4	4	23
82	3	3	3	4	3	3	4	23	4	4	3	3	14	3	3	2	3	4	3	18	3	3	3	2	3	3	17
83	3	4	4	4	3	3	3	24	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	3	17
84	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	3	17
85	3	3	3	3	3	3	4	22	4	3	3	3	13	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18
86	3	3	4	3	4	3	3	23	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	4	18
87	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	4	4	20
88	4	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
89	3	3	3	3	3	4	2	21	3	3	2	3	11	2	3	3	2	3	3	16	3	3	3	2	2	4	17
90	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	3	17
91	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	4	4	4	3	3	21
92	3	4	3	3	3	3	4	23	4	4	3	3	14	4	4	4	3	4	3	22	4	3	3	3	3	3	19
93	3	4	3	3	3	3	3	22	4	3	3	3	13	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	2	3	3	17
94	3	3	3	3	3	3	3	21	3	4	3	3	13	4	4	4	3	4	3	22	3	3	3	3	3	3	18
95	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18
96	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24

97	4	3	4	3	3	4	4	25	3	3	3	3	12	4	4	3	3	3	3	20	3	4	3	4	3	4	21
98	3	3	4	4	4	3	3	24	3	2	3	2	10	2	3	2	3	3	2	15	3	4	4	3	3	3	20
99	4	4	3	3	4	4	3	25	4	4	2	4	14	4	2	4	4	4	4	22	4	4	3	2	4	4	21
100	3	3	3	3	4	4	4	24	4	3	3	3	13	4	3	3	4	4	3	21	3	4	3	3	4	3	20



Lampiran 4

HASIL ANALISIS PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	51	51.0	51.0	51.0
	Perempuan	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20 tahun	4	4.0	4.0	4.0
	20-29 tahun	23	23.0	23.0	27.0
	30-40 tahun	36	36.0	36.0	63.0
	>40 tahun	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD/Sederajat	5	5.0	5.0	5.0
	SMP/Sederajat	13	13.0	13.0	18.0
	SMA/Sederajat	39	39.0	39.0	57.0
	Diploma/Sarjana	40	40.0	40.0	97.0
	Magister (S2)	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	5	5.0	5.0	5.0
	Wiraswasta	27	27.0	27.0	32.0
	Pegawai Negeri/Swasta	42	42.0	42.0	74.0
	Profesional	1	1.0	1.0	75.0
	Pensiunan	3	3.0	3.0	78.0
	Lain-lain	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PenghasilanSetiapBulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<Rp500.000	9	9.0	9.0	9.0
	Rp500.000-Rp1.000.000	25	25.0	25.0	34.0
	Rp1.000.000-Rp1.500.000	22	22.0	22.0	56.0
	Rp1.500.000-Rp2.000.000	14	14.0	14.0	70.0
	Rp2.000.000-Rp2.500.000	3	3.0	3.0	73.0
	>Rp2.500.000	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

SumberInformasiTentangBDW

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Keluarga/Teman	67	67.0	67.0	67.0
	Media Elektronik	2	2.0	2.0	69.0
	Brosur/Pamflet	13	13.0	13.0	82.0
	Lain-lain	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LamaMenjadiNasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 tahun	25	25.0	25.0	25.0
	1-3 tahun	24	24.0	24.0	49.0
	3-5 tahun	10	10.0	10.0	59.0
	> 5 tahun	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 5

HASIL UJI VALIDITAS

KUALITAS JASA

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	Kualitas Jasa
x1.1	Pearson Correlation	1	.457**	.464**	.288**	.211*	.283**	.188	.640**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.004	.035	.004	.061	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.2	Pearson Correlation	.457**	1	.381**	.357**	.281**	.211*	.118	.627**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.005	.035	.242	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.3	Pearson Correlation	.464**	.381**	1	.378**	.243*	.306**	.202*	.653**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.015	.002	.044	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.4	Pearson Correlation	.288**	.357**	.378**	1	.433**	.210*	.503**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000		.000	.036	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.5	Pearson Correlation	.211*	.281**	.243*	.433**	1	.341**	.387**	.666**
	Sig. (2-tailed)	.035	.005	.015	.000		.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.6	Pearson Correlation	.283**	.211*	.306**	.210*	.341**	1	.160	.567**
	Sig. (2-tailed)	.004	.035	.002	.036	.001		.111	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
x1.7	Pearson Correlation	.188	.118	.202*	.503**	.387**	.160	1	.580**
	Sig. (2-tailed)	.061	.242	.044	.000	.000	.111		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Kualitas Jasa	Pearson Correlation	.640**	.627**	.653**	.716**	.666**	.567**	.580**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

NILAI NASABAH

Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	Nilai Nasabah
x2.1	Pearson Correlation	1	.537**	.377**	.557**	.815**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x2.2	Pearson Correlation	.537**	1	.314**	.403**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x2.3	Pearson Correlation	.377**	.314**	1	.399**	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x2.4	Pearson Correlation	.557**	.403**	.399**	1	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Nilai Nasabah	Pearson Correlation	.815**	.754**	.691**	.769**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

ATRIBUT PRODUK PERBANKAN SYARIAH

Correlations

		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x3.6	Atribut Produk Perbankan Syariah
x3.1	Pearson Correlation	1	.670**	.485**	.360**	.131	.360**	.747**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.193	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
x3.2	Pearson Correlation	.670**	1	.433**	.318**	.160	.323**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.112	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
x3.3	Pearson Correlation	.485**	.433**	1	.224*	.216*	.350**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.025	.031	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
x3.4	Pearson Correlation	.360**	.318**	.224*	1	.412**	.481**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.025		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
x3.5	Pearson Correlation	.131	.160	.216*	.412**	1	.441**	.576**
	Sig. (2-tailed)	.193	.112	.031	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
x3.6	Pearson Correlation	.360**	.323**	.350**	.481**	.441**	1	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Atribut Produk Perbankan Syariah	Pearson Correlation	.747**	.715**	.645**	.695**	.576**	.710**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

KEPUASAN NASABAH

Correlations

		y1	y2	y3	y4	y5	y6	Kepuasan
y1	Pearson Correlation	1	.663**	.602**	-.033	.411**	.455**	.719**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.746	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
y2	Pearson Correlation	.663**	1	.711**	.177	.418**	.430**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.078	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
y3	Pearson Correlation	.602**	.711**	1	.196	.307**	.363**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.050	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
y4	Pearson Correlation	-.033	.177	.196	1	.210*	.231*	.495**
	Sig. (2-tailed)	.746	.078	.050		.036	.021	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
y5	Pearson Correlation	.411**	.418**	.307**	.210*	1	.474**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.036		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
y6	Pearson Correlation	.455**	.430**	.363**	.231*	.474**	1	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.021	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	.719**	.802**	.752**	.495**	.669**	.703**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Lampiran 6

HASIL UJI RELIABILITAS

KUALITAS JASA

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	19.64	4.233	.481	.721
x1.2	19.65	4.230	.459	.726
x1.3	19.73	4.260	.509	.716
x1.4	19.82	3.987	.572	.700
x1.5	19.75	4.048	.493	.718
x1.6	19.79	4.370	.380	.743
x1.7	19.80	4.343	.399	.739

NILAI NASABAH

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	9.34	1.600	.643	.637
x2.2	9.47	1.666	.527	.704
x2.3	9.61	1.816	.443	.748
x2.4	9.56	1.724	.580	.675

ATRIBUT PRODUK PERBANKAN SYARIAH

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3.1	15.97	3.302	.582	.714
x3.2	16.03	3.504	.558	.722
x3.3	16.07	3.783	.488	.740
x3.4	16.21	3.481	.516	.733
x3.5	16.05	3.826	.372	.769
x3.6	16.12	3.622	.570	.721

KEPUASAN NASABAH

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	15.39	3.553	.566	.706
y2	15.32	3.412	.692	.674
y3	15.33	3.536	.623	.693
y4	15.97	3.928	.201	.824
y5	15.56	3.724	.510	.721
y6	15.43	3.642	.553	.710

Lampiran 7

HASIL UJI ASUMSI KLASIK

Uji Multikolinearitas

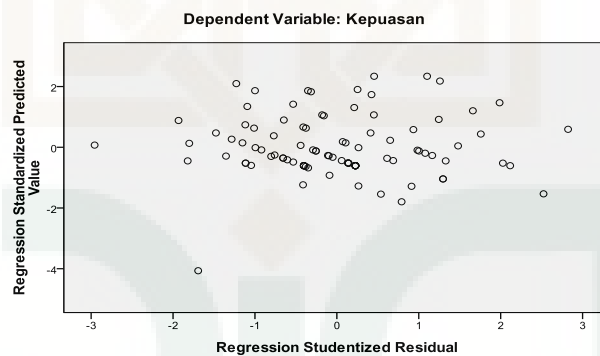
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.673	1.718		2.138	.035		
Kualitas Jasa	.133	.096	.139	1.379	.171	.509	1.965
Nilai Nasabah	.557	.145	.416	3.831	.000	.440	2.270
Atribut Produk Perbankan Syariah	.250	.095	.249	2.643	.010	.588	1.702

a. Dependent Variable: Kepuasan

Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



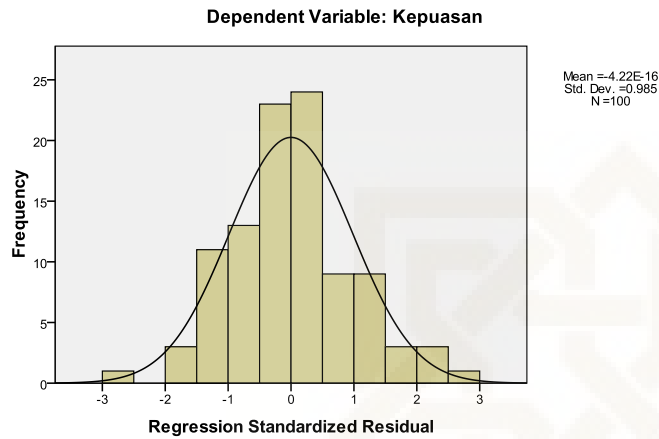
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.075	1.067		-.070	.944
Kualitas Jasa	.099	.060	.232	1.648	.103
Nilai Nasabah	-.107	.090	-.180	-1.188	.238
Atribut Produk Perbankan Syariah	.020	.059	.044	.336	.738

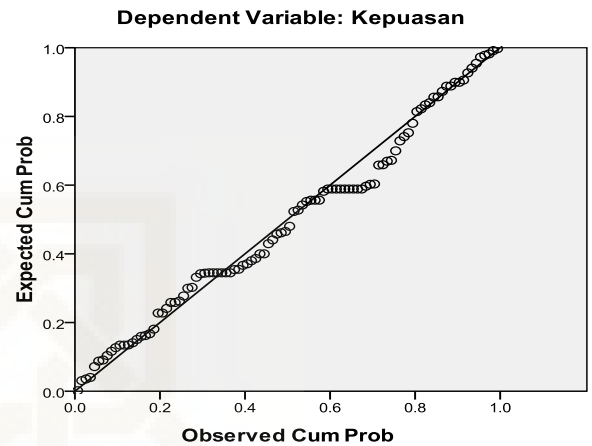
a. Dependent Variable: Res2

Uji Normalitas

Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.57849119
Most Extreme Differences	Absolute	.105
	Positive	.105
	Negative	-.050
Kolmogorov-Smirnov Z		1.051
Asymp. Sig. (2-tailed)		.219

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 8

HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	247.328	3	82.443	32.085	.000 ^a
	Residual	246.672	96	2.569		
	Total	494.000	99			

a. Predictors: (Constant), AtributProdukPerbankanSyariah, Kualitas Jasa, Nilai Nasabah

b. Dependent Variable: Kepuasan

Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.708 ^a	.501	.485	1.603

a. Predictors: (Constant), AtributProdukPerbankanSyariah, Kualitas Jasa, Nilai Nasabah

b. Dependent Variable: Kepuasan

Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

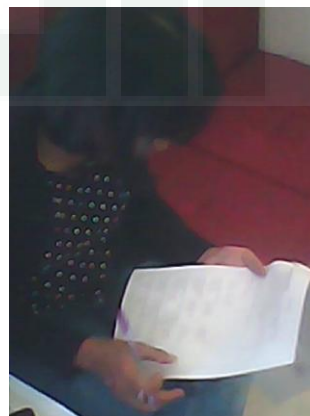
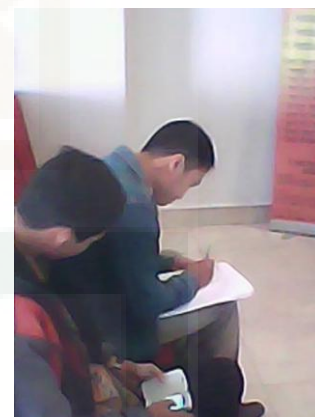
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.673	1.718		2.138	.035
	Kualitas Jasa	.133	.096	.139	1.379	.171
	Nilai Nasabah	.557	.145	.416	3.831	.000
	Atribut Produk Perbankan Syariah	.250	.095	.249	2.643	.010

a. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 9

DOKUMENTASI PENELITIAN

Penyebaran Kuesioner di BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta



Lampiran 10



**PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARI'AH
BANGUN DRAJAT WARGA**

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



SURAT KETERANGAN
NO : 0297/BDW/Ops./IX/2015

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama	: Ramadhoni Adiyatama
Tempat Tgl lahir	: Yogyakarta, 13 Maret 1993
NIM	: 11390011
Fakultas	: Syari'ah Dan Hukum
Universitas	: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

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

“ Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai Nasabah, Dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta ”

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta , 30 September 2015
PT. BPR SYARI'AH BDW



Dana Suswati, SE
Direktur Utama

Hidup Tanpa Riba Demi Meraih Barokah

Lampiran 11

CURICULUM VITAE



Nama : Ramadhoni Adiyatama

Tempat Tanggal Lahir : Yogyakarta, 13 Maret 1993

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Fakultas/Prodi : Syariah dan Hukum/Keuangan Islam

Alamat Asal : Jl.Pasar No.4 Manisrejo (RT03/RW39), Sembego,
Maguwoharjo, Depok, Sleman, Yogyakarta.

Contact Person : 085867571708 / 089672110085

Alamat E-mail : adiya_tama@ymail.com

Riwayat Pendidikan:

1. SD Negeri 2 DEPOK (1999-2005)
2. SMP Negeri 4 DEPOK (2005-2008)
3. SMA Negeri 1 DEPOK (2008-2011)
4. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2011- 2015)