

**PENGARUH PRINSIP SYARIAH, ATRIBUT PRODUK DAN PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS BPRS BANGUN  
DRAJAT WARGA)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR  
SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH:**

**EVTIANI  
NIM: 13391063**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2017**

**PENGARUH PRINSIP SYARIAH, ATRIBUT PRODUK DAN PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS BPRS BANGUN  
DRAJAT WARGA)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR  
SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH:**

**EVTIANI**

**NIM: 13391063**

**PEMBIMBING:**

**SUNARSIH, S.E., M.SI.**

**NIP: 19740911 199903 2 001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2017**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memperoleh studi empiris tentang pengaruh prinsip syariah, atribut produk dan pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Objek penelitian ini adalah BPRS Bangun Drajat Warga di Yogyakarta. Pengumpulan data menggunakan metode purposive sampling pada nasabah BPRS Bangun Drajat Warga di Yogyakarta. Sebanyak 100 responden yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini. Alat analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Pengujian kualitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, sedangkan pengujian hipotesis menggunakan metode analisis uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan memiliki efek yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan prinsip syariah dan atribut produk tidak memiliki efek positif yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kunci: Prinsip Syariah, Atribut Produk, Pelayanan, Loyalitas Nasabah

## ABSTRACT

*The research aims to examine and obtain empirical study on the effect Of principles of sharia, product attribute and service on customer loyalty. The object of this research is BPRS Bangun Drajat Warga in Yogyakarta. Collecting data used purposive sampling method on BPRS Bangun Drajat Warga customers in Yogyakarta. A total of 100 respondents used as samples in this study. The analysis tool used is multiple regression. Testing the quality on the data used in this research is a classic assumption test, while the hypothesis testing used the t test analysis method. The results of the research showed that service has a positive significant effect on customer loyalty, while principles of sharia and product attribute doesn't have positive significant effect on customer loyalty.*

*Keywords: Principles of Sharia, Product Attribute, Service, Customer Loyalty*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**  
Nomor : B-2292/Un.02/DEB/PP.05.22/05/2017

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : "Pengaruh Prinsip Syariah, Atribut Produk dan Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus BPRS Bangun Drajat Warga)"

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Evtiani  
NIM : 13391063  
Telah dimunaqasyahkan pada : 22 Mei 2017  
Nilai Munaqasyah : A-

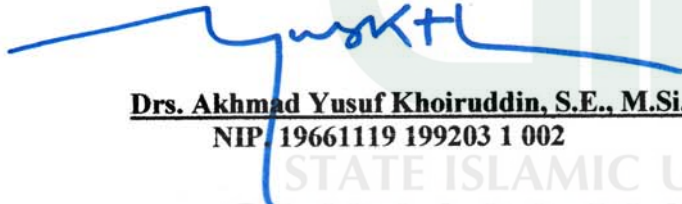
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

**TIM MUNAQASYAH :**  
Ketua Sidang



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

Penguji I



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

Penguji II



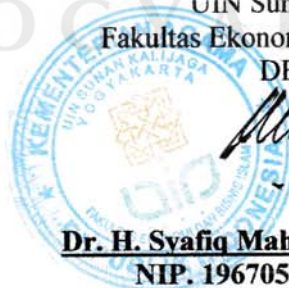
**Muh. Rudi Nugroho, S.E., M.Sc.**  
NIP. 19820219 000000 1 301

Yogyakarta, 26 Mei 2017

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

DEKAN



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



### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Evtiani

Kepada  
**Yth Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**  
**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 : Evtiani  
NIM : 13391063  
Judul Skripsi : "Pengaruh Prinsip Syariah, Atribut Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus BPRS Bangun Drajat Warga)"

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

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 09 Mei 2017  
**Pembimbing,**

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

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Evtiani  
NIM : 13391063  
Prodi : Manajemen Keuangan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"Pengaruh Prinsip Syariah, Atribut Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus BPRS Bangun Drajat Warga)** 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 *body note* dan 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.

Yogyakarta, 09 Mei 2017

Penyusun,



Evtiani

NIM. 13391063

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Evtiani  
NIM : 13391063  
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**"Pengaruh Prinsip Syariah, Atribut Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus BPRS Bangun Drajat Warga)"**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada tanggal : 09 Mei 2017  
Yang menyatakan



(Evtiani)



## MOTTO

*“Dengan kehilangan, kamu bisa menghargai sebuah kehadiran”*

*“Orang hebat itu adalah orang yang santai dalam penampilan serius dalam perjuangan”*

*“Birrul Walidain”*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Teriring do'a dan syukur kepada Allah SWT dan Shalawat kepada Rasul Nya, sebuah karya sederhana ini kupersembahkan kepada:*

1. Kedua orang tua saya ibu Kemi dan bapak Kusnun tercinta yang selalu memberikan motivasi, kasih sayang, perhatian dan pengorbanan yang tulus untuk kesuksesan anak-anaknya.
2. Kakakku tersayang, Gunawan dan Suparti serta adikku tersayang Bambang Subono yang selalu dan terus menghibur dan memberikan semangat kepada saya.
3. Para Dosen Febi yang telah memberikan pengalaman ilmu untuk bekal dalam hidupku.
4. Sahabat sahabatKu yang senantiasa menemani, menghibur dan memberikan dukungan semangat kepada Agus, Dwi dan Lina.
5. Seluruh teman-teman MKS angkatan 2013 dan orang-orang disekitar yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini, terimakasih atas do'a dan dukungan yang tanpa henti.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## 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	Sā'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	Hā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	Kh	ka dan ha
د	Dāl	D	de
ذ	Zāl	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	Sād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Tā'	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	Mim	M	'em

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ن	NūN	N	'en
و	Wāwu	W	w
هـ	Hā'	H	ha
ء	Hamzah	`	apostrof
ي	Yā'	Y	ye

**B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap**

متعددة	Ditulis	Muta'addidah
عدة	Ditulis	'iddah

**C. Tā' marbūṭah di akhir kata**

1. Bila dimatikan ditulis h

حكمة	ditulis	Ḥikmah
عنة	ditulis	'illah

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	ditulis	Karāmah al-auliyā'
----------------	---------	--------------------

3. Bila ta/ marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah, dan dammah ditulis t atau h.

زكاة الفطر	ditulis	Zakāh al-fiṭri
------------	---------	----------------

#### D. Vokal pendek

-----◌-----	fathah	ditulis	a
فَعَلَ	fathah	ditulis	fa'ala
-----◌-----	kasrah	ditulis	i
ذَكَرَ	kasrah	ditulis	ẓukira
-----◌-----	ḍammah	ditulis	u
يَذْهَبُ	ḍammah	ditulis	yazhabu

#### E. Vokal panjang

1	fathah + alif	ditulis	ā
	جَاهِلِيَّة	ditulis	jāhiliyyah
2	fathah + yā' mati	ditulis	ā
	تَنْسَى	ditulis	Tansā
3	kasrah + yā' mati	ditulis	ī
	كَرِيم	ditulis	karīm
4	ḍammah + wāwu mati	ditulis	ū
	فُرُوضُ	ditulis	furūḍ

#### F. Vokal rangkap

1	fathah + yā' mati	ditulis	ai
	بَيْنَكُمْ	ditulis	bainakum
2	fathah + wāwu mati	ditulis	au
	قَوْلُ	ditulis	qaul

#### G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	A'antum
أَعَدَّتْ	ditulis	U'iddat
لَنْ شَكَرْتُمْ	ditulis	La'in syakartum

## H. Kata sandang alif + lam

1. Bila diikuti huruf Qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “l”.

القرآن	ditulis	Al-Qur’ān
القياس	ditulis	Al-Qiyās

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf l (el) nya.

السَّمَاء	ditulis	As-Samā’
الشَّمْس	ditulis	Asy-Syams

## I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	ditulis	Zawī al-furūd
أهل السنّة	ditulis	Ahl as-Sunnah

## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrahmanirrahim*

Alhamdulillahabbil'alamiin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, taufif, serta hidayah-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini dengan baik. Shalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa kita tunggu syafa'atnya di *yaumul qiyamah* nanti. Setelah melalui berbagai proses yang cukup panjang, dengan mengucapkan syukur akhirnya skripsi atau tugas akhir ini dapat terselesaikan meskipun masih jauh dari kesempurnaan.

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

1. Bapak Prof. Drs. KH. Yudian Wahyudi PhD. selaku rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak H. M. Yazid Afandi, S.Ag., M.Ag., selaku Ketua Program Studi Manajemen Keuangan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya dari awal proses perkuliahan hingga akhir semester.
4. Ibu Sunarsih, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, mengarahkan, memberi masukan, kritik, saran dan motivasi dalam menyempurnakan tugas akhir ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Keuangan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Dosen Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan untuk penulis selama menempuh pendidikan.

6. Seluruh pegawai dan staf TU Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Orang tua tercinta, Ibunda Sumiyem dan seluruh keluarga atas segala do'a, dukungan, kasih sayang dan motivasi kehidupan terbaik.
8. Sahabat terbaik "Laskar Pelangi" Agus Setyani, Dwi Suryani dan Lina Lailatussur yang selalu memberi semangat dan ada dalam suka dan duka, terima kasih atas semua doa dan dukungan kalian.
9. Seluruh teman-teman Manajemen Keuangan Syari'ah angkatan 2013 yang telah berjuang bersama menempuh pendidikan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta serta semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Teman-teman KKN Kelompok 089 Kalirejo, Kokap, Kulonprogo (Lutfan, Leni, Nova, Tika, Arif dan Fathor) yang telah menjadi keluarga baru dengan seluruh cerita 30 harinya.
11. Komunitas yang luar biasa yaitu SKY (Shodaqoh Kulla Yaum).

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

Yogyakarta, 05 Mei 2017

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
**Evtiani**  
**NIM. 13391063**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>ix</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>x</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian .....	8
E. Sistematika Pembahasan.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Telaah Pustaka .....	10
B. Kerangka Teori	
1. Perilaku Konsumen .....	12
2. Pemasaran.....	16
3. Prinsip Syariah .....	20
4. Atribut Produk.....	23
5. Pelayanan .....	25
6. Loyalitas .....	27
C. Kerangka Berfikir .....	31
D. Hipotesis .....	31

<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
C. Populasi dan Sampel.....	37
D. Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	39
E. Instrumen Penelitian.....	42
F. Teknik Pengujian Instrumen.....	43
G. Teknik Analisis Data.....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Pengumpulan Data.....	50
B. Profil Responden.....	50
C. Analisis Data	
1. Uji Validitas.....	55
2. Uji Reliabilitas.....	57
3. Uji Asumsi Klasik.....	58
4. Metode Analisis Data.....	62
5. Uji Hipotesis.....	65
D. Pembahasan.....	69
1. Pengaruh Prinsip Syariah terhadap Loyalitas Nasabah.....	69
2. Pengaruh Atribut Produk terhadap Loyalitas Nasabah.....	70
3. Pengaruh Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	72
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	74
B. Implikasi.....	75
C. Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2 : Usia .....	51
Tabel 4.3 : Pendidikan.....	52
Tabel 4.4 : Pekerjaan .....	53
Tabel 4.5 : Pendapatan .....	54
Tabel 4.6 : Lama Nasabah.....	55
Tabel 4.7 : Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 4.8 : Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.9 : Hasil Uji Sampel kolmogorov Smirnov.....	60
Tabel 4.10 : Hasil Uji Nilai Toleransi dan VIF.....	61
Tabel 4.11 : Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	62
Tabel 4.12 : Hasil Uji Regresi Berganda.....	63
Tabel 4.13 : Hasil Uji Determinasi.....	65
Tabel 4.14 : Hasil Uji Simultan.....	66
Tabel 4.14 : Hasil Uji Parsial.....	67



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Berfikir.....	31
Gambar 4.1: Gambar Uji Normalitas.....	59
Gambar 4.2: Gambar Uji Normalitas.....	59



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian .....	i
Lampiran 2: Data Jawaban Responden.....	vi
Lampiran 3: Uji Validitas .....	vii
Lampiran 4: Uji Reliabilitas .....	x
Lampiran 5: Uji Normalitas .....	xi
Lampiran 6: Uji Multikolinearitas .....	xiii
Lampiran 7: Uji Heteroskedastisitas .....	xiv
Lampiran 8: Hasil Analisis Data .....	xv
Lampiran 9: Tabel r .....	xvii
Lampiran 10: Bukti Dokumentasi .....	xviii
Lampiran 11: Surat Ijin Penelitian .....	xix
Lampiran 11: Curiculume Vitae .....	xx

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan berkembangnya perdagangan bebas, setiap perbankan dituntut untuk mengembangkan setiap pasarnya, memberikan inovasi, dan kreativitas dalam produk dan jasa yang ditawarkan serta meningkatkan pelayanan terhadap nasabah. Kondisi seperti ini membuat para pihak perbankan untuk berusaha lebih keras dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Sehingga membuat nasabah memiliki banyak pilihan dan kekuatan tawar-menawar nasabah pun akan semakin besar. Hal inilah yang menjadikan pendorong bagi setiap perbankan dalam menempatkan orientasinya kepada kepuasan nasabah sebagai tujuan utamanya. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler dan Keller, 2008:138). Pada dasarnya kepuasan nasabah menentukan langkah apa yang harus diambil pihak perbankan untuk kedepannya.

Penerapan pengembangan industri perbankan syariah, Bank Indonesia tetap melakukan program-program inisiatif yang terdiri atas kepatuhan kepada prinsip syariah, ketentuan kehati-hatian, efisiensi operasi dan daya saing, serta kestabilan sistem dan bermanfaat bagi perekonomian. Upaya

meningkatkan kepatuhan terhadap prinsip syariah, Bank Indonesia telah melakukan upaya untuk peningkatan pemahaman terhadap konsep keuangan syariah, menyusun norma-norma keuangan syariah, serta mengkaji mekanisme dan penerapan sistem pengawasan yang terintegrasi. Bank Indonesia juga telah melakukan kajian mengenai bagian dari implementasi program pengawasan berbasis risiko untuk memenuhi persyaratan *International Best Practices* (Junaedi, 2012 p.162).

Kendala yang dihadapi saat ini adanya anggapan yang menyatakan bahwa bank syariah hanya sekedar bank konvensional yang diberi label syariah. Dalam pokok-pokok hasil penelitian Bank Indonesia menyatakan bahwa nasabah yang menggunakan jasa bank syariah, sebagian memiliki kecenderungan untuk berhenti menjadi nasabah antara lain karena keraguan akan konsistensi penerapan prinsip syariah (Wardayati, 2011:5). Hal tersebut yang menimbulkan keraguan benak masyarakat luas yang memberikan efek yang tidak baik terhadap berkembangnya bank syariah tersebut, serta tantangan lainnya tentang bagaimana menonjolkan ciri khas dari bank syariah yang ada sehingga benar-benar dapat memberikan jawaban atas keraguan yang selama ini muncul dikalangan masyarakat luas dengan benar menerapkan prinsip syariah.

Persaingan antara bank syariah satu dengan bank syariah yang lain semakin ketat, menuntut untuk setiap bank memunculkan inovasi yang lebih lagi untuk menarik nasabah-nasabah baru maupun nasabah yang lama untuk tetap bergabung bersama mereka. Pengembangan dalam bidang atribut

produk yang diberikan bisa menjadikan salah satu dari inovasi yang dimunculkan. Semakin baru dan baik atribut produk yang diberikan pihak perbankan ke nasabah akan semakin memberikan pengaruh yang baik juga terhadap perkembangan perbankan tersebut. Atribut produk akan mempengaruhi reaksi konsumen terhadap suatu produk, karena atribut produk merupakan pengembangan suatu produk atau jasa melibatkan penentuan manfaat yang akan diberikan (Kotler dan Armstrong, 2001:354)

Pemasaran jasa dalam perbankan membutuhkan mutu atau kualitas pelayanan sebagai atribut penting produknya. Mutu pelayanan dibuat untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Fakta empiris menunjukkan bahwa bank konvensional maupun bank syariah melakukan peningkatan kualitas jasa pelayanan baik yang terkait dengan jaminan resiko nasabah, maupun kemudahan-kemudahan pelayanan fitur-fitur untuk menciptakan kenyamanan nasabah. Mutu pelayanan dapat dibentuk dengan meningkatkan *tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dimensi-dimensi tersebut mempengaruhi kualitas jasa pelayanan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan nasabah (Abidin, 2010 p.75). Penelitian yang lain yang dilakukan oleh Teuku Aliansyah dkk., hasil dari penelitian tersebut membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif signifikan antara dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles, empathy, reliability, responsiveness* dan *assurance* secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh (Tengku Aliansyah, dkk., 2012:32).



Semakin ketatnya persaingan dalam industri perbankan mendorong industri perbankan untuk terus berupaya mencari dan mempertahankan nasabah agar mampu bersaing dengan para kompetitornya. Selain itu, dipihak perbankan sangat diharapkan adanya nasabah yang memiliki loyalitas yang tinggi terhadap bank. Artinya, nasabah yang memiliki loyalitas yang tinggi akan banyak melakukan transaksi dengan pihak perbankan sehingga jumlah nasabah juga akan mengalami peningkatan. Loyalitas pelanggan atau nasabah merupakan aset yang menguntungkan bagi perusahaan dalam jangka panjang sebab, pelanggan yang loyal tersebut akan menghabiskan uang lebih banyak dan menyebarkan hal-hal positif kepada calon pelanggan lainnya tanpa diminta yang secara tidak langsung akan ikut dalam memasarkannya pula (Hurriyati, 2015:125).

Isu mengenai loyalitas ganda dikalangan nasabah bank memang bukanlah hal yang baru diindustri perbankan. Fakta mengenai hal ini bisa saja diperoleh melalui observasi atau survei nasabah, baik individual maupun korporasi terhadap jumlah dan aktifitas kepemilikan rekening mereka di bank. Memang, adanya kecenderungan nasabah memiliki rekening di beberapa bank seolah merupakan fenomena biasa dan sering dianggap praktik yang lumrah dalam industri yang terfragmentasi seperti halnya perbankan di negeri ini. Telah lebih jauh justru mengindikasikan sebaliknya, yaitu adanya suatu celah dimana hubungan antara bank dan nasabah tidak sepenuhnya mencerminkan pemenuhan kebutuhan terhadap fungsi transaksi. Bukan hal yang tidak mungkin tercermin kalau sebenarnya hal itu mengindikasikan adanya *asymmetric*

*information* dari ancangan program atau kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan hubungan antara bank dan nasabahnya (*customer relationship management*).<sup>1</sup>

Berdasarkan UU No 21/2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Sedangkan untuk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran (Abdurrahman, 2012:18). Bank merupakan lembaga intermediasi yang penting bagi kelancaran sistem ekonomi dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

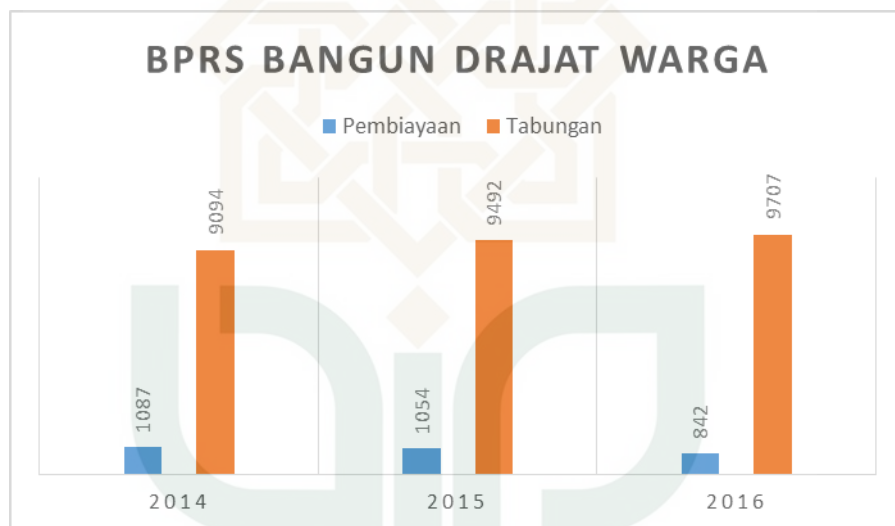
Pertumbuhan BPRS di Yogyakarta saat ini semakin meningkat dan lebih diminati dari pada BPR konvensional, bisa dilihat dari data pertumbuhan kredit BPR konvensional tahun 2016 hanya tumbuh 8,81% disbanding 2015. Sementara pembiayaan yang dikururkan BPRS selama periode Januari-Desember 2016 meningkat 14,3% dibanding periode yang sama tahun sebelumnya.<sup>2</sup> BPRS Bangun Drajat Warga (BDW) 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

---

<sup>1</sup><http://mm.feb.ugm.ac/id/index.php/en/management-thought-index/2912>

<sup>2</sup><https://ekbis.sindonews.com/read/1176771/178/masyarakat-yogyakarta-cenderung-pilih-bprs-ketimbang-konvensional-1486118796>

baik kepada nasabah penabung maupun nasabah pembiayaan.<sup>3</sup> Hasil yang diperoleh dari kerja keras pihak BPRS BDW membuahkan hasil dengan tercapainya pertumbuhan sebanyak 30%.<sup>4</sup> Hasil ini menunjukkan bahwa jumlah nasabah beberapa tahun ini mengalami peningkatan, yang artinya BPRS Bangun Drajat Warga mampu memberikan apa yang dibutuhkan dan apa yang diinginkan dari pihak nasabah. Berikut grafik perkembangan nasabah yang ada di BPRS Bangun Drajat Warga (BPRS BDW) :



Berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa pertumbuhan nasabah yang semakin meningkat menunjukkan semakin banyak nasabah yang percaya dan loyal terhadap BPRS Bangun Drajat Warga.

Berdasarkan paparan diatas, memahami, mengukur dan mempertimbangkan masalah prinsip syariah, atribut produk, dan pelayanan

<sup>3</sup> <http://www.bprs-bdw.co.id/>

<sup>4</sup> <http://www.harianjogja.com/baca/2016/08/02/perbankan-jogja-bprs-bdw-mampu-tumbuh-hingga-30-741643>

oleh nasabah penting bagi pihak perbankan. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Prinsip Syariah, Atribut Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus BRPS Bangun Drajat Warga)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, rumusan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pengaruh prinsip syariah terhadap loyalitas nasabah pada BPRS Bangun Drajat Warga ?
2. Bagaimana pengaruh atribut produk terhadap loyalitas nasabah pada BPRS Bangun Drajat Warga ?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada BPRS Bangun Drajat Warga ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini, penyusun menguraikan tujuan dan kegunaan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh dari variabel prinsip syariah terhadap loyalitas nasabah BPRS Bangun Drajat Warga.
2. Untuk mengetahui variabel atribut produk terhadap loyalitas nasabah BPRS Bangun Drajat Warga.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel pelayanan terhadap loyalitas nasabah BPRS Bangun Drajat Warga

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini, diharapkan dapat memberi manfaat secara langsung bagi pihak-pihak yang terkait diantaranya:

##### 1. Peneliti

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai alat mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh diperguruan tinggi dan menambah pengetahuan serta studi kepustakaan bidang pemasaran, khususnya dalam bidang jasa BPRS.

##### 2. Bagi Pihak BPRS Bangun Drajat Warga

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan hasil penelitian ini untuk mengambil langkah strategi pemasarannya terutama dalam hal loyalitas nasabah.

##### 3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memacu penelitian selanjutnya yang lebih baik mengenai prinsip syariah, atribut produk dan pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Penyusunan sistematika pembahasan menggambarkan alur pemikiran dalam penelitian ini. Penelitian ini terdiri dari lima bab, dimana pembahasannya berurutan dan berhubungan dari bab pertama sampai bab kelima. Berikut akan dijabarkan pembahasan sistematika per bab, yaitu :

Bab I Pendahuluan, berisi latar belakang pentingnya dilakukan penelitian ini dan fenomena-fenomena mengenai perbankan syariah dan perkembangannya yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian ini. Hal ini

meliputi latar belakang masalah yang mengurai alasan dan motif penelitian, pokok masalah sebagai inti penelitian, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan untuk mengetahui arah penulisan dalam penelitian.

Bab II Landasan Teori, berisi tentang pembahasan mengenai telaah pustaka yang dijadikan referensi penelitian mengenai hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dan memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, tinjauan teoritis mengenai variabel-variabel yang diteliti, dan pengembangan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian, berisi pembahasan metode penelitian tentang gambaran cara atau teknik yang akan digunakan dalam penelitian yang meliputi lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengambilan data, definisi operasional variabel, dan metode analisis data.

Bab IV Analisis Data dan Pembahasan, berisi mengenai hasil analisis dari pengolahan data dari penelitian yang telah dilakukan. Analisis data terdiri dari analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis.

Bab V Penutup, memaparkan kesimpulan hasil dari olah data dan pemaparan secara singkat dari hasil yang telah diperoleh dan saran sebagai bahan pertimbangan BPRS untuk meningkatkan kualitas layanannya serta ditujukan kepada pihak lainnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial ditemukan nilai signifikansi sebesar 0,142 atau lebih besar dari 0,05 ( $0,142 > 0,05$ ). Maka hasil uji regresi ditemukan bahwa variabel prinsip syariah tidak terdapat pengaruh terhadap loyalitas nasabah BPRS Bangun Drajat Warga. Variabel prinsip syariah tidak berpengaruh karena nasabah banyak yang tidak mengerti tentang prinsip syariah itu sendiri, pemahaman yang kurang dan hanya sebatas menggunakan tanpa mengetahui secara lebih tentang prinsip syariahh.
2. Secara parsial ditemukan nilai signifikansi sebesar 0,119 atau lebih besar dari 0,05 ( $0,119 > 0,05$ ). Maka hasil uji regresi ditemukan bahwa variabel atribut produk tidak terdapat pengaruh terhadap loyalitas nasabah di BPRS Bangun Drajat Warga. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman mengenai produk-produk yang ada di dalam BPRS Bangun Drajat Warga, nasabah hanya sebatas mengetahui produk yang digunakan sedangkan dengan produk-produk yang lain tidak mengetahui.
3. Secara parsial ditemukan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Maka uji regresi ditemukan bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BPRS Bangun Drajat Warga. Hal ini disebabkan oleh nasabah yang

merasa dilayani dengan baik oleh pegawai bank, sikap tanggap melayani setiap nasabah dan fasilitas penunjang juga memberikan kepuasan bagi nasabah sehingga menjadi loyal.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan dari hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi banyak pihak. Dari hasil penelitian ini bisa menjadi acuan bagi:

### **1. BPRS Bangun Drajat Warga**

Dengan adanya penelitian ini, dapat memperhatikan terkait dengan faktor-faktor apa saja yang yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah. Sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut ditingkatkan kualitas dan kuantitasnya untuk lebih menarik konsumen menjadi nasabah di BPRS Bangun Drajat Warga.

### **2. Bagi Pihak Akademis**

Para pihak akademis dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai referensi untuk penelitian yang sejenis dan lebih bisa mengembangkan lagi penelitian yang digunakan.

## **C. Saran**

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

1. Bagi pihak BPRS Bangun Drajat Warga sebaiknya bisa memberikan pemahaman mengenai prinsip syariah agar nasabah tidak hanya sekedar menggunakan tetapi juga mengerti dan mengetahui apa yang digunakan



yang nantinya nasabah akan merasa puas dan berdampak pada loyalitas nasabah yang meningkat. Selain itu juga atribut produk yang ditawarkan pada nasabah untuk terlebih dahulu dijelaskan kepada nasabah agar nasabah mengetahui apa yang mereka gunakan, serta pelayanan yang diberikan oleh pihak bank diusahakan untuk tetap dipertahankan bahkan bila memungkinkan lebih ditingkatkan lagi yang dapat memunculkan rasa kepuasan bagi nasabah yang akan berdampak pada loyalitas nasabah.

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



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Algifari.2010. *Statistika Deskriptif Plus: Untuk Ekonomi & Bisnis*. Yogyakarta: STIM YKPN
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Husein, Umar. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Indriantoro, Nur & Supono, Bambang. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis :Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPF
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Kotler dan Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Paul Peter, J dan C. Olson, Jerry. 2013. *Consumer Behavior & Marketing Strategy*. Jakarta: Salemba Empat
- Prasetyo, Bambang & Miftahul Jannah, Lina. *Metode Penelitian Kuantitatif*. 2012. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner, & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Swastha Dharmmesta, Basu dan Hani Handoko,T. 2000. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPF-Yogyakarta
- Syahir, Syaikh Ahmad. 2014. *Mukhtashar Tarsir Ibnu Katsir*. Jakarta: Darus Sunnah.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset

Wangsawidjaja. 2012. *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

### **Skripsi dan Jurnal**

A.D Selang, Christian. “Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen”. *Jurnal* Vol.1 No.3 Juni 2013, ISSN 2303-1174.

Abidin. Fitri Sulistina. 2014. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Citra Perusahaan dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BPD DIY Syariah)”. *Sripsi* Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Aditama, Ramadhoni. 2015. “Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai Nasabah Dan Atribut Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta)”. *Sripsi* Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

AM. M. Hafidz MS. 2015. “Keterlekatan Sosial Inovasi Produk Bank Syariah Di Indonesia”. *Jurnal* Vol.13 nomer 2. STAIN Pekalongan.

Eka Yudian, Fetria & Setyono, Joko. “Analisis Corporate Social Responsibility, Loyalitas Nasabah, Corporate Imagr dan Kepuasan Nasabah Pada Perbankan Syariah”. *Jurnal* Vol.10 No.1 Juni 2016.

Fitria, Intan. 2014. “Pengaruh Penerapan Nilai Syariah dan Bauran Pemasaran Jasa terhadap Loyaliyas Nasabah”. *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Fitriani, Arum. 2016. “Pengaruh, Kegunaan, Kemudahan, Kepercayaan, Kemampuan Akses, Fitur Layanan, dan Risiko Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking”. *Skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Fuziah, Nurul. 2016. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi”. *Skripsi* Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

- H.Harun, Rustam. “Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Simpedes Pada BRI Unit Kantor Cabang Palu”. *Jurnal* Vol.3 No.10, Oktober 2015, ISSN: 2302-2019.
- Handyani, SB. “Analisa Loyalitas Pelanggan Yang Di Pengaruhi Kepercayaan Merk dan Kualitas Pelayanan”. *Jurnal* No.35 Oktober 2013 ISSN: 0853-8778.
- Hasanah, Uswatun. 2015. “Kepatuhan Prinsip-Prinsip Syariah dan Islamic Corporate Governance Terhadap Kesehatan Financial Bank Umum Syariah”. *Skripsi* Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Miftakhul Ustantina, Yunita. 2012. “Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Syariah”. *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Muhammad Zaky, Rois. 2013. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakarta”. *Skripsi* Fakultas Syariah Universitas Muhammadiyah Surtakarta.
- Nadia Suary, Gina. 2014. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Syariah Yogyakarta”. *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Okatviani Satriyanti, Evi. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya”. *Jurnal* Vol.2 No.2 November 2012.
- Raharjo. Fandi. 2012. “Pengaruh Kesesuaian Prinsip Syariah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Interventing Pada Bank BPD Syariah”. *Skripsi* Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sukardi, Budi. 2012. “Kepatuhan Syariah (*Sharia Compliance*)”. *Jurnal* IAIN Surakarta.
- Tavib Junaedi, Achmad, Hadiwidjojo, Djumilah dan dkk. 2012. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah”. *Skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.

Wardayati, Siti Maria. 2011. "Implikasi Shariah Governance Terhadap Reputasi Dan Kepercayaan Bank Syariah". *Jurnal Walisongo* Vol.19 No 1 Mei 2011.

**Internet**

<http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2015/11/21/150831426/Ini.Penyebab.Bank.Syariah.Sulit.Berkembang>. Diakses 23 April pukul 15.00.

<http://mm.feb.ugm.ac/id/index.php/en/management-thought-index/2912>  
Diakses 12 Februari pukul 13.45.

<http://www.bprs-bdw.co.id>. Diakses 27 Maret 2017 pukul 05.30.

<http://www.harianjogja.com/baca/2016/08/02/perbankan-jogja-bprs-bdw-mampu-tumbuh-hingga-30-741643>. Diakses 19 April pukul 20.45.

<https://ekbis.sindonews.com/read/1176771/178/masyarakat-yogyakarta-cenderung-pilih-bprs-ketimbang-konvensional-1486118796>  
Diakses 01 Januari 2017 pukul 09.00.



**LAMPIRAN 1****KUESIONER PENELITIAN****Pengaruh Prinsip Syariah, Atribut Produk dan Pelayanan Terhadap  
Loyalitas Nasabah (Studi Kasus BPRS Bangun Drajat Warga)**

Kepada Yth.

Nasabah BPRS Bangun Drajat Warga

Di tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Yang mengajukan permohonan untuk pengisian kuesioner ini:

Nama : Evtiani

NIM : 13391063

Status : Mahasiswa Program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Manajemen Keuangan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Dengan Hormat,

Kuesioner ini diajukan untuk keperluan skripsi mengenai **“Pengaruh Prinsip Syariah, Atribut Produk dan Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada BPRS Bangun Drajat Warga)”**. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Sdra/I untuk mengisi kuesioner ini dengan penilaian secara objektif. Data yang anda isikan ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis penelitian semata. Atas bantuan dan partisipasinya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Peneliti

Evtiani

(LANJUTAN)

**Bagian A**

Berilah tanda silang (X) pada huruf yang mewakili jawaban Bapak/Ibu/Sdra/I.

1. Jenis kelamin:
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia anda saat ini:
  - a. 17-25 tahun
  - b. 26-30 tahun
  - c. 31-35 tahun
  - d. > 35 tahun
3. Pendidikan terakhir anda:
  - a. SD
  - b. SMP
  - c. SMA
  - d. Diploma I-IV
  - e. S1/S2/S3
4. Pekerjaan:
  - a. PNS
  - b. Pegawai Swasta
  - c. Wiraswasta
  - d. Pelajar/Mahasiswa
  - e. Lain-lain
5. Penghasilan anda per bulan:
  - a. <Rp 1.000.000
  - b. Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000
  - c. Rp 2.500.001 – Rp 5.000.000
  - d. >Rp 5.000.000
6. Berapa lama anda menjadi nasabah di BPRS Bangun Drajat Warga ?
  - a. 6 bulan – 1 tahun
  - b. 1 – 3 tahun

- c. 4 – 6 tahun
- d. >6 tahun

### Bagian B

Berilah tanda (V) pada kolom paling sesuai dengan jawaban anda.

Skala jawaban yang disediakan untuk menjawab pertanyaan adalah sebagai berikut:

- 1. Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2. Tidak Setuju (TS)
- 3. Netral (N)
- 4. Setuju (S)
- 5. Sangat Setuju (SS)

No.	Item- Item Pertanyaan	Jawaban Responden				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Prinsip Syariah</b>						
1	Sistem operasional BPRS Bangun Drajat Warga tidak mengandung unsur <i>riba</i> , <i>gharar</i> dan <i>maysir</i> dalam transaksi					
2	Menjalankan bisnis berbasis pada keuntungan bagi hasil yang halal di BPRS Bangun Drajat Warga					
3	BPRS Bangun Drajat Warga beroperasi sesuai amanah yang dipercaya oleh nasabah					
4	DPS berperan efektif dalam mengawasi produk atau layanan BPRS Bangun Drajat Warga					
5	Pengelolaan zakat, infaq dan shadaqoh yang amanah di BPRS Bangun Drajat Warga					



<b>Atribut Produk</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Manfaat produk yang ditawarkan BPRS Bangun Drajat Warga sesuai dengan harapan nasabah					
2	Kinerja produk yang diberikan BPRS Bangun Drajat Warga sesuai dengan harapan nasabah					
3	Produk BPRS Bangun Drajat Warga memiliki fitur yang sesuai dengan kebutuhan nasabah					
4	Produk yang ditawarkan BPRS Bangun Drajat Warga memiliki karakteristik tersendiri dibandingkan dengan produk BPRS lain					
5	BPRS Bangun Drajat Warga memiliki desain produk yang beragam					
6	BPRS Bangun Drajat Warga memiliki desain produk yang inovatif dari waktu ke waktu					
<b>Pelayanan</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Tersedianya peralatan penunjang transaksi yang memadai bagi nasabah, sehingga memberikan kemudahan nasabah dalam menggunakan jasa pada BPRS tersebut					
2	Tersedianya CCTV dapat meminimalisir kejahatan terjadi pada nasabah saat bertransaksi di BPRS					
3	Pelayanan yang diberikan tepat waktu sesuai dengan prosedur yang diberikan					
4	Pelayanan yang diberikan BPRS Bangun Drajat Warga sesuai dengan yang ditawarkan					
5	Karyawan BPRS Bangun Drajat Warga melayani nasabah dengan profesional					

6	Karyawan BPRS Bangun Drajat Warga mampu memberikan penjelasan kepada nasabah, sehingga mudah dipahami oleh nasabah					
7	BPRS Bangun Drajat Warga menyediakan akses untuk menyampaikan kritik dan saran					
8	BPRS Bangun Drajat Warga mempertimbangkan harapan nasabah					
9	Petugas satpam proaktif dalam menjaga keamanan BPRS, sehingga membuat nasabah aman dalam bertransaksi					
10	Penampilan karyawan BPRS Bangun Drajat Warga menarik, sopan, ramah, rapi dan islami					
<b>Loyalitas</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Nasabah melakukan transaksi secara teratur atau berulang di BPRS Bangun Drajat Warga					
2	Nasabah BPRS Bangun Drajat Warga tidak hanya menggunakan satu macam produk atau jasa					
3	Nasabah memberikan rekomendasi kepada pihak lain untuk menggunakan jasa BPRS Bangun Drajat Warga, untuk bertransaksi BPRS					
4	Nasabah tidak terpengaruh dengan adanya tawaran dari BPRS lain					

## LAMPIRAN 2

## DATA RESPONDEN

No	PS1	PS2	PS3	PS4	PS5	Total	ATI	AT2	AT3	AT4	AT5	AT6	Total	PI1	PI2	PI3	PI4	PI5	PI6	PI7	PI8	PI9	PI10	Total	L1	L2	L3	L4	Total			
1	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	4	4	25	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	45	4	4	4	4	16		
2	4	4	4	2	4	18	4	5	4	5	4	5	4	27	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	44	2	2	4	5	13	
3	4	3	4	4	3	18	3	4	3	4	4	4	4	22	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	43	4	3	4	3	14		
4	4	4	4	4	5	21	5	4	4	5	4	4	4	26	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	43	4	4	4	4	16		
5	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	5	4	26	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42	5	4	4	4	5	18	
6	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	3	14	
7	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	4	3	4	21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	37	3	3	4	4	4	14	
8	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	4	3	4	22	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	36	3	3	4	3	13		
9	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	4	23	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	37	3	4	3	3	13		
10	4	4	4	4	3	19	3	3	3	4	4	4	4	21	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	37	3	4	4	4	4	15	
11	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	5	4	4	28	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	47	4	4	5	5	5	18	
12	5	5	4	5	4	24	5	5	5	4	4	4	4	27	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46	5	5	5	4	4	19	
13	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	4	5	5	19	
14	5	4	5	4	5	23	4	5	5	4	4	4	4	26	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	46	5	4	4	4	4	17	
15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	16	
16	1	5	5	4	4	19	5	5	4	4	4	4	4	26	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	46	5	5	4	4	4	18	
17	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	5	4	4	4	4	17	
18	4	4	4	3	4	19	4	5	5	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	2	2	4	4	10	
19	5	5	4	4	4	23	5	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	46	5	4	5	5	5	19	
20	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	46	4	5	5	4	4	18	
21	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	42	4	5	5	5	5	19	
22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	4	19	
23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	37	4	4	4	4	4	16	
24	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	4	4	4	17	
25	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	16	
26	5	5	5	4	5	24	5	4	5	4	4	4	4	27	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	46	4	4	4	4	4	16	
27	4	4	5	4	4	21	5	4	5	4	4	4	4	26	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	45	4	3	4	4	4	15	
28	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	43	4	4	4	4	4	16	
29	4	5	5	3	4	21	5	4	4	4	4	4	4	26	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	45	5	5	5	5	5	20	
30	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	3	3	19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	3	15	
31	5	4	5	5	3	22	5	5	3	5	3	3	3	24	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	45	2	4	5	5	5	16	
32	5	5	5	4	4	23	4	5	4	2	2	2	2	20	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	36	3	3	4	3	3	13	
33	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	4	19	
34	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	20	
35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	5	4	5	4	4	18	
36	5	4	5	4	4	22	5	4	5	5	5	5	4	29	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48	5	5	4	4	4	18	
37	5	5	5	3	3	21	5	4	4	4	4	4	3	24	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	43	4	4	3	3	3	14	
38	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	3	3	18	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	3	3	3	3	13	
39	4	4	4	4	4	19	5	5	4	4	4	4	4	26	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44	5	4	4	4	4	17	
40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	48	5	4	5	4	5	19
41	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	47	5	5	4	5	5	19	
42	4	3	4	3	4	18	4	4	3	3	4	3	4	21	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	35	4	4	3	3	3	14	
43	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	44	4	4	4	4	4	16	
44	5	5	4	4	5	23	5	5	4	5	5	4	4	28	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	45	4	4	5	4	4	17	
45	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49	5	5	5	5	5	20	
46	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	4	4	27	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	47	5	5	5	5	5	20	
47	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47	5	5	5	5	5	20	
48	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	36	2	4	4	4	4	14	
49	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	20	
50	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	43	5	5	5	5	5	20	

## LANJUTAN

51	5	4	4	3	4	20	4	4	3	3	3	3	3	20	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	36	2	4	3	3	12
52	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49	5	4	4	4	17
53	4	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	4	5	4	18	
54	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	4	4	3	3	14
55	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	16
56	3	5	5	4	4	22	5	4	4	5	5	5	5	28	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48	5	5	4	3	17
57	5	5	5	4	4	23	5	5	3	2	5	4	24	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	42	5	4	2	5	16
58	4	4	4	3	3	18	5	5	5	4	4	4	27	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	46	5	4	4	5	18
59	4	4	4	3	3	18	5	5	5	4	4	4	27	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	44	4	4	5	5	18
60	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	45	5	5	5	4	19	
61	4	5	4	3	4	20	5	4	5	5	4	4	27	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	46	5	4	4	5	18
62	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	4	4	4	5	17
63	5	5	5	4	5	24	4	4	4	5	5	5	27	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	45	5	5	5	5	20	
64	5	5	5	4	3	22	3	5	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	43	5	5	5	5	20
65	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	43	4	4	4	4	16	
66	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	48	4	4	4	5	17
67	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	4	5	28	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	45	4	4	4	5	17
68	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	48	5	5	4	4	19
69	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	4	25	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	46	5	5	4	3	17
70	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	44	4	4	4	4	16
71	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	
72	5	5	4	4	5	24	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	
73	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	16	
74	5	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	
75	5	4	5	5	5	24	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	
76	5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	16	
77	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	44	4	4	4	4	16
78	5	4	4	4	5	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	
79	5	4	4	4	5	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	
80	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	16	
81	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	
82	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	
83	5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	
84	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	
85	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	16	
86	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	15	
87	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	
88	4	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	16	
89	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	16	
90	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	16	
91	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	16	
92	5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42	4	4	4	4	16
93	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	4	4	4	4	16
94	4	4	4	3	5	20	3	4	3	3	5	4	22	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38	4	3	3	3	13
95	4	3	4	3	4	18	3	2	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	16
96	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	
97	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48	4	4	4	4	17
98	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	5	5	28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	15
99	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	43	4	4	4	5	18
100	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	5	18

## LAMPIRAN 3

## UJI VALIDITAS

## Variabel Prinsip Syariah

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Prinsip Syariah	17.39	2.907	.473	.675
Prinsip Syariah	17.44	2.875	.671	.598
Prinsip Syariah	17.49	3.283	.446	.684
Prinsip Syariah	17.54	3.099	.453	.681
Prinsip Syariah	17.46	3.200	.376	.713

## Validitas Atribut Produk

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Atribut Produk	21.03	5.565	.615	.841
Atribut Produk	20.96	5.695	.603	.843
Atribut Produk	21.14	5.394	.684	.828
Atribut Produk	21.07	4.995	.727	.820
Atribut Produk	21.15	5.826	.619	.840
Atribut Produk	21.20	5.737	.652	.835

## Validitas Pelayanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pelayanan	38.75	11.415	.487	.841
Pelayanan	38.51	11.926	.515	.837
Pelayanan	38.55	11.434	.634	.827
Pelayanan	38.57	11.432	.647	.826
Pelayanan	38.42	11.083	.663	.824
Pelayanan	38.36	11.275	.651	.825
Pelayanan	38.66	12.065	.366	.851
Pelayanan	38.61	11.629	.533	.835
Pelayanan	38.66	11.432	.462	.844
Pelayanan	38.47	11.068	.589	.830

## Validitas Loyalitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Loyalitas	12.40	2.222	.564	.705
Loyalitas	12.42	2.428	.660	.651
Loyalitas	12.42	2.509	.582	.690
Loyalitas	12.41	2.729	.445	.760

## LAMPIRAN 4

## UJI RELIABILITAS

## Variabel Prinsip Syariah

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.719	5

## Variabel Atribut Produk

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	6

## Variabel Pelayanan

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	10

## Variabel Loyalitas

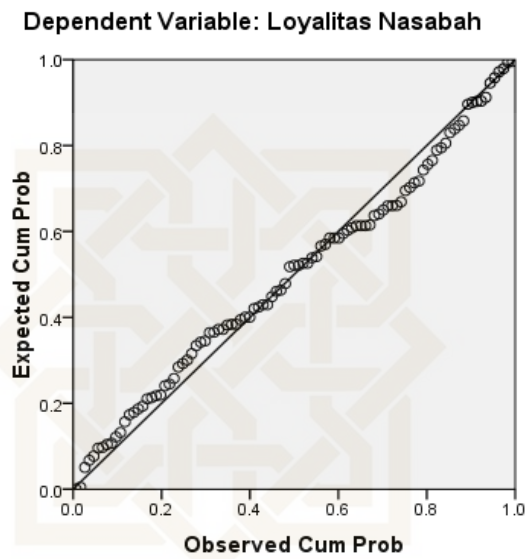
## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	4

LAMPIRAN 5

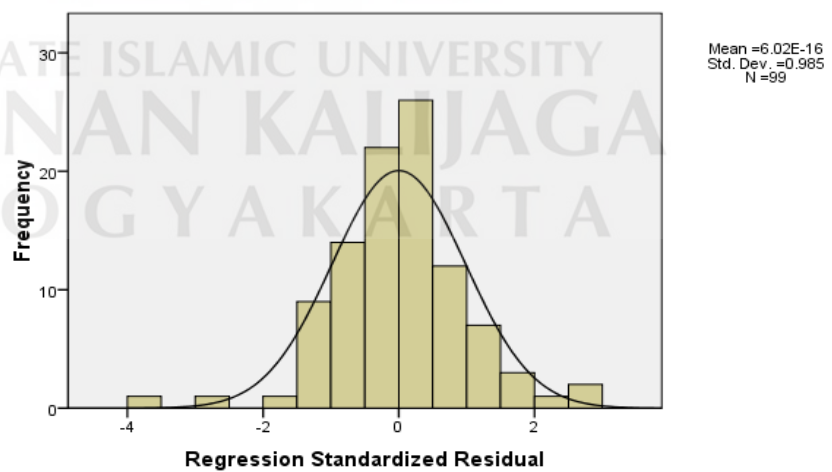
UJI NORMALITAS

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Histogram

Dependent Variable: Loyalitas Nasabah



(LANJUTAN)



**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.39374216
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.076
	Negative	-.059
Kolmogorov-Smirnov Z		.757
Asymp. Sig. (2-tailed)		.615
a. Test distribution is Normal.		

## LAMPIRAN 6

## UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.489E-16	1.803		.000	1.000		
	Prinsip Syariah	.000	.071	.000	.000	1.000	.777	1.288
	Atribut Produk	.000	.078	.000	.000	1.000	.441	2.267
	Pelayanan	.000	.057	.000	.000	1.000	.450	2.222

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

## LAMPIRAN 7

## UJI HETEROSKEDASTISITAS

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.489E-16	1.803		.000	1.000		
	Prinsip Syariah	.000	.071	.000	.000	1.000	.777	1.288
	Atribut Produk	.000	.078	.000	.000	1.000	.441	2.267
	Pelayanan	.000	.057	.000	.000	1.000	.450	2.222

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

## LAMPIRAN 8

## HASIL ANALISIS DATA

## Uji Koefisien Determinasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.716 <sup>a</sup>	.513	.497	1.41558

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Prinsip Syariah, Atribut Produk

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

## Uji Simultan (Uji F)

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	200.361	3	66.787	33.329	.000 <sup>a</sup>
	Residual	190.367	95	2.004		
	Total	390.727	98			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Prinsip Syariah, Atribut Produk

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## LANJUTAN

## Uji Parsial (Uji T)

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.763	1.803		-.423	.673		
	Prinsip Syariah	.105	.071	.120	1.479	.142	.777	1.288
	Atribut Produk	.123	.078	.169	1.572	.119	.441	2.267
	Pelayanan	.277	.057	.519	4.858	.000	.450	2.222

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

## LAMPIRAN 9

Tabel r untuk  $df = 51 - 100$ 

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

LAMPIRAN 10

BUKTI DOKUMENTASI



**LAMPIRAN 11**

**Surat Ijin Penelitian**







**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.bd@gmail.com  
Kantor Cabang Bantul : Jl. Jenderal Sudirman, No.79, Bantul Telp. (0274) 6460543 (Kompleks Balai Muslimin)  
Kantor Kas Ngipik : Jl. Manggisari, Baturetno, Banguntapan, Bantul Telp/Fax (0274) 373584  
Kantor Kas Sedayu : Jl. Raya Wates Km. 10, Argosari, Bantul Telp. (0274) 6498425

SURAT KETERANGAN  
NO: 164/BDW/Ops/V/2017

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Evtiani  
TTL : Gunungkidul, 14-09-1994  
No. Mhs : 13391063  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Manajemen Keuangan Syariah  
Universitas : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Telah melakukan tugas penelitian di PT. BPR Syari'ah Bangun Drajat Warga Yogyakarta sebagai syarat penulisan skripsi dengan judul :  
"Pengaruh Prinsip Syariah, Atribut Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus BPRS Bangun Drajat Warga)"

Yang dilaksanakan pada tanggal 06 Februari 2017 sampai dengan 08 April 2017.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 18 Mei 2017  
PT. BPR SYARI'AH BDW



Dana Suswati, SE  
Direktur Utama

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## LAMPIRAN 12

## CURRICULUM VITAE

**Data Pribadi**

Nama : Evtiani  
 Tempat, tanggal lahir : Gunungkidul, 14 September 1994  
 Jenis kelamin : Perempuan  
 Alamat tinggal : Jl. Garuda 08/40 Kepanjen  
 Jaranan Banguntapan Bantul  
 Alamat KTP : Munggur 03/10 Ngeposari Semanu Gunungkidul  
 No. telepon : 0818-0425-5878  
 Email : [evtiani1@gmail.com](mailto:evtiani1@gmail.com)  
 Status Marital : Belum Menikah  
 Jurusan : Manajemen Keuangan Syariah

**Riwayat Pendidikan dan Pelatihan****Jenjang Pendidikan Formal :**

Periode			Sekolah / Institusi / Universitas	Jurusan	Jenjang
2000	-	2007	MIN Munggur		SD
2007	-	2010	SMP N 1 Ponjong		SMP
2010	-	2013	SMA N 1 Karangmojo	IPA	SMA
2013	-	Sekarang	UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	Manajemen Keuangan Syariah	S1

**Pendidikan Non Formal / Training – Prestasi :**

Peserta Sharia Banking Training Center (2014)

**Pengalaman Organisasi**

2015- 2016 : Anggota Forum Studi Ekonomi Islam (ForSEI) UIN Sunan  
Kalijaga

