PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN NILAI NASABAH TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus Bank BPD DIY Syariah)

SKRIPSI

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

Oleh:
DIDIK KURNIAWAN
(08390135)

PEMBIMBING:

1. **JOKO SETYONO, SE, M. Si**
2. **H. M. YAZID AFANDI, M. Ag.**

**PRODI KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**
2013

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul: "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus BPD DIY Syariah)". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengestimasikan pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah, dan mengestimasikan kepuasan nasabah dalam memperkuat pengaruh hubungan antara kualitas layanan, produk, dan nilai nasabah terhadap loayalitas nasabah di Bank BPD Syariah Yogyakarta. Penelitian dilakukan di Bank BPD Syariah Yogyakarta. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah di Bank BPD Syariah Yogyakarta dengan subjek penelitian sebanyak 100 nasabah. Penelitian ini merupakan studi korelasional dengan metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling.* Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif dengan menggunakan bantuan komputer program *SPSS 19 for Windows.* Validitas data menggunakan rumus korelasi *Product Moment* dan *reliabilitas* menggunakan rumus *Cronbach Coeffisient Alpha.* Analisis data menggunakan regresi berganda dengan pemoderasil dengan tingkat keyakinan $\alpha = 5$ persen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien determinasi yang terlihat pada nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.632 yang berarti bahwa loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh variable independent yaitu, kualitas layanan, kualitas produk, nilai nasabah, $X_1.X_4$, $X_2.X_4$, $X_3.X_4$ sebesar 63,2 %, dan sisanya yaitu 37.8 % dijelaskan oleh variable lain yang tidak termasuk dalam model. Berdasarkan uji F secara simultan varibel layanan, produk, nilai nasabah, kepuasan, $X_1.X_4$, $X_2.X_4$, $X_3.X_4$ berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Secara parsial kualitas layanan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah, kualitas produk tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah, nilai nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah, kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai pemoderasi, kualitas produk tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas dengan pemoderasi kepuasan nasabah, dan nilai nasabah tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas dengan pemoderasi kepuasan nasabah. Oleh karena itu untuk meningkatakn loyalitas nasasabah perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk agar nasabah merasakan adanya kepuasan terhadap perbankkan itu sendiri yang nantinya akan menjadi loyal.

Kata Kunci: *kualitas layanan, kualitas produk, nilai nasabah, kepausan, loyalitas.*

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Didik Kurniawan

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Didik Kurniawan
NIM : 08390135
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank BPD DIY Syariah)**

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 02 Januari 2013

Pembimbing I

Joko Setyono, SE, M.Si
NIP. 19730702 200212 1 003

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Didik Kurniawan

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Didik Kurniawan
NIM : 08390135
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank BPD DIY Syariah)**

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 02 Januari 2013

Pembimbing II

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

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga FM-UINSK-BM-05-03/RO

PENGESAHAN SKRIPSI
Nomor : UIN.02/K.KUI-SKR/PP.009/312 /2013

Skripsi/Tugas akhir dengan judul: **"Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank BPD DIY Syariah)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh
Nama : Didik Kurniawan
NIM : 08390135
Telah dimunaqasyahkan pada : Kamis, 17 Januari 2013
Nilai Munaqasyah : A/B
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Tim Munaqasah

Ketua Sidang

Joko Setyono, SE, M.Si
NIP. 19730702 200212 1 003

Penguji I

Drs. A. Yusuf Khoiruddin, SE, MS.i
NIP. 19661119 199203 1 002

Penguji II

M. Kurnia Rahman Abadi, SE, MM
NIP. 19780503 200604 1 002

Yogyakarta, 23 Januari 2013
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Fakultas Syari'ah dan Hukum
Dekan

Noorhaidi Hasan, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D.
NIP. 19711207 199503 1 002

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Didik Kurniawan

NIM : 08390135

Program Studi : Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabh (Studi Kasus Pada Bank BPD DIY Syariah)**" adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan dipublikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkan dalam *foot note* atau daftar pustaka. Dan apabila dilain 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 Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 8 Zdulhijjah 1433 H
25 Oktober 2012 M

Mengetahui
Ka. Prodi Keuangan Islam

Drs. Slamet Khilmi, M.Si.
NIP. 19631014 1992031 002

Penyusun

Didik Kurniawan
NIM. 08390135

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan 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	Bâ’	b	be
ت	Tâ’	t	te
ث	Sâ’	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	je
ح	Hâ’	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khâ’	kh	ka dan ha
د	Dâl	d	de
ذ	Zâl	ż	zet (dengan titik di atas)
ر	Râ’	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	sâd	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	dâd	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	tâ’	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	zâ’	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	g	ge
ف	fâ’	f	ef
ق	qâf	q	qi
ك	kâf	k	ka
ل	lâm	l	`el
م	mim	m	`em
ن	nun	n	`en
و	wâwû	w	w

ه ء ي	hâ’ hamzah yâ’	h ’ Y	ha apostrof Ye

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

دة متعّد عدّة	Ditulis Ditulis	Muta‘addidah ‘iddah

C. Ta’ Marbutah Di Akhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis h

حكمة علة	ditulis Ditulis	Ḥikmah ‘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.

كرامةالأولياء	Ditulis	Karâmah al-auliyâ’

3. Bila ta’ marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t atau h.

زكاةالفطر	Ditulis	Zakâh al-fiṭri

D. Vokal Pendek

ـــــ		ditulis	A
فعل	fathah	ditulis	fa’ala
		ditulis	i
ـــــ	kasrah	ditulis	żukira
ذكر		ditulis	u
ـــــ	dammah	ditulis	yażhabu
يذهب			

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif	ditulis	â
	جاهلية	ditulis	jâhiliyyah
2	fathah + ya’ mati	ditulis	â
	تنسى	ditulis	tansâ
3	kasrah + ya’ mati	ditulis	î
	كريم	ditulis	karîm
4	dammah + wawu mati	ditulis	û
	فروض	ditulis	furûd

F. Vokal Rangkap

1	fathah + ya’ mati	ditulis	ai
	بينكم	ditulis	bainakum
2	fathah + wawu mati	ditulis	au
	قول	ditulis	qaul

G. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan Apostrof

اانتم	ditulis	a’antum
أعدت	ditulis	u‘iddat
لئنشكرتم	Ditulis	La’in syakartum

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "l".

القرآن	ditulis	al-Qur'ân
القياس	Ditulis	Al-Qiyâs

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

السماء	Ditulis	as-Samâ'
الشمس	Ditulis	Asy-Syams

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوي الفروض	Ditulis	Żawî al-furûd
أهل السنة	Ditulis	ahl as-sunnah

MOTTO

MULAILAH BELAJAR SESUATU DENGAN MAMBACA KARENA MEMBACA ADALAH DASAR PENGETAHUAN

HORMATILAH ORANGTUA DAN BELAJARLAH MEMPERTANGGUNGJAWABKAN IMPLIKASI PERILAKU KITA BAIK POSITIF MAUPUN NEGATIF

SEJARAH MERUPAKAN GURU YANG UTAMA

SEMUA DIKERJAKAN DENGAN SERSAN (SERIUS TAPI SANTAI) YANG PENTING BISA TERTAWA ☺

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini adalah salah satu wujud terimakasihku untuk
kedua orang tua,
Bapak Almarhum H. Jazuli dan Ibu Nasirah.
Doa dan harapanku semoga Allah SWT senantiasa
melimpahkan Rahmat dan Hidayah Nya kepada mereka.
Amien.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt. yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah (Studi Kasus Pada Bank BPD DIY Syariah)" Karya ilmiah ini disusun dan diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam ilmu Ekonomi Islam.

Selama proses penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, banyak pihak yang memberikan masukan dan bantuan termasuk juga memberikan fasilitas sehingga penyusunan skripsi ini berjalan lancar. Karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada.

1. Prof. DR. Musa Asy'arie selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. DR. Noorhaidi Hasan, MA., M.Phil,, Ph.D., selaku dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Pimpinan Bank BPD DIY Cabang Syariah yang telah memberikan berbagai kemudahan dalam proses pengumpulan data skripsi ini.
4. Drs. Slamet Khilmi, M.Si., selaku Ketua Program Studi Keuangan Islam.
5. H. M. Yazid Afandi, M. Ag. selaku pembimbing akademik.

6. Joko Setyono, SE, M.Si. dan H. M. Yazid Afandi, M. Ag. Selaku pembimbing satu dan pembimbing dua, yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penulisan skripsi.
7. Segenap Dosen dan karyawan khususnya di bagian tata usaha Prodi Keuangan Islam dan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Ucapan terimakasih terdalam untuk Ibu tercinta ibu Nasirah dan nenek tercinta nenek Hasanah yang selalu memberikan doa, perhatian, masukan, dan dukungan.
9. Kakak Hasan, Hairuddin, Hasbullah, Mohtar dan Hefdah yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Mas Igor yang telah meluangkan waktunya untuk mengajarkan program SPSS 19.
11. Neng *Anyabill* yang telah memberikan ide-ide cemerlang dalam proses awal penulisan skripsi.
12. Teman-teman di kosan BEKECOT yang selalu memberikan hiburan dan gangguan dalam proses skripsi ini.
13. Team Futsal KUI 2008 dan Team Futsal BEKECOT yang menjadi tempat hiburan serta membentuk kumpulan mahasiswa dengan penuh prestasi.
14. Alumni MA SUMPA 2008 yang telah memberikan hiburan dan dukungan setiap hari Jumat di Wisma paman sam gowok yogyakarta.

15. Seluruh teman-teman di Prodi KUI angkatan 2008 dan 2010 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas pertemanan dan kegembiraan dalam proses perkuliahan.
16. Semua pihak-pihak yang telah membantu secara tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mohon maaf apabila banyak terdapat kesalahan dan kekhilafan dalam penulisan skripsi ini dan berharap semoga skripsi ini menjadi bahan bacaan yang bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 09 Zdulhijjah 1433 H
25 Oktober 2012 M

Penulis

Didik Kurniawan
08390135

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
ABSTRAK ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI iii
HALAMAN PENGESAHAN v
HALAMAN PERNYATAAN vi
PEDOMAN TRANSLITERASI vii
MOTTO xi
HALAMAN PERSEMBAHAN xii
KATA PENGANTAR xiii
DAFTAR ISI xvi
DAFTAR TABEL xix

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Pokok Masalah 6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 6
D. Sistematika Pembahasan 7

BAB II LANDASAN TEORI 9
A. Landasan Teori 9
1. Perilaku Konsumen 9
2. Kualitas Layanan 13
3. Kualitas Produk 19
4. Nilai Nasabah 23
5. Kepuasan Nasabah 24
6. Loyalitas Nasabah 27
B. Telaah Pustaka 28
C. Kerangka Teori 31
D. Hipotesa 33

BAB III METODE PENELITIAN 37
A. Populasi dan Sampel 37
B. Jenis dan Sumber Data 39
C. Instrumen Penelitian 40
D. Teknik Analisa Data 47
E. Analisis Regresi Linear Berganda dengan Moderasi 56
F. Uji Hipotesa 56

BAB IV PEMBAHASAN 59
A. Hasil Uji Instrumen Penelitian 59
B. Analisis Kuantitatif 67
C. Pembahasan 89

BAB V PENUTUP 103
A. Kesimpulan 103
B. Saran 104

DAFTAR PUSTAKA 105
LAMPIRAN-LAMPIRAN 107

DAFTAR TABEL

Tabel 3.7 Hasil Validitas Intrumen Kualitas Layanan 50

Tabel 3.8 Hasil Validitas Instrumen Kualitas Produk 51

Tabel 3.9 Hasil Validitas Instrumen Nilai Nasabah 51

Tabel 3.0 Hasil Validitas Instrumen Kepuasan Nasabah 52

Tabel 3.1 Hasil Validitas Intrumen Loyalitas Nasabah 52

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden 60

Tabel 4.3 Usia Responden 61

Tabel 4.4 Pendidikan Responden 63

Tabel 4.5 Pekerjaan Responden 64

Tabel 4.6 Pendapatan Responden 65

Tabel 4.7 Lama Menabung Responden 66

Tabel 4.8 Uji Normalitas 68

Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas 69

Tabel 4.10 Uji Heteroskedastisitas 70

Tabel 4.11 Uji Linearitas 71

Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) 82

Tabel 4.23 Uji F 84

Tabel 4.24 Uji t 85

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi membuat pelaku bisnis merasakan adanya persaingan yang semakin ketat. Sudah menjadi kewajiban pelaku bisnis untuk mendapatkan keunggulan bersaing sehingga dapat memenangkan persaingan tersebut. Pelaku bisnis wajib memperhatikan pengaruh dari kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen ini memegang peranan yang sangat penting dalam kesuksesan dari sebuah perusahaan untuk dapat bersaing yang nantinya akan menciptakan nilai loyalitas yang tinggi juga dimata para konsumennya. Kepuasan konsumen akan menjadi pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi kearah pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga menjadi sumber keunggulan daya saing berkelanjutan. Dari perspektif konsumen, banyak keluhan dan hak-hak konsumen diabaikan menyangkut harga yang terlalu tinggi, pelayanan yang lambat dan tidak ramah, promosi yang merugikan, serta rendahnya kualitas produk dan jasa. Perbedaan antara harapan dengan kenyataan yang diperoleh konsumen ini, bila tidak diantisipasi dengan baik oleh pengusaha akan menjadi bumerang bagi pengusaha itu sendiri.

Dalam jangka panjang, loyalitas pelanggan menjadi tujuan bagi perencanaan pasar strategik.[1] Selain itu juga dijadikan dasar untuk pengembangan usaha yang berkelanjutan, yaitu keunggulan yang dapat

[1] Philip Kotler, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control,9th ed*.. Engelwoods Cliffs, (New Jersey : Prentice-Hall Inc, 1997), hlm. 56.

direalisasikan melalui upaya-upaya pemasaran. Loyalitas pelanggan secara positif mempengaruhi laba perusahaan melalui efek pengurangan biaya dan penambahan pendapatan per pelanggan. Dengan mempertahankan loyalitas pelanggan, maka biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelanggan lebih sedikit dari pada memperoleh satu pelanggan yang baru.

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat, banyak berdiri lembaga atau perusahaan bahkan atas nama individu menjalankan bisnis jasa. Semakin banyak pesaing, maka semakin banyak pilihan bagi konsumen. Bagi perusahaan yang tidak begitu memperhatian kualitas layanan dan kualitas produk yang di tawarkan maka segera akan ditinggalkan pelanggannya.

Begitu pula yang terjadi pada perkembangan perbankkan di indonesia. Nasabah semakin mempunyai banyak pilihan untuk memanfaatkan jasa bank. Apabila pelayanan suatu perbankkan dirasa kurang memuaskan nasabah, maka secara tidak langsung nasabah akan berpaling dan pindah pada lembaga pebankkan yang lain.

Sebagai usaha mempertahankan nasabah, bank harus bisa memilih mana bentuk kebijakan maupun teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal tersebut akan mempengaruhi ketepatan, keakuratan, kemampuan, dan kecepatan bank dalam memberi pelayanan terhadap nasabah. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan mencerminkan baik tidaknya bank tersebut di mata nasabah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mendongkrak

pangsa pasar suatu perbankan dan juga perusahaan lain yang bergerak dibidang jasa adalah kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui kepuasan konsumen kita dapat melihat dari perilaku konsumen itu sendiri. Perilaku konsumen dapat didefinisikan sebagai kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa-jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penetuan kegiatan-kegiatan tersebut.[2]

Selanjutnya yang bisa mendongkrak pangsa pasar suatu perbankkan dan juga perusahaan lain yang bergerak di bidang jasa adalah kualitas produk. *Adrian Payne* mendefenisikan kualitas produk adalah suatu bentuk dengan nilai kepuasan yang kompleks.[3] Nasabah membeli jasa perbankan untuk menyelesaikan masalah dan nasabah memberikan nilai dalam proporsi terhadap kemampuan layanan untuk melakukan hal tersebut. Nilai yang diberikan berhubungan dengan benefit atau keuntungan yang akan diterimanya. Kualitas prooduk perbankan didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan nasabah, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memnuhi harapan nasabah tersebut.

Faktor selanjutnya yang dapat mendongkrak pangsa pasar dalam dunia perbankkan sehingga menimbulkan kepuasan kepada para nasabahnya adalah nilai bagi nasabah. *Kent monroe* mendefinisikan nilai bagi nasabah

---

[2] Basu Swastha, *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen,* (Yogyakarta: BPFE, 2000), hlm. 10.

[3] Adrian Payne, *The Essence Of Service Marketing,* (New Jersey: Prentice Hall.Inc, 1993), hlm. 24.

adalah *tradeoff* antara persepsi nasabah terhadap kualitas, manfaat produk dan pengorbanan yang dilakukan lewat pengorbanan yang dibayar.[4] Sebuah perbankan dikatakan mempunyai nilai yang tinggi dimata nasabah apabila mampu memberikan kualitas, manfaat dan pengorbanan yang seminimal mungkin kepada para nasabahnya.

Layanan yang baik dalam sebuah perbankan akan memberikan kepuasan terhadap nasabah itu sendiri, begitu pula kualitas produk yang ditawarkan bank kepada nasabahnya yang banyak memberikan mafaat dalam setiap kegiatan transaksinya. Serta nilai bagi nasabah terhadap perbankan itu sendiri akan meningkatkan kepuasan yang nantinya bisa menjadi loyalnya seorang nasabah terhadap perbankan itu sendiri. Oleh karenanya, sebuah perbankan harus memperhatikan masalah kepuasan nasabahnya. Karena dalam menciptakan kepuasan nasabah terhadap suatu perusahaan itu tidak mudah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rahmat Hidayat, dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan, Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri".[5] Hasil penelitian dengan variabel kualitas layanan, produk, dan nilai nasabah tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah tanpa melewati kepuasan nasabah. Hasil ini menunjukkan bahwasanya seorang nasabah untuk menjadi loyal harus merasakan kepuasan terlebih dahulu terhadap kualitas layanan ataupun

[4] Kent Monroe, *Making Profitable Decision*, (New York: Mc Graw Hill, 2002), hlm. 46

[5] Rahmat Hidayat, Pengaruh Kualitas Layanan, Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri", Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, (2009), hal. 62

produk yang diberikan oleh pihak perbankan. Berdasarkan penelitian tersebut diambil sebagai rujukan bahwa kualitas layanan, kualitas produk dan nilai nasabah berpengaruh positif siginifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

Bank BPD DIY Syariah menjadi salah satu Bank yang dijadikan nasabah untuk melakukan pembiayaan maupun transaksi lainnya. Dengan tingkat persaingan antar Bank yang semakin ketat serta didukung keunggulan-keunggulan yang dimiliki antar Bank, mendorong Bank BPD DIY Syariah untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan kualitas produk, menciptakan kepercayaan bagi nasabahnya sehingga diharapkan nasabah akan mendapat kepuasan dan pada akhirnya nasabah akan menjadi loyal.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui kualitas layanan, kualitas produk, dan nilai bagi nasabah dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah. Dalam jangka pajang loyalitas nasabah dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi pemasaran jasa perbankan, sehingga penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dengan memberi judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN NILAI NASABAH TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS BANK BPD DIY SYARIAH)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar bekang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kualitas Layanan, kualitas produk, dan nilai nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah?
2. Apakah kepuasan nasabah dapat memperkuat pengaruh hubungan antara kualitas layanan, kualitas Produk dan nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengestimasikan atau menaksir besar pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah.
2. Untuk mengestimasikan kepuasan nasabah dalam memperkuat pengaruh hubungan antara kualitas layanan, kualitas produk, dan nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti sebagai sarana untuk dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan, dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dalam penelitian ini, dan untuk melengkapi penelitian sebelumnya.
2. Bagi pembaca dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya dan sebagai bahan bacaan yang bermanfaat.

3. Bagi pihak BPD DIY Syariah dapat digunakan untuk bahan pertimbangan dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan menggambarkan alur pemikiran penulis dari awal hingga kesimpulan akhir. Sistematika pembahsan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahaluan. Dalam bab ini berisi pendahuluan yang merupakan landasan awal dalam melakukan penelitian dan sebagai acuan dalam penelitian. Bab ini meliputi latar belakang masalah yang mengurai alasan dan motivasi penelitian, selanjutnya rumusan masalah sebagai inti dari penelitian, kemudian dilanjutkan dengan tujuan dan kegunaan penelitian untuk mengetahui urgensi penelitian. Sebagai penutup dalam bab pertama ini diakhiri dengan sistematika pembahasan untuk mengetahui arah penulisan dalam penelitian ini.

Bab II Landasan teori. Bab ini berisi telaah pustaka yang dijadikan sebagi referensi. Selain itu, dalam bab ini juga berisi tentang teori-teori yang mendasari penelitian ini, mencakup teori mengenai perilaku konsumen, kualitas layanan, kualitas produk, nilai nasabah, kepuasan dan loyalitas nasabah. Sebagai penutup bab ini diakhiri dengan hipotesis penelitian yang akan diuji kebenarannya.

Bab III Metode Penelitian. Bab ini berisi tentang gambaran cara atau teknik yang akan digunakan dalam penelitian. Cara atau teknik ini meliputi

uraian tentang gambaran kondisi subjek dan objek penelitian, penentuan sampel, peralatan atau perangkat yang digunakan, baik dalam pengumpulan data maupun analisis data.

Bab IV Analisis data dan pembahasan. Bab ini merupakan inti penelitian yang berisi interpretasi terhadap hasil pengolahan data dengan menggunakan teori-teori.

Bab V Penutp. Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran atau hasil penelitian yang ditujukan kepada berbagai pihak serta keterbatasan peneliti atas penelitian yang dilakukan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian model (Uji F) dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan, kualitas produk, nilai nasabah, X1X4, X2X4, dan X3X4 secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.
2. Berdasarkan hasil pengujian model (Uji t) dapat disimpulkan bahwa :
   a. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah tidak terbukti.
   b. Kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah tidak terbukti.
   c. Nilai nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah terbukti.
   d. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas dengan pemoderasi kepuasan nasabah terbukti.
   e. Kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan pemoderasi kepuasan nasabah tidak terbukti.
   f. Nilai nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan pemoderasi kepuasan nasabah tidak terbukti.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas maka disampaikan beberapa saran yaitu :

1. Hasil penelitian menyatakan bahwa masih rendahnya kualitas layanan, kualitas produk, nilai nasabah, kepuasan dan loyalitas nasabah di Bank BPD Syariah Yogyakarta mengindikasikan bahwa masih kurang terpenuhinya keinginan nasabah terhadap Bank BPD Syaraiah Yogyakarta. Tingkat ketersediaan alat, ketanggapan karyawan, kurangnya emphty karyawan, kurangnya kenyamanan di ruang tunggu menyebabkan nasabah mempunyai tingkat kepuasan dan loyalitas yang rendah. Sehingga sebaiknya bagi Bank BPD Syariah Yogyakarta memperbaiki sarana fisik dan non fisik seperti melakukan pelatihan karyawan dan perbaikan sarana prasarana untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada,
2. Kurangnya indikator dalam variabel di kuesioner menyebabkan peneliti kurang dapat menggali apa yang akan di cari. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan lebih menyempurnakan alat ukur supaya dapat menjawab apa yang akan di cari dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Al-quran dan Al-hadis

Departemen Agama, *Al-quran dan Terjemahannya* (Revisi Terbaru), Semarang : Cv. Asy Syifa', 2000

Qhardawi, Yusuf, 1988, Sunnah Rosul : *Sumber Pengetahuan dan Peradaban*, Jakarta : Gema Insani Pres.

Buku dan Literatur

Agus Widarjono, 2005, *Ekonometrika Teori dan Aplikasi untuk Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: Ekonisia.

Payne, Adrian, 1993, *The Essence Of Service Marketing*, New Jersey: Prentice Hall.Inc

Ferdinand, A.T, 2006, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Desertasi,* Semarang: BP UNDIP.

Ghazali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisa Multivariate dengan program SPSS*, Semarang: BP. UNDIP

Hadi, Syamsul dan Widyarini, 2009, *Metodelogi Penelitian Untuk Manajemen dan Akuntansi*, Yogakarta : Ekonisia

James F. Angel dkk, 1994, *Perilaku Konsumen,* Jilid I, Alih bahasa F.X. Budiyanto, Jakarta: Binarupa Aksara.

Kotler, Philip, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control,9th ed*..

Kotler, Pilhip dan Kevin Lane, 2007, *Manajemen Pemasaran,* Edisi Kedua Belas, Jilid 1, Jakarta : PT. Indeks.

Kotler, Philip, A.B Susanto. 2000, *Manajemen Pemasaran Analisis,Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian,* Jilid 1, Jakarta: Salemba Empat

Kotler, Philiph, 1997, *Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*, Edisi Kedelapan, Buku Satu, Jakarta: Salemba Empat.

Monroe, Kent, 2002, *Making Profitable Decision*, New York: Mc Graw Hill

Rahman, Afzalur, 1995, *Doktrin Ekonomi Islam,* Jilid 2, Yogyakarta: PT. Dhana Bakti Wakaf.

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

Swastha, Bayu, 2000, *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE

Sudarsono, Heri, 2002, *Konsep Ekonomi Islam, Suatu Pengantar* , Yogyakarya: Ekonisia.

Subagyo, Pangsetu ,2005, *Statistik Induktif,* Yogyakarta : BPFE

Supranto, J. (2008), *Statistik: Teori dan Aplikasi*, Edisi ketujuh, Jakarta: Erlangga.

Tjiptono, Fandi dan Chandra, 2005, *servis, Kuality and Satisfaction*, edisi pertama, Yogyakarta: Andi Offest.

Tjiptono, Fandi, 2000, *Manajemen Jasa*, Edisi II, Yogyakarta: Andi Offest.

Ujang, Sumarwan, Dr. Ir. M.Sc. 2004, *Perilaku Konsumen:Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran,* Bogor Selatan: PT.Ghalia Indonesia dengan MMA-IPB.

Jurnal, Skripsi dan Tesis

Sasono, Eko, *Anlisis Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan dan Pengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Bank Syariah di Jawa Tengah dan DIY*, Skripsi Universitas Islam Indonesia, 2009.

Novel, Fatrio, *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah,* Tesis UNDIP Semarang, 2006. Skripsi dipublikasikan

Hidayat, Rahamat, 2009, *Pengaruh Kualitas Layanan, Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.

Putro, Rizki Fajar Kusumo, 2009, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Seabagai Pemdiasi*, Skripisi Unversitas Sebelas Maret Surakarta dipubilkasikan.

Supriyatmini, Tuti, 2005, *Pengaruh kualitas layanan Terhadap Loyalitas nasabah Pada Baitul Mal Wattamwil (BMT)* KAFAH *Semarang*, Semarang: Unnes.

Website

http://www.dakwatuna.com/hukum-Islam, *Hukum Islam,* akses 20 mei 2012.

http://mitrariset.blogspot.com/2008/10/*Pengukuran-Kepuasan-Konsumen*.html.

Supriyatmi, *Loyalitas Pelanggan,* http://ymanajemen.wordpress.com/2008/01/18/ definisiloyalitas- pelanggan, di akses tgl 29 agustus 2012.

LAMPIRAN

LAMPIRAN I

Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah
(Studi Kasus Bank BPD DIY Syariah)

Sebelumnya peneliti sampaikan maaf karena sudah mengganggu waktu saudara/i, saya mengharapkan kesediaan saudara/i untuk mengisi data kuesioner. Informasi yang anda berikan sangat berarti bagi penelitian ini, oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kesediaan saudara/i untuk mengis kuesioner dengan sebenar-benarnya, atas bantuan saudara/i peneliti ucapkan banyak terima kasih.

Peneliti

Didik Kurniawan

Bagian A
Berilah tanda silang **(X)** pada huruf yang mewakili jawaban saudara.

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 saudara?
   a. SD
   b. SMP
   c. SMA
   d. D3
   e. S1/S2/S3
4. Pekerjaan saudara?
   a. PNS
   b. Pegawai Swasta
   c. Wiraswasta
   d. Pelajar / Mahasiswa
   e. Lain-lain
5. Pendapatan saudara dari profesi saudara setiap bulan (*rata- rata 3bulan terakhir)*?
   a. < 1000.000
   b. 1000.000 – 2.500.000
   c. 2.500.000 - 5000.000
   d. > 5000.000

6. Sudah berapa lama anda menjadi nasabah tabungan BRI Syariah KC yos Sudarso Yogyakarta?
   a. < 1 tahun
   b. 1 – 2 tahun
   c. 2 – 3 tahun
   d. > 3 tahun

Bagian B

Berilah tanda (٧) pada kolom yang paling sesuai dengan jawaban Anda!

Skala jwaban 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)

A. Kualitas Layanan

1. Kehandalan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Layanan yang diberikan sesuai dengan yang dipromosikan					
2	Kesiapan karyawan dalam menangani nasabah					
3	Kecepatan karyawan dalam menangani nasabah					

2. Jaminan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan mempunyai pengetahuan dalam menjawab pertanyaan nasabah					
2	Keterampilan karyawan dalam bekerja					
3	BPD DIY Syariah memberikan informasi yang lengkap					

3. Bukti Fisik

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Letak lokasi BPD DIY Syariah strategis					
2	Ruang dan fasilitas yang memadai					
3	Keramahan karyawan dalam melayani nasabah					

4. Empati

No	Pernyataan	S	SS	N	TS	STS
1	Kemampuan karyawan BPD DIY Syariah berkomunikasi dengan baik kepada nasabah					
2	BPD DIY Syariah memiliki jam operasi yang sesuai dengan nasabah					
3	BPD DIY Syariah mempunyai karyawan yang mempunyai perhatian personel kepada nasabah					

5. Ketanggapan

No	Pernyataan	S	SS	N	TS	STS
1	Karyawan BPD DIY Syariah tidak pernah sibuk dalam merespon keluhan nasabah					
2	Prosedur pelayan yang mudah dan jelas					
3	Karyawan BPD DIY Syariah memberikan panduan pengoperasian layanan					

B. Kualitas Produk

No	Pernyataan	S	SS	N	TS	STS
1	BPD DIY Syariah memiliki produk-produk perbankan yang beragam					
2	Persentase nisbah bagi hasil produk BPD DIY Syariah tinggi					
3	Produk BPD DIY Syariah memliki fitur fitur atau keuntungan					
4	Tidak ada sistem riba dalam setiap pembiayaan					
5	Pelaksanaan pembiayaan sesuai dengan prosedur yang disepakati antar bank dan nasabah					

C. Nilai Nasabah

No	Pernyataan	S	SS	N	TS	STS
1	Nasabah mendapatkan kemudahan bertransaksi dengan pelayanan BPD DIY Syariah					
2	Manfaat jasa yang diberikan BPD DIY Syariah sesuai harapan nasabah					
3	Nasabah merasakan keamanan bertransaksi dengan pelayanan BPD DIY Syariah yang baik					

D. Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	S	SS	N	TS	STS
1	Layananan yang diberikan karyawan sesuai harapan nasabah					
2	Kualitas layanan BPD DIY Syariah yang baik					
3	Pelayanan BPD DIY Syariah yang cepat					

E. Loyalitas Nasabah

No	Pernyataan	S	SS	N	TS	STS
1	Merekomendasikan BPD DIY Syariah kepada orang lain					
2	Keinginan untuk tidak berpindah ke bank syariah lain					

LAMPIRAN II

Terjemahan Ayat Al Quran

No	Hal	FN	Terjemahan
1	11	3	Sesungguhnya pemboros-pemboros itu adalah Saudara-saudara syaitan dan syaitan itu adalah sangat ingkar kepada Tuhannya.
2	12	4	Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu[287]; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.
3	17	11	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[246]. Kemudian apabila kamu Telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.
4	18	12	Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, Maka Sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik[839] dan Sesungguhnya akan kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang Telah mereka kerjakan.

LAMPIRAN III

DATA HASIL PENELITIAN

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	Kualitas Layanan
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	49
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	50
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
7	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	48
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	43
9	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	48
10	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	51
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44
12	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	55
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	44
14	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	40
15	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	48
16	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	48
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	51
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	49
20	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	52
21	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	53
22	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	40

23	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
24	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	50
26	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	53
27	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	40
28	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	42
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	47
30	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	47
31	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	42
32	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	55
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	46
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	49
36	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	50
37	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	51
38	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	43
39	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	47
40	3	4	3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	43
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	43
42	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	45
43	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	44
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	40
45	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	51
46	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	45
47	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	45
48	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	54
49	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
50	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44

51	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	56
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
54	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	49
55	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
56	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	48
57	4	4	4	4	2	2	4	2	4	3	2	3	3	2	2	45
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	44
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	49
61	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	51
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	44
63	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	55
64	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	41
65	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	40
66	3	3	4	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	42
67	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	48
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	51
70	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	52
71	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	53
72	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	52
73	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	40
74	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
75	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	50
77	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	53
78	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	40

79	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	42
80	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	52
81	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	46
82	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	48
83	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	45
84	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	47
85	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	49
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	44
87	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	46
88	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	45
89	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	43
90	2	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	43
91	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	41
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	48
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	44
94	2	2	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	46
95	4	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	42
96	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	40
97	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	41
98	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	46
99	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	48
100	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	46

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total Kualitas Produk	X3.1	X3.2	X3.3	Total Nilai Nasabah
3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
3	3	3	3	2	14	2	1	1	4
3	3	3	2	4	15	3	3	3	9
4	4	3	3	3	17	4	3	2	9
3	3	3	3	3	15	3	2	2	7
3	3	3	3	3	15	3	2	3	8
3	3	3	2	2	13	3	3	3	9
3	2	2	2	2	11	2	2	2	6
3	3	3	3	3	15	3	3	2	8
3	4	3	3	3	16	3	3	4	10
3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
4	3	3	3	4	17	4	4	3	11
3	3	3	2	3	14	3	3	3	9
2	3	3	3	3	14	3	2	2	7
3	4	3	3	3	16	3	3	3	9
3	3	3	3	4	16	3	3	2	8
3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
3	3	3	3	4	16	3	3	4	10
3	4	3	3	3	16	3	3	3	9
3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
3	4	3	3	3	16	3	3	3	9
2	3	3	3	3	14	2	3	2	7

3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
3	3	3	3	3	15	4	3	3	10
3	3	3	3	4	16	4	4	3	11
3	4	3	3	4	17	4	4	4	12
2	3	3	3	3	14	4	4	2	10
3	3	3	4	3	16	4	3	3	10
3	4	3	3	4	17	4	4	3	11
3	4	3	2	3	15	4	4	3	11
2	2	2	2	2	10	3	3	3	9
4	4	4	3	4	19	4	4	4	12
3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
3	4	3	4	3	17	3	3	3	9
4	4	3	3	4	18	3	3	3	9
4	4	3	3	3	17	2	3	3	8
3	4	3	3	4	17	3	3	3	9
3	3	2	3	2	13	2	2	2	6
3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
2	2	3	3	2	12	2	2	2	6
3	2	2	3	2	12	2	2	2	6
3	2	2	3	2	12	2	2	2	6
2	2	2	3	2	11	3	2	2	7
3	3	1	1	1	9	2	2	1	5
3	3	3	3	4	16	3	3	3	9

3	3	2	3	3	14	2	2	3	7
3	3	3	3	2	14	3	3	3	9
3	4	3	3	4	17	4	3	4	11
3	3	3	3	3	15	3	2	3	8
3	3	3	3	3	15	3	2	3	8
4	3	3	3	4	17	4	4	4	12
3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
3	3	2	3	4	15	3	3	3	9
3	3	2	3	2	13	2	3	3	8
3	3	3	3	3	15	3	4	3	10
4	2	2	3	2	13	3	3	2	8
3	3	3	2	2	13	3	3	3	9
3	3	3	2	3	14	3	3	3	9
3	3	3	3	4	16	3	3	3	9
3	4	3	3	3	16	3	3	4	10
3	3	3	3	3	15	3	2	2	7
4	3	3	3	4	17	4	4	3	11
3	3	3	2	3	14	3	3	3	9
2	3	3	3	3	14	3	2	2	7
3	4	3	3	3	16	3	2	2	7
3	3	3	3	4	16	3	3	2	8
3	3	3	3	3	15	3	3	3	9

3	3	3	3	4	16	3	3	4	10
3	4	3	3	3	16	3	3	3	9
3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
3	4	3	3	3	16	3	3	3	9
2	3	3	3	3	14	2	3	2	7
3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
3	3	3	3	4	16	4	3	3	10
3	4	3	3	4	17	3	3	4	10
2	3	3	3	3	14	3	2	2	7
3	3	3	4	3	16	3	3	2	8
3	4	3	3	4	17	3	3	3	9
3	4	3	2	3	15	3	2	2	7
4	3	4	3	3	17	3	3	3	9
4	3	2	3	2	14	3	2	2	7
4	3	2	2	3	14	3	2	2	7
3	3	3	3	4	16	3	3	2	8
3	3	3	2	3	14	2	2	2	6
4	4	2	4	2	16	4	2	2	8
3	3	4	3	2	15	3	2	2	7
3	3	3	2	3	14	2	2	2	6
4	4	3	2	3	16	3	2	2	7
3	3	3	2	2	13	2	2	1	5

3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
3	3	2	2	2	12	2	2	1	5
3	4	4	3	3	17	3	2	2	7
3	3	3	3	3	15	2	2	2	6
4	3	3	3	4	17	2	2	1	5
4	4	3	3	3	17	2	2	1	5
4	4	4	4	3	19	3	3	3	9
4	4	4	4	3	19	2	3	3	8
4	4	4	4	4	20	3	3	3	9

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Total Kepuasan Nasabah	Y2.1	Y2.2	Total Loyalitas Nasabah	X1.X4	X2.X4	X3.X4
3	3	3	9	4	4	8	405	135	81
3	2	2	7	2	2	4	280	98	28
4	4	4	12	4	4	8	588	180	108
4	4	3	11	4	4	8	550	187	99
2	2	1	5	2	2	4	225	75	35
2	3	2	7	3	2	5	322	105	56
4	4	3	11	4	3	7	528	143	99
3	2	2	7	2	2	4	301	77	42
3	3	2	8	3	3	6	384	120	64
4	4	4	12	4	4	8	612	192	120
4	4	3	11	2	2	4	484	165	99
3	3	3	9	4	4	8	495	153	99
4	4	3	11	3	3	6	484	154	99

3	3	2	8	3	2	5	320	112	56
3	3	4	10	3	3	6	480	160	90
3	3	3	9	3	3	6	432	144	72
4	4	3	11	3	3	6	495	165	99
3	3	3	9	4	4	8	459	144	90
2	1	1	4	4	3	7	196	64	36
3	3	3	9	4	4	8	468	135	81
3	3	2	8	4	4	8	424	128	72
4	4	3	11	3	2	5	440	154	77
4	4	4	12	3	3	6	552	180	108
3	3	3	9	3	3	6	423	135	90
2	2	1	5	4	4	8	250	80	55
3	3	3	9	4	4	8	477	153	108
4	3	2	9	3	3	6	360	126	90
3	4	3	10	3	3	6	420	160	100
3	3	3	9	4	4	8	423	153	99
3	3	3	9	4	4	8	423	135	99
2	2	2	6	4	3	7	252	60	54
3	3	3	9	4	4	8	495	171	108
3	2	2	7	3	2	5	315	105	63
3	3	2	8	3	3	6	368	136	72
3	3	3	9	4	4	8	441	162	81
3	2	3	8	4	4	8	400	136	64
4	3	3	10	4	4	8	510	170	90
2	2	2	6	1	1	2	258	78	36

2	3	3	8	4	4	8	376	120	72
2	2	2	6	3	3	6	258	72	36
3	2	2	7	3	3	6	301	84	42
2	2	2	6	3	3	6	270	72	36
3	2	2	7	3	3	6	308	77	49
2	2	1	5	2	2	4	200	45	25
3	3	3	9	4	4	8	459	144	81
3	2	2	7	3	3	6	315	98	49
3	2	2	7	3	3	6	315	98	63
3	3	3	9	4	4	8	486	153	99
2	2	2	6	3	3	6	258	90	48
2	2	2	6	3	3	6	264	90	48
4	4	2	10	4	4	8	560	170	120
3	3	3	9	3	3	6	405	135	81
4	4	4	12	3	3	6	540	180	108
3	3	3	9	4	4	8	441	135	81
2	2	3	7	3	3	6	294	91	56
3	3	4	10	4	4	8	480	150	100
3	3	2	8	3	3	6	360	104	64
3	3	3	9	3	3	6	405	117	81
3	3	3	9	3	3	6	396	126	81
4	3	3	10	4	4	8	490	160	90
3	2	3	8	4	4	8	408	128	80
2	2	2	6	3	3	6	264	90	42
4	4	4	12	4	4	8	660	204	132

3	3	3	9	3	3	6	369	126	81
2	3	2	7	3	3	6	280	98	49
3	3	2	8	3	3	6	336	128	56
3	3	3	9	4	4	8	432	144	72
2	2	2	6	3	3	6	270	90	54
3	3	3	9	4	4	8	459	144	90
3	3	3	9	4	4	8	468	144	81
4	4	4	12	4	4	8	636	180	108
3	3	3	9	4	4	8	468	144	81
2	2	3	7	3	3	6	280	98	49
3	3	3	9	4	3	7	414	135	81
3	4	3	10	4	3	7	470	150	90
4	4	4	12	4	4	8	600	192	120
4	4	3	11	4	4	8	583	187	110
2	3	2	7	3	3	6	280	98	49
3	2	2	7	3	3	6	294	112	56
3	3	3	9	4	4	8	468	153	81
2	2	2	6	3	3	6	276	90	42
3	3	2	8	4	4	8	384	136	72
2	2	1	5	3	3	6	225	70	35
3	2	2	7	3	3	6	329	98	49
3	2	3	8	4	4	8	392	128	64
2	2	1	5	3	3	6	220	70	30
3	3	3	9	4	3	7	414	144	72
3	3	2	8	3	3	6	360	120	56

2	2	2	6	3	2	5	258	84	36
2	3	2	7	3	3	6	301	112	49
1	2	2	5	1	1	2	205	65	25
3	3	3	9	4	4	8	432	135	81
2	2	1	5	2	2	4	220	60	25
2	2	2	6	4	4	8	276	102	42
3	2	2	7	4	3	7	294	105	42
2	2	2	6	3	3	6	240	102	30
2	2	3	7	3	3	6	287	119	35
3	3	3	9	4	4	8	414	171	81
4	3	3	10	4	4	8	480	190	80
4	4	4	12	4	4	8	552	240	108

LAMPIRAN IV

Hasil Pengujian Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3.X4, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepuasan Nasabah, X2.X4, X1.X4[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.811[a]	.658	.632	.839

a. Predictors: (Constant), X3.X4, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepuasan Nasabah, X2.X4, X1.X4

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	124.794	7	17.828	25.324	.000[a]
	Residual	64.766	92	.704		
	Total	189.560	99			

a. Predictors: (Constant), X3.X4, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepuasan Nasabah, X2.X4, X1.X4

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.470	5.884		.250	.803
	Kualitas Layanan	-.176	.165	-.517	-1.068	.289
	Kualitas Produk	.055	.217	.073	.254	.800
	Nilai Nasabah	1.440	.365	1.735	3.950	.000
	Kepuasan Nasabah	-.528	.671	-.753	-.787	.433
	X1.X4	.037	.018	3.007	2.051	.043
	X2.X4	.015	.026	.407	.558	.578
	X3.X4	-.163	.046	-3.103	-3.554	.001

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Abs_Res2
Normal Parameters[a,,b]	N	100
	Mean	.6033
	Std. Deviation	.53528
Most Extreme Differences	Absolute	.152
	Positive	.152
	Negative	-.132
	Kolmogorov-Smirnov Z	1.024
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.109

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.811[a]	.658	.632	.839	1.541

a. Predictors: (Constant), X3.X4, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepuasan Nasabah, X2.X4, X1.X4

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Layanan	.016	63.256
	Kualitas Produk	.045	22.408
	Nilai Nasabah	.019	51.959
	Kepuasan Nasabah	.004	246.173
	X1.X4	.002	579.078
	X2.X4	.007	143.070
	X3.X4	.005	205.253

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3.X4, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepuasan Nasabah, X2.X4, X1.X4[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.303[a]	.092	.023	.52917	1.705

a. Predictors: (Constant), X3.X4, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepuasan Nasabah, X2.X4, X1.X4

b. Dependent Variable: Abs_Res2

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.605	7	.372	1.329	.246[a]
	Residual	25.762	92	.280		
	Total	28.366	99			

a. Predictors: (Constant), X3.X4, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepuasan Nasabah, X2.X4, X1.X4

b. Dependent Variable: Abs_Res2

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.986	3.711		.535	.594
	Kualitas Layanan	.007	.104	.050	.063	.950
	Kualitas Produk	.103	.137	.355	.754	.453
	Nilai Nasabah	-.353	.230	-1.100	-1.535	.128
	Kepuasan Nasabah	-.077	.423	-.285	-.183	.856
	X1.X4	-.003	.012	-.616	-.258	.797
	X2.X4	-.014	.017	-.993	-.836	.405
	X3.X4	.046	.029	2.257	1.586	.116

a. Dependent Variable: Abs_Res2

CURRICULUM VITAE

Nama	: Didik Kurniawan
Tempat, Tanggal Lahir	: Sumenep, 12 Oktober 1988
Agama	: Islam
Alamat	: Jl. Nangka Sapen Gk 1/598 Yogyakarta
E-mail	: didik_kurnia@yahoo.com
No. HP	: 081 913 755 911

Orang Tua

Ayah	: H. Jazuli
Pekerjaan	: Wiraswasta
Ibu	: Nasirah
Pekerjaan	: Patani
Alamat	: Jl. Puteri Kuning Bakiong Guluk-guluk Sumenep Madura

Riwayat Pendidikan

1. TK Al Munawwarah (1996)
2. SDN Payudan Dungdang (2002)
3. MTS Ainul Falah Bakiong (2005)
4. MA Sumber Bungur Pakong (2008)
5. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta (2008 - 2013)