

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT INDONESIA
CABANG PURWOKERTO**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**Dinar Dwi Alviandhi
1302010098**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG
PURWOKERTO**



SKRIPSI

Oleh:

Dinar Dwi Alviandhi
1302010098

Diperiksa dan disetujui oleh:
Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Arini Hidayah'.

ARINI HIDAYAH, S.E., M.Si.
NIK.2160341

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Dinar Dwi Alviandhi
NIM : 1302010098
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia
cabang Purwokerto**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Arini Hidayah, SE., M.Si

Anggota 1 : Hengky Widhiandono, SE., M.Si.

Anggota 2 : Drs. Suyoto, SE., M.Si

(*Arini Hidayah*)
(*Hengky Widhiandono*)
(*Drs. Suyoto*)

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 25 Januari 2018



Mengetahui,
Dekan Fakultas Muhammadiyah Purwokerto

Akhmad Darmawan
Akhmad Darmawan, SE, M.Si.
NIK.2160148

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dinar Dwi Alviandhi
NIM : 1302010098
Program Studi : Manajemen SI
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto,

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 25 Januari 2018

Yang membuat pernyataan



Dinar Dwi Alviandhi
1302010098

MOTTO

**“ BARANG SIAPA YANG KELUAR DALAM MENUNTUT ILMU MAKA DIA ADALAH
SEPERTI BERPERANG DIJALAN ALLAH HINGGA PULANG ”**


(H.R.TURMUDZI)

**“ HIDUPLAH SEAKAN KAMU AKAN MATI BESOK DAN BELAJARLAH SEAKAN
KAMU AKAN HIDUP SELAMANYA”**

[MAHATMA GANDHI]



PERSEMBAHAN



Skripsi ini saya persembahkan untuk :
Bapakku, Ibuku, Kakakku, Adiku dan seluruh keluarga besar yang selalu menyayangi, mendo'akan dan memberikan dukungan berupa moral maupun materil.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

- (1) Dr. H Syamsuhadi Irsyad SH., M.H selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
- (2) Akhmad Darmawan, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya;
- (3) Hermin Endratno, S.E., M.Si selaku Ketua Proram Studi Manajemen yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya
- (4) Arini Hidayah, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi;
- (5) Hengky Widhiandono, S.E., M.Si, yang telah memberikan berbagai pernyataan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen;
- (6) Drs. Suyoto, SE., M.Si, yang telah memberikan berbagai pernyataan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen;
- (7) Bapak, Ibu dosen dan seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bekal pengetahuan selama ini dan segala bantuan serta fasilitas yang diberikan;
- (8) Kedua orang tua saya Bapak Fathoni dan Ibu Khojaenah serta Kakak dan Adik saya yang selalu memberikan do'a, memberikan dukungan baik moral maupun materil, nasihat dan motivasi yang tidak terbatas;

- (9) Segenap keluarga Divisi Bulutangkis UMP (Lutfi Amelia, Fera Agustin, Akbal, Rilo, Anjas, Wisma Aji), yang telah memotivasi selama masa perkuliahan dan dalam proses penyelesaian skripsi ini;
- (10) Teman-teman Manajemen S1 angkatan 2013 yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Teruslah semangat dan pantang menyerah dalam berjuang mencapai cita-cita;
- (11) Teman – teman Gandhi Kos Lutfi Kurniawan, Wisma Aji dan Anindya Ramadhani yang telah menghibur dan memotivasi selama masa perkuliahan dan dalam proses penyelesaian skripsi ini;
- (12) Bank Muamalat Indonesia cabang Purwokerto. Terimakasih telah mengizinkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, 25 Januari 2018
Penulis

Dinar Dwi Alviandhi

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dinar Dwi Alviandhi
NIM : 1302010098
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG PURWOKERTO.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mengutamakan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : 25 Januari 2018

Yang menyatakan,



Dinar Dwi Alviandhi

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG PURWOKERTO

Dinar Dwi Alviandhi¹, Arini Hidayah²

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang berupa keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan nasabah pada nasabah Bank Muamalat Indonesia cabang Purwokerto. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* untuk penentuan sampel. Data penelitian sebanyak 104 kuisioner.

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan berupa keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: kualitas pelayanan, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik, kepuasan nasabah

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION
(Study on Customers Bank Muamalat branch Purwokerto)**

Dinar Dwi Alviandhi¹, Arini Hidayah²

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

The purpose of this study was to determine the effect of service quality in the form reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence of customer satisfaction to customer Bank Muamalat Indonesia branch Purwokerto. This research uses purposive sampling method for sample determination. The data are 104 kuisoner.

The analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of the analysis show that all variables of service quality variables such as reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: service quality, reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, physical evidence



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Pembatasan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Perilaku Konsumen	12
1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	12
2. Definisi Perilaku Konsumen	12
3. Tujuan Perilaku Konsumen.....	13
B. Bank Syariah.....	13
1. Pengertian Bank Syariah	13
2. Konsep Bank Syariah.....	14
3. Prinsip – prinsip Bank Syariah.....	14

C. Kepuasan Konsumen.....	14
1. Pengertian Perilaku Konsumen	14
2. Tahapan Kepuasan Konsumen	16
3. Model – model Kepuasan Konsumen	17
4. Cara Mengukur Kepuasan Konsumen	19
D. Kualitas Pelayanan	20
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
2. Komponen Kualitas Pelayanan	21
3. Dimensi Utama Kualitas Pelayanan.....	22
E. Hubungan Antar Variabel	27
F. Penelitian Terdahulu	32
G. Kerangka Pemikiran.....	34
H. Hipotesis.....	37
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Populasi dan Sampel	39
C. Metode Pengumpulan Data.....	41
D. Variabel Penelitian	42
E. Definisi Operasional.....	43
F. Metode Analisis Data.....	46
1. Analisis Kuantitatif Data.....	46
a. Uji Validitas	47
b. Uji Reliabilitas	47
2. Uji Asumsi Klasik	48
a. Uji Normalitas.....	48
b. Uji Mutlikolinieritas.....	48
c. Uji Heteroskedastisitas.....	49
3. Uji Hipotesis.....	49
a. Analisis Linear Berganda.....	49
b. Uji Determinasi (R^2)	49

c. Uji T (Uji Hipotesis Parsial)	51
d. Uji F (Uji Hipotesis Simultan)	51
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Hasil Penelitian	55
1. Gambaran Umum Bank Muamalat	55
2. Deskripsi Responden.....	56
3. <i>Respon Rate</i>	57
4. Karakteristik Responden	57
5. Uji Instrumen Data.....	58
a. Uji Validitas	58
b. Uji Reliabilitas	59
6. Uji Asumsi Klasik.....	60
a. Uji Normalitas.....	62
b. Uji Multikolinieritas.....	63
c. Uji Heteroskedastisitas.....	64
7. Uji Hipotesis.....	65
a. Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
b. Uji Determinasi (R^2)	67
c. Uji Simultan F.....	68
d. Uji Parsial T	69
B. Pembahasan.....	75
BAB V. PENUTUP.....	85
A. Simpulan	85
B. Keterbatasan dan Saran	86
C. Saran Untuk Perusahaan	87
DAFTAR PUSTAKA	88

DAFTAR TABEL

JUDUL TABEL

TABEL 4.1 Penelitian Terdahulu	25
TABEL 4.2 Respon Rate.....	55
TABEL 4.3 Hasil Uji Validitas	59
TABEL 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	60
TABEL 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	62
TABEL 4.6 Hasil Uji Multikolonieritas.....	63
TABEL 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
TABEL 4.8 Hasil Uji Analisis Linear Berganda	65
TABEL 4.9 Hasil Uji Determinasi (R^2)	67
TABEL 4.10 Hasil Uji F (Simultan).....	68
TABEL 4.11 Hasil Uji T (Parsial).....	70
TABEL 4.12 Hasil Uji Hipotesis	75
TABEL 4.13 Nilai Rata-rata Butir Pernyataan Kuisisioner Keandalan	77
TABEL 4.14 Nilai Rata-rata Butir Pernyataan Kuisisioner Ketanggapan	79
TABEL 4.15 Nilai Rata-rata Butir Pernyataan Kuisisioner Jaminan.....	80
TABEL 4.16 Nilai Rata-rata Butir Pernyataan Kuisisioner Empati.....	81
TABEL 4.16 Nilai Rata-rata Butir Pernyataan Kuisisioner Bukti fisik	83
TABEL 4.17 Nilai Rata-rata Butir Pernyataan Kuisisioner Kepuasan Nasabah...	84

DAFTAR GAMBAR

JUDUL GAMBAR

GAMBAR 2.1 Kerangka Pemikiran	37
GAMBAR 3.1 Daerah Penerimaan Atau Penolakan Ho Untuk Uji T	51
GAMBAR 3.2 Daerah Penerimaan Atau Penolakan Ho Untuk Uji F.....	54
GAMBAR 4.19 Kurva uji F.....	71



DAFTAR LAMPIRAN

Judul Lampiran

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 2. Hasil Uji Statistik Deskriptif Karakteristik Responden.....	98
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	119
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas	123
Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	124
Lampiran 7. Hasil Analisis Linear Berganda.....	126
Lampiran 8. R Tabel	128
Lampiran 9. T Tabel.....	132

