

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Sragen)**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Syarat- Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

EVI INA CAHYANTI
B 200 080 148

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2012

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca proposal dengan judul:
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi pada Bank
Syariah Mandiri Cabang Pembantu Sragen)**

Yang ditulis oleh:

EVI INA CAHYANTI

B 200 080 148

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Maret 2012

Pembimbing

(Dra. Erma Setiawati, MM., Ak)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. H. Triyono, SE., M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **EVI INA CAHYANTI**
NIRM : **08.6.106.02030.50148**
Jurusan : **AKUNTANSI**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN**
: **TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP**
: **LOYALITAS NASABAH (Studi pada Bank**
: **Syariah Mandiri Cabang Pembantu Sragen)**
:
:

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,.....**MARET 2012**.....

Yang membuat pernyataan,

.....**EVI INA CAHYANTI**.....

MOTTO

"Sesungguhnya sesudah kesulitan akan datang kemudahan. Maka kerjakanlah urusanmu dengan sungguh-sungguh, dan hanya kepada Allah kamu berharap...."

(QS. Alam Nasyrah: 6-8)

"Biarkan masa lalu memelukku dengan sejuta kenangan, biarkan masa kini aku jalani dengan apa adanya dan biarkan masa depan merangkulku dengan beribu-ribu impian..."

"Semakin tinggi harapan dan cita-cita, semakin mahal juga harga yang perlu ditebus dengan perjuangan, keuletan, dan semangat pantang menyerah..."

PERSEMBAHAN

*Setiap detak jantung dalam kehidupanku
Merupakan Rahmat, Hidayah, serta Anugerah yang tak terhingga
Dari Allah SWT dengan segala keagungannya.*

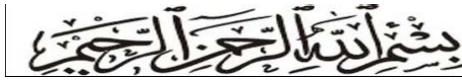
*Setiap jejak langkah dalam kehidupanku
Merupakan perwujudan do'a, restu, kasih sayang serta
Pengorbanan dari Ayah, Ibu serta kakakeku dan adikeku yang selalu
Menggema dalam sanubari hatiku.*

*Setiap tetes embun semangat dalam kehidupan
Merupakan hangatnya kasih sayang dan perhatian
Dari seseorang terkasih yang tulus.*

*Setiap goresan warna-warni dalam pelangi kehidupanku
Merupakan senyuman dan keceriaan jiwa yang tulus
Dari teman dan sahabatku.*

*Setiap lembar dalam karya sederhana ini
Merupakan hasil dari menimba pengetahuan yang tak terhingga nilainya
Dari almamaterku tercinta*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirobbil'alamin, penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan iman, kesabaran dan ketabahan hati, keikhlasan jiwa, petunjuk dan kemudahan dalam semua usaha sehingga dapat terselesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH”**

Penyusunan ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Dalam pembuatan skripsi penulis berusaha semaksimal mungkin untuk membuat yang terbaik dan dalam menyusun skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan berupa arahan, bimbingan dan bantuan dari beberapa pihak baik langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini penulis banyak mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT karena atas karunia, anugerah dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr.Triyono SE, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Fatchan Achyani, SE, M.Si Selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Drs. Suyatmin, Ak, M.Si. Selaku Pembimbing Akademik.
5. Ibu Dr. Erma Setiawati, Ak, MM Selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan dorongan selama proses penulisan skripsi ini hingga selesai.
6. Seluruh Staf pengajar dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta terimakasih atas ilmu dan dukungan selama masa studi berlangsung.
7. Bapak Manajer, Staf Dan Karyawan Bank Syariah Mandiri terima kasih atas bantuannya dalam penyebaran kuesioner.
8. Bapak dan Ibu Bank Syariah Mandiri terima kasih atas bantuannya telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
9. Ibu dan Ayahku Tercinta terimakasih atas segala Do'a, Pengorbanan dan bimbingan, nasehat, perhatian, dan kasih sayangnya kepadaku.
10. Kakakku Muji dan Adekku Etikha dan Erwin terima kasih atas ilmu, dorongan, perhatian dan semangat yang diberikan.
11. Seseorang yang spesial dihatiku yang telah memberikan dukungan, doa dan kasih sayang yang tiada hentinya. Semoga kamu tetap menjadi yang terbaik untukku dan kelak kamulah yang akan menjadi imam bagiku.
12. Sahabat-sahabatku terkasih Rama, Jani, Vika makasih buat persahabatannya selama ini karena bersama kalian hidup ini lebih berarti. Semoga persahabatn kita tidak akan pernah terlupakan walau jarak, waktu dan keadaan telah memisahkan kita.

13. Teman-temanku kelas E angkatan 2008, yang selalu mendukung dan membantuku semoga menjadi kenangan yang tidak terlupakan.

14. Rekan-rekan dan semua pihak yang tak dapat aku sebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini... Terima kasih.

Dalam penulisan skripsi ini penulis merasa masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, maka kritik dan saran yang membangun selalu penulis harapkan untuk tercapainya kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis minta maaf yang sebesar-besarnya apabila ada kesalahan atau kekhilafan dalam penulisan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Amien.....

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Februari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAKSI	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kualitas Pelayanan	9
B. Kepuasan Nasabah	14
C. Indeks Kepuasan	17

D. Loyalitas Nasabah	18
E. Penelitian Terdahulu	20
F. Pengembangan Hipotesis	22
G. Kerangka Teoritis	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Populasi dan Sampel	27
C. Data dan Sumber Data	29
D. Metode Pengumpulan Data	29
E. Metode Pengolahan Data	30
F. Variabe-Variabel Penelitian	30
G. Definisi Operasional Variabel	31
H. Metode Analisis Data	33
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Sebaran Data Penelitian	39
B. Statistik Deskriptif	40
C. Pengujian Instrumen Penelitian	41
D. Pengujian Asumsi Klasik	44
E. Analisis Data	47
F. Pembahasan	51

BAB V	PENUTUP	58
A.	Kesimpulan	58
B.	Keterbatasan Penelitian	59
C.	Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1	Sebaran Data Penelitian 37
Tabel 4.2	Statistik Diskriptif 38
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan 39
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepuasan Nasabah 40
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah 41
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas 42
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas 43
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinearitas 44
Tabel 4.9	Hasil Uji Heterokedasitas 45
Tabel 4.10	Hasil Uji Regresi Linier Berganda 46
Tabel 4.11	Hasil Uji t Statistik 47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Kuesioner
- Lampiran 3 : Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Pernyataan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 5 : Validity and Reliability Test: Kualitas Pelayanan Full Model
- Lampiran 6 : Validity and Reliability Test: Kepuasan Nasabah Full Model
- Lampiran 7 : Validity and Reliability Test: Loyalitas Nasabah Full Model
- Lampiran 8 : Regresi Linier Berganda Full Model
- Lampiran 9 : Uji Normalitas Full Model
- Lampiran 10: Uji Multikolinearitas Full Model
- Lampiran 11 : Uji Heterokedastisitas Full Model
- Lampiran 12 : Validity and Reliability Test: Kualitas Pelayanan Outlier
- Lampiran 13 : Validity and Reliability Test: Kepuasan Nasabah Outlier
- Lampiran 14 : Validity and Reliability Test: Loyalitas Nasabah Outlier
- Lampiran 17 : Regresi Linier Berganda Outlier
- Lampiran 18 : Uji Normalitas Outlier
- Lampiran 19 : Uji Multikolinearitas Outlier
- Lampiran 20 : Uji Heterokedastisitas Outlier

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian 26

ABSTRAKSI

Loyalitas nasabah merupakan ukuran semau apa nasabah melakukan pembelian lagi. Loyalitas akan berkembang mengikuti tiga tahap yaitu tahap kognitif, efektif, dan konaktif. Konsumen akan loyal lebih dulu pada aspek kognitifnya, kemudian aspek afektif dan akhirnya pada aspek konatif. Berdasarkan hal itu maka dilakukan penelitian dengan tujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi Bank Mandiri Syariah dalam hal yang menyangkut tentang loyalitas nasabah.

Jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia suatu obyek, suatu sifat kondisi, suatu sistem pemikiran atau pun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Pengujian hipotesis dalam penelitian menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji F dan koefisien determinasi (*Adj. R*²). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah di Kota Sragen yang berjumlah 21.560 orang. Berdasarkan perhitungan dengan rumus Slovin dapat diketahui bahwa sampel penelitian adalah 100 nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Sragen.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Sragen. Hal ini terbukti dari hasil perhitungan diperoleh nilai $t_{hitung} = 3,597 > 1,988$ dengan $p = 0,001 < 0,05$; sehingga H_1 diterima. Kepuasan nasabah secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Sragen. Hal ini terbukti dari hasil perhitungan diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,487 > 1,988$ dengan $p = 0,015 < 0,05$; sehingga H_2 diterima. Model regresi untuk pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Sragen dinyatakan fit. Hal ini terbukti dari hasil perhitungan diperoleh nilai $F_{hitung} = 43,587 > 3,15$ dengan $p = 0,000 < 0,05$.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah