

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PEMBIAYAAN CICIL EMAS**

**(Studi Kasus: KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) Strata Satu  
pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Oleh :**

**Nadia Iftinan Alfiana**

**NPM : 20140730077**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PEMBIAYAAN CICIL EMAS**

**(Studi Kasus: KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

**Oleh :**

**Nadia Iftinan Alfiana**

**NPM : 20140730077**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**

## NOTA DINAS

Lamp : 3 eks. Skripsi

Yogyakarta, 1 September 2018

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr.wb.*

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : **NADIA IFTINAN ALFIANA**

Nim : **20140730077**

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN CICIL EMAS (Studi  
Kasus: KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta)**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Program Studi Muamalat Konsenterasi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum wr.wb.*

Dosen Pembimbing

(Safaah Restuning Hayati, Lc., S.EI., MA.Ek)

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Nadia Iftinan Alfiana**

NPM : **20140730077**

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN CICIL EMAS (Studi Kasus: KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta)**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 1 September 2018

Yang membuat pernyataan

**Nadia Iftinan Alfiana**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulisan skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan, dukungan dan do'a dari semua pihak yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan skripsi ini, sehingga karenanya selalu ada tangan-tangan tak terlihat yang senantiasa membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penghargaan tertinggi dan ucapan terimakasih setulusnya penulis persembahkan untuk para malaikat tak bersayap ciptaan Allah, yaitu:

1. Bapak Dody Hendroyono dan Ibu Sri Rochmani, orang tua terhebat pemberian Allah S.W.T yang sangat penulis syukuri dan sangat bangga memilikinya. Terimakasih selalu menyematkan nama penulis dalam setiap bait do'a yang dipanjatkan. Terimakasih sudah meminta Allah untuk menjaga dan mengabulkan do'a-do'a penulis pada waktu dan keadaan yang tepat. Ta'dzim penulis untuk Ayahanda dan Ibunda.
2. Eyang Sri Murwani dan Tante Ngesti Rahayu. Keluarga yang selalu penulis syukuri atas kehadirannya di kehidupan penulis. Terimakasih selalu memberikan nasehat, do'a serta semangatnya kepada penulis.
3. Ibu Safaah Restuning Hayati, Lc., S.EI., MA.Ek, Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu penulis syukuri karena dapat diberi kesempatan untuk bisa dibimbing, diberikan ilmu dan dukungan yang tak terhingga banyaknya.
4. Bapak Galih Purnomo selaku pimpinan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan dan tempat untuk penulis sehingga dapat melakukan penelitian dengan baik.
5. Segenap pimpinan dan staf KFO POS Bank Syariah Mandiri, para malaikat penolong yang dikirim Allah S.W.T. Terimakasih atas bantuan, ilmu, dan segala kebaikannya selama penulis melakukan penelitian.

6. Teman-teman penulis, Iin, Mery, Yuni, Sabrina, Umi, Mbak Iin, Bang Gusti, Bang Aldy, Ote dll. Terimakasih untuk kalian yang selalu membantu, mensupport serta mendengarkan keluh kesah penulis selama mengerjakan skripsi ini.
7. Keluarga besar EPI B 2014 yang sangat luar biasa. Terimakasih untuk semua pengalaman yang telah dilalui bersama, bantuan yang tidak terhitung banyaknya, ilmu yang sangat bermanfaat, dan semua energi positif yang telah diberikan. Tanpa kalian kehidupan kampus saya takkan berwarna.

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirobbil a'lamin*, segala puja dan puji atas kehadiran Allah SWT yang tak henti-hentinya memberikan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Baginda Agung Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta pengikutnya yang kita idamkan syafaatnya di hari akhir kelak.

Besar harapan penulis dengan tersusunnya skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN CICIL EMAS (Studi Kasus: KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta)”** ini dapat turut berkontribusi bagi pengembangan pendidikan khususnya yang berkaitan dengan Perbankan Syariah.

Ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada semua pihak atas bantuan dan bimbingannya hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan semoga Allah SWT membalas amal baik tersebut. Dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis sampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Maesyaroh, M.A, selaku Kepala Program Studi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Safaah Restuning Hayati, Lc., S.EI., MA.Ek, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Agama Islam yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak terkira banyaknya.

6. Sege nap pimpinan dan staf KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta yang telah memberikan ilmu, bantuan dan bimbingan selama penulis melaksanakan penelitian.

Penulisan skripsi ini berdasarkan penelitian yang dilaksanakan penulis di KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta pada tanggal 11 Mei 2018. Sehubungan dengan tersusunnya skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari cara penulisan maupun susunannya. Kritik dan saran yang membangun untuk hasil skripsi yang lebih baik sangat penulis harapkan.

Yogyakarta, 1 September 2018

Penulis

Nadia Iftinan Alfiana



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN NOTA DINAS</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>ABSTRAK</b> .....	xiii
<b>TRANSLITERASI</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI</b> .....	6
A. Tinjauan Pustaka .....	6
B. Kerangka Teori .....	8
1. Konsep Pelayanan .....	8
2. Karakteristik Pelayanan .....	9
3. Konsep Jasa .....	10
4. Karakteristik Jasa .....	11
5. Kualitas Jasa .....	12
6. Dimensi Kualitas Jasa .....	13
7. Model CARTER .....	16
8. Konsep Kualitas Layanan Perbankan .....	16
9. Pengertian Akad .....	17

10. Prinsip Jual Beli ( <i>Al-Ba'i</i> ) .....	18
11. Akad Jual Beli <i>Al-Murabahah</i> .....	18
12. Nasabah.....	19
13. Kepuasan Pelanggan.....	20
14. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	23
15. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	24
C. Hipotesis.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	27
A. Pendekatan Penelitian .....	27
B. Objek dan Subjek Penelitian .....	27
C. Jenis Penelitian .....	27
D. Jenis Data .....	28
E. Populasi.....	28
F. Sampel.....	29
G. Teknik Pengambilan Sampel.....	28
H. Teknik Pengumpulan Data .....	29
I. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	35
A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri .....	41
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data .....	49
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) .....	59
D. Pembahasan .....	70
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	73
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	76
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 4.1 : Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.2 : Usia Responden.....	50
Tabel 4.3 : Pekerjaan Responden.....	50
Tabel 4.4 : Penghasilan Responden .....	51
Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas .....	52
Tabel 4.6 : Hasil Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 4.7 : Hasil Pengujian Multikolinieritas.....	59
Tabel 4.8 : Hasil Uji Normalitas.....	60
Tabel 4.9 : Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	61
Tabel 4.10 : Hasil Uji Regresi Berganda.....	62
Tabel 4.11 : Uji t.....	66
Tabel 4.12 : Uji F .....	68
Tabel 4.13 : Hasil Uji Determinasi .....	69

## TRANSLITERASI

Transliterasi kata Arab-Latin 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 tertanggal 22 Januari 1988.

### 1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidakdilambangkan	tidakdilambangkan
ب	Bā'	<i>B</i>	-
ت	Tā	<i>T</i>	-
ث	Sā	<i>s</i>	s (dengantitikdiatas)
ج	Jīm	<i>J</i>	-
ح	Hā	<i>ḥ</i>	h (dengantitikdibawah)
خ	Khā'	<i>Kh</i>	-
د	Dāl	<i>D</i>	-
ذ	Zāl	<i>Ẓ</i>	z (dengantitikdiatas)
ر	Rā'	<i>R</i>	-
ز	Zā'	<i>Z</i>	-
س	Sīn	<i>S</i>	-
ش	Syīn	<i>Sy</i>	-
ص	Sād	<i>.s</i>	s (dengantitikdibawah)
ض	Dād	<i>.d</i>	d (dengantitikdibawah)
ط	Tā'	<i>.t</i>	t (dengantitikdibawah)
ظ	Zā'	<i>.z</i>	z (dengantitikdibawah)
ع	'Aīn	<i>'</i>	komaterbalikkeatas
غ	Gaīn	<i>G</i>	-
ف	Fā'	<i>F</i>	-
ق	Qāf	<i>Q</i>	-
ك	Kāf	<i>K</i>	-
ل	Lām	<i>L</i>	-
م	Mīm	<i>M</i>	-
ن	Nūn	<i>N</i>	-
و	Wāwu	<i>W</i>	-
ه	Hā'	<i>H</i>	-
ء	Hamzah	<i>'</i>	Apostrof
ي	Yā'	<i>Y</i>	-

## 2. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	' <i>iddah</i>

## 3. Ta' Marbūṭah Di Akhir Kata

- a. Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	Ditulis	<i>ḥikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan, bila kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- b. Bila *ta' marbūṭah* diikuti dengan kata sandang "*al*" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliā'</i>
----------------	---------	--------------------------

- c. Bila *ta' marbūṭah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis *t*

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakāt al-ḥiṭr</i>
------------	---------	----------------------

## 4. Vokal Pendek

_____	<i>faṭḥah</i>	Ditulis	A
_____	<i>Kasrah</i>	Ditulis	I
_____	<i>.dammah</i>	Ditulis	U

## 5. Vokal Panjang

1.	<i>Faṭḥah + alif</i> جاهلية	Ditulis Ditulis	<i>Ā</i> <i>Jāhiliyah</i>
2.	<i>Faṭḥah + ya' mati</i> تنسى	Ditulis Ditulis	<i>Ā</i> <i>Tansā</i>
3.	<i>Kasrah + ya' mati</i> كريم	Ditulis Ditulis	<i>Ī</i> <i>Karīm</i>
4.	<i>dammah + wawu</i> ماتي فروض	Ditulis Ditulis	<i>Ū</i> <i>Furūd</i>

## 6. Vokal Rangkap

1.	<i>Faṭḥah</i> + <i>ya'</i> mati بينكم	Ditulis Ditulis	<i>Ai</i> <i>Bainakum</i>
2.	<i>Faṭḥah</i> + <i>wawu</i> mati قول	Ditulis Ditulis	<i>Au</i> <i>Qaul</i>

## 7. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

## 8. Kata Sandang *Alif* + *Lam*

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el)-nya

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

## 9. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>Zawī al-furūḍ</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>