

**Pengaruh Reputasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah
Tabungan Haji**

(Studi Kasus Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta)



SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk syarat guna

Memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (SE) Strata Satu

pada Program Studi Ekonomi Syariah

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh :

Annisa Salamah

NPM : 20150730030

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

2019

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Annisa Salamah

Nomor Mahasiswa : 20150730030

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : **PENGARUH REPUTASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN HAJI (Studi Kasus Bank BNI Syariah Kantor Cabang 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, 13 Desember 2018

Yang membuat pernyataan



Annisa Salamah

MOTTO

Jangan memulai sesuatu untuk hal yang tidak pernah diselesaikan.

Sebuah kesulitan bukanlah musibah, yang musibah adalah jika tidak bisa bersabar.

Arti bersabar yang sesungguhnya bukanlah menanti dalam ukuran waktu, melainkan menunggu dalam ukuran usaha. Janganlah berputus asa karena ketahuilah bahwa setiap langkah akan mendekatkan kepada tujuan yang sebenarnya.

(Prawitamutia)

PERSEMBAHAN

Selalu bersyukur dan berterimakasih kepada Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini. Selalu bersyukur dan berterimakasih kepada orangtua yaitu Mama dan Papah yang selalu mendukung dan mendoakan setiap detik, setiap waktu dalam setiap langkah dan setiap rangkaian cerita peneliti menuju tahap akhir sampai diselesaikannya skripsi ini. Selalu teringat guratan-guratan kekhawatiran dan nasihat Papa melepas pergi diawal perkuliahan dulu.

DAFTAR ISI

NOTA DINAS	错误!未定义书签。
PENGESAHAN	错误!未定义书签。
MOTTO	3
PERSEMBAHAN	4
KATA PENGANTAR	错误!未定义书签。
DAFTAR ISI	5
DAFTAR GAMBAR	7
DAFTAR TABEL	8
ABSTRAK	错误!未定义书签。
<i>ABSTRACT</i>	错误!未定义书签。
BAB I	错误!未定义书签。
PENDAHULUAN	错误!未定义书签。
A. Latar Belakang	错误!未定义书签。
B. Rumusan Masalah	错误!未定义书签。
C. Tujuan Penelitian	错误!未定义书签。
D. Manfaat Penelitian	错误!未定义书签。
E. Sistematika Penulisan	错误!未定义书签。
BAB II	错误!未定义书签。
TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	错误!未定义书签。
A. Tinjauan Pustaka	错误!未定义书签。
B. Kerangka Teori	错误!未定义书签。
1. Reputasi	错误!未定义书签。
2. Kualitas Layanan	错误!未定义书签。
3. Kepuasan	错误!未定义书签。
C. Pengembangan Hipotesis	错误!未定义书签。
D. Kerangka Berfikir	错误!未定义书签。
METODOLOGI PENELITIAN	错误!未定义书签。
A. Jenis Penelitian	错误!未定义书签。
B. Populasi dan Sampel	错误!未定义书签。
C. Teknik Pengumpulan data	错误!未定义书签。
D. Jenis dan Sumber Data	错误!未定义书签。

E. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	错误!未定义书签。
F. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	错误!未定义书签。
G. Uji Asumsi Klasik.....	错误!未定义书签。
H. Uji Analisis Data.....	错误!未定义书签。
HASIL DAN PEMBAHASAN	错误!未定义书签。
A. Gambaran Umum Bank BNI Syariah	错误!未定义书签。
1. Sejarah BNI Syariah	错误!未定义书签。
2. Visi dan Misi Bank BNI Syariah	错误!未定义书签。
3. Produk Tabungan Haji (BNI Baitullah iB Hasanah)	错误!未定义书签。
B. Hasil Penyebaran Kuisisioner.....	错误!未定义书签。
C. Karakteristik Responden.....	错误!未定义书签。
D. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	错误!未定义书签。
1. Uji Validitas	错误!未定义书签。
2. Uji Realibilitas	错误!未定义书签。
E. Statistik Deskriptif	错误!未定义书签。
F. Uji Asumsi Klasik.....	错误!未定义书签。
1. Uji Multikolonieritas.....	错误!未定义书签。
2. Uji Heteroskedestisitas	错误!未定义书签。
3. Uji Normalitas.....	错误!未定义书签。
G. Uji Analisis Data.....	错误!未定义书签。
1. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	错误!未定义书签。
2. Uji F.....	错误!未定义书签。
3. Uji Hipotesis	错误!未定义书签。
H. Pembahasan Hasil Penelitian	错误!未定义书签。
BAB V	错误!未定义书签。
KESIMPULAN.....	错误!未定义书签。
A. Kesimpulan	错误!未定义书签。
B. Keterbatasan dan Saran Penelitian Selanjutnya	错误!未定义书签。
C. Implikasi.	错误!未定义书签。
DAFTAR PUSTAKA	错误!未定义书签。

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Pembentukan Hipotesis.....	错 误!未定义书签。
Gambar 4.1 Gambar Uji Heteroskedestisitas.....	61
Gambar 4.2 Gambar Uji Normalitas.....	62

DAFTAR TABEL

未找到图形项目表。