

**PENGARUH *SHARIA COMPLIANCE*, KUALITAS LAYANAN DAN
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK
SYARIAH
(Studi Kasus: BNI Syariah KC Yogyakarta)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (SE) Strata Satu pada Prodi Ekonomi Syariah
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh

Oki Pratiwi
NPM : 20150730177

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2019**

NOTA DINAS

Lamp : 3 eks. Skripsi
Hal : Persetujuan

Yogyakarta, 12 Oktober 2019

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Assalamu 'alaikun wr. wb.

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

Nama : OKI PRATIWI
NIM : 20150730177
Judul : PENGARUH *SHARIA COMPLIANCE*, KUALITAS LAYANAN DAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK SYARIAH (Studi Kasus : Bank BNI Syariah KC Yogyakarta)

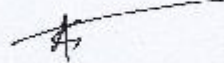
Telah memenuhi syarat kelengkapan untuk dipaparkan pada ujian akhir tingkat sarjana pada Fakultas Agama Islam Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

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

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikun wr. wb.

Dosen Pembimbing


Dr. Maesyaroh, M.A.
NIK. 19741006201504 113 047

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Oki Pratiwi

NIM : 20150730177

Program Studi : Ekonomi Syariah

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul *PENGARUH SHARIA COMPLIANCE, KUALITAS LAYANAN, DAN PROFEK TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK SYARIAH* (Studi Kasus: BNI Syariah KC Yogyakarta) benar-benar telah dilakukan dan merupakan karya sendiri. Adapun karya tulis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesenjangan di suatu perguruan tinggi lainnya. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam karya tulis ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 12 Oktober 2019

Yang membuat pernyataan


Oki Pratiwi

NIM: 20150730177

PERSEMBAHAN

Sembah sujud syukur kepada Allah SWT. atas segala karunia nikmat yang telah dicurahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Terima kasih kepada Ayahanda tercinta M. Samsi dan Ibunda terkasih Ngadiyem yang telah mencurahkan segenap kasih sayang dan doa serta dukungan baik itu moril dan juga materi. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan berkah, rahmat, dan keselamatan di dunia dan di akhirat.

Terima kasih banyak atas do'a serta dukungan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu :

1. Kepada keluarga besar penulis terutama adik-adik tercinta Osy dan Obby yang selalu mendoakan kesuksesan penulis,
2. Kepada teman-teman Eksya D 2015 yang selalu memberi dukungan dan bantuan pada penulis,
3. Kepada teman-teman kos teruntuk Agis, Citra, Tata, dan Mayasari yang selalu mendoakan dan mendukung penulis
4. Kepada sahabat-sahabat seperjuangan yang ada di Yogyakarta dan di Belitang II

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“PENGARUH *SHARIA COMPLIANCE*, KUALITAS LAYANAN DAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BANK SYARIAH (Studi Kasus: Bank BNI Syariah KC Yogyakarta)”**

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat menyelesaikan studi dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penghargaan dan rasa terima kasih yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dan semoga Allah membalas amal baik yang telah diberikan kepada penulis. Dengan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Bapak Ir. Dr. Gunawan Budianto, MP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Akif Khilmiah, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta serta jajarannya.
3. Ibu Dr. Maesyaroh, M.A., selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing, mengarahkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan dan serta penyusunan skripsi ini.
4. Teman-teman seperjuangan Eksya 2015 yang telah berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Pihak BNI Syariah KC Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan ilmu baru sehingga dapat melakukan penelitian.

Semoga semua kebaikan yang telah di berikan mendapatkan balasan dari Allah SWT, serta selalu dalam lindungan-Nya. Penulis memohon maaf atas kekurangan yang ada dalam skripsi ini dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pertumbuhan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

Yogyakarta, 12 Oktober
2019

Penulis

Oki Pratiwi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	ii
NOTA DINAS	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	xi
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
B. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
C. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
F. Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **Error! Bookmark not defined.**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

B. Hasil Penyebaran Kuesioner **Error! Bookmark not defined.**

C. Karakteristik Responden **Error! Bookmark not defined.**

D. Uji Validitas **Error! Bookmark not defined.**

E. Uji Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**

F. Hasil Pengujian Model Struktural (Inner Model) dan Pengujian Hipotesis **Error! Bookmark not defined.**

G. Pembahasan Hasil **Error! Bookmark not defined.**

BAB V PENUTUP **Error! Bookmark not defined.**

A. Kesimpulan **Error! Bookmark not defined.**

B. Saran dan Keterbatasan Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Rekening Dana Pihak Ketiga.....	2
Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka.....	14
Tabel 2.2 Kegiatan-Kegiatan Bank Umum Syariah.....	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	73
Tabel 3.2 <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Pengukuran.....	76
Tabel 3.3 Ringkasan <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Struktural	77
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	84
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	85
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	85
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	86
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	87
Tabel 4.6 <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	94
Tabel 4.7 <i>Discriminant Validity</i>	95
Tabel 4.8 Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	96
Tabel 4.9 Nilai <i>R-Square</i>	98
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Hipotesis.....	99
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis.....	101

MOTTO

Hidup tak selalu berjalan sesuai keinginanmu. Saat itu terjadi, percayalah bahwa Allah selalu punya jalan yang lebih baik untukmu. Teruslah berusaha dan berdoa agar Allah tak menyerah menunjukkan jalan terbaik-Nya padamu
Percayalah bahwa Allah selalu tahu mana yang terbaik untuk hidupmu

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Pembentukan.....	62
Gambar 3.1 Konstruksi Diagram Jalur.....	78
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BNI Syariah.....	83
Gambar 4.2 Tampilan Output Model Pengukuran.....	88
Gambar 4.3 Tampilan Output <i>Outer Model</i>	93
Gambar 4.4 Tampilan Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	97

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Data Kuesioner
3. Uji Validitas dan Reliabilitas
4. Pengujian Model Struktural