

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TABUNGAN iB
HIJRAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BANK MUAMALAT CABANG YOGYAKARTA**



SKRIPSI

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

Oleh :

**Pinky Dwita Octariana
20150730056**

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

2019

NOTA DINAS

Lamp : 3 eks Skripsi

Yogyakarta, 08 Oktober 2019

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 : Pinky Dwita Octariana

Nim : 20150730056

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TABUNGAN IB HIJRAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
BANK MUAMALAT CABANG YOGYAKARTA

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas agama Islam Program Studi Muamalat Konsentrasi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Dosen Pembimbing



Dyah Pikanti Diwanti, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Pinky Dwita Octariana

Nomor Mahasiswa : 20150730056

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN**

**KUALITAS PRODUK TABUNGAN iB HIJRAH TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT 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, 08 Oktober 2019
Yang membuat pernyataan

Pinky Dwita Octariana

MOTTO

“Ya Tuhanku, lapangkan dadaku dan mudahkanlah urusanku, dan lepaskan kekakuan dari lidahku, agar mereka mengerti perkataanku”

(Qs. Thoha: 25-28)

“Aku tidak takut jika doaku ditolak tapi yang lebih aku takut adalah aku tidak diberi hidayah untuk terus berdoa”

(Umar Bin Khatab)

JADILAH SEPERTI POHON

Yang tumbuh dan berbuah lebat, ketika dilempar batu membalasnya dengan buah

(Abu Bakar R.A)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr,wb

Alhamdulillah, puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan iB Hijrah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta”**. sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang semoga kelak kita diakui sebagai umatnya serta mendapatkan syafat dari beliau.

Dalam menyelesaikan skripsi ini tidak akan berhasil secara maksimal tanpa adanya arahan serta bimbingan dari beberapa pihak. Dengan segala kerendahan hati saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Ir. Dr. Gunawan Budianto, MP. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag., Selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Maesyaroh, MA., Selaku Kepala Program Studi Muamalat Konsentrasi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dyah Pikanti Dewanti, S.E., M.M Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya untuk membimbing, memberikan saran, petunjuk dan selalu sabar menanggapi setiap keluhan dan pertanyaan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staff Fakultas Agama Islam yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama peneliti menjalani perkuliahan.
6. Seluruh keluarga Bank Muamalat Indonesia Yogyakarta yang telah memberikan izin dan membantu saya dalam proses penelitian serta penyebaran kuesioner.
7. Bapak Ricky dan Ibu Sri tercinta, kakak saya Irvan Dwi yang selalu mendukung, memberikan semangat dan tak pernah bosan untuk mendoakan dalam penulisan skripsi ini.
8. Sahabat seperjuanganku Dina Pratiwi, Nurrahmy, Deviana, Zenza, Dewi, Nadilla Kusuma, Yuke Khartoyo, Gilang Zainul, Ilham Yoshi yang telah membantu dan memberikan semangat kepada saya dan seluruh teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

9. Teman-teman Ekonomi Syariah 2015 yang selalu memberikan semangat dan motivasi selama saya berada di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
10. Seluruh responden saya yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner, atas kerjasamanya saya berterimakasih.

Dengan segala kebaikan para pihak yang telah membantu dan mendoakan dalam penulisan skripsi ini, semoga kebaikan tersebut mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan demikian penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamualaikum wr wb

Yogyakarta , 08 Oktober 2019

Penulis

Pinky Dwita Octariana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
NOTA DINAS	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN	3
MOTTO	4
KATA PENGANTAR	5
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR TABEL.....	9
DAFTAR GAMBAR	10
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN ..	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i>	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 TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
B. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Berpikir.....	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI 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. Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Uji Kualitas Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
H. Uji Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penyebaran Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
C. Analisis Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.

D. Analisis Uji Instrumen	Error! Bookmark not defined.
F. Pembahasan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Rincian Akad wadiah iB Hijrah.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1	Skala <i>Likert</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1	Hasil Penyebaran Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3	Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4	Hasil Uji Realiabilitas Kualitas Pelayanan (X1)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5	Hasil Uji Realiability Kualitas Produk (X2)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6	Hasil Uji Realiabilitas Kepuasan Nasabah (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7	Uji Multikolonieritas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8	Hasil Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9	Hasil Uji F.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10	Hasil Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1 Konsep Kerangka Pemikiran**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas**Error! Bookmark not defined.**