

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR KUALITAS PELAYANAN  
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PERBANKAN SYARIAH PADA PT BANK MUAMALAT  
INDONESIA Tbk CABANG PONOROGO**

**SKRIPSI**

**Nama : Sabilla Widhi Saputra**

**NIM : 43112120457**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2015**

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Sabilla Widhi Saputra  
NIM : 43112120457  
Jurusan : Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Universitas Mercubuana.

Bidang/Konsentrasi Skripsi : Pemasaran

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan dan  
Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan  
Syariah Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk  
Cabang Ponorogo.

Tanggal : 05 Maret 2015

Mengesahkan,

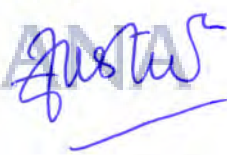
Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji



**Erna S Imaningsih, SE., M.Si**

Dekan



**Hesti Maheswari, SE., M..Si**

Ketua Program Studi Manajemen – S1



**Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS.,CA**



**Dr. Rina Astini, SE., MM**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Sabilla Widhi Saputra

N.I.M. : 43112120457

Jurusan : Ekonomi Manajemen Strata-1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Mercubuana.

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 05 Maret 2015



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat serta rahmat-Nyalah sehingga peneliti dapat menyelesaikan Penelitian yang membahas tentang “Analisi pengaruh faktor Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Ponorogo”. Solawat serta salam juga penulis panjatkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang merupakan tauladan bagi kaum muslimin dimuka bumi ini. Walaupun berbagai macam kesulitan, tetapi semua itu telah memberikan pengalaman yang berharga untuk dijadikan pelajaran dimasa yang akan datang.

Penelitian ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna menyelesaikan tugas akhir untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari bahwa selesainya penelitian ini banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak, bimbingan maupun dorongan moril serta materil, untuk itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati peneliti haturkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, MS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana
3. Ibu Erna S Imaningsih, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang memberikan motivasi, ilmu dan dukungan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu, semoga Ibu selalu diberikan kesehatan, keberkahan dan Ilmu yang melimpah. Amin

4. Dosen-dosen yang telah memberikan banyak ilmu serta bimbingannya selama saya menempuh pendidikan di Universitas Mercu Buana.
5. Orang tua tercinta Khususnya Ibu, Ibu saya Ernawati yang sangat saya sayangi dan cinta yang telah melahirkan, membesarkan, dan tak henti-hentinya mencurahkan kasih sayangnya kepada penulis dalam menempuh jenjang pendidikan.
6. dan adik tersayang, yang telah memberikan dukungan agar penulis tetap semangat dalam menyelesaikan segala tugas.
7. Indah Nur Rakhmi yang selalu menemani, memberikan dukungan serta doa, untuk keberhasilan saya.
8. Meinalisa Putri dan Irfan Arditia yang selalu Membantu dalam penyelesaian Skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikan dan bantuan Amin.
9. Seluruh rekan-rekan seperjuangan Chandra, Annis, Anggie, Astrid, Nikita, kak Sumbogo, Felisa, kak Cory, Mba Meutia, Meinalisa, Irfan Arditia, yang selalu memberikan motivasi dalam penyelesaian makalah ini. Sukses untuk kita semua. Amin

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran pembaca yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan penelitian ini.

Jakarta, 06 Januari 2015

Sabilla Widhi Saputra

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.3. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	9
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2. Kontribusi Penelitian.....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS</b> .....	11
2.1. Kualitas Pelayanan Jasa.....	11
2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa.....	15
2.3. Kepuasan Pelanggan.....	20
2.4. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	28
2.5. Loyalitas Pelanggan.....	29

2.6. Penelitian Terdahulu.....	32
2.7. Kerangka Pemikiran.....	34
2.8. Hipotesis Penelitian.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
3.2. Desain Penelitian.....	36
3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	36
3.3.1. Variabel Penelitian.....	36
3.3.2. Definisi Operasional Variabel.....	37
3.4. Populasi dan Sample Penelitian.....	40
3.4.1. Populasi.....	40
3.4.2. Sample.....	41
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6. Metode Analisa Data.....	43
3.6.1. Penelitian Deskriptif.....	40
3.6.1.1. Uji Validitas.....	43
3.6.1.2. Uji Reliabilitas.....	44
3.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	45
3.6.2.1. UjiNormalitas.....	45
3.6.2.2. UjiMultikolineritas.....	46
3.6.2.3. UjiHeteroskedastistitas.....	47
3.6.2.4. UjiAuotokorelasi.....	48

3.7. Penelitian Pengujian Hipotesis .....	49
3.7.1. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t) .....	49
3.7.2. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F).....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	51
4.1.1. Sejarah Singkat Bank Muamalat .....	51
4.1.2. Visi dan Misi.....	53
4.1.3. Jenis dan Kegiatan usaha PT Bank Muamalat Indonesia Tbk .....	54
4.1.4. Struktur Organisasi PT Bank Muamalat Indonesia Sub Branch.....	56
4.2. Gambaran Umum Responden.....	56
4.2.1. Jenis Kelamin Responden .....	57
4.2.2. Usia Responden.....	57
4.2.3. Status Perkawinan Responden .....	58
4.2.4. Pekerjaan Responden.....	59
4.2.5. Pendidikan Responden.....	60
4.2.6. Penghasilan Responden.....	61
4.2.7. Pengeluaran Responden.....	62
4.2.8. Jenis Nasabah.....	63
4.3. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian.....	63
4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	63
4.3.1.1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	63
4.3.1.2. Variabel Kepuasan Nasabah (X2).....	65



4.3.1.3. Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	67
4.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
4.4.1. Uji Asumsi Klasik.....	68
4.4.1.1. Uji Normalitas Data.....	69
4.4.1.2. Uji Heteroskedastisitas.....	69
4.4.1.3. Uji Multikolinieritas.....	70
4.4.1.4. Uji Autokorelasi.....	71
4.5. Hasil Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	73
4.5.1. Pengujian Hipotesis Pengaruh Variabel X1 dan X2 terhadap Y.....	74
4.5.2. Pengujian Hipotesis Pengaruh Variabel X1 Terhadap Y.....	77
4.5.3. Pengujian Hipotesis Pengaruh Variabel X2 terhadap Y.....	79
4.6. Pembahasan.....	80
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>83</b>
5.1. Kesimpulan.....	83
5.2. Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1 Operasional variabel.....	38
Tabel 3.2 Skala Likert.....	43
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	57
Tabel 4.3 Status Responden.....	58
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	59
Tabel 4.5 Pendidikan Responden.....	60
Tabel 4.6 Penghasilan Responden.....	61
Tabel 4.7 Pengeluaran Responden.....	62
Tabel 4.8 Jenis Nasabah.....	63
Hasil 4.9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas pada variabel Kualitas Pelayanan (X1)....	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas pada variabel Kepuasan Nasabah (X2)..	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas pada variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	67
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Multikolinieritas.....	71
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Autokorelasi.....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jaringan Kantor Perbankan Syariah.....	4
Gambar 1.2 Neraca Bank Umum Syariah dan UUS.....	5
Gambar 2.1 Model Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan .....	23
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Bank Muamalat.....	56
Gambar 4.2 Grafik P-Plot Uji Normalitas Residual.....	69
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisita.....	70
Gambar 4.4 Kriteria Keputusan Menurut Uji Durbin Watson. ....	72