



**PENGARUH IMBALAN BAGI HASIL DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH PADA BANK
MANDIRI CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Akuntansi (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

**INAYATUL AINI
NIM. 1110421136**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2016

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *Pengaruh Imbalan Bagi Hasil Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jember* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Jum'at
Tanggal : 26 Februari 2016
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Norita Citra Yuliarti,SE, MM

NPK: 11.03.580

Anggota 1,

Anggota 2,

Dra. Yulinartati,Ak,MM

NPK. 951.02.55

Prima Ramdhani A,SE,MSA

NPK: 15.03.643

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,

Ketua Jurusan Akuntansi,

Drs. Akhmad Suharto, MP

NPK. 89.06.242

Norita Citra Yuliarti,SE, MM

NPK. 11.03.580

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat taufik dan hidayah-NYA kita sekalian bias menikmati indahnya iman dan amal. Shalawat serta salam tetap tercurah limpahkan pada junjungan Nabi Muhammad SAW karenanya kita telah terangkis dari jaman kegelapan pada jaman terang benderang yakniadinul islam.

Suatu kebanggaan dan kebahagiaan yang luar biasa bagi penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH IMBALAN BAGI HASIL DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH PADA BANK MANDIRI CABANG JEMBER”**. Dengan baik dan lancar.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak dalam penyusunan skripsi ini, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT atas segala berkah, rahmat dan hidayah-NYA sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Bapak Dr. Aminullah El hadi, M. Ag. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
4. IbuNorita Citra Yuliarti, SE. MM selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhamadiyah Jember.
5. Ibu Dra. Yulinartati,Ak,MM dan ibu Prima Ramdhani A,SE,MSA selaku dosen pembimbing yang takkenal lelah memberikan bimbingan sampai skripsi ini selesai.
6. Ibu Norita Citra Yuliarti,SE, MM_selaku dosen penguji.
7. Kedua Orang Tua, Bapak H.Moh.Rizal dan Alm.Hj. Rahmawati yang tak kenal lelah memberikan segalanya, motivasi, materi, nasehat, bimbingan dan Do’a hingga sampai saat ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
8. kakaku Moh.Salam Daman huri yang telah senantiasa menjaga dan selalu memberi semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam

menyelesaikan skripsi ini. Semoga ALLAH SWT memberikan balasan yang berlipat atas bantuan yang telah mereka berikan kepada penulis.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri khususnya dan bagi para pembaca umumnya.

Jember , 26 Februari 2016

Penulis

INAYATUL AINI

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pembimbing.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Motto dan Persembahan.....	v
Abstrak	vii
Abstract	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSATAKA.....	5
2.1 Tinjauan Umum Bank Syariah.....	5
2.1.1 Pengertian Bank Syariah.....	5
2.1.2 Karakteristik Bank Syariah.....	8
2.1.3 Kegiatan Operasional Bank Syariah	9
2.2 Imbalan Bagi Hasil	11
2.2.1 Pengertian Profit Sharing	12
2.2.2 Pengertian Revenue Sharing	13
2.3 Pelayanan	15
2.4 Kepuasan Nasabah	18
2.5 Peneliti Terdahulu	19
2.6 Kerangka Penelitian dan Hipotesis	21
2.6.1 Kerangka Pemikiran.....	21
2.7 Hipotesis	21

2.7.1 Pengaruh Imbalan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah	22
2.7.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitin	24
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.3 Populasi dan Sampel	24
3.4 Definisi Opersional dan Pengukurannya	25
3.4.1 Variabel Dependen.....	25
3.4.2 Variabel Independen	26
3.5 Uji Kualitas Data.....	29
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.6.1 Uji Normalitas.....	30
3.6.2 Uji Multikolonieritas.....	30
3.6.3 Uji Heteroskendastitas	30
3.7 Uji Hipotesis	31
3.7.1 Analisis Regresi linier Berganda	31
3.7.2 Uji Determinasi (R^2)	31
3.7.3 Uji F.....	32
3.7.4 Uji t	33
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	34
4.1.1 Sejarah Perusahaan	34
4.2 Kriteria Pengambilan Sampel	35
4.3 Karakteristik Responden	35
4.4 Statistik Deskriptif Variabel	37
4.5 Pengujian Kualitas Data.....	38
4.4.1 Uji Validitas	38
4.4.2 Uji Reliabilitas	40
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	40
4.5.1 Uji normalitas.....	41

4.5.2 Uji Multikolinearitas	41
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	42
4.6 Uji Hipotesis	42
4.6.1 Analisis Regresi linier Berganda	42
4.6.2 Uji t	43
4.6.3 Uji F.....	44
4.6.4 Uji Determinasi (R^2)	44
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	45
4.7.1 Pengaruh Imbalan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah	45
4.7.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah	46
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	

Daftar Pustaka

- Adi, Prasetyo. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Jogjakarta*. Skripsi : STAIN Surakarta
- Andina, Danmi. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk yang Ditawarkan Terhadap kepuasan Nasabah BNI Cabang Semarang, Skripsi : Universitas Diponegoro.
- Atmojo, Agung Purwo. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank BNI Syariah Cabang Semarang). Skripsi : Universitas Diponegoro.
- Bahari, Mutiara. 2010. *Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Simpanan Pada Bank Umum Syariah di Indonesia*. Skripsi : Universitas Jember.
- Bahrul, Achmad. 2009. *Konsep Bagi Hasil Pada Bank Syariah*
- Effendi, Yudhi. 2009. *Pengaruh Prinsip Bagi Hasil dan Jumlah Kantor Cabang Terhadap Simpanan Nasabah Pada Bank Muammalat Indonesia Periode 2001 – 2006*. Skripsi : Universitas Negeri Malang.
- Fauziyah. Umi. 2006. *Analisis Perhitungan Bagi Hasil Pada Pembiayaan Mudharabah Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional DI BMT Khonsa Cilacap*. Skripsi : STAIN Surakarta.
- Ginting, Nurmaidah. 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT, Bank Rakyat Indonesia (persero) Cabang Putri Hijau Medan*. Tesis : Universitas Sumatera Utara Medan.
- Handayani, Feronika. 2006. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank (Studi Kasus Pada Bank BNI Cabang Bogor)*. Skripsi : Institut Pertanian Bogor.
- Indriantoro, Nur, Bambang Supomo.1999. *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. BPFE-Yogjakarta.
- Imam, Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis. Multivariate dengan program SPSS*. Semarang : Badan Penelitian Universitas Diponegoro.

- Khoironi, Achmad. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Malang. Skripsi : Universitas Islam Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Rivai, Veithzal dkk. 2010. *Islamic Banking (system Bank Islam Bukan Hanya Solusi Menghadapi Krisis Namun Solusi dalam Menghadapi Persoalan Perbankan dan Ekonomi Global)*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sasono, Eko. 2009. *Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Bank Syariah di Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta*. Skripsi : Universitas Gadjja Mada.
- Sujarwo, Sigit. 2009. *Pengaruh produk dan kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Britama Pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang*. Skripsi : universitas Semarang.
- Septiarini, Adhisty Ayu. 2011. *Factor- factor yang membedakan Nasabah Memilih Tabungan Sistem Bagi Hasil Dan system Bunga*. Skripsi : Universitas Jember.
- Sumitro, Warkum. 2004. *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga TERkait*.
- Triyono , Iwan. 2007. *Perspektif, Metodologi, dan Teori Akuntansi Syariah*.
- Waworuntu, Bob. 1997. *Dasar-dasar keterampilan Melayani Nasabah Bank*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- Zainuri, H.M. 2008. *Analisis Pengaruh Sistem Bagi Hasil, Layanan, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Memilih Produk BMT-Al Hikmah Bangsri*. Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis.