

**PENGARUH KEPUASAN ATAS KUALITAS LAYANAN
TERHADAP NIAT BERPERILAKU NASABAH TABUNGAN UMAT
BANK MUAMALAT CABANG SURABAYA**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

DIAJUKAN OLEH :

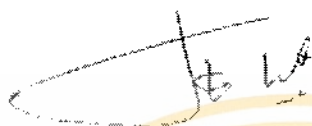
PUTRI AISYAH MAHANANI
No. Pokok : 049822318 E

KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2004

Surabaya, 2-7-2004

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing



Dra. Ec. Hj. DWI UTAMI S., MS



SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN ATAS KUALITAS LAYANAN
TERHADAP NIAT BERPERILAKU NASABAH TABUNGAN UMAT
BANK MUAMALAT CABANG SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH :
PUTRI AISYAH MAHANANI
No. Pokok : 0498 223 18 E

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



Dra. Ec. Hj. DWI UTAMI S., MS

TANGGAL 31/8/2004

KETUA PROGRAM STUDI,



Dr. H. AMIRUDDIN UMAR, SE

TANGGAL 31-8-2004

INTISARI

Penelitian ini meneliti pengaruh kepuasan atas kualitas layanan terhadap niat berperilaku nasabah tabungan umat Bank Muamalat Cabang Surabaya. Responden yang diteliti yaitu nasabah tabungan umat Bank Muamalat Cabang Surabaya. Penelitian ini dilakukan mengingat persaingan dalam dunia perbankan memaksa setiap bank untuk mengadakan perubahan agar dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan eksistensinya dalam dunia bisnis. Kondisi persaingan yang semakin ketat menuntut adanya layanan yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan nasabah. Kualitas layanan yang memuaskan konsumen dapat mempengaruhi niat berperilaku yang menyenangkan (*favorable*). Sebaliknya, kualitas layanan yang tidak memuaskan dapat mempengaruhi niat berperilaku yang tidak menyenangkan (*unfavorable*).

Variabel bebas yang digunakan adalah kepuasan nasabah atas dimensi *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), *empathy* (X_5), sedangkan variabel tergantungnya adalah niat berperilaku (Y). Dalam penelitian ini, penulis menyebarkan kuesioner kepada responden untuk mendapatkan data primer yang kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan program SPSS untuk menguji hipotesis yang ada. Model persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah : $Y = 0,210 + 0,221 X_1 + 0,235 X_2 + 0,232 X_3 + 0,147 X_4 + 0,123 X_5$ dengan nilai F_{hitung} sebesar 56,839, lebih tinggi dari F_{tabel} . Nilai t_{hitung} untuk masing-masing variabel bebas sebesar $X_1=5,325$, $X_2=5,354$, $X_3=4,887$, $X_4=3,259$, dan $X_5=3,280$, dimana semua nilai t_{hitung} berada di atas nilai t_{tabel} . Berdasarkan hasil analisis, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan nasabah atas kualitas layanan baik secara bersama-sama maupun secara parsial mempengaruhi niat berperilaku nasabah. Sedangkan secara parsial kepuasan nasabah atas dimensi *reliability* mempunyai pengaruh yang paling kuat terhadap niat berperilaku nasabah.

Selain itu, diperoleh hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,738, artinya bahwa sebesar 73,8% niat berperilaku nasabah dijelaskan secara bersama-sama oleh kepuasan nasabah atas kualitas layanan yang terdiri dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, sementara sisanya sebesar 26,2 dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.