

**PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH, PROMOSI DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH**
(Studi Kasus Pada Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta)



Oleh:
IRMADATUS SHOLEKHAH
NIM 17719251012

**Tesis ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan
untuk mendapatkan gelar Magister Pendidikan**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2019**

ABSTRAK

IRMADATUS SHOLEKHAH: Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Promosi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta). **Tesis. Yogyakarta: Program Pascasarjana, Universitas Negeri Yogyakarta, 2019.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan syariah, promosi, dan kualitas layanan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY).

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian merupakan *infinite population*, sehingga sampel penelitian diambil menggunakan teknik *accidental sampling (convenience sampling)*. Adapun jumlah sampel penelitian yaitu 384 nasabah Bank Syariah yang terdapat di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner. Uji validitas instrumen penelitian didasarkan pada perolehan nilai *KMO and Bartlett's Test*. Uji reliabilitas instrumen penelitian dilakukan dengan melihat besarnya nilai *Cronbach's Alpha*. Data dianalisis menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS 21. Pengujian hipotesis penelitian secara parsial dilakukan dengan Uji t, sedangkan uji hipotesis simultan penelitian dilakukan dengan Uji F.

Hasil analisis regresi pada probabilitas α 0,05 menunjukkan bahwa: (1) variabel literasi keuangan syariah **tidak berpengaruh** terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di DIY, dibuktikan dengan perolehan nilai $t = 1,531$ dan $\text{Sig.} = 0,127$; (2) variabel promosi **berpengaruh positif dan signifikan** terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di DIY, dibuktikan dengan perolehan nilai $t = 4,036$ dan $\text{Sig.} = 0,000$; (3) variabel kualitas layanan **berpengaruh positif dan signifikan** terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di DIY, dibuktikan dengan perolehan nilai $t = 23,054$ dan $\text{Sig.} = 0,000$; dan (4) secara simultan literasi keuangan syariah (X_1), promosi (X_2), dan kualitas layanan (X_3) **berpengaruh positif dan signifikan** terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah (Y) di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil ini dibuktikan dengan nilai $F = 319,597$ dan $\text{Sig.} = 0,000$ pada probabilitas 0,05.

Kata Kunci: kepuasan nasabah, literasi keuangan syariah, promosi, kualitas layanan.

ABSTRACT

IRMADATUS SHOLEKHAH: The Effects of Islamic Financial Literacy, Promotion, and Service Quality on Customer Satisfaction (Case Study of Islamic Banking in Special Region of Yogyakarta). **Thesis. Yogyakarta: Graduate School, Universitas Negeri Yogyakarta, 2019.**

This study aims to determine the effect of islamic financial literacy, promotion, and service quality both partially and simultaneously on customer satisfaction of islamic banking in Special Region of Yogyakarta.

This study is causal assosiative research with a quantitative approach. The population is an infinite population, so the sample is using accidental sampling (convenience sampling). The number of samples is 384 customers of islamic banking in Special Region of Yogyakarta. Data collection is done by a questionnaire method. The validity of research instrument is based on the acquisition of KMO and Bartlett's Test scores. The reliability test of research instrument was carried out at the value of Cronbach's Alpha. The data were analyzed using multiple regression analysis techniques with SPSS version 21. The partial testing of the research hypothesis was carried out by the *t test*, while the simultaneous hypothesis testing of the study was carried out by the *F Test*.

The results of the regression analysis on probability $\alpha 0.05$ indicate that: (1) islamic financial literacy variables **have no effect** on customer satisfaction in islamic banks in DIY, as evidenced by the acquisition of $t = 1.531$ and $\text{Sig.} = 0.127$; (2) promotion variables **have a positive and significant effect** on customer satisfaction in islamic banks in DIY, as evidenced by the acquisition of $t = 4.036$ and $\text{Sig.} = 0.000$; (3) service quality variables **have a positive and significant effect** on customer satisfaction in islamic banks in DIY, as evidenced by the acquisition of values $t = 23.054$ and $\text{Sig.} = 0.000$; and (4) the simultaneously of islamic financial literacy (X1), promotion (X2), and service quality (X3) **have a positive and significant effect** on customer satisfaction of islamic banks (Y) in Special Region of Yogyakarta. This results is proven by the values of $F = 319.597$ and $\text{Sig.} = 0.000$ on probability 0.05.

Keywords: customer satisfaction, islamic financial literacy, promotion, service quality.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irmadatus Sholekhah

NIM : 17719251012

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa tesis ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam tesis 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, 18 Juli 2019

Yang membuat pernyataan



Irmadatus Sholekhah

NIM 17719251012

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH, PROMOSI, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH**
(Studi Kasus Pada Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta)

IRMADATUS SHOLEKHAH
NIM. 17719251012

Dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis
Program Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta
Tanggal: 10 Juli 2019

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Sugiharsono, M.Si. (Ketua/Penguji)		18-07-2019
Prof. Dr. Sukidjo, M.Pd. (Sekretaris/Penguji)		18-07-2019
Prof. Suyanto, Ph.D. (Pembimbing/Penguji)		18-07-2019
Dr. Endang Mulyani, M.Si. (Penguji Utama)		16 Juli 2019

Yogyakarta, 27-7-2019
Program Pascasarjana
Universitas Negeri Yogyakarta
Direktur,



Prof. Dr. Marsigit, M.A.
NIP. 19570719 198303 1 004

LEMBAR PERSEMBAHAN

Tesis ini penulis persembahkan kepada:

1. Ayahanda Sutrisno dan Ibunda Salimah serta adikku tercinta Nila Uli Saadah yang tiada henti memberikan do'a, motivasi, semangat, serta dukungan pada setiap perjalanan hidupku.
2. Almamaterku Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Calon pendamping hidupku Dibyو Waskito Guntoro, terimakasih atas motivasi, dukungan, semangat, waktu, serta kebersamaan yang diberikan selama proses studi.
4. Lembaga Pengelola Dana Pendidikan (LPDP) yang telah memberikan peluang dan dukungan penuh atas terselesaikannya studi Magister peneliti. Karya ini peneliti persembahkan sebagai langkah awal pengabdian bagi Ibu Pertiwi.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. atas segala nikmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah Tesis dengan judul “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta)”. Penyusunan Tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Sutrisna Wibawa, M.Pd, selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta;
2. Prof. Dr. Marsigit, M.A., selaku Direktur Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta;
3. Prof. Dr. Sukidjo, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Program Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta;
4. Prof. Suyanto, Ph.D., selaku Dosen Pembimbing yang tiada henti memberikan arahan, meluangkan waktu dan pikiran, serta perhatiannya untuk memberikan bimbingan demi terselesaikannya penyusunan Tesis Ananda;
5. Dr. Endang Mulyani, M.Si., dan Dr. Sugiharsono, M.Si. selaku dewan penguji yang telah memberikan masukan demi kesempurnaan penyusunan Tesis Ananda;
6. Dosen-dosen Pascasarjana Program Studi Pendidikan Ekonomi yang telah berjasa memberikan ilmu selama Ananda menempuh studi di Universitas Negeri Yogyakarta;
7. Instansi serta nasabah perbankan syariah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) yang turut membantu kelancaran penelitian dalam penyelesaian Tesis;
8. Sahabat-sahabatku Pascasarjana Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Terimakasih atas motivasi, do’a, kerjasama, dan kebersamaan kalian selama proses perkuliahan. Semoga semua yang kita cita-citakan terkabulkan;
9. Seluruh keluarga besarku di Jember, terimakasih atas semangat dan do’anya;

10. Keluarga besar *awardee* LPDP UNY, LPDP DIY, dan LPDP di seluruh dunia, terimakasih atas inspirasi tiada henti yang diberikan kepada Ananda selama proses studi;
11. Kakak dan Adikku penghuni Asrama Putri Merpati: Diah, Bela, Mutia, Agnes, Mira, Puji, Tisya, Cindy, dan Wanda. Terimakasih atas kebersamaan, kekeluargaan, dan pengalaman hidup yang kalian berikan selama ini;
12. Pihak-pihak yang telah banyak membantu penyelesaian Tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih kepada kalian semua.

Kritik dan saran penulis harapkan demi kesempurnaan Tesis ini. Semoga karya ilmiah Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Yogyakarta, 18 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Pembatasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
A. Kajian Teori.....	14
1. Bank Syariah.....	14
2. Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i>).....	23
3. Literasi Keuangan Syariah.....	33
4. Promosi (<i>Promotion</i>).....	39
5. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	44
B. Kajian Penelitian yang Relevan.....	47
C. Kerangka Berpikir.....	51
D. Hipotesis Penelitian.....	53
BAB III METODE PENELITIAN.....	54
A. Jenis Penelitian.....	54
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	54
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	54
D. Variabel Penelitian.....	56
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	61
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	63
1. Uji Validitas.....	63
2. Uji Reliabilitas.....	64
G. Teknik Analisis Data.....	65
1. Uji Asumsi Klasik.....	65
2. Analisis Regresi Berganda.....	67
3. Uji Hipotesis.....	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	70
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	70
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	70
2. Gambaran Umum Responden Penelitian.....	85
3. Hasil Analisis Data Penelitian.....	91
B. Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	108
1. Uji Hipotesis Parsial.....	109
2. Uji Hipotesis Simultan.....	111

C. Pembahasan	113
1. Pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)	113
2. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)	118
3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)	121
4. Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Promosi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)	124
D. Keterbatasan Penelitian	129
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	130
A. Kesimpulan	130
B. Implikasi	131
C. Saran	132
DAFTAR REFERENSI	135
LAMPIRAN	149

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Bank, Kantor Bank, dan Kantor Cabang Berdasarkan Status Kepemilikan dan Kegiatan Usaha di Provinsi DIY	7
2. Kategori Literasi Keuangan	38
3. Kisi-kisi Instrumen Literasi Keuangan Syariah	57
4. Kisi-kisi Instrumen Promosi	58
5. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan	59
6. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Nasabah	60
7. Skala Guttman untuk Variabel Literasi Keuangan Syariah	62
8. Skala Likert untuk Variabel Promosi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Nasabah	63
9. Interpretasi Koefisien Korelasi	65
10. Perkembangan Total Aset, Jaringan Kantor, dan Tenaga Kerja Perbankan Syariah 2018	73
11. Pembagian Wilayah Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta	74
12. Perkembangan Perbankan Syariah DIY 2016-2017	75
13. Bank Umum Syariah di Wilayah DIY Tahun 2018	76
14. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	85
15. Karakteristik Usia * Jenis Kelamin Responden Penelitian	86
16. Karakteristik Responden Berdasarkan Agama	87
17. Karakteristik Responden Berdasarkan Instansi Perbankan Syariah	89
18. Lama Menabung Responden di Bank Syariah	90
19. Hasil Uji KMO dan Bartlett's Test Variabel Penelitian	92
20. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	94
21. Hasil Uji Normalitas Variabel Penelitian	103
22. Hasil Uji Linieritas Variabel Kepuasan Nasabah dan Literasi Keuangan Syariah	104
23. Hasil Uji Linieritas Variabel Kepuasan Nasabah dan Promosi	104
24. Hasil Uji Linieritas Variabel Kepuasan Nasabah dan Kualitas Layanan	105
25. Hasil Uji Multikolinieritas Variabel Penelitian	106
26. Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel Penelitian	107
27. Variabel yang Dimasukkan dalam Model	108
28. Hasil Uji t Variabel Penelitian	109
29. Hasil Uji F Variabel Penelitian	111
30. Koefisien Korelasi	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. <i>Roadmap</i> Penelitian	50
2. Paradigma Penelitian	52
3. Jumlah Jaringan Kantor Bank Syariah Tahun 1992 – 2004	72
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	88
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	89
6. Proporsi Tingkat Literasi Keuangan Syariah Responden Penelitian	95
7. Pengetahuan Keuangan Syariah Responden Pada Setiap Aspek	96
8. Persepsi Nasabah Tentang Promosi Perbankan Syariah di Wilayah DIY Tahun 2019	99
9. Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Wilayah DIY Tahun 2019	100
10. Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah di Wilayah DIY Tahun 2019	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	150
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penelitian	157
3. Distribusi Jawaban Responden	164
4. Hasil Uji Asumsi Klasik	168
5. Hasil Uji Regresi	171
6. Dokumentasi Penelitian	172