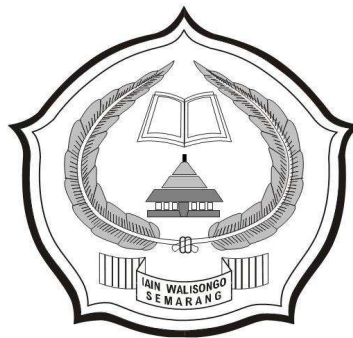


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENERAPAN
PRINSIP-PRINSIP SYARI'AH TERHADAP KEPUASAN
NASABAH KPR DI BNI SYARI'AH
CABANG SEMARANG.**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Dalam Ilmu Ekonomi Islam



Oleh:
HIMMATUL ALIAH
062411038

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2011**

Muhyiddin, Drs.H., M.Ag.
Jl. Kanguru III / 15 A Semarang.
Nur Fatoni, M.Ag.
Gondang Rt / Rw 02 / 04 Cepiring Kendal.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eks
Hal : Naskah skripsi
A.n. Himmatul Aliah

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syari'ah
IAIN Walisongo

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah saudara:

Nama : Himmatul Aliah

Nim : 062411038

Jurusan : Ekonomi Islam

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP SYARI'AH TERHADAP
KEPUASAN NASABAH KPR DI BNI SYARI'AH CABANG
SEMARANG.

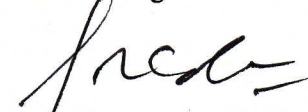
Dengan ini saya mohon kiranya skripsi tersebut dapat segera dimunaqasahkan.

Demikian harap maklum adanya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb


Semarang, April 2011

Pembimbing I



Muhyiddin, Drs.H., M.Ag.
NIP.19550228 198303 1 003

Pembimbing II



Nur Fatoni, M.Ag.
NIP. 19730811 200003 1 004

PENGESAHAN

Skripsi Saudara : Himmatul Aliah
NIM : 062411038
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP SYARI'AH TERHADAP
KEPUASAN NASABAH KPR DI BNI SYARI'AH CABANG
SEMARANG

Telah dimunaqosahkan oleh dewan penguji Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude/baik/cukup pada tanggal :

05 Mei 2011

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata I (S1) dalam ilmu Syari'ah jurusan Ekonomi Islam tahun akademik 2010/2011.

Semarang, 05 Mei 2011

Dewan penguji

Ketua sidang



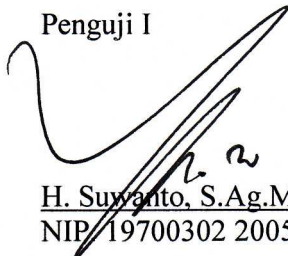
Drs. Mohamad Solek, MA
NIP. 19660318 199303 1 004

Sekretaris sidang



Nur Fatoni, M.Ag
NIP.19730811 200003 1 004

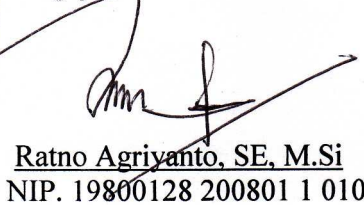
Penguji I



H. Suyanto, S.Ag.MM
NIP.19700302 200501 1 003

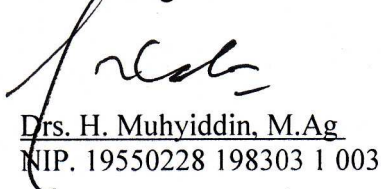


Penguji II



Ratno Agriyanto, SE, M.Si
NIP. 19800128 200801 1 010

Pembimbing I



Drs. H. Muhyiddin, M.Ag
NIP. 19550228 198303 1 003

Pembimbing II



Nur Fatoni, M. Ag
NIP. 19730811 200003 1 004

MOTTO



Barangsiapa yang datang dengan (membawa) kebaikan,
Maka baginya (pahala) yang lebih baik daripada kebaikannya itu;
(QS. Al-Qashash: 84)

PERSEMBAHAN

Sujudku pun tak ingin memuaskan inginku
Untuk haturkan sembah sedalam kalbu
Adapun ku sembahkan syukur padaMu Ya Allah
Untuk nama, jiwa dan keluarga yang mencinta
Dan perjalanan yang sejauh ini tertempa
Alhamdulillah, pilihan dan kesempatan
Yang membuat hamba mengerti lebih baik makna dari hidup
Semuanya lebih berarti bila dihayati
Alhamdulillah, Alhamdulillah, Alhamdulillah

Dalam rentang waktu menuntut ilmu
Tercipta sebuah karya yang sangat sederhana
Merupakan awal dari sebuah perjalanan yang sangat panjang
Dalam menapaki jalan kehidupan yang sangat terjal dan berliku

Dalam perjuangan mengarungi samudera ilahi tanpa batas, dengan keringat dan air mata, kupersembahkan karya tulis ini teruntuk orang-orang yang selalu hadir dan berharap ridho-Nya. Kupersembahkan bagi mereka yang tetap setia berada di ruang dan waktu kehidupanku:

- ❖ Ayahanda H.A. Sulaimi dan Ibunda Hj. Muji Nur Hayati tersayang, yang selalu mencurahkan kasih sayangnya dengan penuh ketulusan dan keikhlasan hati, kesabaran, ketabahan, serta selalu membasahi bibir mereka dengan untaian doa yang tiada hentinya demi keberhasilan Ananda dalam meraih cita-cita dan kesuksesan. Pengorbanan beliau merupakan semangat hidup agar diri ini dapat menjadi orang yang lebih baik dan lebih berarti. Semoga kedamaian, kebahagiaan dan ridho ilahi selalu menyertai keduanya.
- ❖ Umi Hj. Aifa Abdullah Umar, AH beserta keluarga besar beliau, yang telah mendidik, membimbing, menasehati, mengarahkan, mengajar ilmu dan pengetahuan serta mencurahkan kasih sayangnya dengan penuh ketulusan dan keikhlasan hati yang sangat dalam.
- ❖ Keluarga besarku serta adik-adikku tercinta, Muhammad Ali Mustabiq, Duratun Nasichah, Nur Kholiq, Mazidah, A.Faizin, Siti Rohmah, Irfam Inam Hakim, Nur Zada Ilmi, yang selalu menerangi dan menemani diri ini baik suka maupun duka dalam menapaki jalan kehidupan yang sangat panjang. Semoga semuanya selalu berada dalam pelukan kasih sayang Allah SWT.
- ❖ Guru-guruku yang telah memperkenalkan jendela ilmu dan meletakkan dasar akhlakul karimah sehingga dapat memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan. Semoga jasa-jasa beliau mendapat balasan yang sebaik-baiknya oleh Allah.
- ❖ Sahabat-sahabatku Uus, mak Rifa, ninik, olief, mb' Ina, Iin, si kručil Lele, tika, yang selalu memberikan bantuan, motivasi, inspirasi, nasehat, semangat hidup, pelajaran hidup dan dukungan untuk selalu bangkit dari keputusasaan dan keterpurukan yang selalu datang melanda. Semoga sahabat-sahabatku dapat meraih segala impian dan kesuksesan hidup yang dicita-citakan.

DEKLARASI

Dengan kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan sebagai rujukan.

Semarang, April 2011

Deklarator

Himmatul Aliah
062411038

ABSTRAK

Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi di Indonesia, saat ini banyak lembaga yang menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam menjalankan usahanya seperti perbankan syari'ah, reksadana syari'ah, pasar modal syari'ah, sehingga sektor bisnis dibidang perbankan juga menerapkan prinsip syari'ah. Tidak sedikit bank yang mulai menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam menjalankan kegiatan operasional bisnisnya. BNI syari'ah cabang Semarang yang terletak di Jl. A. Yani, memiliki produk pembiayaan kredit kepemilikan rumah (KPR) dengan nama BNI iB griya. Dimana BNI iB griya ini mempunyai skim pembiayaan secara jual beli murabahah dengan jangka waktu yang di tawarkan mulai 5 sampai 15 tahun (sesuai dengan umur pensiun nasabah). Kelebihan yang di miliki BNI iB griya ini adalah angsuran yang tetap hingga jatuh tempo berakhir sehingga nasabah akan merasa tenang dan dapat mengatur keuangannya dengan lebih baik setiap bulan.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah : Bagaimana kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah memberikan kepuasan bagi nasabah khususnya nasabah KPR di BNI Syari'ah cabang Semarang ?

Metodologi yang digunakan adalah analisis regresi, uji simultan ,uji parsial, uji asumsi klasik, hipotesis dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI syari'ah cabang semarang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR, terlihat F hitung 5,193 dimana lebih besar dari F tabel 3,285. dengan ini variabel independen mempengaruhi svariabel dependen sebesar 24,5%, sedang sisanya sebesar 76,5% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

Kata kunci : kualitas pelayanan, penerapan prinsip-prinsip syari'ah, kepuasan nasabah KPR.

KATA PENGANTAR

Asslamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur alhamdulillah penulis haturkan ke hadirat Illahi Robbi telah melimpahkan Rahmat, Taufiq dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Tidak lupa, penulis haturkan sholawat serta salam kepada junjungan kita, Nabi Agung, Nabi Muhammad SAW yang telah menyampaikan risalah yang penuh dengan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu-ilmu keislaman, sehingga dapat menjadi bekal bagi kita dalam menjalani kehidupan baik di dunia dan di akhirat.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan informasi, pengarahan, bimbingan, motivasi, semangat, dan bantuan apapun yang sangat berarti bagi penulis. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Imam Yahya, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang.
2. Pembantu Dekan I, II, dan III Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Dr. Ali Murtadlo, M.Ag. selaku ketua Jurusan Ekonomi Islam beserta staf-stafnya, atas kebijakan yang dikeluarkan khususnya yang berkaitan dengan kelancaran penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. H. Muhyiddin, M.Ag selaku dosen pembimbing I dan Bapak Nur Fatoni, M.Ag selaku dosen pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Segenap Dosen Fakultas Syari'ah yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis dan senantiasa mengarahkan serta memberi motivasi selama penulis melaksanakan kuliah sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

6. Segenap karyawan Fakultas Syari'ah yang telah memberikan pelayanan maksimal selama penulis menjadi mahasiswa baru sampai penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Bapak Basuki Soewarno, selaku penyelia Pemasaran BNI Syari'ah Cabang Semarang beserta seluruh karyawan, yang telah memberi izin penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini.
8. Bapak, Ibu dan keluarga besarku tersayang yang telah mengasuh dan membimbing serta memberikan dorongan kepada penulis, baik moral maupun spiritual.
9. Umi Hj. Aufa Abdullah Umar A.H beserta segenap keluarga besar Beliau, selaku pengasuh Pondok Pesantren Putri Tahaffudzul Qur'an yang telah mendidik, membimbing, mengarahkan, menasehati, mengajarkan ilmu dan pengetahuan dengan tulus ikhlas serta mencurahkan kasih sayangnya dengan penuh ketulusan dan keikhlasan hati yang sangat dalam.
10. Seluruh teman-teman mahasiswa, Nh, Nazil, Miftah, Uus MU, Helyn, Latus, Nobita, Mas Warits, mas roziq, Hanif, mb tsani, Mb dur, Dyah, Idut, Nying2, Nurun, khususnya insider "EIA '06" , Uus, Olif, Alpoe, Ipol, Yunus, Sabiq, Wahyu, Mae, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan semuanya. Terima kasih penulis ucapkan untuk kalian yang telah bersama – sama berjuang mencari ilmu di fakultas tercinta kita (Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang).Good Luck...
11. Sahabat dan sahabati PMII Rayon Syari'ah (Mas Rouf, Mas Hamdani, Arip, Ipul, khususnya "ALMAPABA 06" Ni2k, Ani komtink, Ani bendum, Elly, Ya2n, Obed, Vian, Pae, Tamam, jama') tetap semangat, tetap kompak dan jangan pernah melupakan penulis yang pernah bergabung bersama kalian "tangan terkepal dan maju ke muka"...!!!
12. Keluarga besar Pondok Pesantren Tahaffudzul Qur'an serta semua pihak yang telah membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Kepada mereka semua penulis tidak dapat memberikan apa-apa, hanya ucapan terima kasih dengan tulus serta iringan doa, semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan mereka dan melimpahkan Rahmat, Taufiq, Hidayah dan Inayah-Nya. Pada akhirnya penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa penulisan skripsi ini belum mencapai kesempurnaan dalam arti yang sebenarnya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif untuk mengevaluasi dan memperbaikinya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Aamiin...

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Semarang, April 2011

HIMMATUL ALIAH
062411038

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI.....	vi
HALAMAN ABSTRAK.....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN DAFTAR ISI	xi
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiv
HALAMAN GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang masalah	1
1.2 Rumusan masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat penelitian.....	7
1.4 Sistematika penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Teori.....	9
2.1.1 KPR (Kredit Pemilikan Rumah)	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan	10
2.1.3 Penerapan Prinsip-prinsip Syari'ah	12
2.1.4 Kepuasan Nasabah	17
2.2 Peneliti Terdahulu	18
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritik	21
2.4 Hipotesis.....	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Dan Sumber Data	23
3.2 Populasi dan Sampel	23
3.3 Metode Pengumpulan Data	24
3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran	29
3.5 Teknik Analisis Data.....	30
3.5.1 Analisis regresi berganda	30
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	31

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum BNI Syari'ah Cabang Semarang	35
4.1.1 Sejarah BNI Syari'ah Cabang Semarang	35
4.1.2 Struktur Organisasi BNI Syari'ah Cabang Semarang..	39
4.1.3 Produk-Produk BNI Syari'ah Cabang Semarang.....	40
4.2 Deskriptif Data Penelitian dan Responden	45
4.2.1 Deskriptif Data Penelitian	45
4.2.2 Deskriptif Responden.....	45
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	55
4.3.1 Uji Validitas Instrumen.....	57
4.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen	57
4.4 Uji Asumsi Klasik	57
4.4.1 Uji Multikolinearitas	57
4.4.2 Uji Autokorelasi	58
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	59
4.4.4 Uji Normalitas	60
4.5 Analisis Data	63
4.5.1 Analisis Regresi berganda	63
4.5.2 Pengujian Hipotesis	64
4.6 Pembahasan	68

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	73
5.2 Keterbatasan Penelitian	74
5.3 Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel, Definisi, Indikator, Skala Pengukuran Variabel Penelitian	30
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4.2 Umur Responden	47
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	48
Tabel 4.4 Penghasilan Per Bulan	50
Tabel 4.5 Hasil Skor Kuesioner Regresi	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	57
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.9 Uji Autokorelasi	58
Tabel 4.10 Nilai Uji Normalitas	62
Tabel 4.11 Regresi berganda	63
Tabel 4.12 Uji simultan	65
Tabel 4.13 Parsial	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Jenis Kelamin	47
Gambar 4.2	Usia Responden.....	48
Gambar 4.3	Pekerjaan Responden	49
Gambar 4.4	Penghasilan Per Bulan	50
Gambar 4.5	Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas	60
Gambar 4.6	Grafik Histogram	61
Gambar 4.7	Normal Probability Plot	62

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lampiran angket
- Lampiran 2 : Daftar seluruh jawaban atas angket
- Lampiran 3 : Tanggapan responden terhadap masing-masing item pertanyaan
- Lampiran 4 : Uji validitas dan reliabilitas angket.
- Lampiran 5 : Statistik deskriptif untuk 35 responden pada BNI Syari'ah
- Lampiran 6 : Uji asumsi klasik dan regresi
- Lampiran 7 : T tabel dan F tabel