

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI NASABAH TENTANG
SISTEM BAGI HASIL DENGAN KEPUASAN NASABAH DI
BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PEMBANTU CAKUNG
JAKARTA TIMUR**

**FEBRIAN HANDAYANI
8125062620**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
KONSENTRASI PENDIDIKAN EKONOMI KOPERASI
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2011**

***CORRELATION BETWEEN CUSTOMER PERCEPTION ABOUT
SHARING SYSTEM WITH CUSTOMER SATISFACTION AT
BANK SYARIAH MANDIRI BRANCH CAKUNG EAST JAKARTA***

**FEBRIAN HANDAYANI
8125062620**



**This Script In Writing To Fulfil Some Of The Requirment For Degree Of
Education Bachelor**

**MAJORING IN EDUCATION OF ECONOMICS
CONCENTRATION EDUCATION OF ECONOMICS
COOPERATION
ECONOMICS AND ADMINISTATION DEPARTEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2011**

ABSTRAK

FEBRIAN HANDAYANI : Hubungan Antara Persepsi Nasabah tentang Sistem Bagi Hasil dengan Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Cakung Jakarta Timur. Skripsi. Jakarta : Program Studi Pendidikan Ekonomi, Konsentrasi Ekonomi Koperasi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Desember 2010.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data empiris yang valid, dan dapat dipercaya tentang hubungan antara persepsi nasabah tentang sistem bagi hasil dengan kepuasan nasabah. Penelitian dilaksanakan di Bank Syariah Mandiri selama tiga bulan terhitung sejak April 2010 sampai dengan Juni 2010. Metode penelitian yang digunakan adalah Metode Ex Post Facto. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik acak sederhana. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pembiayaan bagi hasil Bank Syariah Mandiri cabang pembantu Cakung Jakarta Timur yang berjumlah 300 nasabah. Adapun penelitian ini mengambil sampel 10% dari jumlah populasi yaitu sebesar 30 nasabah. Dari hasil perhitungan diperoleh persamaan regresi linear sederhana $\hat{Y} = 23,73 + 0,557x$. Uji persyaratan analisis untuk menguji normalitas galat taksiran regresi Y atas X menunjukkan bahwa galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal. Hal ini dibuktikan oleh perhitungan yang menunjukkan bahwa $L_{hitung} (0,134) < L_{tabel} (0,161)$ dengan menggunakan uji Liliefors pada tarif signifikan ($\alpha = 0,05$).

Perhitungan koefisien korelasi yang dihitung dengan menggunakan rumus Product Moment menghasilkan r_{xy} sebesar 0,627 sedangkan dari hasil uji signifikansi diperoleh t_{hitung} sebesar 4,26 dan t_{tabel} sebesar 1,70. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Persepsi Nasabah tentang Sistem Bagi Hasil dengan Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri cabang pembantu Cakung Jakarta Timur. Perhitungan koefisien determinasi menunjukkan 0,3930, berarti 39,30% kepuasan nasabah ditentukan oleh persepsi nasabah tentang sistem bagi hasil.

Kesimpulan penelitian adalah terdapat hubungan yang positif antara Persepsi Nasabah tentang Sistem Bagi Hasil dengan Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri cabang pembantu Cakung Jakarta Timur. Semakin baik Persepsi Nasabah tentang Sistem Bagi Hasil semakin tinggi tingkat Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

FEBRIAN HANDAYANI : Correlation Between Customer Perception about Sharing System with Customer Satisfaction at Bank Syariah Mandiri Branch Cakung, East Jakarta. Skription. Jakarta : Studies Programme of Economic Education, Economic and Cooperative Education concretation, Departement of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, in December 2010.

This study aims to obtain empirical data are valid, and trustworthy (reliable) about the relationship between customer perceptions about the system og revenue sharing with nasabah. Study aims satisfaction conducted at Bank Syariah Mandiri for three months starting from April 2010 until June 2010. The method used id the method of ex post facto. The sampling technique used is simple random sampling. The population in this study are all customers of finance for the Bank Syariah Mandiri branch Cakung, East Jakarta which amounts to 300 customers. The study sampled 10% of the total population that is equal to 30 customers. The resulting regression equation was $\hat{Y} = 23,73 + 0,557x$. The requirements analysis, namely normality test error estimate of T on X regression test, the estimated error of Y on X have normal distribution. The Facto with resulting with $L_{count} (0,134) < L_{table} (0,161)$ the produces test Liliefors at the significance level of ($\alpha = 0,05$).

The test correlation coefficient with the meaning that the Product Moment produce $r_{xy} = 0,627$, and significance test is then performed using the correlation coefficient and t test yielded $t_{count} = 4,26$ and $t_{table} = 1,70$. Because $t_{count} > t_{table}$, is the correlation the significance between Customer Perception about Sharing System with Customer Satisfaction at Bank Syariah Mandiri Branch Cakung, East Jakarta. The coefficient of determination is obtained equal to 0,3930, which 39,30% customer sarisfaction is determined by customer perceptions about sharing sistem.

The calculation result concludes there is a positive Correlation Between Customer Perception about Sharing System with Customer Satisfaction at Bank Syariah Mandiri Branch Cakung, East Jakarta. The is good Customer Perception about Sharing System is the tall ranking Customer Satisfaction.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**

**Dra. Hj. Nurahma Hajat, M.Si
NIP : 131 466 586**

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Sri Indah Nikensari, M.Si</u> NIP. 196208091990032001	Ketua
2. <u>Dr. Saparuddin SE. M.Si</u> NIP. 197701152005011001	Sekretaris
3. <u>Dr. I Ketut R. Sudiarditha, M.Si</u> NIP : 195602071986021001	Penguji Ahli
4. <u>Dra. Endang Sri Rahayu, M.Pd</u> NIP.195303201982032001	Pembimbing I
5. <u>Dra. Rd. Tuty Sariwulan, M.Si</u> NIP. 195807221986032001	Pembimbing II

Tanggal Lulus :

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 27 Januari 2011
Yang membuat pernyataan

Materai Rp. 6.000, 00

FEBRIAN HANDAYANI
8125062620

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Jangan sesali keburukan yang telah lalu, perbaiki dan jadikan sebuah pelajaran yang sangat berharga untuk hidup yang lebih baik.

**Jadikan hari ini lebih baik dari kemarin
Sayangi dirimu dan orang lain maka orang akan sayang
padamu**

**Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua Orang Tuaku yang Tercinta
yaitu Sri Rahayu Uripah dan Slamet Riyono yang selalu
mendoakanku siang dan malam dan tak pernah lelah memberiku
dorongan moril maupun spritual agar aku menjadi orang yang kuat
dan jangan mudah menyerah.
Terima kasih semua**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah S.W.T. yang telah mencurahkan nikmat serta pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan proposal penelitian ini. Proposal penelitian yang penulis lakukan selama tiga bulan.

Banyak pelajaran dan pengalaman berharga yang penulis peroleh selama penulisan proposal penelitian ini. Untuk itu penulis haturkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Endang Sri Rahayu M.Pd. selaku dosen pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penyusun dalam menyelesaikan penulisan proposal penelitian.
2. Ibu Rd. Tuty Sariwulan, M.Si. selaku dosen pembimbing II dan kakonsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi yang telah memberi masukan dalam menulis dan memotivasi dalam menyelesaikan penulisan proposal penelitian.
3. Ibu Dra. Hj. Nurahma Hajat, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi
4. Ari Saptono, S.E., M.Pd. selaku kajurusan Ekonomi dan Administrasi, Ibu Sri Indah Nikensari, SE, M.Si. selaku Ketua Konsentrasi Pendidikan Ekonomi dan Koperasi, Dr. Sapparudin Muchtar, selaku Kaprodi pendidikan ekonomi dan Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi.

5. Seluruh Staf dan Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Cakung dan nasabah Bank Syariah Mandiri yang telah memberikan informasi dan memberi izin penulis untuk meneliti.
6. Orang tua dan keluarga yang selalu mendukung baik secara moril maupun materil, Sahabat-sahabat seperti Andri Puri Satria Atmaja yang telah mendukung dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian dan teman-teman seperjuangan ekop 2006 yang telah melaksanakan perjuangan bersama selama 4 tahun dan belajar bersama-sama.

Tak ada yang sempurna. Begitu pula dengan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu penulis menerima kritik positif dari pembaca sebagai perbaikan bagi penulis dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jakarta, 27 Januari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Perumusan Masalah.....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II PENYUSUNAN KERANGKA TEORETIS DAN PENGAJUAN HIPOTESIS	
A. Deskripsi Teoretis	
1. Kepuasan Nasabah.....	9
2. Persepsi nasabah tentang sistem bagi hasil.....	17
B. Kerangka Berpikir.....	26
C. Perumusan Hipotesis.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan penelitian.....	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
C. Metode Penelitian.....	28
D. Populasi Teknik Pengambilan Sampel.....	29
E. Instrumen Penelitian	
1. Persepsi nasabah tentang sistem bagi hasil.....	30
2. Kepuasan Nasabah.....	35
F. Konstelasi Hubungan antara Variabel.....	39
G. Teknik Analisis Data.....	39
1. Mencari Persamaan Regresi.....	39
2. Uji Persyaratan Analisis.....	40
3. Uji Hipotesis.....	41
4. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t).....	44
5. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	45

Halaman

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Deskripsi Data	
1.	Persepsi nasabah tentang sistem bagi hasil.....	46
2.	Kepuasan Nasabah.....	51
B.	Analisis Data	
1.	Persamaan Regresi.....	56
2.	Pengujian Persyaratan Analisis.....	58
3.	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	60
C.	Interpretasi Penelitian.....	62
D.	Keterbatasan Penelitian.....	63
BAB V	KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A.	Kesimpulan.....	65
B.	Implikasi.....	65
C.	Saran.....	66
	DAFTAR PUSTAKA	68
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
I.1	Equivalent Rate Bagi Hasil MUDHARABAH 1 Bulan PT. BANK SYARIAH MANDIRI.....	6
III.1	Kisi-kisi Instrumen (persepsi nasabah tentang sistem bagi hasil).....	32
III.2	Kisi-kisi Instrumen (Kepuasan Nasabah).....	36
III.3	Tabel ANAVA.....	43
IV.1	Rata-Rata Skor Indikator Variabel X.....	47
IV.2	Distribusi Frekuensi Variabel X.....	49
IV.3	Rata-Rata Skor Indikator Variabel Y.....	52
IV.4	Distribusi Frekuensi Variabel Y.....	54
IV.5	Hasil Uji Normalitas.....	58
IV.6	Tabel ANAVA untuk Penguji Signifikansi & Linearitas.....	59
IV.7	Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi.....	61
	Tabel Nilai-nilai r Product Moment.....	108
	Tabel Distribusi Normal.....	109
	Tabel Nilai Kritis L untuk Uji Liliefors.....	110
	Tabel Nilai-nilai dalam Distribusi t.....	111
	Tabel Nilai Presentil untuk distribusi F.....	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
IV.1	Grafik Histogram Variabel X.....	50
IV.2	Grafik Histogram Variabel Y.....	55
IV.3	Grafik Persamaan Regresi $\hat{Y} = 23,73 + 0,557X$	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Uji coba instrumen variabel X.....	71
2. Uji coba instrumen variabel Y.....	72
3. Data hasil perhitungan uji validitas skor butir dengan skor total variabel X.....	73
4. Langkah – langkah perhitungan uji validitas variabel X.....	74
5. Data hasil perhitungan uji validitas skor butir dengan skor total variabel Y.....	75
6. Langkah – langkah perhitungan uji validitas variabel Y.....	76
7. Data hasil perhitungan kembali uji validitas skor butir dengan skor total variabel X.....	77
8. Data hasil uji reliabilitas variabel X.....	78
9. Data hasil perhitungan kembali uji validitas skor butir dengan skor total variabel Y.....	79
10. Data hasil uji reliabilitas variabel Y.....	80
11. Pehitungan kembali hasil uji coba variabel X Valid.....	81
12. Pehitungan kembali hasil uji coba variabel Y Valid.....	82
13. Proses perhitungan menggambar grafik histogram variabel X.....	83
14. Grafik histogram variabel X.....	84
15. Proses perhitungan menggambar grafik histogram variabel Y.....	85
16. Grafik histogram variabel Y.....	86

Lampiran	Halaman
17. Hasil data mentah variabel X dan variabel Y.....	87
18. Tabel perhitungan rata-rata, varians dan simpangan baku variabel X dan Variabel Y.....	88
19. Perhitungan rata-rata, varians dan simpangan baku.....	89
20. Data berpasangan variabel X dan Y.....	90
21. Perhitungan uji linearitas dengan persamaan regresi linear.....	91
22. Tabel untuk menghitung $\hat{Y} = a + bX$	92
23. Grafik persamaan regresi $\hat{Y} = 23,73 + 0,557X$	93
24. Tabel perhitungan rata-rata, varians dan simpangan baku regresi $\hat{Y} = 23,73 + 0,557X$	94
25. Perhitungan rata-rata, varians dan simpangan baku regresi $\hat{Y} = 23,73 + 0,557X$	95
26. Perhitungan normalitas dan galat taksiran Y atas X.....	96
27. Langkah-langkah perhitungan uji normalitas dan galat taksiran regresi.....	97
28. Perhitungan uji keberartian regresi.....	98
29. Perhitungan uji kelinearan regresi.....	100
30. Tabel Anava untuk uji keberartian dan uji kelinearan regresi.....	101
31. Perhitungan JK (G).....	102
32. Perhitungan koefisien korelasi product moment.....	103
33. Perhitungan uji signifikansi.....	104

34.	Perhitungan uji koefisien determinasi.....	105
35.	Data penelitian variabel X.....	106

Lampiran	Halaman
-----------------	----------------

36.	Data penelitian variabel Y.....	107
37.	Tabel nilai-nilai r product moment dari Pearson.....	108
38.	Nilai kritis L untuk uji Lilliefors.....	109
39.	Tabel kurva normal persentase.....	110
40.	Nilai persentil untuk distribusi t.....	111
41.	Nilai persentil untuk distribusi F.....	112
42.	Surat Pemberian Izin Penelitian.....	116
43.	Surat Permohonan izin.....	117
44.	Surat keterangan penelitian.....	118
45.	Instrumen penelitian uji coba Variabel Y.....	119
46.	Instrumen penelitian uji coba Variabel X.....	121
47.	Instrumen penelitian Variabel Y.....	124
48.	Instrumen penelitian Variabel X.....	127
49.	Perhitungan Indikator Yang Dominan Variabel X.....	131
50.	Perhitungan Sub Indikator Yang Dominan Variabel X.....	132
51.	Perhitungan Indikator Yang Dominan Variabel Y.....	133
52.	Perhitungan Sub Indikator Yang Dominan Variabel Y.....	134
53.	Produk-Produk Bank Syariah Mandiri.....	135

54.	Mekanisme Perhitungan Bagi Hasil.....	136
55.	Faktor-faktor yang mempengaruhi bagi hasil.....	138
56.	Jumlah Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Cakung Jakarta Timur.....	139