



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPERCAYAAN
NASABAH (STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH MANDIRI SYARIAH
KCP LAMONGAN)**

ISNAENY KHULLAILATUL MI'ROJIYAH ZULHAQ

151600222

**Dosen Pembimbing :
Drs. Sugijanto, M.Ak**

Bayu Adi, SE.MSA, AK.

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

2019

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPERCAYAAN NASABAH (STUDI KASUS PADA BANK
SYARIAH MANDIRI KCP LAMONGAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S. Ak) Program
Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi
Buana Surabaya

ISNAENY KHULLAILATUL MI'ROJIYAH ZULHAQ

NIM : 151600222

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Lamongan)

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Isnaeny Khullailatul Mi'rojijah Zulhaq
- b. NIM : 15 - 160 - 0222
- c. Program Studi : Akuntansi
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adibuana Surabaya
- e. Alamat e-mail : Lelsofficial@gmail.com

Mengetahui,
Dosen Pembimbing I,



Drs. Sugianto, M.Ak
NPP : 501487DY

Dekan Fakultas Ekonomi,



Dra. Siti Istikhoroh, M.Si
NPP: 19671019.199203.2001

Surabaya, 10 Agustus 2019
Dosen Pembimbing II,



Bayu Adi, SE.MSA, AK.
NPP : 1108957/DY

Menyetujui
Ketua Program Studi,



Dra. Martha Suhardiyah, SE., M.Ak
NPP.8603112/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Pada Hari : Sabtu
Tanggal : 27 Juli
Tahun : 2019

Penguji I,


Dra. Hj. Yuni Sukamdani,SE,MM.
NPP:8611142/DY

Penguji II,


Dra. Christina Menuk S,SE,MM
NIP: 195808081982032001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Isnaeny Khullailatul Mi'rojijah Zulhaq
NIM : 15-160-0222
Program Studi : Akuntansi
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Lamongan)" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S. Ak) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2018/2019 bersifat original

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi) maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya

Surabaya, 10 Agustus 2019



ahasiswa,

Isnaeny Khullailatul Mi'rojijah Zulhaq

NIM : 15-160-0222

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbi'alamiin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Lamongan)". Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Djoko Adi Waluyo, S.T., M.M., DBA selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Ibu Dra. Siti Istikhoroh, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Ibu Dra. Martha Suhardiyah, SE., M.Ak, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Drs. Sugijanto, M.Ak. serta Bapak Bayu Adi, SE.MSA, AK., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat.
6. Keluarga Bank Syariah Mandiri KCP Lamongan.
7. Teruntuk kedua orang tua saya yang sangat saya cintai, terima kasih atas doa-doa dan dukungannya selama ini, tanpa mereka saya bukan apa-apa.

8. Teruntuk Mas Uddin, Mbak Elif, Mbak Hilda, Mas Malik, Adik Al dan Adik Faril
9. Teman seperjuangan Meli, Ima, Iin, Echa, Fitri, Diana, Neli yang menemani peneliti dalam keadaan suka maupun duka, memberikan motivasi dan semangat dalam pengerjaan skripsi hingga akhir.
10. Rekan-rekan seperjuanganku angkatan 2015 teruntuk Akuntansi F, terimakasih untuk semuanya.
11. Semua keluarga, teman-teman, dan berbagai pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dengan ikhlas dalam penyelesaian skripsi ini

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 10 Agustus 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Berita Acara Ujian Skripsi	iv
Surat Pernyataan Keaslian.	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak.....	viii
Abstrack	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.	4
1.4 Manfaat Penelitian.	4
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Kualitas Produk.....	13
2.2.2 Kepercayaan Nasabah.	17
2.2.3 Bank Syariah.	18
2.2.3.1 Sejarah Bank Syariah di Indonesia.	18
2.2.3.2 Produk Bank Syariah.	24
2.2.4 Bank Syariah Mandiri.	36
2.2.5 Produk Bank Syariah Mandiri KCP Lamongan.	37
2.3 Kerangka Konseptual.	57

2.4 Hipotesis	58
BAB III PENDAHULUAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	59
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.	61
3.2.1 Populasi.....	61
3.2.2 Sampel.....	62
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	63
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	64
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data.....	64
3.4.2 Alat Pengumpulan Data.	65
3.4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.	66
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	66
3.5.1 Variabel Penelitian.	66
3.5.2 Operasional Variabel.....	67
3.5.2.1 Kualitas Produk (X).	68
3.5.2.2 Kepercayaan Nasabah (Y)	68
3.6 Teknik Analisis Data.	68
3.6.1 Pengajuan Instrumen Penelitian.....	69
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	71
3.6.3 Analisis Regresi Linear Sederhana	72
3.6.4 Koefisien Determinasi.....	72
3.6.5 Uji t	72
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	75
4.1.1 Sejarah Perusahaan	75
4.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri KCP Lamongan...77	
4.1.3 Struktur Organisasi	77
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	82
4.2.1 Karakteristik Responden	82

4.2.2	Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	87
4.2.3	Data Khusus.....	89
4.3	Analisis Data Penelitian.....	94
4.3.1	Uji Validitas	94
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	96
4.3.3	Uji Normalitas Data	96
4.3.4	Analisis Regresi Linear Sederhana	98
4.3.5	Pengujian Hipotesis Menggunakan Uji t	101
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	101
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	103
5.2	Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA		107

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1	Persamaan dan Perbedaan Beberapa Peneliti Terdahulu dengan Peneliti Sekarang..... 11
2.2	Ketentuan Seleksi Peserta Asuransi..... 45
2.3	Manfaat Asuransi di Bank Syariah Mandiri KCP Lamongan .. 46
2.4	Jumlah Premi Asuransi 47
4.1	Jabatan Pegawai BSM KCP Lamongan..... 79
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 82
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 83
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan 84
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 86
4.6	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X) 87
4.7	Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan Nasabah (Y)..... 88
4.8	Persiapan Analisis Data. 89
4.9	Deskripsi Hasil Wawancara 93
4.10	Uji Validitas..... 95
4.11	Uji Reliabilitas 96
4.12	Hasil Uji Normalitas Data..... 97
4.13	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana..... 98
4.14	Intepertasi Koefisien Korelasi 100
4.15	Hasil Uji Parsial (t) 101

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual.....	57
3.1 Racangan Penelitian.....	61
4.1 Struktur Organisasi BSM KCP Lamongan.....	78
4.2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	83
4.3 Diagram Responden Berdasarkan Tingkat Usia	84
4.4 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	85
4.5 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan.....	86
4.6 Normal P-plot.....	97

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat keterangan ijin penelitian
- Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 4 : Surat Pernyataan Bebas Plagiasi
- Lampiran 5 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6 : Data Kuesioner
- Lampiran 7 : Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 8 : Hasil Uji Kualitas Data
- Lampiran 9 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 10 : Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 11 : Dokumentasi Foto

