

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN DENGAN  
KEPERCAYAAN NASABAH PADA BANK PEMBIAYAAN  
RAKYAT SYARIAH HARTA INSAN KARIMAH (BPRS HIK)  
BEKASI**

**FERI RUSDIANTO**

**8125072760**



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

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI**

**KONSENTRASI PENDIDIKAN EKONOMI KOPERASI**

**JURUSAN EKONOMI ADMINISTRASI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2013**

**RELATIONSHIP BETWEEN CUSTOMER SATISFACTION  
WITH TRUST BANK FINANCING IN REAL PEOPLE  
PEOPLE SHARIAH KARIMAH BEKASI**

**FERI RUSDIANTO**

**8125072760**



**This thesis Compiled As One Of The Requirements For Getting Bachelor  
Degree of Education**

**ECONOMIC EDUCATION STUDY PROGRAM  
CONCENTRATION OF ECONOMIC EDUCATION  
COOPERATIVE  
DEPARTMENT OF ECONOMIC ADMINISTRATION  
FACULTY OF ECONOMICS  
JAKARTA STATE UNIVERSITY  
2013**

## ABSTRAK

**FERI RUSDIANTO. Hubungan Antara Kepuasan Dengan Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Harta Insan Karimah Dibekasi. Skripsi, Jakarta: Program Studi Pendidikan Ekonomi. Konsentrasi Pendidikan Ekonomi dan Koperasi. Jurusan Ekonomi dan Administrasi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta. 2013.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan semangat kerja guru dan mengetahui seberapa erat hubungan antara kepuasan nasabah dengan kepercayaan terhadap bank syariah harta insan karimah di Bekasi

Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan terhitung dari bulan April sampai dengan bulan Juni 2012. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *survei* dengan pendekatan korelasional. Populasi penelitian ini adalah seluruh Nasabah bank syariah harta insan karimah sebanyak 2000 nasabah dengan populasi terjangkau sebanyak 300 nasabah penabung dan sampel yang digunakan sebanyak 60 nasabah penabung aktif yang menabung pada saat diadakan penelitian.

Uji persyaratan analisis yang dilakukan adalah dengan mencari persamaan regresi yang didapat adalah  $\hat{Y} = 77,03 + 0,35 X$ . Hasil uji normalitas Liliefors  $L_{hitung} = 0,0886$  sedangkan  $L_{tabel}$  untuk  $n=50$  pada taraf signifikansi 0,05 adalah 0,1253. Karena  $L_{hitung} < L_{tabel}$  variabel X dan Y berdistribusi normal.

Pengujian hipotesis dengan uji keberartian koefisien regresi menghasilkan  $F_{hitung}(8,24) > F_{tabel}(4,04)$  yang berarti persamaan regresi tersebut signifikan. Uji kelinieran regresi menghasilkan  $F_{hitung}(3,54) > F_{tabel}(2,33)$  sehingga disimpulkan persamaan regresi tersebut linier.

Perhitungan koefisien korelasi *Product Moment* menghasilkan  $r_{hitung} = 0,3828$ . Selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji-t menghasilkan  $t_{hitung}(2,871) > t_{tabel}(1,68)$ .

Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa terdapat hubungan positif, antara kepuasan dengan kepercayaan nasabah. Dengan perhitungan koefisien determinasi atau penentu diperoleh hasil 0,1465. Ini berarti bahwa kepuasan nasabah (X) memberikan kontribusi atau sumbangan sebesar 14,65% terhadap kepercayaan nasabah (Y).

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

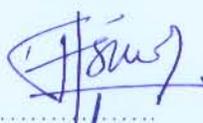
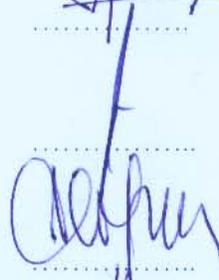
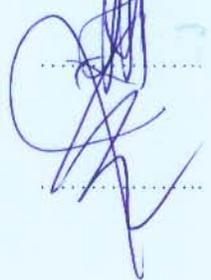
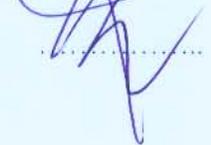
Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana ES, M. Bus

NIP.19671207 199203 1 001

| Nama   | Jabatan       | tanda tangan   | Tanggal      |
|--|---------------|--|--------------|
| 1. <u>Dr. Siti Nurjanah SE, M. Si</u><br>NIP. 196610 302000 1 210      | Ketua penguji |   | 21/8<br>2013 |
| 2. <u>Dicky Iranto SE, M. Si</u><br>NIP. 197106 12200112 1 001         | Sekretaris    |  | 31/7<br>2013 |
| 3. <u>Dr. Harya Kuncara W, SE, M. Si</u><br>NIP. 19700207 200812 1 001 | Penguji Ahli  |  | 3/7<br>2013  |
| 4. <u>Sri Indah Nikensari, SE, M. Si</u><br>NIP. 19620809 199003 2 001 | Pembimbing I  |  | 8/8<br>2013  |
| 5. <u>Dr. Saparudin, SE, M. Si</u><br>NIP. 1977011 520050 1 001        | Pembimbing II |  | 1/8<br>2013  |

Tanggal lulus: 29 Juli 2013

## 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 dipublikasikan, kecuali sarana 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 dikemudian 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, 29 Juli 2013

Yang Membuat Pernyataan



Feri Rusdianto

8125072760

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil a' alamin

Puji syukur kehadiran Allah swt yang maha pengasih seerta maha penyayang atas segala rahmat dan hidayahmna sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang merupakan sebagian syarat guna mencapai gelar sarjana pendidikan, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

Peneliti mengambil judul “Hubungan antara kepuasan dengan kepercayaan pada Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Harta Insan Karimah Bekasi, Adapun pengambilan penelitian ini adalah untuk menambah wawasan peneliti dibidang perbankan syariah .

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang mendalamkepada setiap semua pihak yang telah memberikan dukungannya. Baik moril maupun materil. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Bapak Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku dekan Fakultas Ekonomi
- b. Bapak Drs.Nurdin Hidayat MM, M.Pd, Selaku ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi
- c. Bapak Dr. Saparudin SE, M.Si selaku ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi sekaligus sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingannya.
- d. Ibu Dr. Siti Nurjannah, SE, M.Si selaku Ketua Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi

- e. Ibu Sri Indah Nikensari SE, M.Si selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
  - f. Orang tua dan adik-adikku yang selalu mendukung penyelesaian skripsi ini
  - g. Bapak Nendi dan pihak BPRS HIK Bekasi yang memberikan izin penelitian
  - h. Teman-teman UNJ Khususnya Yasser, Imam, Raditia, M. Yusuf, Airel, Abi, Arief dan ekopers, serta teman teman lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
- Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki peneliti. Untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan guna melengkapi kekurangan dari skripsi ini.

Jakarta Juli 2013

Peneliti