LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	:	Deffi Puji Wulandari
NIM	:	13423024
Program Studi	:	Ekonomi Islam
Fakultas	:	Ilmu Agama Islam
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Sistem Sistem *online trading* Berbasis Syari'ah (Studi pada PT. Phintraco Sekuritas Yogyakarta)

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau penipuan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini, saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Yogyakarta, 14 Februari 2017



Deffi Puji Wulandari

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM
Gd. K.H.A. Wahid Hasyim Kampus Terpadu UII, Jl. Kaliurang KM. 14,5 Yogyakarta
Telp. (0274) 898462, Fax. 898463, E-Mail:fiai@uii.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Panitia Ujian Program Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Program Studi Ekonomi Islam yang dilaksanakan pada:

Hari	:	Senin
Tanggal	:	5 Juni 2017
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Sistem Online Trading Berbasis Syariah (Studi pada PT. Phintraco Securities Yogyakarta)
Disusun oleh	:	DEFFI PUJI WULANDARI
Nomor Mahasiswa	:	13423024

Sehingga dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi Islam pada Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

TIM PENGUJI:

Ketua	: Dr. Anton Priyo Nugroho, SE, MM	(.....)
Penguji I	: Dr. Rahmani Timorita Y., M.Ag	(.....)
Penguji II	: Martini Dwi Pusparini, S.H.I., M.S.I.	(.....)
Pembimbing	: Dr. Siti Achiria, SE, MM	(.....)

Yogyakarta, 6 Juni 2017
Dekan,

Dr. H. Tamyiz Mukharrom, MA

REKOMENDASI PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama Mahasiswa : Deffi Puji Wulandari

NIM : 13423024

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Sistem Online Trading Berbasis Syariah (Studi pada PT. Phintraco Sekuritas Yogyakarta)

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti munaqasyah skripsi pada Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Yogyakarta, 14 Februari 2017

Dr. Siti Achiria, S.E., M.M.,

NOTA DINAS

Yogyakarta, 14 Februari 2017

Hal : SKRIPSI

Kepada : Yth. **Dekan Fakultas Agama Islam**

Universitas Islam Indonesia
Di Yogyakarta.

Assalamu'alaikum wr.wb.

Berdasarkan penunjukkan Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia dengan surat nomor: 193/Dek/60/DAS/FIAI/I/2017 atas tugas kami sebagai pembimbing skripsi Saudara :

Nama	:	Deffi Puji Wulandari
Nomor Pokok/NIM	:	13423024
Fakultas	:	Ilmu Agama Islam
Jurusan / Program Studi	:	Ekonomi Islam
Tahun Akademik	:	2016/2017
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Sistem Online Trading Berbasis Syariah (Studi pada PT. Phintraco Sekuritas Yogyakarta)

Setelah kami teliti dan kami adakan perbaikan seperlunya, akhirnya kami berketetapan bahwa skripsi saudara tersebut diatas memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Demikian, semoga dalam waktu dekat bisa dimunaqasahkan, dan bersama ini kami kirimkan 3 (tiga) eksemplar skripsi yang dimaksud.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Dosen Pembimbing

Dr. Siti Achiria, S.E., M.M.

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, kupersembahakan karya kecilku ini untuk :

Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT,
yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya
serta memberikan kemudahan dan kelancaran dalam setiap langkah.

Persembahan yang terkhusus teruntuk My Super Wonderful man that I have ever had in my life, my super Dad, Bapak Pudjiono yang semasa hidupnya selalu mendukung dalam bentuk materil serta doa, yang selalu berjuang memberikan segala yang terbaik untuk anak-anaknya, dari kami masih didalam rahim hingga dewasa, Beliau juga yang dari awal mendukung saya untuk kuliah di Jurusan Ekonomi Islam UII, terimakasih atas dukunganmu Pak, semoga engkau diberikan kesehatan selalu hingga bisa melihat anakmu ini sukses. Serta untuk My Hero, Ibu Desmarni yang selalu melimpahkan kasih sayangnya dan tidak pernah bosan untuk terus mendoakan anak-anaknya di sepertiga malamnya tanpa kenal lelah agar anak-anaknya dapat mencapai segala yang terbaik dalam hidupnya. Terima, kasih atas kasih sayangmu telah membawa anakmu pada pembelajaran arti hidup. Sujud dan doa disepertiga malammu telah menjadi " titian surga" bagi perjalanan hidupku. Terimalah persembahan karya ananda.

Kepada Kakakku Dessy Puji Widyastuti yang selalu mendukung utnuk segera menyelesaikan studi.

Kepada adikku Rian M. Rizky Raihlah cita-cita dan banggakan orang tua.

Semoga Allah selalu memperlancar segala urusan kita dan memberikan jalan yang terbaik utnuk kita sekeluarga, Amiin.....

Serta Luthfi Hasbyi yang selalu menemani dan membantu dikala senang maupun susah dan sahabat-sahabat seperjuangan Astri, Ayu, Putri, Tia, Nami, Unge, Dian, Jul, Ika.

Atas izin Allah SWT akhirnya saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
Alhamdulillah, Sujud syukur ku kepada-Mu Ya Allah...

MOTTO

"Tak perlu tunggu hebat untuk menjadi kuat
apa yang kau inginkan, hanya perlu memulai
untuk menjadi hebat apa yang kau inginkan"

(Cowboy Jr)

Tiada keyakinanlah yang membuat orang takut menghadapi tantangan dan saya percaya pada diri saya sendiri

(Thomas Alfa Edison)

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN SISTEM ONLINE TRADING BERBASIS SYARIAH (STUDI PADA PT. PHINTRACO SEKURITAS YOGYAKARTA)

DEFFI PUJI WULANDARI

13423024

Sistem *online trading* (OLT) merupakan pelaksanaan perdagangan saham dengan menggunakan media internet. Investor yang bertransaksi saham melalui web penyedia layanan ini secara otomatis order akan terkirim oleh sistem *remote trading* ke perdagangan di Bursa Efek Jakarta. Sistem *online trading* sejatinya adalah pengembangan dari *remote trading*. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji seberapa besar pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan sistem sistem *online trading* berbasis syaria'ah di PT. Phintraco Sekuritas Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan terhadap nasabah aktif di PT. Phintraco Sekuritas Yogyakarta yang menggunakan sistem Sistem *online trading* syari'ah dengan menggunakan metode analisis regresi, uji parsial, uji asumsi klasik, dan hipotesis. Dengan populasi sebanyak 73 orang dan setelah menggunakan rumus slovin maka di dapat sampel yang digunakan untuk penelitian ini sebanyak 42 orang

Berdasarkan hasil olah data, diperoleh hasil variabel Kualitas Produk terhadap kepuasan nasabah, menunjukkan nilai t hitung -1,365 < dari t tabel sebesar 2,022 dan p value (Sig) sebesar 0,180 yang di atas alpha 5% yang artinya kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan sistem sistem *online trading* syari'ah, sedangkan variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai t hitung 4,489 > dari t tabel sebesar 2,022 dan p value (Sig) sebesar 0,000 yang di bawah alpha 5% yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan sistem sistem *online trading* syari'ah dan variabel harga terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai t hitung 1,482 < dari t tabel sebesar 2,022 dan p value (Sig) sebesar 0,147 yang di atas alpha 5% yang artinya menyatakan harga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan sistem sistem *online trading* syariah yang artinya harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan sistem sistem *online trading* syari'ah.

Kata kunci: **Sistem *online trading Syari'ah, Saham Syari'ah, Kepuasan Nasabah***

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND PRICE TO CUSTOMER SATISFACTION IN USING SISTEM *ONLINE TRADING BASED ON SHARIA (STUDY: PT. PHINTRACO SECURITIES YOGYAKARTA)*

DEFFI PUJI WULANDARI

13423024

Sistem *online trading (OLT) is the implementation of stock trading by using internet media. Investors trade shares via the web service provider is automatically order will be sent by the remote trading system to trading on the Jakarta Stock Exchange.* Sistem *online trading is actually the development of remote trading. This study aims to assess how much influence the quality of products, quality of service and price to customer satisfaction in using* sistem *online trading system to shariah-based PT. Phintraco Securities Yogyakarta.*

The research was conducted on active customers at PT. Phintraco Securities Yogyakarta, which uses a system of Shariah Sistem *online trading using regression analysis, partial test, classic assumption test, and hypothesis. With a population of 73 people and after using the formula slovin then can sample used for this study as many as 42 people*

Based on the results of data processing, the result variable product quality to customer satisfaction, demonstrating the value of -1.365 t <t table amounted to 2.022 and p value (Sig) of 0.180 is above the alpha 5%, which means the quality of the product does not have a significant effect on customer satisfaction in using the sistem *online trading system of Shariah, while the service quality variables showed t value 4.489> t table amounted to 2.022 and p value (Sig) of 0.000 was below 5% alpha, which means the quality of service significantly influence customer satisfaction in using the system syari'ah* sistem *online trading and price variables on customer satisfaction shows t value 1.482 <t table amounted to 2.022 and p value (Sig) of 0.147 is above the alpha 5%, which means stating the price effect on customer satisfaction in the use of* sistem *online trading system of sharia which means that the price does not significantly influence customer satisfaction in using* sistem *online trading system Shari'ah.*

Keywords: **Sistem *online trading Shari'ah, Stocks Syari'ah, Customer Satisfaction***

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

إِنَّ الْحَمْدَ لِلَّهِ نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِيْنُهُ وَنَسْتَغْفِرُهْ وَنَعُوذُ بِاللهِ مِنْ شُرُوْرِ أَنْفُسِنَا وَمِنْ سَيِّئَاتِ أَعْمَالِنَا، مَنْ يَهْدِ اللهُ فَلاَ مُضِلَّ لَهُ وَمَنْ يُضْلِلْ فَلاَ هَادِيَ لَهُ. وَأَشْهَدُ أَنْ لاَ إِلَهَ إِلاَّ اللهُ وَحْدَهُ لاَ شَرِيْكَ لَهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُوْلُهُ. اَللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّيْنِ.

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar. Shalawat serta salam senantiasa penyusun haturkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membimbing umat dari jaman kegelapan menuju jaman yang sesuai dengan ketentuan Allah SWT. Skrips ini disusun berdasarkan hasil penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan sistem online trading berbasis syariah di PT. Phintraco Sekuritas Yogyakarta", serta untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan yang harus dipenuhi.

Penyusun menyadari bahwa dalam pelaksanaan penyusunan skripsi ini tidak bisa lepas dari bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini, saya selaku penyusun ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Indonesia Nandang Sutrisno, SH., M.Hum., LLM., Ph.D, beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk menuntut ilmu menjadi mahasiswa di Universitas Islam Indonesia.
2. Drs. H. Tamyiz Mukharrom,MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
3. Dr. Dra Rahmani Timorita Yulianti, M.Ag., selaku Ketua Prodi Ekonomi Isalam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

4. Dr. Siti Achiria, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang sabar dan semangat memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini sehingga tercapai hasil yang baik, terima kasih atas waktu dan tenaganya.
5. Kedua orang tua Bapak M. Satori (Alm) dan Ibu Enok Samroh, serta adik-adik (Vina Rofiul dan Alvin Nizar Maulana) yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang dan doa. Semoga kebahagiaan selalu menyertai kalian.
6. Bussines Manager di BNI Securities cabang Simanjuntak, Bapak Agus Kurniawan yang telah menerima dan memberi kesempatan untuk melaksanakan penelitian di BNI Securities.
7. Teman-teman Ekonomi Islam angkatan 2013-2014, terima kasih atas kebersamaan kita selama ini.
8. Semua pihak yang ikut membantu kelancaran penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penyusun menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penyusun mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini. Akhirnya semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua yang membaca dan membutuhkannya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 14 Februari 2017

Penyusun

Deffi Puji Wulandari