

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN SYARIAH
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN DIMENSI CARTER**
**(Studi pada Nasabah yang Menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang
Yogyakarta)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT MEMPEROLEH GELAR
SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

DISUSUN OLEH:

**HENDRIO RAHMAT
NIM: 08390015**

DOSEN PEMBIMBING:

- 1. DRA. HJ. WIDYARINI, M. M**
- 2. DR. IBNU MUHDIR, M.Ag**

**JURUSAN KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2014**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan jasa yang meliputi *compliance* (kepatuhan), *assurance* (jaminan), *reliability* (keandalan), *tangible* (bukti langsung), *emphaty* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan populasi nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri, sampel diambil dengan menggunakan metode *snowball sampling*. Analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif dan kuantitatif dengan model regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel *compliance* (kepatuhan) dan *reliability* (keandalan) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri cabang Yogyakarta. Sedangkan variabel *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti langsung), *emphaty* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap) tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri cabang Yogyakarta. Besarnya pengaruh yang dapat dijelaskan oleh seluruh variabel bebas sebesar 28,5 %.

Kata Kunci : Kepuasan nasabah, kualitas pelayanan (*compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *emphaty*, *responsiveness*).

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Skripsi Saudara Hendrio Rahmat

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Hendrio Rahmat
NIM : 08390135
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN SYARIAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DENGAN DIMENSI CARTER (Studi pada Nasabah yang Menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan/Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 06 Agustus 2014

Pembimbing I

Dra. Hj. Widayarni. M. M
NIP. 19600407 198601 2 002

 Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga FM-UINSK-BM-05-03/RO

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Skripsi Saudara Hendrio Rahmat

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta.

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Hendrio Rahmat
NIM : 08390135
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS JASA PERBANKAN SYARIAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DENGAN DIMENSI CARTER (Studi pada Nasabah yang Menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan/Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapan terima kasih

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 29 Agustus 2014
Pembimbing II

Dr. Ibn Muhdir. M.Ag
NIP. 19641112 199203 1 006

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikim Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Hendrio Rahmat
NIM	:	08390015
Program Studi	:	Keuangan Islam
Fakultas	:	Syariah dan Hukum

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN SYARIAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DENGAN DIMENSI CARTER** (Studi pada Nasabah yang Menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta) merupakan hasil penelitian sendiri, tidak pernah ada karya yang diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepenuhnya saya kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Wassalamu'alaikim Wr. Wb.

Yogyakarta, 6 Zulqaidah 1435 H
1 September 2014

Penulis.



Hendrio Rahmat
NIM. 08390015



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga FM-UINSK-BM-05-07/RO

PENGESAHAN SKRIPSI
Nomor : UIN. 02/K.KUI-SKR/PP.00.9/ /2013

Skripsi/tugas akhir dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN DIMENSI CARTER (Studi pada Nasabah yang Menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Hendrio Rahmat
NIM : 08390015
Telah dimunaqasyahkan pada : 10 September 2014
Nilai : A/B

dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga

TM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Dra. Hj. Widyanini, M. M
NIP. 19600407 198601 2 002

Penguji I

Penguji II

Drs. A. Yusuf Khoiruddin., SE., M.Si
NIP. 19661119 199203 1 002

Dian Nuriyah Solissa., SHI., M.Si
NIP. 19840216 200912 2 004

Yogyakarta, 08 Oktober 2014
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Fakultas Syariah dan Hukum
Dekan



Prof. Noorhadi, M.A., M.Phil., Ph.D.
NIP. 19711207 199503 1 002

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	b	Be
ت	tā'	t	Te
س	Śā'	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	j	je
ه	Hā'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	kh	ka dan ha
د	Dāl	d	De
ذ	Źāl	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	r	Er
ز	Zai	z	Zet

س	Sīn	s	Es
ش	Syīn	sy	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Tā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	.	koma terbalik di atas
غ	Gain	g	Ge
ف	Fā'	f	Ef
ق	Qāf	q	Qi
ك	Kāf	k	Ka
ل	Lām	l	El
م	Mīm	m	Em
ن	Nūn	n	En
و	Wāwū	w	We
ه	Hā'	h	Ha
ء	Hamzah	...'...	Apostrof

ي	Yā'	y	Ye
---	-----	---	----

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah ditulis Rangkap

مَتَعَدِّدَةٌ Ditulis *Muta'addidah*

عَدَّةٌ Ditulis *'iddah*

C. Ta' marbutah di Akhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis

حِكْمَةٌ Ditulis *Hikmah*

عِلْمٌ Ditulis *'illah*

Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’, maka ditulis dengan *h*.

كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ Ditulis *Karāmah al-auliyā'*

زَكَاةُ الْفِطْرِ Ditulis *Zakāh al-fitrī*

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

— ۚ — Fathah ditulis A

— ۖ — Kasrah ditulis I

— ۑ — Dammah ditulis U

 فعل	Fathah	ditulis	<i>fa'ala</i>
 ذكر	Kasrah	ditulis	<i>Žukira</i>
 يذهب	Dammah	ditulis	<i>Yažhabu</i>

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif	Ditulis	Â
	جا هلية	Ditulis	jāhiliyyah
2	Fathah + yā' mati	Ditulis	Ā
	تنسى	Ditulis	tansā
3	Kasrah + yā' mati	Ditulis	I
	كريم	Ditulis	karīm
4	Dammah + wāwu mati	Ditulis	U
	فروض	Ditulis	Furūd

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + yā mati	Ditulis	<i>ai</i>
	بَنِكُمْ	Ditulis	<i>bainakum</i>
2	Fathah + wāwu mati	Ditulis	<i>au</i>

قول Ditulis *qaul*

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan apostrof

الْأَنْتَمُ Ditulis *a'antum*

إِعْدَادُ Ditulis *u'iddat*

لُّذْنُ شَكْرٍ تَمْ Ditulis *lain syakartum*

H. Kata Sandang Alif + Lam

Bila diikuti huruf *Qamariyyah* dan huruf *Syamsiyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

الْقُرْآن Ditulis *Al-Qur'ān*

الشَّمْسُ Ditulis *Asy-Syams*

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذَا وَ الْفَرْوَادُ Ditulis *Žawi al-furūd*

اَهْلُ السُّنْنَةِ Ditulis *Ahl al-sunnah*

MOTTO

Kalau hidup sekedar hidup, babi di hutan juga hidup, kalau bekerja sekedar bekerja kera juga bekerja.

(Buya Hamka)

Setiap mata yang tertutup belum berarti ia tidur. Setiap mata terbuka belum berarti ia melihat.

Kita harus menjadi perubahan yang ingin kita lihat di dunia

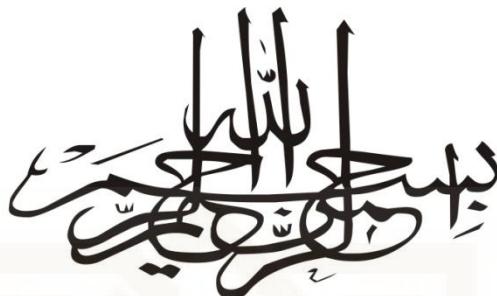
(Mahatma Gandhi)

HALAMAN PERSEMPAHAN

KU PERSEMPAHKAN SKRIPSI INI UNTUK :

ORANG TUA SAYA TERSAYANG, BAPAK ASRI AHMAD DAN IBU RATMI. DOA DAN HARAPANKU SEMOGA ALLAH SWT SENANTIASA MELIMPAHKAN RAHMAT DAN HIDAYAH NYA DI DUNIA DAN DI AKHIRAT NANTI SERTA DIJADIKAN HIDUPNYA SEBAGAI KHUSNUL KHAMIMAH.

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Perbankan Syariah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dengan Dimensi CARTER (Studi pada Nasabah yang Menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)” Karya ilmiah ini disusun dan diajukan kepada Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam ilmu Ekonomi Islam.

Selama proses penyusunan hingga terselesaiannya skripsi ini, banyak pihak yang memberikan masukan dan bantuan termasuk juga memberikan fasilitas sehingga penyusunan skripsi ini berjalan lancar. Karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada.

1. Bapak Prof. DR. Musa Asy’arie selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Bapak Prof. DR. Noorhaidi Hasan, MA., M. Phil, Ph.D, selaku dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak H. M. Yazid Afandi, M. Ag selaku Ketua Prodi Program Studi Keuangan Islam.
4. Bapak Asri Ahmad dan ibunda Ratmi sebagai orang tua tercinta dan orang tua terbaik sepanjang masa, yang cinta dan pengorbanannya selalu menjadi semangat hidup saya. Terima kasih buat semua tangis dalam doa kalian.
5. Ibu Dra. Hj. Widyarini. M. M. dan bapak Dr. Ibnu Muhdir. M.Ag. Selaku pembimbing satu dan pembimbing dua, yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penulisan skripsi.
6. Bapak Muhammad Ghofur Wibowo, SE. M.Si selaku pembimbing akademik.
7. Seluruh staf dan karyawan khususnya di bagian tata usaha Prodi Keuangan Islam dan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Semua keluarga saya yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan di KUI A, B, dan C angkatan 2008 Tisal Sentosa Lenggana, M. Fulki al-Fakkar, M. Iqbal, Aninditha Imam Basri, Rizal Eka, Bambiny De Andreant, Alfiyansah Dermawan, Didik Kurniawan, Parman, Marangga Aladin, Anjar Wijaya, Moh. Saypul dan Ryan Surenda dan yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Kebersamaan kita selama ini adalah pengalaman yang akan menjadi kenangan indah.

10. Futsal KUI 2008 Anindita Imam Basri, M. Fulki al-Fakkar, M. Iqbal, Marangga Aladin, Alfiansyah Darmawan, Bambiny De Andreant, Azif Hawari, Sahal Fadli, Ryan Surenda, Tisal Sentosa, yang selalu memberikan hiburan dan gangguan dalam proses skripsi ini.
11. Teman-teman Gowok Zulkarnaen Madani, Icha Muqtavia, Qibtiyah, Ahmad Imam Faisal, Trisa Wulandari, Roni, Rojaini Tanjong, dan mbah kos Lukman Efendi.
12. Teman-teman Umbul Harjo Luki Juwana, Ihsan Rahmat, Adi Istamar, Nawan, Arul, Alim, Ipo, Hanif, Iwan, Andi yang selalu memberi semangat dalam pembuatan skripsi ini.
13. Seluruh teman-teman di Prodi KUI angkatan 2008 dan 2010 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas pertemanan dan kegembiraan dalam proses perkuliahan.

Akhir kata, penulis mohon maaf apabila banyak terdapat kesalahan dan kekhilafan dalam penulisan skripsi ini dan berharap semoga skripsi ini menjadi bahan bacaan yang bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 22 September 2014

Penulis

Hendrio Rahmat

08390015

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vii
MOTTO.....	xii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
D. Sistematika Pembahasan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Konsep Jasa.....	9
1. Defenisi Jasa	9
2. Karakteristik Jasa	10
3. Kualitas Jasa	11
4. Pelayanan Jasa	12
B. Keputusan Pembelian	13
1. Faktor Mempengaruhi Keputusan Pembelian	14
2. Proses Pembelian Jasa	18
C. Dimensi CARTER	19

D. Konsep Kepuasan Pelanggan	23
1. Pengertian kepuasan pelanggan	23
2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	25
3. Manfaat kepuasan pelanggan	26
E. Kualitas Pelayanan Jasa Perspektif Islam	28
1. Kualitas Pelayanan Jasa dalam Islam	28
2. Jual Beli Jasa (<i>Al-ijārah Ala Al-a'māl</i>) dalam Islam	35
F. Kepuasan Pelanggan menurut Pandangan Islam	37
G. Telaah Pustaka	40
H. Hipotesis.....	42
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 50
A. Jenis dan pendekatan penelitian	50
B. Tempat dan waktu penelitian	50
C. Populasi dan Sampel.....	50
D. Sumber Data.....	51
E. Metode Pengumpulan Data.....	52
1. Wawancara	52
2. Kuesioner	52
3. Observasi	52
F. Variabel Penelitian.....	53
G. Pengembangan Instrumen Penelitian.....	55
H. Instrumen Penelitian	56
I. Pengujian Instrumen Penelitian.....	57
J. Teknik Analisis Data	59
 BAB IV ANALISIS DATA.....	 64
A. Analisis Deskriptif	64
B. Analisis Kuantitatif.....	66
C. Pembahasan.....	78

BAB V PENUTUP.....	87
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN	I

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Jaringan Kantor Individual Bank Umum Syariah di Indonesia (Desember 2013).....	2
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1	Pengembangan Instrumen Quesioner	56
Tabel 4.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	64
Tabel 4.2	Karakteristik responden berdasarkan umur.....	64
Tabel 4.3	Karekteristik responden berdasarkan pendidikan.....	65
Tabel 4.4	Karekteristik responden berdasarkan pekerjaan	65
Tabel 4.5	Total penghasilan rata-rata responden	65
Tabel 4.6	Uji Validitas Butir Pernyataan Kuesioner	67
Tabel 4.7	Uji Reliabilitas Butir Pernyataan Kuesioner.....	69
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolonieritas	70
Tabel 4.9	Hasil Uji F dan Koofesision Determinasi.....	73
Tabel 4.10	Hasil Uji t dan regresi berganda.....	75

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1	Proses Pengambilan Keputusan	14
Gambar 2.2	Konsep Kepuasan Pelanggan	25
Gambar 2.3	Manfaat kepuasan pelanggan	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Terjemahan Ayat.....	I
Lampiran 2	Kuesioner	III
Lampiran 3	Data Deskriptif Responden	VIII
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	IX
Lampiran 5	Hasil Uji Regresi, Multikolinearitas, Heteroskedastisitas	XII
Lampiran 6	Curiculum Vitae	XV

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang yang beroperasi yang disesuaikan dengan prinsip – prinsip syariah, yang bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.

Menurut UU No. 21 Tahun 2008, Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.¹ Perbankan Syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan Prinsip Syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian.²

Dewasa ini bank syariah menjadi sorotan dalam dunia bisnis perbankan karena sebagian masyarakat berpendapat bahwa bank syariah merupakan solusi bagi umat Islam yang kehadirannya dinilai dapat membantu perbaikan ekonomi umat kedepannya. Pertumbuhan perbankan syariah pun terus mengalami peningkatan melebihi bank konvensional. Sehingga bank konvensional yang sudah mapan mulai membuka BUS (Bank Umum Syariah) dan UUS (Unit Usaha Syariah) seperti Bank Syariah Mandiri

¹ Pasal 1 ayat (1)Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

² Pasal 2.

(BSM). Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan Bank Umum Syariah (BUS) yang berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998 dan mulai beroperasi secara resmi pada tanggal 25 rajab 1420 H atau 1 November 1999. Bank Syariah Mandiri beroperasi menggunakan sistem syariah Islam sebagai bagian dari bank umum syariah.

Pada Tabel 1.1, jaringan kantor individual BSM masih menempati posisi ke dua setelah Bank Syariah Muamalat Indonesia. BSM memiliki 136 kantor cabang/ kantor pusat operasional dan 445 kantor cabang pembantu, (lihat tabel 1).

Tabel 1.1 Jaringan Kantor Individual Bank Umum Syariah di Indonesia (sampai Desember 2013).³

Kelompok Bank	KPO/KC	KCP/UPS	KK
Bank umum syariah	407	1.356	224
1. PT Bank Syariah Muamalat Indonesia	81	190	116
2. PT Bank Syariah Mandiri	136	445	57
3. PT Bank Syariah Mega Indonesia	35	319	6
4. PT Bank Syariah BRI	51	172	8
5. PT Bank Syariah Bukopin	12	5	-
6. PT Bank Panin Syariah	5	-	-
7. PT Bank Victoria Syariah	8	6	-
8. PT BCA Syariah	6	6	22
9. PT Bank Jabar dan Banten	8	43	2
10. PT Bank Syariah BNI	64	170	13
11. PT Maybank Indonesia Syariah	1	-	-

Sumber: Statistik Perbankan Syariah, 2013

Kantor BUS (Bank Umum Syariah) terdiri dari:

- a. KPO/KC : Kantor Pusat Operasional/ Kantor Cabang
- b. KCP/UPS: Kantor Cabang Pembantu/ Unit Pelayanan Syariah
- c. KK : Kantor Kas

³ "Statistik Perbankan Syariah Desember 2013," <http://www.ojk.go.id/>, akses kamis September 2014.

Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci yang menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan karena bank merupakan suatu perusahaan jasa. Persaingan yang semakin tinggi dalam dunia perbankan menuntut BSM untuk terus meningkatkan kinerjanya dengan cara menarik nasabah dan menumbuhkan sikap loyalitas nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik. Untuk itu pihak BSM harus memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan nasabahnya.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang berkualitas. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik adalah berdasarkan sudut pandang persepsi nasabah dan bukanlah berdasarkan sudut pandang penyedia layanan. Nasabah yang menggunakan layanan yang disediakan oleh penyedia layanan, sehingga sudah seharusnya nasabah yang menentukan kualitas pelayanan. Secara umum, perspektif nasabah terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu pelayanan.⁴

Perkembangan Bank Syariah Mandiri dalam tingkat loyalitas nasabah juga mengalami perkembangan pesat. Penelitian yang dilakukan *Marplus Insight* dalam Infobank News yang bertajuk peringkat lima bank syariah berdasarkan indeks loyalitas penabung, Bank Syariah Mandiri (BSM) tahun 2012 berada di posisi teratas, yang tingkat nasabahnya paling loyal, harus

⁴ Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*, alih bahasa A.B Susanto, Jilid 1, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hlm. 340.

puas di peringkat kedua. Selisih skor dengan Bank Muamalat Indonesia di posisi pertama sangat tipis, yakni hanya 0,1%. Skor Bank Muamalat 73,0% dan skor BSM 72,9%. Posisi ini mengukuhkan BSM sebagai salah satu bank syariah yang mempunyai kategori tingkat loyalitas nasabah paling banyak.⁵

Persaingan yang tinggi di dunia perbankan, menuntut BSM untuk terus meningkatkan kinerjanya dengan cara menarik nasabah dan menumbuhkan sikap loyalitas nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik. Untuk itu pihak BSM harus memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan nasabahnya. Meskipun bank syariah mandiri menduduki posisi kedua, dan tingkat loyalitas nasabah mengalami perkembangan yang pesat, namun dukungan data atas loyalitas BSM cabang Yogyakarta belum terlihat, untuk itu penelitian ini mencoba meneliti pengaruh kualitas pelayanan perbankan syariah terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan metode CARTER.

Metode CARTER merupakan modifikasi dari metode SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry, metode SERVQUAL didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).⁶ Namun dari lima variabel tersebut masih bersifat general (pengukuran kualitas untuk bank konvensional), apabila

⁵ “Infobanknews, Beyonds Banking and Money Business,” http://www.infobanknews.com/_2012/02/program-bank-agar-nasabah-setia/, akses 25 Januari 2014.

⁶ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml dan Leonard L Berry, “Servqual: A Multiple- Item Scale For Measuring Consumer Perception of Service Quality,” *Journal of Economics*, vol. 64:1 (1988), hlm. 23.

diterapkan kepada perusahaan yang memiliki karakteristik khusus seperti Perbankan Islam perlu dilakukan modifikasi.

Abdul Qawi Othman dan Owen mengembangkan model pengukuran kualitas jasa untuk mengukur kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah, khususnya pada perbankan syariah. Model ini dinamakan dengan model CARTER.⁷ Model CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas layanan bank syariah dengan enam dimensi, yakni *compliance* (kepatuhan terhadap aturan dan hukum hukum yang telah ditetapkan allah swt), *assurance* (jaminan), *reliability* (kehandalan), *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap). Perbedaan pengukuran kualitas SERVQUAL milik parasuraman dan model CARTER terletak pada *compliance* yang memiliki arti bahwa kemampuan dari perusahaan dapat memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan yang sesuai dengan syariah Islam itu sendiri.

Sesuai dengan visi Bank Syariah Mandiri “menjadi Bank Syari’ah terpercaya pilihan mitra usaha”, tentunya segala bentuk pelayanan Bank syariah Mandiri cabang Yogyakarta harus disesuaikan dengan prinsip syari’ah Islam, apalagi di tengah-tengah persaingan bank syari’ah yang semakin pesat dalam setiap produk dan proses pelayanannya. Kebanyakan masyarakat saat ini semakin kritis, bank syari’ah yang pelayanannya tidak sesuai syari’ah Islam akan merugikan bank itu sendiri dan menghilangkan kepercayaan masyarakat terhadap bank Syari’ah. Bank Syariah Mandiri merupakan salah

⁷ Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen, “Adopting And Measuring Customer Service Quality (SQ) In Islamic Banks: A Case Study In Kuwait Finance House,” *International Journal of Islamic Financial Services*, Vol. 3:1 (2001), hlm. 10.

satu lembaga kepercayaan masyarakat, untuk itu manajemen harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan Bank Syariah Mandiri.

Berdasarkan uraian di atas, kepuasan yang dirasakan masyarakat sebagai nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh bank syariah tentunya mempunyai alasan atau sebab yang kuat. Menarik untuk dicermati lebih lanjut, untuk itu penelitian ini berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN SYARIAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DENGAN DIMENSI CARTER (Studi pada Nasabah yang Menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)**

B. Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka pokok masalah dirumuskan adalah apakah kualitas pelayanan dengan dimensi CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, empathy* dan *responsiveness*) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Syariah cabang Yogyakarta?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.

1. Tujuan Penelitian.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya kualitas pelayanan yang diberikan Bank Mandiri Syariah dengan dimensi CARTER terhadap tingkat kepuasan nasabah yang menabung.

2. Kegunaan penelitian

a. Bagi akademis

Menambah wawasan keilmuan bagi pembaca dan khususnya penyusun tentang kualitas pelayanan jasa serta hubungannya terhadap kepuasan nasabah dengan pendekatan CARTER.

b. Bagi peneliti

Menambah wawasan tentang kualitas jasa perbankan syariah dengan pendekatan CARTER terhadap kepuasan nasabah.

c. Bagi Bank Syariah Mandiri cabang Yogyakarta.

Sebagai sumber informasi tambahan untuk pihak bank, dalam usahanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah merasa puas.

D. Sistematika Pembahasan

Bab satu berisi tentang pendahuluan yang berisi alasan pentingnya penelitian ini dilakukan, rumusan masalah sebagai inti dari penelitian serta tujuan dan kegunaan penelitian dan penutup bab ini diakhiri dengan sistematika pembahasan.

Bab dua berisi tentang telaah pustaka yang dijadikan sebagai referensi. Selain itu, dalam bab ini juga berisi tentang teori-teori yang mendasari penelitian ini, mencakup teori mengenai konsep jasa serta konsep kepuasan pelanggan. Untuk lebih mengenal konsep jasa maka akan dijelaskan mengenai pengertian jasa, klasifikasi jasa, karakteristik jasa, kemudian membahas teori mengenai makna dan akan dijelaskan mengenai dimensi-dimensi tentang kualitas jasa sebagai tolak ukur penelitian ini. Sebagai

penutup bab ini diakhiri dengan hipotesis penelitian yang akan diuji kebenaranya.

Bab tiga tentang beberapa metode yang akan digunakan dalam penelitian, waktu penelitian, penentuan sampel, sumber data dan alat analisis yang digunakan dalam penelitian.

Bab empat merupakan inti penelitian yang berisi interpretasi terhadap hasil pengolahan data yaitu analisis deskriptif tentang karakteristik responden dan analisis kuantitatif.

Bab lima memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran atas hasil penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *compliance* (X_1) dan *reliability* (X_3) pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri cabang Yogyakarta.
2. Variabel *assurance* (X_2), *tangibles* (X_4), *empathy* (X_5), dan *responsivess* (X_6) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri cabang Yogyakarta.

B. Saran.

Hasil perhitungan regresi terdapat constanta sebesar 0.020 yang menunjukkan terjadi *missing* variabel, untuk itu disarankan menambah variabel independen yang mampu mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah seperti: *competence* (kemampuan), *accesst* (mudah diperoleh), *courtesy* (kehormatan), *communication* (komunikasi), *credibility* (dapat dipercaya, berarti kelayakan, kepercayaan, dan kejujuran), *security* (keamanan), *understanding/knowing* (memahami).

DAFTAR PUSTAKA

A. Al-Qur'an dan Terjemahnya

Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Tafsirnya*, Yogyakarta : PT. Dana Bakti Wakaf, 1990.

B. Buku Referensi

Afandi, Yazid, *Fiqih Muamalah dan Implementasi dalam Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Logung Pustaka, 2009

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: UNDIP, 2005.

Hadi, Syamsul dan Widyarini. *Metodologi Penelitian untuk Manajemen dan Akuntansi*, Yogyakarta: Ekonosia, 2009.

Kelinger, *Asas-asas Penelitian Behavioral*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1993.

Kotler, Philip dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa: Benyamin Molan, Edisi-12, Jakarta: PT Indeks, 2006.

Kotler, Philip dan Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, alih bahasa Damos Sihombing, jilid ke-1 edisi kedelapan. Jakarta: Erlangga, 2001.

Lovelock, Cristopher H. dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, alih bahasa Agus Widayantoro dan Tim, Jakarta: Indeks, 2007.

Nashiruddin, Muhammad Al-Albani, *Shahih Sunan Nasa'i*, alih bahasa Kamaluddin Sa'diyatul Haramain, jilid-3. Jakarta: Pustaka Azzam, 2013.

Qardhawi, Yusuf, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*. Jakarta: GIP, 1997.

Rangkuti, Freddy, *Measuring Customer Satisfaction* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006.

Sekaran, Uma, *Metode Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Jakarta: Salemba Empat, 2003.

Saputro, Adi Gunawan, *Manajemen Pemasaran Analisis untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: YKPN, 2010.

Sumarwan, Ujang, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran* Bogor Selatan: PT. Ghalia Indonesia dengan MMA-IPB, 2004.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Service, Quality and Satisfaction*, edisi ke-2. Yogyakarta: ANDI, 2007.

....., *Strategi Pemasaran*. Edisi ke-dua. Yogyakarta: ANDI Offset, 1997.

Umar, Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2009.

Yazid, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Edisi ke dua. Yogyakarta: Ekonisia, 2003.

Zulganef, *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.

C. Jurnal dan Skripsi.

A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml dan Leonard L Berry, "Servqual: A Multiple- Item Scale For Measuring Consumer Perception of Service Quality." *Journal of retailing*, Vol. 64:1, 1998.

Afrizal, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri cabang Medan." *Tesis Universitas Sumatra Utara*, 2004.

Amin Udin, "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Perkreditan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kota Batu." *Skripsi* Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2010.

Badi'u Rajab, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank DKI Syariah". *Skripsi* UIN Syarif Hidayatullah, 2008.

Christiana Okky Augusta Lovenia, "Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, studi kasus pada nasabah Bank Jateng cabang utama Semarang." *Skripsi* Universitas Diponegoro, 2012

Fia Transtrianingzah, "Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Muamalat cabang Solo." *Skripsi* Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), 2006

Qawi, Abdul Othman dan Lynn Owen, "Adopting And Measuring Customer Service Quality (Sq) In Islamic Banks: A Case Study In Kuwait Finance House." *International Journal of Islamic Financial Services* Vol. 3: 1, 2001.

D. Lain-Lain.

<http://www.infobanknews.com/2012/05/10-bank-syariah-terbaik-dalam-pelayanan-prima/>

<http://www.infobanknews.com/2012/02/program-bank-agar-nasabah-setia/>

[http://www.dakwatuna.com/2007/hukum-Islam.](http://www.dakwatuna.com/2007/hukum-Islam)

“Statistik Perbankan Syariah



Lampiran 1.**Terjemahan Ayat.**

No urut	No. FootNote	Halaman	Terjemahan
1	24	28	Kami datang kan kamu (Muhammad) menjadi saksi atas seluruh umat manusia. dan Kami turunkan kepadamu Al kitab (Al Quran) untuk menjelaskan segala sesuatu dan petunjuk serta rahmat dan kabar gembira bagi orang-orang yang berserah diri. Qs. An-Nahl (16): 89.
2	26	30	Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang- orang yang merugikan, dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan. As-Syua'ra (26): 181-183.
3	27	31	Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui (Al-Anfal (8) : 27).
4	28	31	dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat (An-Nahl (16) : 91).
5	29	32	Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah di Setiap (memasuki) mesjid, Makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan, Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan (Al-A'raaf (7) : 31).
6	30	33	Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya (Ali-Imran (3) : 159).

7	31	34	berkata Yusuf: "Jadikanlah aku bendaharawan negara (Mesir); Sesungguhnya aku adalah orang yang pandai menjaga, lagi berpengetahuan" (Yusuf (12) : 55).
8	33	35	Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena Sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya". Surat Al-Qasas (28): 26.
11	34	37	Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan Katakanlah Perkataan yang benar, Al-'Ahzāb (33): 70.
12	35	38	dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan. Ash-Shu'arā' (26): 183
13	36	38	Dua orang yang bertransaksi jual beli boleh memilih selama keduanya belum berpisah, jika keduanya berlaku jujur dan transparan niscaya jual beli keduannya akan diberkahi dan jika keduanya berdusta dan tertutup niscaya keberkahan jual beli keduanya akan hilang. <i>Shahih Sunan Nasa'i</i>
14	37	39	Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhan mereka dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebijakan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya. Qs. Al-maidah (5): 2.

Lampiran 2.
Kuesioner

Kepada Yth :
Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri Nasabah Tabungan
Bank Syariah Mandiri cabang Yogyakarta.

Assalammualaikum Wr. Wb

Dengan hormat,

Dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DENGAN DIMENSI CARTER (Studi pada Nasabah yang Menabung di Bank Mandiri Syariah Cabang Yogyakarta)”**, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hendrio Rahmat

NIM : 08390015

Jur/Fak/PT : Keuangan Islam/ Syariah & Hukum/ UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

memohon kepada Bpk/Ibu/Sdr/I untuk kesediannya menjawab dan mengisi kuesioner berikut ini.

Mengingat penelitian ini semata-mata untuk kepentingan akademik, untuk itu saya berharap jawaban yang diberikan jujur. Sesuai dengan kode etik penelitian, saya akan menjamin kerahasiaan identitas dari hasil kuesioner ini.

Atas kerjasama dan kesediaan Bpk/Ibu/Sdr/I mengisi daftar kuesioner ini, saya haturkan terima kasih.

Wassalammualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Februari 2014
Horm
at
Saya

Hendrio
Rahmat
NIM :
08390015

Pertanyaan I

Berilah tanda (X) pada salah satu pilihan jawaban dan isilah pertanyaan di bawah ini dengan sebenar-benarnya.

1. Jenis kelamin saya:
 - a. Laki-Laki.
 - b. Perempuan
 2. Usia saya:
 - a. ≤ 20 tahun.
 - c. 31- 40 tahun.
 - e. ≥ 50 tahun.
 - b. 20-30 tahun
 - d. 41-50 tahun.
 3. Status saya:
 - a. Menikah
 - b. Belum menikah.
 4. Pendidikan terakhir saya dan pasangan saya:

Pendidikan Responden		Pendidikan Suami/ Isteri	
a)	SD/ MI/ Paket A	a)	SD/ MI/ Paket A
b)	SLTP/ MTS/ Paket B	b)	SLTP/ MTS/ Paket B
c)	SLTA/ MA/Paket C	c)	SLTA MA/Paket C
d)	Sarjana S1	d)	Sarjana S1
e)	Lain-lain(sebutkan):.....	e)	Lain-lain(sebutkan).....

- #### 5. Pekerjaan saya dan pasangan saya:

	Pekerjaan Responden (saya)		Pekerjaan Suami/ Isteri
a)	TNI/POLRI	a)	TNI/POLRI
b)	PNS	b)	PNS
c)	Pegawai Swasta	c)	Pegawai Swasta
d)	Wiraswasta/Pengusaha	d)	Wiraswasta/Pengusaha
e)	Petani	e)	Petani
f)	Lain-lain(sebutkan):.....	f)	Lain-lain(sebutkan).....

6. Total penghasilan saya dan pasangan saya per bulan :

 - a. *Kurang dari* Rp 2.000.000
 - b. Rp 2.000.100 – Rp 3.500.000
 - c. Rp9.000.000
 - d. Rp7.001.000 –
 - e. *Lebih* dari

- c. Rp 3.501.000 – Rp 7.000.000

7. Saya menjadi nasabah BSM cabang Yogyakarta selama:
a. < 1 tahun c. 3 – 5 tahun
b. 1 – 3 tahun d. > 5 tahun

8. Jenis tabungan yang saya miliki di BSM cabang Yogyakarta:
a. BSM Tabungan Berencana e. BSM Tabungan Kurban
b. BSM Tabungan Simpatik f. BSM Tabungan Mabrur
c. BSM Tabungan Investa Cendekia g. Tabungan BSM
d. BSM Tabungan Pensiun h. dll (sebutkan).....

9. Saya membuka rekening tabungan di BSM cabang Yogyakarta dengan tujuan?
(jawaban boleh lebih dari satu (1), dan diurutkan sesuai prioritas tujuan)
a. Benar-benar untuk menyimpan dana
(.....)
b. Mempermudah pembayaran angsuran
(.....)
c. Mempermudah pembayaran listrik, telepon, dll
(.....)
d. Menyimpan dana sementara sebelum dipakai
(.....).

10. Frekuensi saya menabung di BSM cabang Yogyakarta, saya lakukan:
a. Setiap bulan saya menabung.....kali.
b. Saya menabung setiap:bulan sekali.

11. Selain Bank SyariahMandiri, saya juga menjadi nasabah:
a. BCA Syariah. d. BNI Syariah.
b. Bank Mega Syariah e. Bank Muamalat.
c. BRI Syariah. f. Lain-lain
(sebutkan):.....

12. Saya memperoleh informasi atau mengetahui tentang BSM cabang Yogyakarta dari:
a. Keluarga. d. Pamflet.
b. Majalah / surat kabar. e. Lain – lain. Sebutkan.....
c. Televisi.

13. Saya lebih memilih BSM dibandingkan bank konvensional (non syariah) karena ke-syariah-annya?
a. Ya b. Tidak

14. Manfaat yang saya peroleh dengan menabung di BSM dibanding dengan menabung di Bank Konvensional (non syariah) adalah:

.....

Pertanyaan II

Petunjuk pengisian

Berilah tanda centang (✓) pada jawaban yang menurut bpk/ ibu/ saudara paling sesuai.

SS: Sangat setuju.

S : setuju

N: Netral

TS: Tidak setuju

STS : sangat tidak setuju

11	Lokasi Bank Syariah Mandiri cabang Yogyakarta strategis.				
12	Bank Syariah Mandiri cabang Yogyakarta mempunyai ruang tunggu yang nyaman.				
13	BSM cabang Yogyakarta mengintegrasikan penggunaan nilai tambah layanan yang diperoleh dari tabungan (ATM, phone banking, dll).				
14	BSM cabang Yogyakarta memiliki fasilitas parkir yang luas, sehingga mobil bias parkir dengan mudah.				
<i>Empathy (empati)</i>					
15	Karyawan BSM cabang Yogyakarta mampu memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh nasabah tanpa membedakan status sosial.				
16	Karyawan BSM cabang Yogyakarta memperhatikan kepentingan nasabah dengan sungguh-sungguh				
17	Karyawan BSM cabang Yogyakarta selalu melayani nasabah dengan penuh rasa kekeluargaan				
18	Karyawan BSM cabang Yogyakarta selalu tidak lupa memberikan salam ketika selesai melayani transaksi.				
<i>Responsiveness (daya tanggap)</i>					
19	Karyawan BSM cabang Yogyakarta cepat tanggap ketika nasabah menemui masalah yang berhubungan dengan tabungan.				
20	Karyawan BSM cabang Yogyakarta memberikan informasi kepada calon nasabah dengan jelas.				
21	Karyawan BSM cabang Yogyakarta merespon permintaan transaksi nasabah dengan cepat				
22	Keterbukaan para karyawan dalam menerima saran sangat bagus.				
<i>Kepuasan</i>					
23	Saya merasa puas dengan sistem syariah yang dijalankan Bank Syariah Mandiri cabang Yogyakarta.				
24	Saya merasa puas dengan profesionalisme kerja karyawan BSM cabang Yogyakarta.				
25	Saya merasa puas dengan bagi hasil yang diberikan tabungan Bank Syariah Mandiri cabang Yogyakarta.				

26	Saya merasa puas BSM cabang Yogyakarta tidak pernah memberikan pelayanan yang mengecewakan untuk berbagai jenis transaksi.					
----	--	--	--	--	--	--

Lampiran 3

Data Deskriptif Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-Laki	56
Perempuan	44

Karakteristik responden berdasarkan umur

No	Umur	Jumlah
1	\leq 20 tahun	1
2	20-30 tahun	50
3	31- 40 tahun	29
4	41-50 tahun.	17
5	\geq 50 tahun.	3
Total		100

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Jumlah
SD/ MI/ Paket A	3
SLTP/ MTS/ Paket B	2
SLTA/ MA/Paket C	56
Sarjana S1 dan S2	39
Jumlah	100

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.

Pekerjaan	Jumlah
TNI/POLRI	1
PNS	12
Pegawai Swasta	26
Wiraswasta	61
Jumlah	100

Total penghasilan rata-rata responden.

Penghasilan rata-rata per bulan	Jumlah
---------------------------------	--------

<i>Kurang dari Rp 2.000.000</i>	20
<i>Rp 2.000.100 – Rp 3.500.000</i>	20
<i>Rp 3.501.000 – Rp 5.000.000</i>	24
<i>Rp 5.001.000 – Rp 7.000.000</i>	20
<i>Lebih dari Rp 7.000.000</i>	16
Jumlah	100

Lampiran 4.

Uji Validitas dan Reliabilitas.

A. Compliance.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,740	,741	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
soal_1	7,2400	3,275	,568	,324	,651
soal_2	7,1400	3,233	,574	,331	,644
soal_3	7,0400	3,089	,554	,307	,670

B. Assurance.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,834	,837	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
soal_4	10,7400	4,578	,682	,468	,785
soal_5	10,8600	3,778	,695	,502	,783

soal_6	10,7400	4,174	,732	,537	,759
soal_7	10,7400	5,002	,576	,343	,827

C. Reliability.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,768	,770	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
soal_8	7,5900	1,780	,606	,368	,686
soal_9	7,6700	1,577	,591	,350	,701
soal_10	7,5400	1,604	,610	,374	,677

D. Tangible.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,784	,785	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
soal_11	11,4600	3,665	,618	,461	,718
soal_12	11,3900	3,351	,664	,503	,691
soal_13	11,2900	3,885	,567	,330	,744
soal_14	11,4300	3,702	,521	,287	,769

E. Empathy.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,858	,859	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
soal_15	11,9400	4,602	,719	,526	,813
soal_16	12,0000	4,747	,653	,450	,839
soal_17	11,8600	4,445	,731	,554	,808
soal_18	11,9900	4,212	,713	,538	,816

F. Responsiveness.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,778	,779	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
soal_19	10,7600	4,265	,611	,469	,710
soal_20	10,8400	4,318	,637	,413	,698
soal_21	10,8800	4,672	,444	,245	,794
soal_22	10,8100	3,893	,651	,466	,686

G. Kepuasan nasabah.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,818	,817	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
soal_23	10,9200	7,266	,702	,511	,740
soal_24	11,1800	8,412	,533	,289	,817
soal_25	10,8900	7,513	,673	,486	,755
soal_26	10,8400	7,469	,650	,425	,766

Lampiran 5.

Hasil Uji Regresi, Multikolinearitas, dan Heteroskedastisitas.

Regression.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	responsiveness, tangible, compliance, reability, assurance, empathy ^b		. Enter

a. Dependent Variable: kepuasan

Model		Coefficients ^a				Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
		B	Std. Error	Beta		Tolerance	VIF
	(Constant)	2,316	,976		2,374	,020	
1	compliance	,527	,091	,507	5,787	,000	,941 1,063
	assurance	-,009	,117	-,007	-,081	,936	,926 1,080

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,573 ^a	,328	,285	,75794

a. Predictors: (Constant), responsiveness, tangible, compliance, realibility, assurance, empathy

b. Dependent Variable: kepuasan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26,061	6	4,344	7,561
	Residual	53,426	93	,574	
	Total	79,487	99		

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), responsiveness, tangible, compliance, realibility, assurance, empathy

reability	,300	,126	-,204	-2,383	,019	,988	1,012
tangible	,234	,126	,162	1,849	,068	,947	1,056
empathy	-,023	,115	-,017	-,197	,844	,925	1,081
responsiveness	-,046	,117	-,034	-,396	,693	,959	1,043

a. Dependent Variable: kepuasan

Residuals Statistics^a

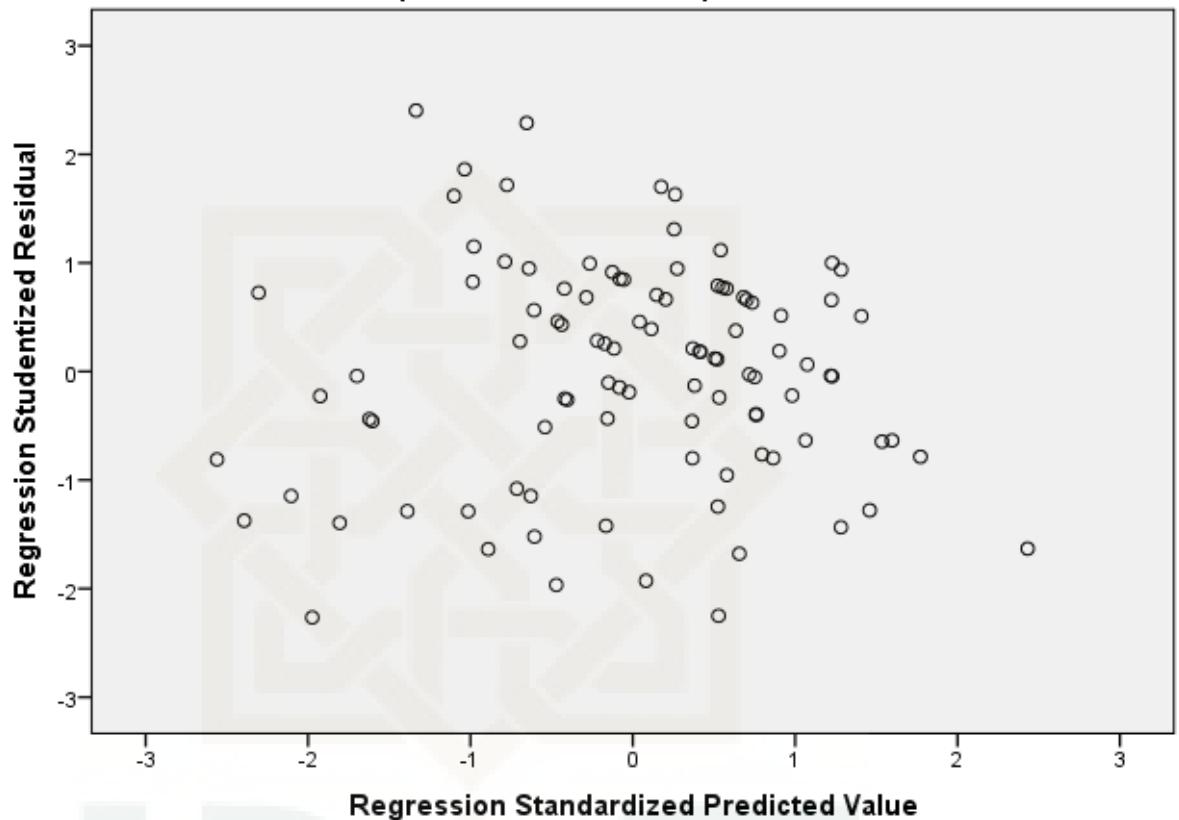
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2,3384	4,9000	3,6525	,51307	100
Std. Predicted Value	-2,561	2,432	,000	1,000	100
Standard Error of Predicted Value	,098	,349	,194	,052	100
Adjusted Predicted Value	2,3915	5,0795	3,6608	,51053	100
Residual	-1,67352	1,78241	,00000	,73461	100
Std. Residual	-2,208	2,352	,000	,969	100
Stud. Residual	-2,266	2,404	-,005	1,006	100
Deleted Residual	-1,79908	1,86232	-,00827	,79269	100
Stud. Deleted Residual	-2,319	2,469	-,006	1,016	100
Mahal. Distance	,668	20,026	5,940	3,742	100
Cook's Distance	,000	,073	,011	,017	100
Centered Leverage Value	,007	,202	,060	,038	100

a. Dependent Variable: kepuasan

Uji heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: kepuasan



CURRICULUM VITAE PENELITI

Data Pribadi / Personal Details

Nama	:	Hendrio Rahmat
Alamat	:	Jalan H. Dirihi Surau Batu. Nagari Sungai Pua, Kec. Sungai Pua, Kab. Agam, Sumatera Barat. 26181
Nomer Telpo	:	087838300917
Alamat Email	:	Hendrio_ahmad@gmail.com
Jenis Kelamin	:	Laki-laki
Tempat, Tanggal Lahir	:	Bukittinggi, 13 Agustus 1989
Ayah	:	Asri Ahmad
Ibu	:	Ratmi
Status Marital	:	Belum Menikah
Kewarganegaraan	:	Indonesia
Agama	:	Islam

Riwayat Pendidikan

TAHUN	SEKOLAH / INTANSI	TEMPAT
1995-1996	TK Islam Cempaka Putih	Sungai Pua
1996-2002	SDN 01 Sungai Puar	Sungai Pua
2002-2005	Madrasah Tsanawiyah (MTs) Diniyah Limo Jurai	Sungai Pua
2005-2008	Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Koto Baru	Koto Baru, Padang Panjang
2008- 2014	Universitas Islam Negeri Sunan kalijaga	Yogyakarta

Pengalaman Organisasi

- 2009-2010 Anggota Forum Studi Ekonomi Islam (ForSEI)
- 2010-2011 Departemen Olah Raga Ikatan Mahasiswa Minang (IMAMI)
Yogyakarta
- 2011-2012 Ketua Umum Jaringan alumni Mahasiswa MAN/MAPK Yogyakarta
- 2011-2012 Ketua Bidang Perguruan Tinggi Kemahasiswaan Ikatan Mahasiswa
Minang (IMAMI) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- 2012-2013 Departemen Seni dan Budaya Ikatan Mahasiswa Minang (IMAMI)
Yogyakarta

Pengalaman Kerja

- 2010 Marketing Freelance Mandala Advertasing.
- 2011 Customer Service CV. Garasie Transport.