

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS FUNGSIONAL, CITRA ORGANISASI,
KUALITAS TEKNIK, KUALITAS PELAYANAN, DAN NILAI PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI
(STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KCP AMBARUKMO
SLEMAN)**



SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT- SYARAT MEMPEROLEH
GELAR SARJANA STRATA SATU
DALAM ILMU PERBANKAN SYARIAH**

**OLEH :
ASRI YUNITA AVIANI
NIM: 13820164**

**PEMBIMBING:
JOKO SETYONO,S.E., M.Si
NIP.19730720 200212 1 003**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2017**

Abstrak

Perbankan syariah dalam hal bidang penyedia jasa terus berkembang sejak Tahun 1992. Perbankan syariah memiliki karakteristik yang mirip dengan perbankan konvensional. Perbedaan yang mendasar antara bank syariah dengan bank konvensional adalah terletak pada praktek menjalankan operasional bisnisnya. Dimana operasionalnya berbasis prinsip syariah, dan prinsip inilah yang menjadi daya tarik yang tinggi bagi pelanggan untuk memanfaatkan jasa bank syariah. Pada era global sekarang ini salah satu tantangan yang dihadapi dunia perbankan kedepannya adalah bagaimana meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan salah faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat sejauh mana kemampuan Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo, dalam menciptakan kepuasan yang dirasakan oleh nasabahnya. Kebutuhan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo yang bukan hanya dilihat karena faktor syariah melainkan pula karena kualitas pelayanan Bank Syariah yang memenuhi harapan nasabah. Dengan penelitian ini diharapkan Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo dapat meningkatkan jumlah nasabah dan mempertahankan nasabah karena faktor pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil analisis uji parsial (uji t) kualitas fungsional terhadap kepuasan menunjukan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,561 > 0,05$ dan thitung ($0,576$) $<$ t tabel ($1,661$). Artinya bahwa kualitas fungsional tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Citra organisasi terhadap kepuasan menunjukan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,825 > 0,05$ dan thitung ($-0,221$) $<$ t tabel ($1,661$). Artinya bahwa citra organisasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Kualitas teknik terhadap kepuasan menunjukan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,04 < 0,05$ dan thitung ($2,041$) $>$ t tabel ($1,661$). Artinya bahwa kualitas teknik berpengaruh positif dan terhadap kepuasan. Kualitas pelayanan terhadap terhadap kepuasan menunjukan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,009 < 0,05$ dan thitung ($2,656$) $>$ t tabel ($1,661$) Artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Nilai pelayanan terhadap kepuasan menunjukan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$ dan thitung ($5,483$) $>$ t tabel ($1,66$) Artinya bahwa nilai pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo.

Kata Kunci: Kualitas Fungsional, Citra Organisasi, Kualitas Teknik, Kualitas Pelayanan, Nilai Pelayanan, dan Kepuasan.

Abstrak

Sharia bank is in a matter banking service business continuing to expand their business since 1992. The basic difference between sharia bank and conventional bank is in the operation of the business. Whereas sharia bank derives from Islamic Law, and because of that reason sharia bank becomes the most attractive for customer to use banking service from sharia bank. In global year, sharia bank have one of challenge which must be kept a service quality. Service quality is key factor for banking can be a special quality for competition with other bank.

This study examined how for "Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo" as syariah banking to create customer satisfaction. Need of the study was the knew how much customer satisfaction in Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo based from syariah factors and how the service to fulfill customer's need. This study expect Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo could increase and maintain the number of customer because the service factors which are given.

Based on the analysis of partial test (t test), functional quality to customer satisfaction show that significant value is obtained for $0,561 > 0,05$ and t stat ($0,576$) $< t$ table ($1,661$). This means that functional quality is not significant effect on customer satisfaction. Corporate image on customer satisfaction show that significant value is obtained for $0,825 > 0,05$ and t stat ($-0,221$) $< t$ table ($1,661$). This means that Corporate image is not significant effect on customer satisfaction. Technical quality on customer satisfaction show that significant value is obtained for $0,04 < 0,05$ and t stat ($2,041$) $> t$ table ($1,661$). This means that Technical quality is significant effect on customer satisfaction. Service Quality on customer satisfaction show that significant value is obtained for $0,009 < 0,05$ and t stat ($2,656$) $> t$ table ($1,661$). This means service quality is a significant positive effect on customer satisfaction. Value service on customer satisfaction show that significant value is obtained for $0,000 < 0,05$ and t stat ($5,483$) $> t$ table ($1,661$). This means value service is a significant positive effect on customer satisfaction.

Keywords: *Functional Quality, Corporate Image, Technical Quality, Service Quality, Value Service and Customer Satisfaction.*



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari

Kepada
**Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta.**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Asri Yunita Aviani
NIM : 13820164
Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Fungsional, Citra Organisasi, Kualitas Teknik, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo Sleman)"

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 23 Jumadil Awal 1438 H
22 Febuari 2017 M

Pembimbing

JOKO SETYONO, S.E., M.Si

NIP.19730720 200212 1 003

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : B-797/Un.02/DEB/PP.05.3/03/2017

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : “Pengaruh Kualitas Fungsional, Citra Organisasin, Kualitas Teknik, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kcp Ambarukmo Sleman)”

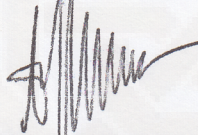
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Asri Yunita Aviani
NIM : 13820164
Telah dimunaqasyahkan pada : Senin, 27 Februari 2017
Nilai Munaqasyah : A/B

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang



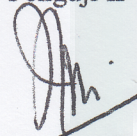
JOKO SETYONO, S.E., M.Si
NIP.19730720 200212 1 003

Penguji I



Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag.
NIP. 19670518 199703 1 003

Penguji II



Drs. Slamet Khilmi, M.Si
NIP. 19631014 199203 1 002

Yogyakarta, 2 Maret 2017

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

DEKAN



Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag.
NIP. 19670518 199703 1 003

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Asri Yunita Aviani
NIM : 13820164
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah / Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Fungsional, Citra Organisasi, Kualitas Teknik, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo Sleman)”**

”adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi, dan dipergunakan sebagaimana perlunya

Wassalamu'alaikum Wr. Wb..

Yogyakarta, 21 Februari 2017

Penyusun



Asri Yunita Aviani
NIM. 13820164

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Asri Yunita Aviani
NIM : 13820164
Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Fungsional, Citra Organisasi, Kualitas Teknik, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo Sleman)”

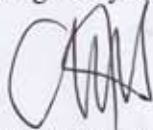
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Yogyakarta

Pada Tanggal: 20 Februari 2017

Yang menyatakan



(Asri Yunita Aviani)

HALAMAN MOTTO

" Ketika Tidak Ada Orang Yang Merayakanmu,
Belajarláh Merayakan Dirimu Sendiri. Ketika Tidak
Ada Yang Memujimu Belajarláh Menghargai Dirimu
Sendiri. Semangatmu Tidak Seharusnya Tergantung
Pada Orang Lain. Motivasiimu Seharusnya Datang
Dari Dirimu Ssendiri"

— —

HALAMAN PERSEMBAHAN

**Karya sederhana ini saya persembahkan untuk
Ayahanda Sahli, Ibunda Mieharti, dan Kakakku Septi
Setiani, Yulia Andriani, dan Adikku Himati Pramestiani
tercinta
serta almamaterku UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

Kata Pengantar

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya kepada penulis, sehingga penelitian skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam tidak lupa saya panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Semoga kita termasuk golongan umatnya dan mendapatkan syafaatnya di *yaumul kiyamah*. Amin.

Penelitian ini merupakan akhir pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Proses penelitian skripsi ini bukan tidak ada hambatan, melainkan penuh dengan liku-liku yang membuat penulis harus bekerja keras dalam mengumpulkan data-data yang sesuai dengan maksud dan tujuan melakukan penelitian. Untuk itu, penulis dengan ikhlas ingin mengucapkan terimakasih kepada:

Skripsi ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik dan lancar berkat bantuan dari berbagai pihak, baik dari pembimbing materi maupun teknis. Untuk itu perkenankan penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ayahanda Sahli dan Ibunda Mieharti, Kakaku Septi Setiani, Yulia Andriani dan Adikku Himati Pramestiyani yang selalu memotivasi penulis.
2. Prof. Dr. KH. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D, selaku. Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, S.Ag., M.Ag.,.. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta jajarannya.
4. Joko Setyono, S.E., M.Si., selaku Kaprodi Perbankan Syari'ah , Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
5. Joko Setyono, S.E., M.Si.,selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan dan memberi masukan dengan penuh kesabaran kepada penulis.
6. Teman-teman Ghibahku Tersayang, Devi, Tiara, Okta, Anik, Afi, Gita, Dara, Nella dan Tika, yang telah banyak memberi kenangan rasa nano nano dan pelajaran hidup bagi penulis.
7. Teman-teman semasa SMAku Safira, Meitha, Indah yang telah membantu dalam mencari inspirasi.
8. Teman – teman KKNku yang luar biasa Usrotun, Arum, Khamid, Khoir, Zaki, Rurum, Nuki dan Dwiki
9. Segenap warga Baros Kidul yag telah memberi banyak pelajaran hidup selama KKN.
10. Teman – teman kosku tercinta mba dina, andin, elsa, cesi, mba marta, mba olive, mba reni, raju
11. Teman seperjuangan Prodi PerbankanSyari'ah 2013 khususnya PS D (Gomen) yang telah banyak membantu penulis.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir serta dalam menempuh studi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga semua yang telah diberikan menjadi amal saleh dan diberi balasan melebihi apa yang telah diberikan oleh Allah SWT. dan semoga skripsi ini

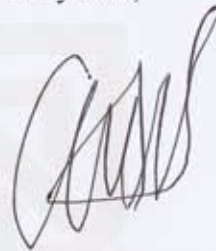
bermanfaat bagi penulis khususnya serta bagi para pembaca pada umumnya.

Aamiin Ya Rabbal ,,Alamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 21 Febuari2017

Penyusun,



Asri Yunita Aviai
NIM: 13820164



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	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	b	be
ت	Tā'	t	te
ث	Šā'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	j	je
ح	Ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	kh	ka dan ha
د	Dāl	d	de
ذ	Žāl	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	r	er
ز	Zāi	z	zet
س	Sīn	s	es
ش	Syīn	sy	es dan ye
ص	Šād	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	Ṭā'	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	Wāwu	w	w
هـ	Hā'	h	ha
ء	Hamzah	ﺀ	apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Tā' marbūṭah*

Semua *tā' marbūṭah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	ditulis	<i>Hikmah</i>
------	---------	---------------

عَلَّة	ditulis	'illah
كرامة الأولياء	ditulis	karāmah al-aulyā'

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

-----َ-----	Fatḥah	ditulis	A
-----ِ-----	Kasrah	ditulis	i
-----ُ-----	Ḍammah	ditulis	u

فَعَلَ	Fatḥah	ditulis	fa'ala
ذُكِرَ	Kasrah	ditulis	ẓukira
يَذْهَبُ	Ḍammah	ditulis	yazhabu

E. Vokal Panjang

1. fatḥah + alif	ditulis	Ā
جاهلية	ditulis	jāhiliyyah
2. fatḥah + yā' mati	ditulis	ā
تَنَسَى	ditulis	tansā
3. Kasrah + yā' mati	ditulis	ī
كريم	ditulis	karīm
4. Ḍammah + wāwu mati	ditulis	ū
فروض	ditulis	furūḍ

F. Vokal Rangkap

1. fatḥah + yā' mati بينكم	ditulis	<i>Ai</i>
	ditulis	<i>bainakum</i>
2. fatḥah + wāwu mati قول	ditulis	<i>au</i>
	ditulis	<i>qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal "al"

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السماء	ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض	ditulis	<i>ẓawi al-furūd</i>
أهل السنّة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	vi
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
PEDOMAN TRANSLITERASI	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Pembahasan	11
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
2.1. Telaah Pustaka.....	13
2.2. Landasan Teori.....	19
2.2.1 Kepuasan.....	19
2.2.1.1. Definisi Kepuasan	19
2.2.1.2. Model Kepuasan	21
2.2.1.3. Faktor-faktor Kepuasan	21
2.2.1.4. Cara Mengukur Kepuasan	23
2.2.1.5. Kepuasan dalam Isalm.....	24
2.2.2 Kualitas Fungsional	26
2.2.2.1. Definisi Kualitas Fungsional	26
2.2.2.2. Sistem Penyajian Jasa	27
2.2.2.3. Kulitras Fungsional dalam Islam.	28
2.2.3 Citra Organisasi	30
2.2.3.1. Definisi Citra	30
2.2.3.2. Indikator Citra	31
2.2.3.3. Strategi Membangun Citra Bank	32
2.2.3.4. Citra dalam Islam.....	33
2.2.4 Kualitas Teknik.....	35
2.2.4.1. Definisi Kualitas Teknik.....	35
2.2.4.2. Komponen-komponen Kulitras Teknik	36
2.2.4.3. Bukti Fisik Jasa.....	36
2.2.4.4. Kualitas Teknik dalam Islam	37

2.2.5	Kualitas Pelayanan	38
2.2.5.1.	Definisi Kualitas Pelayanan.....	39
2.2.5.2.	Kriteria Kualitas Pelayanan	40
2.2.5.3.	Kualitas Pelayanan dalam Islam.....	41
2.2.6	Nilai Pelayanan	42
2.2.6.1.	Definisi Nilai Pelayanan	42
2.2.6.2.	Persepsi Terhadap Kualitas	43
2.2.6.3.	Nilia Pelayanan dalam Islam	43
2.3	Pengembangan Hipotesis	45
2.4	Kerangka Berfikir.....	49
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis dan Sifat Penelitian.....	50
3.2	Populasi dan Sampel	50
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	52
3.4	Metode Pengumpulan Data	53
3.5	Teknik Analisis Data.....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	61
4.1.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	61
4.1.2	Analisis Deskriptif Responden	61
4.2	Hasil Uji Instrumen Penelitian	70
4.2.1.	Uji Validitas dan Reabilitas.....	71
4.2.2	Uji Asumsi Klasik	72
4.3	Hasil Uji Hipotesis	78
4.3.1	Analisis Linear Berganda	78
4.3.2	Uji Signifikansi Simultan	81
4.3.3	Uji Koefisien Determinasi.....	82
4.3.4	Uji Parsial.....	83
4.4	Pembahasan.....	89
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan.....	98
5.2	Saran	100
DAFTAR PUSTAKA		102
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Bank Syariah.....	3
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	16
Tabel 4.1.2 Tabel Analisis Deskriptif	61
Tabel 4.10 Tabel Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....	71
Tabel 4.11 Tabel Hasil Uji Normalitas	74
Tabel 4.12 Tabel Hasil Uji Multikolinieritas	75
Tabel 4.13 Tabel Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
Tabel 4.14 Tabel Hasil Uji Linear Berganda	78
Tabel 4.15 Tabel Hasil Uji Signifikansi Simultan	81
Tabel 4.16 Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi	83
Tabel 4.17 Tabel Hasil Uji Parsial	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Kepuasan dan Ketiakpuasaan Pelanggan.....	20
Gambar 4.1 Normal Probability Plot	73
Gambar 4.2 Grafik Scatter Plot Heteroksedisitas	77



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini persaingan yang semakin ketat di dunia perbankan Indonesia, membuat perbankan berlomba-lomba untuk memberikan nilai dan kepuasan lebih melalui penyampain jasa yang bermutu dan berkualitas. Karena disini bank merupakan sebuah organisasi profit yang produknya berbentuk jasa atau layanan, dan dalam aktivitas bisnisnya bank menganut azas kepercayaan. Sehingga bank dapat dikatakan sebagai lembaga keuangan yang sangat bergantung pada kepercayaan dan sentiment masyarakat. Kepercayaan sendiri terbentuk dari suatu pelayanan yang optimal dengan mengutamakan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan nasabah yang sesuai dengan harapan konsumen.

Perbankan konvensional dan bank syariah merupakan organisasi bisnis yang menyediakan jasa sebagai produknya. Namun setiap perbankan syariah maupun konvensional memiliki perbedaan dalam hal sistem balas jasa yang diberikan kepada para nasabah. Dengan berpegang pada prinsip-prinsip balas jasanya masing-masing, kedua sistem perbankan ini bersaing bebas dalam pasar perbankan dimana jutaan nasabah diperebutkan dengan berbagai strategi yang digunakan masing-masing perbankan. Persaingan saat ini menuntut setiap perbankan semaksimal mungkin

memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya untuk menciptakan kepuasan nasabahnya. Sama halnya dengan perbankan syariah yang terus meningkatkan mutu kualitas jasanya dalam menghadapi persaingan di pasar perbankan Indonesia.

Persaingan pada dunia perbankan salah satunya bisa dilihat dari jumlah nasabah yang ada pada setiap perbankan. Ketika banyak nasabah yang memilih suatu bank yang sama untuk melakukan aktivitas transaksinya, maka tentu saja bank tersebut telah mampu memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan dengan optimal. Dan pada pertumbuhan jumlah nasabah perbankan syariah menurut data statistik perbankan syariah pada tahun 2014 sampai dengan Mei 2016 menunjukkan bahwa pada tiap tahun pertumbuhan untuk jumlah nasabah pada dana pihak ketiga perbankan syariah mengalami fluktuatif, yaitu terjadi kenaikan yang cukup signifikan pada jumlah nasabah pada tahun 2015 sekitar 3.091.865, namun juga mengalami penurunan jumlah nasabah pada tahun 2016 yaitu sekitar 112.407. Berbeda halnya pada jumlah nasabah pembiayaan mengalami trend kenaikan yang cukup baik yaitu selalu mengalami trend kenaikan dari tahun 2014 sampai 2016, hal ini dilihat dari tabel data jumlah nasabah pembiayaan dan dana pihak ketiga bank umum syariah periode 2014-2016.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Pembiayaan dan Dana Pihak Ketiga Bank Umum
Syariah

Tipe	Jumlah Nasabah Pembiayaan dan Dana Pihak Ketiga Bank Umum Syariah (<i>Number of Customer of Financing and Third Party Fund Sharia Commercial Bank</i>)		
	2014 (Desember)	2015 (Desember)	2016(Mei)
Dana Pihak Ketiga	9 .456.882	1 2.548.747	1 2.436.340
Pembiayaan, Piutang dan Salam	2 .684.382	2 .886.860	2 .987.999

Sumber: *Statistik Perbankan Syariah, Mei 2016*

Meskipun trend pertumbuhan nasabah perbankan syariah terus meningkat namun menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2016 nasabah bank syariah saat ini baru mencapai sekitar 15 juta jiwa. Sementara itu, nasabah perbankan konvensional menyentuh sekitar 80 juta jiwa. Dibandingkan dengan bank konvensional, total nasabah bank syariah baru mencapai 18,75% (www.berisatu.com). Total nasabah perbankan syariah masih cukup kecil dibandingkan dengan total keseluruhan nasabah perbankan di Indonesia.

Dan ini menunjukkan bahwa perbankan syariah belum sepenuhnya optimal dalam bersaing dengan perbankan konvensional untuk terus berupaya mencari dan mempertahankan nasabahnya. Kepuasan nasabah menjadi faktor penting dalam bisnis dan manajemen perbankan. Pada prinsipnya nasabah mengharapkan produk jasa yang dapat diterima, dan diberikan oleh bank melalui proses penyajian jasa yang memuaskan. Kepuasan dapat membentuk persepsi bagi nasabah, dan kemudian nasabah dapat memposisikan produk jasa tersebut dibenaknya..

Melihat fenomena tersebut, bank syariah juga harus mulai berbenah diri dengan memikirkan pentingnya kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan jasa yang diberikan. Karena semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan persaingan (Fandy,2004). Perbankan syariah sudah tidak bisa lagi melakukan pendekatan kepada nasabah hanya dengan mengandalkan sentiment syariah. Sentiment syariah mungkin saja belaku bagi masyarakat yang sangat religious, namun bagi masyarakat awam yang baru mengenal perbankan syariah sentiment syariah tidak menjadi faktor penentu bagi mereka memilih bank syariah.

Masyarakat dalam memilih perbankan akan cenderung melihat dari gambaran umum bank tersebut, salah satunya melalui kualitas jasa yang mereka rasakan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut teori Goonros berupa; kualitas fungsional, citra organisasi, kualitas teknik, kualitas pelayanan, dan nilai pelayanan. Dimensi kualitas ini memiliki pengaruh-pengaruh baik langsung

maupun tidak langsung terhadap kepuasan nasabah. Melalui kelima variabel ini nasabah juga dapat merasakan pelayanan dari porses penyajian jasa, fasilitas fisik penyedia jasa, ekspektasi nasabah terhadap jasa yang diterima, dan tentu saja semua merujuk kepada kepuasan yang dirasakan nasabah melalui proses tersebut.

Proses penyajian jasa merupakan salah satu bagian terpenting dalam penilaian nasabah akan produk jasa yang diterima. Menurut Gronroos Kualitas fungsional (*process related*) adalah bagaimana proses pelayanan disajikan termasuk interaksi antara penjual dan pembeli, kualitas fungsional selalu dinilai pelanggan secara subjektif. Alur kedua merupakan citra perusahaan yang merupakan bagian lainnya dalam meraih hati nasabah. Gronroos (1990) mendefinisikan citra sebagai representasi penilaian-penilaian konsumen, baik konsumen yang potensial maupun konsumen yang kecewa, termasuk kelompok-kelompok lain yang berkaitan dengan perusahaan (Farida, 2009:184). Ada juga kualitas teknik, kualitas ini lebih mudah dinilai dan lebih bersifat objektif, karena ciri-cirinya lebih mudah dilihat atau dirasakan konsumen (Farida, 2009:54)

Faktor lainya dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang terisrat dalam diri pelanggan (Hasan, 2010:91). Karena kualitas pelayanan merupakan kunci menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan dan ini merupakan tanggung jawab setiap penyedia jasa. Ada juga faktor nilai yang hampir sama dengan

kualitas pelayanan di rasakan. Cronin, Brady dan Hult (2000) menjelaskan bahwa Nilai adalah sama dengan kualitas pelayanan yang dirasakan dibandingkan dengan harga. Artinya Nilai dapat dilihat dari sudut pandang bilamana seorang pelanggan merasakan kualitas pelayanan dari suatu perusahaan jika dibanding dengan harga yang harus dibayar pelanggan atas pelayanan tersebut (Roehandi,2014).

Membangun kepuasan konsumen adalah inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang(Yazid, 2008:55). Kepuasan pelanggan akan tercipta dari persepsi nasabah atas kinerja kualitas jasa atau kualitas pelayanan yang dirasakan. Ketika harapan tinggi, namun kinerja penyedia jasa yang diberikan tidak sesuai apa yang dipersepsikan maka kepuasan tidak akan tercapai dan sebaliknya, jika kinerja penyedia jasa melebihi apa yang diharapkan, kepuasan akan otomatis meningkat. Karena kualitas yang baik dilihat dari persepsi pelanggan bukan dari penyedia jasa, dan juga harus sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Salah satu penelitian yang dilakukan mengenai kepuasan nasabah Bank Syariah Kota Bandung oleh Acep Roehandi (2014), menurut hasil penelitiannya ada dua point penting yaitu **Pertama** Nasabah Bank Syariah berminat untuk meningkatkan alokasi dana mereka ke bank syariah dan memindahkan dana mereka dari konvensional ke bank syariah, bila bank syariah dapat memenuhi kebutuhan perbankan mereka sebagaimana yang mereka nikmati dari Bank Konvensional dan yang **Kedua**, minat yang tinggi (62,5persen) dari nasabah yang belum menjadi nasabah perbankan syariah ternyata diikuti dengan persepsi mereka bahwa kualitas

layanan perbankan syariah belum dapat memenuhi standar kualitas layanan sebagaimana yang mereka dapatkan di bank konvensional. Dengan kondisi tersebut kualitas pelayanan atau jasa harus menjadi focus yang serius perbankan syariah, agar mampu memberikan dan menciptakan pelayanan yang prima. Karena pelayanan yang prima mampu mendatangkan dan mempertahankan nasabah, yang diharapkan dapat memberikan informasi positif kepada masyarakat yang membutuhkan layanan dari bank syariah

Menurut Lovelock (1991) di dalam pemasaran bank kualitas pelayanan bank yang baik dan efektif akan meningkatkan kepuasan pada nasabah dan loyalitas konsumen. Sehingga bank syariah juga harus mulai berbenah diri dan mulai meningkatkan standar kualitas layanan mereka sehingga mampu bersanding atau bahkan melebihi standar yang diterapkan oleh bank konvensional. Adapun tujuan dari manajemen jasa adalah untuk terwujudnya kualitas pelayanan dimana erat kaitannya bila dihubungkan dengan kepuasan pelanggan.

Saat ini bank syariah mandiri (BSM) menjadi salah satu sektor industri yang berkembang pesat di Indonesia. Beberapa fakta pesatnya pertumbuhan perbankan syariah dapat dilihat dari market share untuk dana pihak ketiga per Maret 2016 mencapai Rp24,26 Triliun atau naik 10,28% dibandingkan tahun 2015 sebesar Rp22 Triliun. Ditengah ekonomi yang melambat pada tahun 2015, dan awal 2016 BSM masih mencatat positif dari sisi pembiayaan. Secara umum pembiayaan BSM

per Maret 2016 tumbuh 4,03% dibanding posisi di tahun 2015 (www.syariahamandiri.co.id).

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengambil wilayah Sleman. Dimana terdapat Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo yang selalu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para nasabahnya sehingga dapat tercipta kepuasan nasabahnya. Selain itu Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo berada pada tempat yang strategis di tengah pusat aktivitas Kota Jogja.

Setiap nasabah bank akan memiliki alasan tersendiri mengenai tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan bank. Dan setiap kepuasan yang dirasakan oleh nasabah tentu akan berbeda antara bank satu dengan bank yang lain. Dengan melihat latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Analisis Pengaruh Kualitas Fungsional, Citra Organisasi, Kualitas Teknik, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo)”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian diatas maka, peneliti akan merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu dengan melihat sejauh mana kelima indikator tersebut mempengaruhi kepuasan nasabah, serta juga melihat penelitian terdahulu

yang terkait dengan penelitian ini, maka disusun rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas fungsional terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh citra organisasi terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo Yogyakarta?
3. Bagaimana pengaruh kualitas teknik terhadap kepuasan Syariah Mandiri KCP Ambarukmo Yogyakarta?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Syariah Mandiri KCP Ambarukmo Yogyakarta?
5. Bagaimana pengaruh nilai pelayanan terhadap kepuasan nasabah Syariah Mandiri KCP Ambarukmo Yogyakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan uraian diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas fungsional, citra organisasi, kualitas teknik, kualitas pelayanan dan nilai pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Syariah

1. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas fungsional terhadap kepuasan nasabah Bank SyariahMandiriKCP Ambarukmo
2. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh citra organisasi terhadap kepuasan nasabah Bank SyariahMandiriKCP Ambarukmo

3. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas teknis terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo
4. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah KCP Ambarukmo
5. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh nilai pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bank Syariah

Pada hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan para pembuat kebijakan dalam kebijakan yang terkait dengan kualitas fungsional, citra organisasi, kualitas teknik, kualitas pelayanan, dan nilai pelayanan perbankan syariah dalam upaya mendukung strategi pengembangan bank syariah dimasa yang akan datang.

2. Bagi Peneliti

Sebagai sumber referensi dan informasi bagi peneliti – peneliti yang akan datang, serta member kontribusi keilmuan bagi semua aktivitas dalam bidang perbankan syariah.

3. Bagi Penelitian Lanjutan

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian dibidang yang sama.

1.5. Sistematika Pembahasan

Agar penelitian lebih terarah, maka perlu adanya sistematika pembahasan. Dimana dalam penelitian ini akan dibagi ke dalam lima bab, dengan penjelasan masing-masing babnya sebagai berikut:

Bab pertama, berisi tentang gambaran umum dari penelitian ini, pada bab ini menggambarkan latar belakang yang mendasari penelitian tentang kepuasan nasabah. Selain itu pada bab pertama ini juga memaparkan rumusan masalah, merumuskan tujuan, manfaat serta sistematika penulisan dari penelitian ini.

Bab kedua, berisi tentang kerangka teori. Teori mengenai kepuasan nasabah, kualitas fungsional, kualitas teknik, citra organisasi, kualitas pelayanan, dan nilai pelayanan. Berbagai macam sumber teori digunakan untuk mendukung terbentuknya perumusan masalah. Selain itu pada bab ini juga diuraikan penelitian terdahulu dan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini baik dalam bentuk jurnal, skripsi maupun tesis yang pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya. Selanjutnya berisi kerangka penelitian yang menjelaskan gambaran umum tentang penelitian ini.

Bab ketiga, berisi tentang metodologi penelitian yang membahas mengenai jenis penelitian, penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data berupa angka dan mengaji kehidupan nyata di lapangan dengan sumber data primer. Selanjutnya populasi

dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambaruko dan pengambilan sampel berupa *simple non probability sampling*. Dalam bab tiga juga dipaparkan metode pebgunpulan data, definisi operasional variabel, instrument penelitian serta teknik dan analisis data.

Bab empat, menguraikan pembahasan lebih mendalam tentang penelitian yang dilakukan. Bab ini berisi mengenai analisis data yang dilakukan setelah dilakukanya penelitian. Dalam bab ini dijabarkan karakteristik responden yang akan disajikan dalam bentuk tabel. Analisis data berupa uji validitas dan reabilitas, uji hipotesis, dan analisis linear berganda. Selanjutnya juga terdapat pembahasan deskriptif mengenai hasil dari pengujian hipotesis yang dilakukan.

Bab lima, pada bab ini berisi simpulan, implikasi dan saran. Selain itu, peneliti akan mengambil suatu kesimpulan dari pembahasan-pembahasan yangtelah diuraikan, peneliti juga akan memberikan saran, daftar pustaka, dan lampiran dari seluruh kegiatan dalam penelitian.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini persaingan yang semakin ketat di dunia perbankan Indonesia, membuat perbankan berlomba-lomba untuk memberikan nilai dan kepuasan lebih melalui penyampain jasa yang bermutu dan berkualitas. Karena disini bank merupakan sebuah organisasi profit yang produknya berbentuk jasa atau layanan, dan dalam aktivitas bisnisnya bank menganut azas kepercayaan. Sehingga bank dapat dikatakan sebagai lembaga keuangan yang sangat bergantung pada kepercayaan dan sentiment masyarakat. Kepercayaan sendiri terbentuk dari suatu pelayanan yang optimal dengan mengutamakan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan nasabah yang sesuai dengan harapan konsumen.

Perbankan konvensional dan bank syariah merupakan organisasi bisnis yang menyediakan jasa sebagai produknya. Namun setiap perbankan syariah maupun konvensional memiliki perbedaan dalam hal sistem balas jasa yang diberikan kepada para nasabah. Dengan berpegang pada prinsip-prinsip balas jasanya masing-masing, kedua sistem perbankan ini bersaing bebas dalam pasar perbankan dimana jutaan nasabah diperebutkan dengan berbagai strategi yang digunakan masing-masing perbankan. Persaingan saat ini menuntut setiap perbankan semaksimal mungkin

memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya untuk menciptakan kepuasan nasabahnya. Sama halnya dengan perbankan syariah yang terus meningkatkan mutu kualitas jasanya dalam menghadapi persaingan di pasar perbankan Indonesia.

Persaingan pada dunia perbankan salah satunya bisa dilihat dari jumlah nasabah yang ada pada setiap perbankan. Ketika banyak nasabah yang memilih suatu bank yang sama untuk melakukan aktivitas transaksinya, maka tentu saja bank tersebut telah mampu memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan dengan optimal. Dan pada pertumbuhan jumlah nasabah perbankan syariah menurut data statistik perbankan syariah pada tahun 2014 sampai dengan Mei 2016 menunjukkan bahwa pada tiap tahun pertumbuhan untuk jumlah nasabah pada dana pihak ketiga perbankan syariah mengalami fluktuatif, yaitu terjadi kenaikan yang cukup signifikan pada jumlah nasabah pada tahun 2015 sekitar 3.091.865, namun juga mengalami penurunan jumlah nasabah pada tahun 2016 yaitu sekitar 112.407. Berbeda halnya pada jumlah nasabah pembiayaan mengalami trend kenaikan yang cukup baik yaitu selalu mengalami trend kenaikan dari tahun 2014 sampai 2016, hal ini dilihat dari tabel data jumlah nasabah pembiayaan dan dana pihak ketiga bank umum syariah periode 2014-2016.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Pembiayaan dan Dana Pihak Ketiga Bank Umum
Syariah

Tipe	Jumlah Nasabah Pembiayaan dan Dana Pihak Ketiga Bank Umum Syariah (<i>Number of Customer of Financing and Third Party Fund Sharia Commercial Bank</i>)		
	2014 (Desember)	2015 (Desember)	2016(Mei)
Dana Pihak Ketiga	9 .456.882	1 2.548.747	1 2.436.340
Pembiayaan, Piutang dan Salam	2 .684.382	2 .886.860	2 .987.999

Sumber: *Statistik Perbankan Syariah, Mei 2016*

Meskipun trend pertumbuhan nasabah perbankan syariah terus meningkat namun menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2016 nasabah bank syariah saat ini baru mencapai sekitar 15 juta jiwa. Sementara itu, nasabah perbankan konvensional menyentuh sekitar 80 juta jiwa. Dibandingkan dengan bank konvensional, total nasabah bank syariah baru mencapai 18,75% (www.berisatu.com). Total nasabah perbankan syariah masih cukup kecil dibandingkan dengan total keseluruhan nasabah perbankan di Indonesia.

Dan ini menunjukkan bahwa perbankan syariah belum sepenuhnya optimal dalam bersaing dengan perbankan konvensional untuk terus berupaya mencari dan mempertahankan nasabahnya. Kepuasan nasabah menjadi faktor penting dalam bisnis dan manajemen perbankan. Pada prinsipnya nasabah mengharapkan produk jasa yang dapat diterima, dan diberikan oleh bank melalui proses penyajian jasa yang memuaskan. Kepuasan dapat membentuk persepsi bagi nasabah, dan kemudian nasabah dapat memposisikan produk jasa tersebut dibenaknya..

Melihat fenomena tersebut, bank syariah juga harus mulai berbenah diri dengan memikirkan pentingnya kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan jasa yang diberikan. Karena semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan persaingan (Fandy,2004). Perbankan syariah sudah tidak bisa lagi melakukan pendekatan kepada nasabah hanya dengan mengandalkan sentiment syariah. Sentiment syariah mungkin saja belaku bagi masyarakat yang sangat religious, namun bagi masyarakat awam yang baru mengenal perbankan syariah sentiment syariah tidak menjadi faktor penentu bagi mereka memilih bank syariah.

Masyarakat dalam memilih perbankan akan cenderung melihat dari gambaran umum bank tersebut, salah satunya melalui kualitas jasa yang mereka rasakan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut teori Goonros berupa; kualitas fungsional, citra organisasi, kualitas teknik, kualitas pelayanan, dan nilai pelayanan. Dimensi kualitas ini memiliki pengaruh-pengaruh baik langsung

maupun tidak langsung terhadap kepuasan nasabah. Melalui kelima variabel ini nasabah juga dapat merasakan pelayanan dari porses penyajian jasa, fasilitas fisik penyedia jasa, ekspektasi nasabah terhadap jasa yang diterima, dan tentu saja semua merujuk kepada kepuasan yang dirasakan nasabah melalui proses tersebut.

Proses penyajian jasa merupakan salah satu bagian terpenting dalam penilaian nasabah akan produk jasa yang diterima. Menurut Gronroos Kualitas fungsional (*process related*) adalah bagaimana proses pelayanan disajikan termasuk interaksi antara penjual dan pembeli, kualitas fungsional selalu dinilai pelanggan secara subjektif. Alur kedua merupakan citra perusahaan yang merupakan bagian lainnya dalam meraih hati nasabah. Gronroos (1990) mendefinisikan citra sebagai representasi penilaian-penilaian konsumen, baik konsumen yang potensial maupun konsumen yang kecewa, termasuk kelompok-kelompok lain yang berkaitan dengan perusahaan (Farida, 2009:184). Ada juga kualitas teknik, kualitas ini lebih mudah dinilai dan lebih bersifat objektif, karena ciri-cirinya lebih mudah dilihat atau dirasakan konsumen (Farida, 2009:54)

Faktor lainya dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang terisrat dalam diri pelanggan (Hasan, 2010:91). Karena kualitas pelayanan merupakan kunci menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan dan ini merupakan tanggung jawab setiap penyedia jasa. Ada juga faktor nilai yang hampir sama dengan

kualitas pelayanan di rasakan. Cronin, Brady dan Hult (2000) menjelaskan bahwa Nilai adalah sama dengan kualitas pelayanan yang dirasakan dibandingkan dengan harga. Artinya Nilai dapat dilihat dari sudut pandang bilamana seorang pelanggan merasakan kualitas pelayanan dari suatu perusahaan jika dibanding dengan harga yang harus dibayar pelanggan atas pelayanan tersebut (Roehandi,2014).

Membangun kepuasan konsumen adalah inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang(Yazid, 2008:55). Kepuasan pelanggan akan tercipta dari persepsi nasabah atas kinerja kualitas jasa atau kualitas pelayanan yang dirasakan. Ketika harapan tinggi, namun kinerja penyedia jasa yang diberikan tidak sesuai apa yang dipersepsikan maka kepuasan tidak akan tercapai dan sebaliknya, jika kinerja penyedia jasa melebihi apa yang diharapkan, kepuasan akan otomatis meningkat. Karena kualitas yang baik dilihat dari persepsi pelanggan bukan dari penyedia jasa, dan juga harus sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Salah satu penelitian yang dilakukan mengenai kepuasan nasabah Bank Syariah Kota Bandung oleh Acep Roehandi (2014), menurut hasil penelitiannya ada dua point penting yaitu **Pertama** Nasabah Bank Syariah berminat untuk meningkatkan alokasi dana mereka ke bank syariah dan memindahkan dana mereka dari konvensional ke bank syariah, bila bank syariah dapat memenuhi kebutuhan perbankan mereka sebagaimana yang mereka nikmati dari Bank Konvensional dan yang **Kedua**, minat yang tinggi (62,5persen) dari nasabah yang belum menjadi nasabah perbankan syariah ternyata diikuti dengan persepsi mereka bahwa kualitas

layanan perbankan syariah belum dapat memenuhi standar kualitas layanan sebagaimana yang mereka dapatkan di bank konvensional. Dengan kondisi tersebut kualitas pelayanan atau jasa harus menjadi fokus yang serius perbankan syariah, agar mampu memberikan dan menciptakan pelayanan yang prima. Karena pelayanan yang prima mampu mendatangkan dan mempertahankan nasabah, yang diharapkan dapat memberikan informasi positif kepada masyarakat yang membutuhkan layanan dari bank syariah

Menurut Lovelock (1991) di dalam pemasaran bank kualitas pelayanan bank yang baik dan efektif akan meningkatkan kepuasan pada nasabah dan loyalitas konsumen. Sehingga bank syariah juga harus mulai berbenah diri dan mulai meningkatkan standar kualitas layanan mereka sehingga mampu bersanding atau bahkan melebihi standar yang diterapkan oleh bank konvensional. Adapun tujuan dari manajemen jasa adalah untuk terwujudnya kualitas pelayanan dimana erat kaitannya bila dihubungkan dengan kepuasan pelanggan.

Saat ini bank syariah mandiri (BSM) menjadi salah satu sektor industri yang berkembang pesat di Indonesia. Beberapa fakta pesatnya pertumbuhan perbankan syariah dapat dilihat dari market share untuk dana pihak ketiga per Maret 2016 mencapai Rp24,26 Triliun atau naik 10,28% dibandingkan tahun 2015 sebesar Rp22 Triliun. Ditengah ekonomi yang melambat pada tahun 2015, dan awal 2016 BSM masih mencatat positif dari sisi pembiayaan. Secara umum pembiayaan BSM

per Maret 2016 tumbuh 4,03% dibanding posisi di tahun 2015 (www.syariahamandiri.co.id).

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengambil wilayah Sleman. Dimana terdapat Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo yang selalu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para nasabahnya sehingga dapat tercipta kepuasan nasabahnya. Selain itu Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo berada pada tempat yang strategis di tengah pusat aktivitas Kota Jogja.

Setiap nasabah bank akan memiliki alasan tersendiri mengenai tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan bank. Dan setiap kepuasan yang dirasakan oleh nasabah tentu akan berbeda antara bank satu dengan bank yang lain. Dengan melihat latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Analisis Pengaruh Kualitas Fungsional, Citra Organisasi, Kualitas Teknik, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo)”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian diatas maka, peneliti akan merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu dengan melihat sejauh mana kelima indikator tersebut mempengaruhi kepuasan nasabah, serta juga melihat penelitian terdahulu

yang terkait dengan penelitian ini, maka disusun rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas fungsional terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh citra organisasi terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo Yogyakarta?
3. Bagaimana pengaruh kualitas teknik terhadap kepuasan Syariah Mandiri KCP Ambarukmo Yogyakarta?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Syariah Mandiri KCP Ambarukmo Yogyakarta?
5. Bagaimana pengaruh nilai pelayanan terhadap kepuasan nasabah Syariah Mandiri KCP Ambarukmo Yogyakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan uraian diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas fungsional, citra organisasi, kualitas teknik, kualitas pelayanan dan nilai pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Syariah

1. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas fungsional terhadap kepuasan nasabah Bank SyariahMandiriKCP Ambarukmo
2. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh citra organisasi terhadap kepuasan nasabah Bank SyariahMandiriKCP Ambarukmo

3. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas teknis terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo
4. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah KCP Ambarukmo
5. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh nilai pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bank Syariah

Pada hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan para pembuat kebijakan dalam kebijakan yang terkait dengan kualitas fungsional, citra organisasi, kualitas teknik, kualitas pelayanan, dan nilai pelayanan perbankan syariah dalam upaya mendukung strategi pengembangan bank syariah dimasa yang akan datang.

2. Bagi Peneliti

Sebagai sumber referensi dan informasi bagi peneliti – peneliti yang akan datang, serta member kontribusi keilmuan bagi semua aktivitas dalam bidang perbankan syariah.

3. Bagi Penelitian Lanjutan

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian dibidang yang sama.

1.5. Sistematika Pembahasan

Agar penelitian lebih terarah, maka perlu adanya sistematika pembahasan. Dimana dalam penelitian ini akan dibagi ke dalam lima bab, dengan penjelasan masing-masing babnya sebagai berikut:

Bab pertama, berisi tentang gambaran umum dari penelitian ini, pada bab ini menggambarkan latar belakang yang mendasari penelitian tentang kepuasan nasabah. Selain itu pada bab pertama ini juga memaparkan rumusan masalah, merumuskan tujuan, manfaat serta sistematika penulisan dari penelitian ini.

Bab kedua, berisi tentang kerangka teori. Teori mengenai kepuasan nasabah, kualitas fungsional, kualitas teknik, citra organisasi, kualitas pelayanan, dan nilai pelayanan. Berbagai macam sumber teori digunakan untuk mendukung terbentuknya perumusan masalah. Selain itu pada bab ini juga diuraikan penelitian terdahulu dan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini baik dalam bentuk jurnal, skripsi maupun tesis yang pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya. Selanjutnya berisi kerangka penelitian yang menjelaskan gambaran umum tentang penelitian ini.

Bab ketiga, berisi tentang metodologi penelitian yang membahas mengenai jenis penelitian, penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data berupa angka dan mengaji kehidupan nyata di lapangan dengan sumber data primer. Selanjutnya populasi

dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambaruko dan pengambilan sampel berupa *simple non probability sampling*. Dalam bab tiga juga dipaparkan metode pebgunpulan data, definisi operasional variabel, instrument penelitian serta teknik dan analisis data.

Bab empat, menguraikan pembahasan lebih mendalam tentang penelitian yang dilakukan. Bab ini berisi mengenai analisis data yang dilakukan setelah dilakukanya penelitian. Dalam bab ini dijabarkan karakteristik responden yang akan disajikan dalam bentuk tabel. Analisis data berupa uji validitas dan reabilitas, uji hipotesis, dan analisis linear berganda. Selanjutnya juga terdapat pembahasan deskriptif mengenai hasil dari pengujian hipotesis yang dilakukan.

Bab lima, pada bab ini berisi simpulan, implikasi dan saran. Selain itu, peneliti akan mengambil suatu kesimpulan dari pembahasan-pembahasan yangtelah diuraikan, peneliti juga akan memberikan saran, daftar pustaka, dan lampiran dari seluruh kegiatan dalam penelitian.

BAB V

PENUTUP

V.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Fungsional, Citra Organisasi, Kualitas Teknik, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis data diperoleh bahwa variabel kualitas fungsional tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo. Hal ini dapat dilihat dari hasil regresi yang diperoleh dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,576 yang lebih besar dari α 0,05 dan nilai t_{hitung} sebesar 0,561 yang lebih kecil dari t_{tabel} (1,661) . Sehingga secara statistic dapat dikatakan hipotesis yang menyatakan kualitas fungsional berpengaruh positif signifikan adalah ditolak. Hal di karenakan lambatnya proses pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri kepada nasabah, sedangkan nasabah menginginkan proses pelayanan yang cepat.
2. Dari hasil analisis data dapat diperoleh bahwa variabel citra perusahaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,825 yang lebih besar

dari *alpha* 0,05 dan nilai t_{hitung} sebesar -0,221 yang lebih kecil dari t_{tabel} (1,661). Sehingga secara statistik dapat dikatakan hipotesis yang menyatakan bahwa citra berpengaruh positif dan signifikan adalah ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa mungkin tidak terlalu mempertimbangkan citra yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo.

3. Dari hasil analisis data dapat diperoleh bahwa variabel kualitas teknik tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,04 yang lebih kecil dari *alpha* 0,05 dan nilai t_{hitung} sebesar 2,041 yang lebih besar dari t_{tabel} (1,661). Sehingga secara statistik dapat dikatakan hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas teknik berpengaruh positif dan signifikan adalah diterima. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas teknis yang diberikan oleh organisasi bisnis maka pelanggan akan merasa puas terhadap layanan organisasi bisnis tersebut. Kualitas teknik yang baik itu menciptakan rasa nyaman dan rasa kepuasan pada nasabah tersebut akan pelayanan jasa yang diberikan.
4. Dari hasil analisis data dapat diperoleh bahwa kualitas pelayanan perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,009 yang lebih kecil dari *alpha* 0,05 dan nilai t_{hitung} sebesar 2,656 yang lebih kecil dari t_{tabel} (1,661). Sehingga secara statistik dapat dikatakan hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan

berpengaruh positif dan signifikan adalah diterima. Hal ini menunjukan bahwa Bank Syariah Mandiri KCP Amabrukmo sudah mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah akan kualitas pelayanan yang mereka harapkan.

5. Dari hasil analisis data dapat diperoleh bahwa variabel nilai pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari α 0,05 dan nilai t_{hitung} sebesar 5,483 yang lebih besar dari t_{tabel} (1,661). Sehingga secara statistic dapat dikatakan hipotesis yang menyatakan bahwa citra berpengaruh positif dan signifikan adalah diterima. Hal ini menunjukan nilai pelayanan Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo melalui indicator nilai emosional, nilai sosial, dan nilai kualitas mampu meningkatkan kepuasan nasabah.

V.2 Saran

- 1) Bagi peneliti selanjutnya agar dapat menambahkan variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan nasabah seperti kualitas pelayanan, dan nilai pelayanan. Karena pada penelitian ini terdapat tiga variabel yang tidak mempengaruhi kepuasan nasabah di KCP Ambarukmo.
- 2) Diharapkan pada pihak Bank Syariah KCP Amabrukmo untuk meningkatkan kecepatan dalam proses pelayanan jasa perbankan,

seperti halnya menambah jumlah Teller dan Customer Service di lini depan.

- 3) Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo diharapkan untuk lebih memperhatikan nasabah karena pelayanan salah satu faktor yang dirasakan langsung oleh nasabah. Kepedulian karyawan, fasilitas fisik yang dimiliki harus selalu ditingkatkan sehingga mampu membangun rasa puas di hati para nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Cochran, Wiliam, 2010, *Teknik Penarikan Sampel*, UI Press, Jakarta.
- Eryanto, 2007, *Teknik Sampling Analisis Opini Publik*, LKIS Pelangi Askara, Yogyakarta.
- Hasan, 2010, *Marketing Bank Syariah*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Husein Umar, 2004. *Metodologi Penelitian Untuk Sekripsi dan Tesis Binis. PT Raja Grafindo Persada*, Jakarta.
- Jasfar, Farida, 2009, *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*, Ghala Indonesia, Bogor.
- Lovelock, C., Wrigth, 2005, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Indeks, Jakarta
- Kartajaya., Muhammad, 2006, *Syariah Makerting*, Penerbit Mizan, Bandung.
- Kotler dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2003, *Manajemen Pemasaran*, Indeks, Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad, 2009, *Metode Riset Untuk Binis dan Ekonomi*, Erlangga, Jakarta.
- Kuncoro, 2001, Mudrajad, *Metode Kuantitatif*, Erlangga Jakarta.
- Nasution, 2010, *Manajemen Terpadu (Total Service Management)*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Tjiptono, Fandy, 2011, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Yogyakarta.
- Sanusi, Anwar, 2011, *Metodologi Penelitian Binsis*, Salemba Empat Jakarta.
- Sekaran, Uma, 2013, *Research Methods For Business*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Sugiyono, 2002, *Statistika Untuk Penelitian*, Penerbit CV ALFABETA, Bandung.
- Suharyadi dan Purwanto, 2008, *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Salemba Empat Jakarta.
- Yazid, 2001, *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi, Edisi Kedua*. Ekonesia Yogyakarta
- Wijaya, Tony, 2011. *Manajemen Kulitas Jasa: Desain Servqual, QFD, Dan Kano Disertasi Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Indeks Jakarta.

Jurnal Sekripsi

Handayani, Istiqomah.2013 Analisis Pengaruh Kualitas Teknis, Kualitas Fungsional Dan Citra Instansi Terhadap Kepuasan Satuan Kerja Pengguna Jasa Seksi Pengelolaan Kekayaan Negara (Kpknl) Jambi, *Jurnal Dinamika Manajemen* Vol. 1 ISSN: 2338 – 123X. Januari.

Hidayat, Rachmad, “Pengaruh Kualitas Fungsional, Kualitas Teknis dan Citra Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit”, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan ISSN 1411 – 0393.2012*

Roehadi, Acep.2014. “Pengaruh Pelayanan Bank Syariah Terhadap Nilai, Kepuasan Serta Loyalitas Nasabah Di Kota Bandung”, *Jurnal Ecodemica .V o l I I I . N o . 2 September.*

Koestanto, Tri Hari.2014. “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya”, *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 10.*

Lintang Alissa, Verdian. . 2014.” Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Mandiri Syariah KCP Banjarnegara”. *Sekripsi. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.*

Abidin, Fitria Sulisa.2015 “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Citra Perusahaan Dan Atribut Produk Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BPD DIY Syariah” *Sekripsi. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.*

LAMPIRAN 1

No	Halaman	Nama Surat dan Ayat	Terjemahan
1	26	Q.S An-Nisa Ayat 29	Artinya: <i>“Hai orang – orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”</i>
2	29	Q.S Azhab Ayat 70-71	Artinya: 70. <i>Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan Katakanlah Perkataan yang benar,</i> 71. <i>niscaya Allah memperbaiki bagimu amalan-amalanmu dan mengampuni bagimu dosa-dosamu. dan Barangsiapa mentaati Allah dan Rasul-Nya, Maka Sesungguhnya ia telah mendapat kemenangan yang besar.</i>
3	33	Q.S Al-Hujarat:11-12	Artinya: <i>“Hai orang- orang yang beriman janganlah sekumpulan orang laki – laki meredahkan kumpulan yan lain, boleh jadi yang ditertawakan itu lebih baik dari mereka. Dan janganlah pula sekumpulan perempuan merendahkan kmpulan lainnya, boleh jadi yang direndahkan lebih baik. Dan janganlah suka mencela dirimu sendiri dan janganla memanggil dengan gelaran mengandung ejekan. Seburuk – buruk panggilan adalah (panggilan) yang buruk sesudah iman dan barangsiapa yang tidak bertobat, maka mereka itulah orang – orang yang zalim” (Al–Hujarat ayat 11)</i> Artinya: <i>“Hai orang- orang yang beriman, jauhilah kebanyakan purba-sangka (kecurigaan), karena sebagian purba-sangka itu dosa. Dan janganlah mencari-cari keburukan orang dan janganlah mengujungkan satu sama lain. Adakah seorang diantara kamu yang suka memakan daging saudarnya yang sudah mati? Maka tentulah merasa jijik kepadanya. Dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha</i>

			<i>Penerima Taubat lagi Maha Penyayang” (Al – Hujarat ayat 12)</i>
4	36	Q.S. Al-A’raaf ayat 31	<i>Artinya: “Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah setiap (memasuki) masjid, dan janganlah berlebih – lebih. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang – orang yang berlebih – lebihan”</i>
5	39	Q.S. Al- Hadid ayat 20	<i>Artinya:”Ketahuilah, bahwa Sesungguhnya kehidupan dunia ini hanyalah permainan dan suatu yang melalaikan, perhiasan dan bermegah-megah antara kamu serta berbangga-bangga tentang banyaknya harta dan anak, seperti hujan yang tanam-tanamannya mengagumkan Para petani; kemudian tanaman itu menjadi kering dan kamu Lihat warnanya kuning kemudian menjadi hancur. dan di akhirat (nanti) ada azab yang keras dan ampunan dari Allah serta keridhaan-Nya. dan kehidupan dunia ini tidak lain hanyalah kesenangan yang menipu”.</i>
6	42	Q.S.An-Nuur ayat:52	<i>Artinya: “Dan barang siapa yang taat kepada Allah dan bertakwa kepada-Nya, maka mereka adalah orang – orang yang mendapat kemenangan”</i>

LAMPIRAN 2

Kusioner Penelitian

Analisis Pengaruh Kualitas Fungsional, Citra Organisasi, Kualitas Teknik, Kualitas Pelayanan, Nilai Pelyanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo Sleman Yogyakarta.

Data Pribadi

1. Jenis Kelamin Anda?
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Berapa umur Anda sekarang?
 - a. <20
 - b. 20 -30 tahun
 - c. 31 - 40
 - d. >40
3. Apakah status perkawinan Anda?
 - a. Menikah
 - b. Belum Menikah
4. Apa pekerjaan terakhir Anda?
 - a. PNS
lain
 - b. TNI/POLRI
 - c. Wiraswasta
 - d. Petani
 - e. Lain -
5. Berapa penghasilan Anda sebulan?
 - a. < Rp1000.000,00
 - b. Rp1000.000,00 – Rp2000.000,00
 - c. Rp2000.001,00 – Rp3000.000,00
 - d. Rp3000.001,00 – Rp. 5000.000,00
 - e. >Rp5000.001,00
6. Darimana Anda mengetahui informasi tentang Bank Syariah Mandiri?
 - a. Keluarga/ Teman
lain
 - b. Media Cetak
 - c. Media Elektronik
 - d. Pamflet, brosur
 - e. Lain-
7. Sudah berapa lama menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri?
 - a. < 6 bulan
 - b. 6 bulan- 1tahun
 - c. > 1 tahun
8. Selain Bank Syariah Mandiri apakah anda menggunakan jasa perbankan lainnya?
 - a. Ya
 - b. Tidak
9. Nasabah pada Bank Syariah Mandiri?

- a. Tabungan
- b. Pembiayaan

Jawablah pertanyaan di bawah ini yang sesuai dengan kualitas fungsional, citra organisasi, kualitas teknik, kualitas pelayanan, nilai pelayanan dan kepuasan atas pelayanan Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo, dengan memberi tanda ceklist (√) pada pilihan yang sesuai dengan pendapat saudara:

- Keterangan:
1. STS = Sangat Tidak Setuju
 2. TS = Tidak Setuju
 3. KS = Kurang Setuju
 4. S = Setuju
 5. SS = Sangat Setuju

1. Persepsi atas Kualitas Fungsional

No	Pernyataan	SS	S	K S	TS	STS
1.	Karyawan Bank Syariah Mandiri melayani nasabah dengan cepat.					
2.	Karyawan Bank Syariah Mandiri secara konsisten bersikap ramah dan sopan.					
3.	Karyawan Bank Syariah Mandiri memperlakukan nasabah penuh perhatian.					
4.	Karyawan Bank Syariah Mandiri melayani nasabah tanpa membedakan status social					
5.	Pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri dinilai baik oleh nasabah.					

2 Persepsi atas Citra Organisasi

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Bank Syariah Mandiri merupakan bank yang telah dipercaya masyarakat sejak lama.					

2.	Bank Syariah Mandiri merupakan bank dengan reputasi baik					
3.	ATM Bank Syariah Mandiri mudah ditemui di tempat-tempat umum.					
4.	Slogan”Terdepan, modern, menentramkan” yang dimiliki Bank Syariah Mandiri lebih menumbuhkan keyakinan nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah Mandiri.					

3 Persepsi atas Kualitas Teknik

No	Peryataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Penampilan karyawan Bank Syariah Mandiri yang Islami					
2.	Bank Syariah Mandiri memiliki sistem antrian nasabah yang cepat					
3.	Bank Syariah Mandiri memiliki aplikasi perbankan yang mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.					
4.	Bank Syariah Mandiri memiliki ruang tunggu yang nyaman.					

4 Persepsi atas Kualitas Pelayanan

No	Peryataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan Bank Syariah Mandiri selalu menanyakan keperluan nasabahnya.					
2	Bank Syariah Mandiri selalu mengutamakan kenyamanan nasabah					
3	Teller Bank Syariah Mandiri memberikan pelayanan yang cepat					
4	Karyawan Bank Syariah menumbuhkan rasa percaya para nasabah.					
5	Para karyawan Bank Syariah Mandiri mampu menjawab dengan baik atas setiap pertanyaan yang diajukan nasabah					
6	Karyawan Bank Syariah Mandiri mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami					

	oleh nasabah.					
--	---------------	--	--	--	--	--

5 Persepsi atas Nilai Pelayanan

No	Peryantaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Manfaat produk Bank Syariah Mandiri mampu meningkatkan kelas sosial nasabahnya.					
2	Manfaat produk Bank Syariah Mandiri mampu menciptakan rasa senang dan ketertarikan nasabahnya.					
3	Kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri sesuai dengan harapan saya.					

6 Persepsi atas Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	SS	S	K S	T S	ST S
1.	Saya merasa puas dengan produk-produk Bank Syariah Mandiri.					
2.	Saya merasa puas dengan sistem syariah yang dijalankan oleh Bank Syariah Mandiri					
3.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri.					
4.	Saya merasa memiliki kebanggaan memilih pelayanan Bank Syariah Mandiri sebagai pilihan utama					
5.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri.					

LAMPIRAN 3

Hasil Olah Data Ms.Excel

1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	44	44.0	44.0	44.0
d perempuan	56	56.0	56.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <20tahun	16	16.0	16.0	16.0
20-30tahun	65	65.0	65.0	81.0
21-40tahun	12	12.0	12.0	93.0
>40tahun	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Status_Pernikahan

	Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid menikah	25	25.0	25.0	25.0
d belum menikah	75	75.0	75.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS	4	4.0	4.0	4.0
Wirasuwata	18	18.0	18.0	22.0
lain-lain	78	78.0	78.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <Rp1000.000	33	33.0	33.0	33.0
RP1000.000- Rp2000.000	38	38.0	38.0	71.0
Rp2000.001- Rp3000.000	12	12.0	12.0	83.0
Rp3000.001- Rp5000.000	9	9.0	9.0	92.0
>Rp5000.000	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

f. Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi

Sumber Informasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid keluarga/temen	53	53.0	53.0	53.0
media cetak	5	5.0	5.0	58.0
media elektronik	13	13.0	13.0	71.0
pamflet/brosur	4	4.0	4.0	75.0
lain-lain	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

g. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Lama_Menjadi_Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>6bulan	43	43.0	43.0	43.0
	6bulan - 1 tahun	16	16.0	16.0	59.0
	> 1tahun	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

h. Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa Perbankan Lainnya

Penggunaan_Bank_Lain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ya	76	76.0	76.0	76.0
	tidak	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

i. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Nasabah

Jenis_Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tabungan	87	87.0	87.0	87.0
	Pembiayaan	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

1. Kualitas Fungsional

Responden	Pernyataan 1.1	Pernyataan 1.2	Pernyataan 1.3	Pernyataan 1.4	Pernyataan 1.5	Total
1	3	4	5	5	5	22
2	5	5	4	4	4	22
3	4	5	5	5	5	24
4	3	4	5	5	4	21
5	2	4	4	4	4	18
6	4	4	4	4	4	20
7	4	4	4	4	4	20
8	2	5	5	5	5	22
9	2	5	4	4	4	19
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	4	4	4	20
13	1	4	4	4	4	17
14	3	4	4	4	3	18
15	2	5	5	5	5	22
16	5	5	4	4	4	22
17	3	4	4	4	4	19
18	2	4	4	4	4	18
19	4	4	4	4	4	20
20	3	4	4	4	4	19
21	4	4	4	4	4	20
22	5	5	4	5	4	23
23	4	4	4	4	4	20
24	5	5	4	5	4	23
25	4	4	4	4	4	20
26	1	4	4	4	4	17
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	4	4	20
29	5	5	5	4	5	24
30	2	4	4	4	5	19
31	3	4	4	4	4	19
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	4	20

34	3	5	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20
36	5	5	5	5	5	25
37	4	4	4	4	4	20
38	4	5	5	5	5	24
39	2	4	4	4	4	18
40	3	4	5	4	5	21
41	4	4	4	4	5	21
42	3	4	4	4	4	19
43	4	4	4	4	4	20
44	3	4	4	4	4	19
45	3	4	3	4	3	17
46	1	4	3	4	4	17
47	4	5	5	5	5	24
48	3	4	3	4	4	18
49	4	5	5	5	4	23
50	4	4	4	4	4	20
51	4	5	5	5	5	24
52	5	5	5	5	5	25
53	1	4	4	4	4	17
54	2	5	4	4	5	20
55	3	5	4	4	4	20
56	2	4	4	4	4	18
57	4	5	5	5	5	24
58	3	5	4	4	4	20
59	3	5	4	4	4	20
60	2	4	4	4	4	18
61	1	5	5	4	4	19
62	4	4	4	4	4	20
63	3	5	5	5	4	22
64	2	5	5	5	5	22
65	1	4	4	4	4	17
66	4	4	4	4	4	20
67	2	5	4	4	4	19
68	5	5	5	5	5	25
69	4	5	5	5	4	23
70	4	5	5	5	4	23
71	4	5	4	4	4	21

72	1	5	4	4	4	18
73	4	4	4	4	4	20
74	3	4	4	4	3	18
75	2	4	4	4	4	18
76	2	4	4	4	4	18
77	1	4	4	5	5	19
78	4	4	4	3	3	18
79	2	4	4	5	4	19
80	4	4	4	4	4	20
81	2	5	5	4	5	21
82	2	4	4	4	4	18
83	2	4	4	4	4	18
84	4	5	4	4	4	21
85	3	5	5	5	5	23
86	3	4	4	4	4	19
87	2	4	4	4	4	18
88	2	4	4	4	4	18
89	5	5	5	5	5	25
90	3	5	4	4	4	20
91	4	4	5	5	5	23
92	5	5	5	5	5	25
93	4	4	4	4	4	20
94	3	5	4	4	4	20
95	4	4	4	4	4	20
96	3	4	3	4	4	18
97	4	4	4	4	4	20
98	3	2	2	2	3	12
99	3	2	5	2	3	15
100	2	4	4	4	4	18

2. Citra organisasi

Responden	Pernyataan 3.1	Pernyataan 3.2	Pernyataan 3.3	Pernyataan 3.4	Total
1	5	2	4	5	16
2	4	4	4	4	16
3	5	2	4	5	16
4	3	4	4	5	16
5	4	2	4	4	14
6	4	4	4	4	16

7	4	2	4	4	14
8	4	5	5	5	19
9	4	3	4	5	16
10	3	3	4	4	14
11	4	4	3	4	15
12	4	3	4	4	15
13	4	3	4	4	15
14	5	5	4	5	19
15	4	1	4	4	13
16	4	2	3	4	13
17	4	3	4	4	15
18	4	4	4	4	16
19	4	4	3	4	15
20	4	3	4	4	15
21	4	4	4	4	16
22	4	4	4	4	16
23	4	2	4	4	14
24	4	4	4	4	16
25	4	3	4	5	16
26	4	4	4	4	16
27	4	2	2	4	12
28	4	4	4	4	16
29	5	2	4	4	15
30	4	4	5	4	17
31	4	3	4	4	15
32	4	4	4	4	16
33	4	4	4	4	16
34	4	4	4	5	17
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	5	17
37	2	3	4	4	13
38	5	5	5	5	20
39	4	3	4	4	15
40	5	2	4	4	15
41	4	4	4	4	16
42	4	2	4	4	14
43	4	3	4	3	14
44	4	3	4	4	15

45	5	2	3	3	13
46	4	4	4	4	16
47	4	4	4	4	16
48	4	3	3	4	14
49	4	3	4	4	15
50	3	3	4	4	14
51	5	4	4	4	17
52	4	4	4	4	16
53	4	3	4	3	14
54	5	4	4	5	18
55	4	4	4	4	16
56	4	3	4	4	15
57	5	3	5	4	17
58	4	4	5	5	18
59	4	4	4	4	16
60	4	3	3	4	14
61	4	4	3	4	15
62	4	4	4	4	16
63	4	5	4	4	17
64	5	3	4	4	16
65	4	4	4	4	16
66	4	3	4	4	15
67	4	3	2	4	13
68	5	4	4	5	18
69	4	4	4	5	17
70	4	4	4	5	17
71	4	4	4	4	16
72	4	4	5	4	17
73	4	1	1	2	8
74	4	4	4	4	16
75	4	4	4	4	16
76	4	4	4	4	16
77	4	4	4	3	15
78	4	4	4	4	16
79	4	4	4	4	16
80	4	3	4	4	15
81	5	3	4	5	17
82	4	4	3	4	15

83	4	4	4	4	16
84	5	1	4	5	15
85	4	4	4	4	16
86	4	3	3	4	14
87	4	4	4	4	16
88	5	4	4	4	17
89	5	5	5	5	20
90	4	3	4	4	15
91	5	4	2	2	13
92	4	4	4	4	16
93	4	3	4	4	15
94	4	1	3	5	13
95	4	4	4	4	16
96	3	3	4	4	14
97	5	4	4	4	17
98	5	1	3	2	11
99	4	2	3	3	12
100	4	4	4	4	16

2. Kualitas Teknik

Responden	Pernyataan 3.1	Pernyataan 3.2	Pernyataan 3.3	Pernyataan 3.4	Total
1	5	2	4	5	16
2	4	2	4	4	14
3	5	4	4	5	18
4	3	1	4	5	13
5	4	2	4	4	14
6	4	4	4	4	16
7	4	2	4	4	14
8	4	3	5	5	17
9	4	3	4	5	16
10	3	3	4	4	14
11	4	4	3	4	15
12	4	3	4	4	15
13	4	3	4	4	15
14	5	5	4	5	19
15	4	4	4	4	16
16	4	2	3	4	13

17	4	3	4	4	15
18	4	4	4	4	16
19	4	4	3	4	15
20	4	3	4	4	15
21	4	1	4	4	13
22	4	4	4	4	16
23	4	4	4	4	16
24	4	2	4	4	14
25	4	3	4	5	16
26	4	4	4	4	16
27	4	2	2	4	12
28	4	4	4	4	16
29	5	4	4	4	17
30	4	4	5	4	17
31	4	3	4	4	15
32	4	4	4	4	16
33	4	2	4	4	14
34	4	2	4	5	15
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	5	17
37	2	3	4	4	13
38	5	3	5	5	18
39	4	3	4	4	15
40	5	2	4	4	15
41	4	4	4	4	16
42	4	2	4	4	14
43	4	3	4	3	14
44	4	3	4	4	15
45	5	2	3	3	13
46	4	4	4	4	16
47	4	2	4	4	14
48	4	3	3	4	14
49	4	3	4	4	15
50	3	2	4	4	13
51	5	2	4	4	15
52	4	4	4	4	16
53	4	3	4	3	14

54	5	4	4	5	18
55	4	4	4	4	16
56	4	3	4	4	15
57	5	3	5	4	17
58	4	4	5	5	18
59	4	4	4	4	16
60	4	3	3	4	14
61	4	4	3	4	15
62	4	4	4	4	16
63	4	5	4	4	17
64	5	3	4	4	16
65	4	4	4	4	16
66	4	3	4	4	15
67	4	3	2	4	13
68	5	4	4	5	18
69	4	4	4	5	17
70	4	2	4	5	15
71	4	2	4	4	14
72	4	4	5	4	17
73	4	1	1	2	8
74	4	4	4	4	16
75	4	4	4	4	16
76	4	2	4	4	14
77	4	2	4	3	13
78	4	4	4	4	16
79	4	4	4	4	16
80	4	3	4	4	15
81	5	4	4	5	18
82	4	4	3	4	15
83	4	2	4	4	14
84	5	4	4	5	18
85	4	4	4	4	16
86	4	3	3	4	14
87	4	4	4	4	16
88	5	4	4	4	17
89	5	5	5	5	20
90	4	3	4	4	15

91	5	4	2	2	13
92	4	2	4	4	16
93	4	2	4	4	14
94	4	3	3	5	15
95	4	4	4	4	16
96	3	2	4	4	13
97	5	4	4	4	17
98	5	2	3	2	14
99	4	2	3	3	12
100	4	4	4	4	16

3. Kualitas Pelayanan

Responden	Pernyataan 4.1	Pernyataan 4.2	Pernyataan 4.3	Pernyataan 4.4	Pernyataan 4.5	Pernyataan 4.6	Total
1	5	5	5	5	5	4	29
2	4	4	4	4	4	4	24
3	5	5	5	4	5	5	29
4	4	5	5	4	4	4	26
5	5	4	4	4	4	4	25
6	4	4	4	4	4	4	24
7	4	4	4	4	4	4	24
8	4	5	5	5	5	5	29
9	5	5	5	4	4	4	27
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	4	4	4	4	4	24
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	4	4	4	4	4	24
14	5	4	4	4	4	4	25
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	4	4	4	4	24
18	4	4	4	4	4	4	24
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	4	4	4	4	24
22	5	5	4	4	4	4	26

23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	4	4	4	4	3	23
25	5	4	4	4	4	4	25
26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	4	4	4	4	4	24
28	4	4	4	4	4	4	24
29	5	4	5	5	5	5	29
30	4	4	4	4	4	4	24
31	4	4	3	4	4	4	23
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	4	4	4	4	24
34	4	4	4	4	4	4	24
35	2	4	4	4	4	4	22
36	5	5	5	4	4	4	27
37	4	4	4	3	4	4	23
38	5	5	5	5	5	4	29
39	4	4	4	4	4	4	24
40	5	5	4	4	4	5	27
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	3	3	4	4	4	22
43	4	4	4	3	4	4	23
44	4	4	3	4	4	4	23
45	4	4	2	4	4	4	22
46	4	4	3	4	4	4	23
47	4	4	4	4	4	4	24
48	3	4	3	3	3	3	19
49	5	4	5	4	4	4	26
50	4	3	4	4	4	4	23
51	5	4	5	5	4	4	27
52	4	5	4	4	4	4	25
53	4	4	3	3	4	4	22
54	5	5	4	5	4	5	28
55	5	4	4	4	4	4	25
56	4	4	4	4	4	4	24
57	5	5	5	5	5	5	30
58	4	4	4	4	4	4	24
59	5	4	4	4	4	5	26
60	5	5	5	3	3	2	23

61	5	5	5	4	5	4	28
62	4	4	4	4	4	4	24
63	5	4	4	4	4	4	25
64	5	5	3	4	5	5	27
65	4	4	4	4	4	4	24
66	4	4	3	3	4	4	22
67	5	4	5	4	4	4	26
68	5	5	5	5	5	5	30
69	5	5	4	5	5	4	28
70	5	5	5	5	4	4	28
71	5	4	4	5	4	5	27
72	5	4	4	4	4	4	25
73	4	4	4	3	4	4	23
74	4	4	4	4	4	4	24
75	4	4	4	4	4	4	24
76	4	4	4	4	4	4	24
77	4	4	4	3	4	4	23
78	4	4	4	4	4	3	23
79	5	4	4	4	4	4	25
80	4	4	4	4	4	4	24
81	5	5	4	4	4	4	26
82	4	4	4	4	4	4	24
83	4	4	4	4	4	4	24
84	4	4	5	4	4	4	25
85	5	5	5	5	5	5	30
86	4	4	4	4	4	4	24
87	5	5	4	5	4	4	27
88	4	4	4	4	4	4	24
89	5	5	4	5	5	5	29
90	4	4	3	4	4	3	22
91	5	5	2	3	3	5	23
92	4	4	4	4	4	4	24
93	5	5	4	4	5	5	28
94	5	4	3	3	4	4	23
95	4	4	4	4	4	4	24
96	4	4	3	3	4	4	22
97	4	4	4	4	4	4	24
98	4	4	4	3	4	3	22

99	4	4	4	3	4	4	23
100	4	4	4	4	4	4	24

4. Nilai Pelayanan

Responden	Pernyataan 5.1	Pernyataan 5.2	Pernyataan 5.3	Total
1	4	4	5	13
2	3	4	4	11
3	4	4	5	13
4	4	5	4	13
5	4	4	4	12
6	3	4	4	11
7	4	4	3	11
8	5	5	5	15
9	4	4	4	12
10	4	4	4	12
11	4	4	4	12
12	4	4	4	12
13	4	4	4	12
14	4	5	4	13
15	4	4	4	12
16	4	4	4	12
17	3	4	4	11
18	4	4	4	12
19	4	4	4	12
20	4	4	4	12
21	4	4	4	12
22	4	4	4	12
23	3	4	4	11
24	4	4	4	12
25	4	4	4	12
26	4	4	4	12
27	4	4	4	12
28	3	4	4	11
29	4	4	5	13
30	3	4	4	11
31	4	4	4	12
32	4	4	4	12

33	3	4	4	11
34	3	4	4	11
35	4	4	4	12
36	3	3	4	10
37	4	4	4	12
38	4	5	4	13
39	4	4	4	12
40	4	5	4	13
41	4	4	4	12
42	4	3	3	10
43	4	3	3	10
44	3	4	4	11
45	4	4	3	11
46	4	4	4	12
47	4	4	4	12
48	4	3	2	9
49	4	4	4	12
50	3	3	4	10
51	4	4	4	12
52	4	4	4	12
53	4	4	4	12
54	4	4	5	13
55	4	4	4	12
56	4	3	4	11
57	4	4	5	13
58	5	5	4	14
59	4	4	4	12
60	3	4	4	11
61	3	3	3	9
62	4	4	4	12
63	4	4	5	13
64	4	4	4	12
65	4	4	4	12
66	4	4	4	12
67	4	4	4	12
68	4	5	5	14
69	4	4	4	12
70	4	3	4	11

71	4	4	5	13
72	4	4	4	12
73	3	3	3	9
74	4	4	4	12
75	4	4	4	12
76	4	4	4	12
77	3	3	4	10
78	3	3	4	10
79	4	4	4	12
80	3	4	3	10
81	4	4	4	12
82	4	4	4	12
83	4	4	4	12
84	4	4	4	12
85	4	4	4	12
86	3	4	4	11
87	4	4	5	13
88	4	4	4	12
89	5	5	5	15
90	4	5	4	13
91	4	5	4	13
92	4	4	4	12
93	4	4	3	11
94	4	3	4	11
95	4	4	4	12
96	3	3	3	9
97	4	4	4	12
98	3	2	3	8
99	2	3	3	8
100	4	4	4	12

6. Kepuasan

Responden	Pernyataan 6.1	Pernyataan 6.2	Pernyataan 6.3	Pernyataan 6.4	Pernyataan 6.5	Total
1	4	4	5	4	5	22
2	4	3	4	4	4	19
3	4	4	5	5	5	23
4	4	5	3	3	4	19

5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	4	3	4	19
7	4	4	4	4	4	20
8	5	5	5	5	5	25
9	4	4	4	3	4	19
10	4	3	4	4	4	19
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	4	4	4	20
13	4	4	3	4	3	18
14	4	4	4	3	3	18
15	4	4	4	4	4	20
16	5	5	5	4	4	23
17	4	3	4	4	4	19
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	20
21	3	3	4	4	4	18
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	3	4	19
24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	4	4	20
26	4	3	4	4	4	19
27	3	4	4	4	4	19
28	4	4	4	4	4	20
29	4	5	5	4	5	23
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20
36	3	3	4	4	4	18
37	4	4	4	4	4	20
38	5	5	4	5	5	24
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	5	4	4	21
41	4	4	4	4	4	20
42	4	3	3	3	3	16

43	4	4	4	3	4	19
44	3	3	4	3	4	17
45	4	4	3	4	3	18
46	4	4	4	3	4	19
47	4	4	4	4	4	20
48	3	3	3	3	3	15
49	4	4	4	4	4	20
50	3	3	4	3	3	16
51	4	5	5	4	5	23
52	4	4	4	4	4	20
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	5	4	5	22
55	4	4	4	4	5	21
56	5	4	4	5	4	22
57	5	5	5	5	5	25
58	5	5	5	4	5	24
59	5	5	4	4	4	22
60	4	3	4	3	4	18
61	3	2	4	4	3	16
62	4	4	5	4	5	22
63	4	4	5	4	5	22
64	4	3	3	3	3	16
65	4	4	4	4	4	20
66	4	4	4	2	4	18
67	4	4	4	4	4	20
68	4	5	5	4	5	23
69	4	4	4	4	4	20
70	4	4	5	5	5	23
71	4	4	4	4	4	20
72	5	4	5	4	5	23
73	3	4	3	4	3	17
74	4	4	4	4	4	20
75	4	4	4	4	4	20
76	4	4	4	4	4	20
77	3	4	4	4	4	19
78	4	4	4	3	4	19
79	4	4	4	5	4	21
80	3	4	4	3	4	18

81	4	3	4	3	5	19
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	4	4	4	20
84	4	4	5	4	5	22
85	4	4	4	4	4	20
86	4	4	4	3	4	19
87	4	4	4	4	5	21
88	4	4	4	3	4	19
89	5	5	5	5	5	25
90	4	3	4	3	4	18
91	4	2	4	4	4	18
92	4	4	4	4	4	20
93	4	5	5	4	4	22
94	4	3	4	3	4	18
95	4	4	4	4	4	20
96	3	3	3	3	3	15
97	4	4	4	4	4	20
98	3	3	3	3	3	15
99	3	3	3	2	2	13
100	4	4	4	4	4	20



LAMPIRAN 4

Output Hasil SPSS 23

1. Validitas

a. Kulit Fungsi

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
Pearson Correlation	1	.468**	.383**	.447**	.371**	.684**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.468**	1	.513**	.669**	.516**	.809**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.383**	.513**	1	.633**	.629**	.796**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.447**	.669**	.633**	1	.665**	.863**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.371**	.516**	.629**	.665**	1	.795**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.684**	.809**	.796**	.863**	.795**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Citra Organisasi

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.355**	.347**	.354**	.675*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.355**	1	.173	.445**	.588*
	Sig. (2-tailed)	.000		.085	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.347**	.173	1	.350**	.785*
	Sig. (2-tailed)	.000	.085		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.354**	.445**	.350**	1	.735*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.675**	.588**	.785**	.735**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

c. Kualitas Teknik

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.190	.026	.066	.420**
	Sig. (2-tailed)		.059	.794	.517	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.190	1	.416**	.381**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.059		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.026	.416**	1	.494**	.739**

	Sig. (2-tailed)	.794	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.066	.381**	.494**	1	.729**
	Sig. (2-tailed)	.517	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TOT AL	Pearson Correlation	.420**	.777**	.739**	.729**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

d. Kulitias Pelayanan

Correlations

	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	TOTAL
Pearson Correlation	1	.556**	.333**	.377**	.369*	.380*	.717**
Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.556**	1	.370**	.367**	.438*	.343*	.712**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.333**	.370**	1	.474**	.412*	.095	.663**
Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.345	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.377**	.367**	.474**	1	.591*	.473*	.771**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.369**	.438**	.412**	.591**	1	.552*	.759**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.380**	.343**	.095	.473**	.552*	1	.643**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.345	.000	.000		.000

N	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.717**	.712**	.663**	.771**	.759*	.643*	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

e. Nilai Pelayanan

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	TOTAL
X5.1	Pearson Correlation	1	.506**	.350**	.769**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.506**	1	.481**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	.350**	.481**	1	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.769**	.841**	.772**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Uji Reliabilitas

a. Kualitas fungsional

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.847	5

b. Citra Organisasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.622	4

c. Kulit Teknik

d. **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.605	4

d. Kulit Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	6

e. Nilai Pelayanan

Reliability Statistics

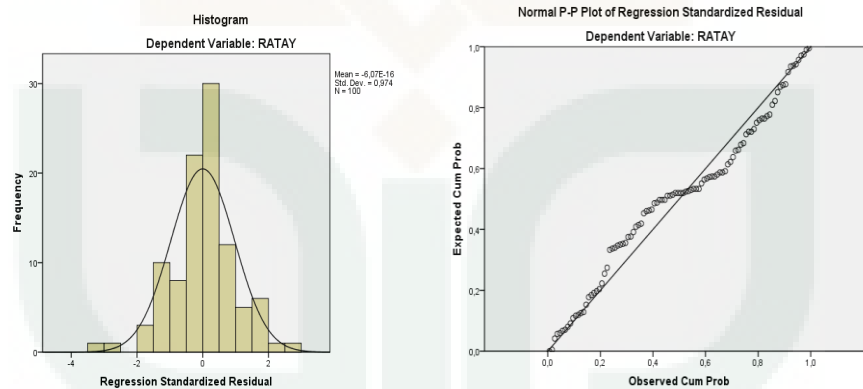
Cronbach's Alpha	N of Items
.838	5

f. Kepuasan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.707	3

3. Uji Asumsi Klasik Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,26836131
Most Extreme Differences	Absolute	,099
	Positive	,086
	Negative	-,099
Kolmogorov-Smirnov Z		,990
Asymp. Sig. (2-tailed)		,281

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

4. Uji Multikolenieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
(Constant)		-.519	1.820		-.285	.776		
kualitas fungsional		.031	.090	.031	.346	.730	.497	2.012
citra organisasi		-.023	.108	-.017	-.215	.830	.622	1.608
kualitas teknik		.188	.113	.143	1.662	.100	.548	1.825
kualitas pelayanan		.253	.093	.247	2.706	.008	.485	2.063
nilai pelayanan		.923	.168	.515	5.512	.000	.464	2.157

a. Dependen Variable: kepuasan

5. Heterokesiditas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.635	1.215		-.523	.602		
kualitas fungsional	.037	.060	.085	.609	.544	.497	2.012
citra organisasi	.095	.072	.165	1.315	.192	.622	1.608
kualitas teknik	-.073	.075	-.129	-.968	.336	.548	1.825
kualitas pelayanan	.108	.062	.245	1.727	.087	.485	2.063
nilai pelayanan	-.180	.112	-.234	1.610	.111	.464	2.157

a. Dependent Variable: RES2

6. Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.154	.363		-.424	.673
Kualitas Fungsional	.049	.087	.049	.561	.576
Citra Organisasi	-.019	.085	-.018	-.221	.825
Kualitas Teknik	.174	.085	.167	2.041	.044
Kualitas Pelayanan	.288	.108	.235	2.656	.009
Nilai Pelayanan	.542	.099	.503	5.483	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.743	5	2.349	31.502	.000 ^b
	Residual	7.008	94	.075		
	Total	18.750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kualitas fungsional, citra organisasi, kualitas teknik, kualitas pelayanan dan nilai pelayanan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.791 ^a	.626	.606	.27304	1.911

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.154	.363		-.424	.673
Kualitas Fungsional	.049	.087	.049	.561	.576
Citra Organisasi	-.019	.085	-.018	-.221	.825
Kualitas Teknik	.174	.085	.167	2.041	.044
Kualitas Pelayanan	.288	.108	.235	2.656	.009
Nilai Pelayanan	.542	.099	.503	5.483	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

LAMPIRAN 6

Surat Ijin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp (274) 589621, 512474, Fax. (274) 586117
E-mail: febi@uin-suka.ac.id Yogyakarta 55281

Nomor : B-1786-2/Un.02/DEB.1/PN.01.1/2016

19 Desember 2016

Sifat : Penting

Lamp. : 3 bendel

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pimpinan

Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat Yogyakarta
di Jl.C Simanjuntak 24, Terban Gondokusuman Kota Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka memenuhi tugas akhir/skripsi yang berjudul "**ANALISIS PENGARUH KUALITAS FUNGSIONAL, CITRA ORGANISASI, KUALITAS TEKNIK, KUALITAS PELAYANAN, NILAI PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Yogyakarta)**", dengan Dosen Pembimbing Joko Setyono,SE.,M.Si, diperlukan penelitian.

Oleh karena itu kami mengajukan permohonan izin kepada Bapak/Ibu Pimpinan Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat Yogyakarta.

bagi mahasiswa kami :

Nama : Asri Yunita Aviani

NIM : 13820164

Program Studi : Perbankan Syariah

Alamat : Dusun Margamulya 003/001 Gandrungmangu, Cilacap

untuk melakukan penelitian di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Sebagai bahan pertimbangan bersama ini kami lampirkan :

1. Proposal Skripsi
2. Fotocopy Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)
3. Fotocopy Kartu Rencana Studi (KRS)

Demikian surat permohonan ini disampaikan, atas diperkenankannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik,


fCasmin

LAMPIRAN 7

Dokumentasi Penelitian





CURRICULUM VITAE



A. BIOGRAFI

Nama : Asri Yunita Aviani
Tempat, tanggal lahir : Cilacap, 07 Juni 1994
Jenis kelamin : Perempuan
Status : Belum menikah
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat rumah : Dusun Margamulya 003/001 Gandrung Mangu, Cilacap
Email : asri.aviani77@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

2001-2007 : SD Negeri 05 Gandrung Mangu, Cilacap
2007-2010 : SMP Muhammadiyah 01 Yogyakarta
2010-2013 : SMA Muhammadiyah 07 Yogyakarta
2013-sekarang : Perbankan Syari'ah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta