

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KUALITAS LAYANAN, FASILITAS, SERTA
KEPUASAN NASABAH PERBANKAN SYARIAH DAN KONVENSIONAL**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

Oleh :

Afifah

NIM: 14820165

Dosen Pembimbing:

Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, M.Si.

NIP. 19661119 199203 1 002

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

2018

SURAT PENGESAHAN SKRIPSI
Nomor: B-963/Un.02/DEB/PP.05.3/3/2018

Skripsi / tugas akhir dengan judul:

“Analisis Perbandingan Tingkat Kualitas Layanan, Fasilitas, serta Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah dan Konvensional”

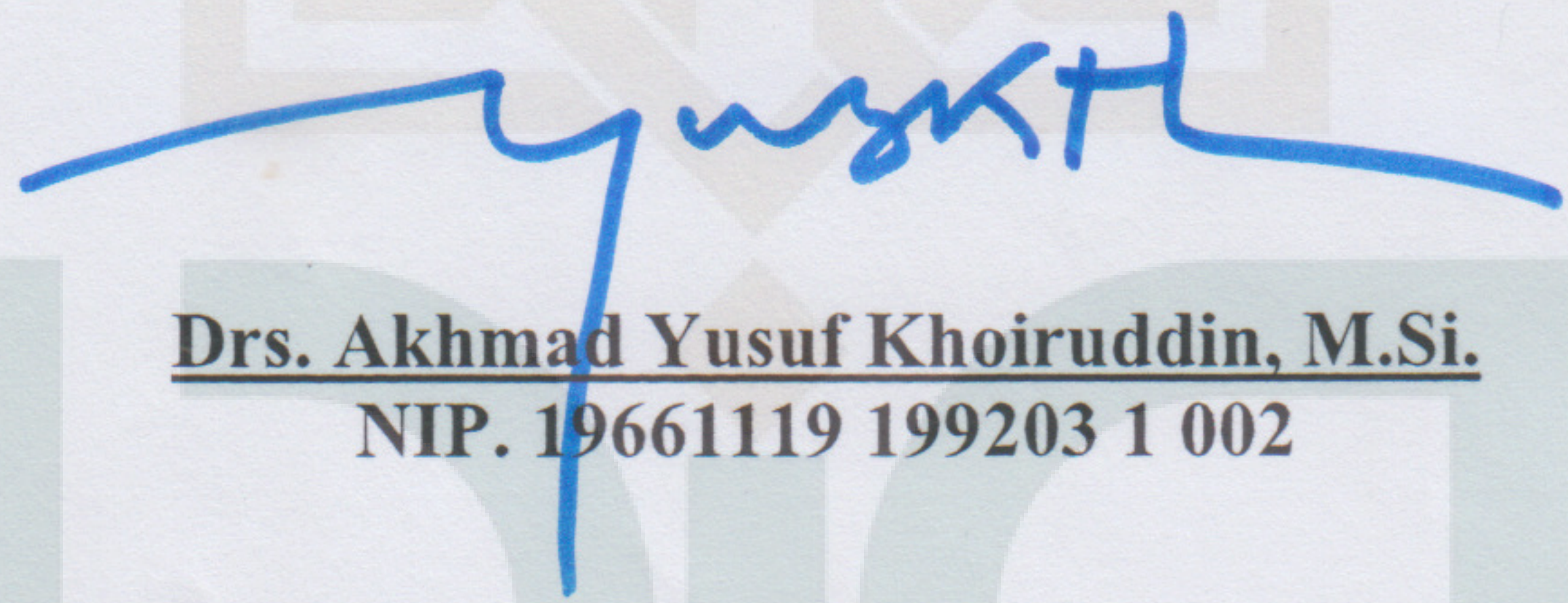
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Afifah
NIM : 14820165
Telah dimunaqosyahkan pada : 26 Februari 2018
Nilai : A/B

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syari'ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

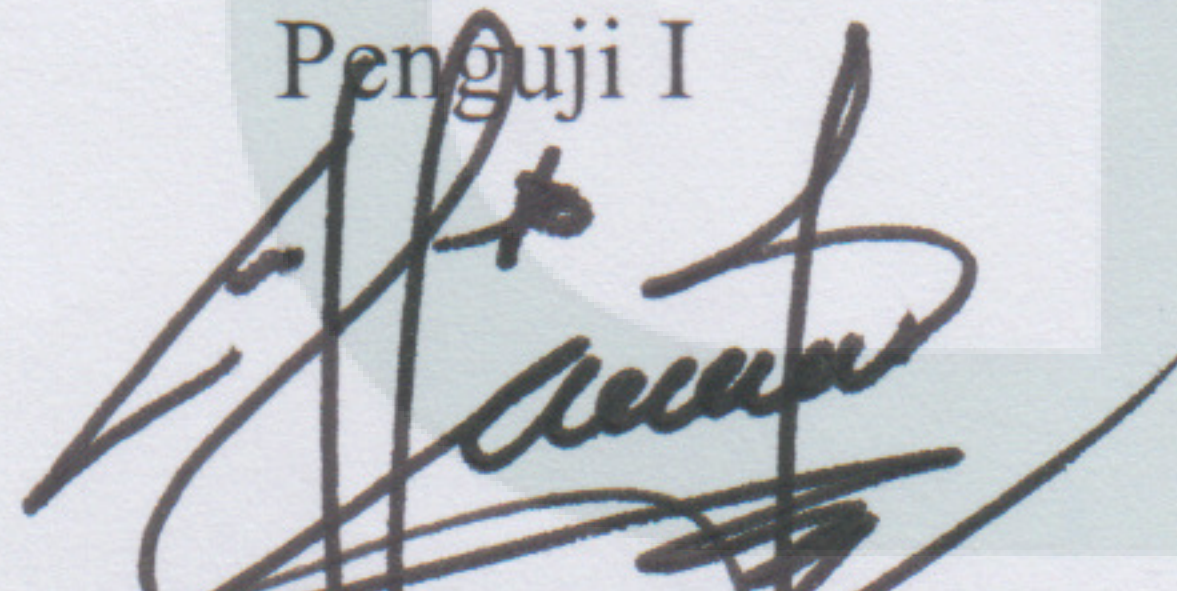
TIM MUNAQOSYAH

Ketua Sidang,



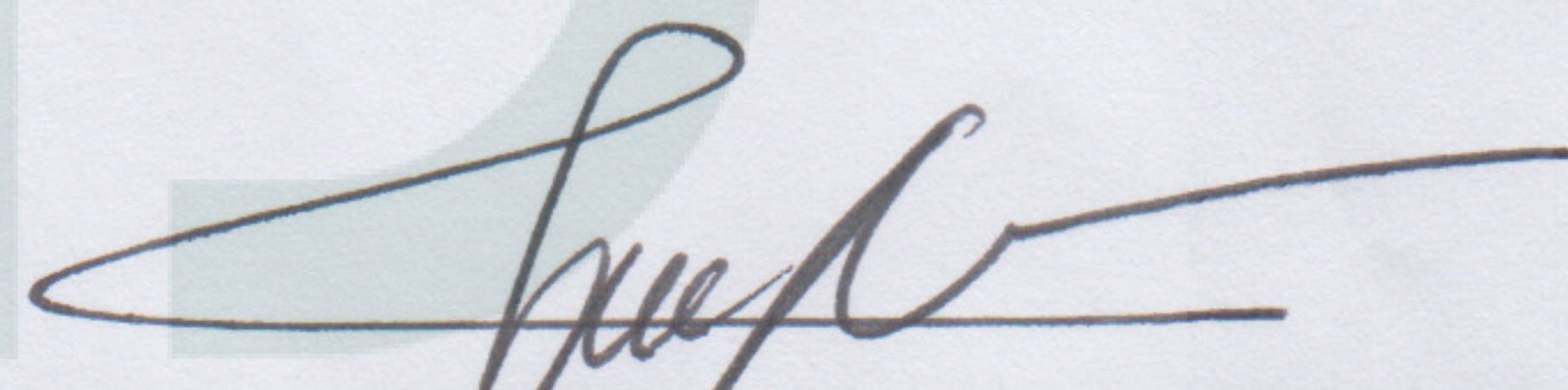
Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, M.Si.
NIP. 19661119 199203 1 002

Penguji I



Jauhar Faradis, S.H.I., M.A.
NIP. 19840523 201101 1 008

Penguji II

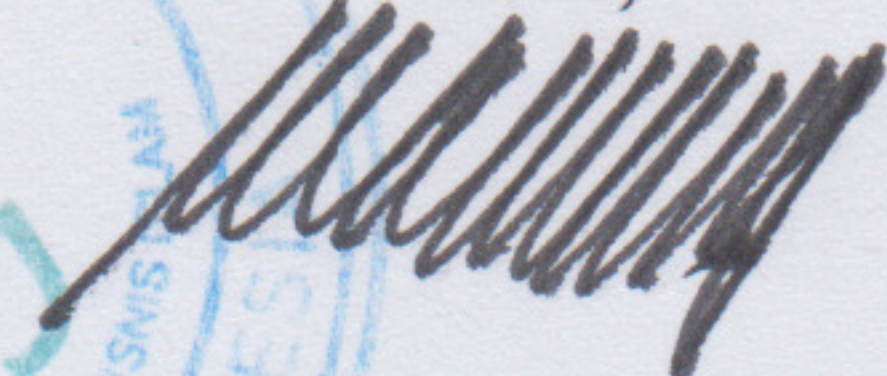


Rosyid Nur Anggara Putra, SPd., M.Si.
NIP. 19880524 201503 1 010

Yogyakarta, 26 Februari 2018

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dekan,



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



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Afifah

Lamp : 1

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalammu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Nama : Afifah

NIM : 14820165

Judul skripsi : Analisis Perbandingan Tingkat Kualitas Layanan, Fasilitas, Serta Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah dan Konvensional.

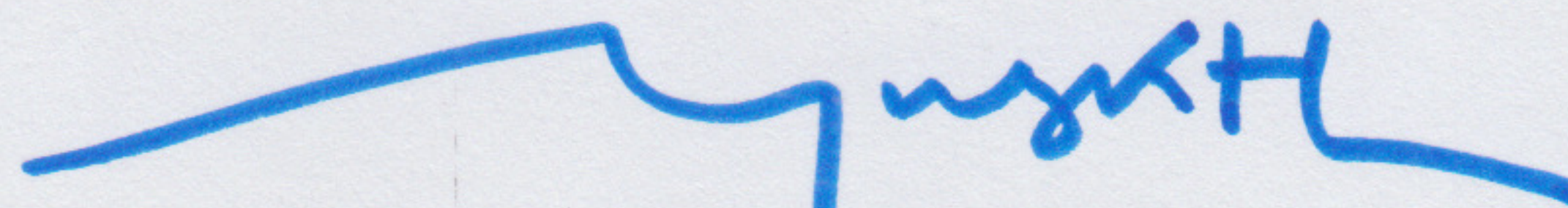
Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/ Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalammu 'alaikum Waahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 21 Februari 2018

Pembimbing I



Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, M. Si.

NIP. 19661119 199203 1 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Asslammu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Afifah

NIM : 14820165

Jurusan-Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Analisis Perbandingan Tingkat Kualitas Layanan, Fasilitas, Serta Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah dan Konvensional”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote*, *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalammu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 21 Februari 2018



Afifah

NIM. 14820165

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

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

Nama : Afifah

NIM : 14820165

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis karya : Skripsi

demikian 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:

“Analisis Perbandingan Tingkat Kualitas Layanan, Fasilitas, Serta Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah dan Konvensional”

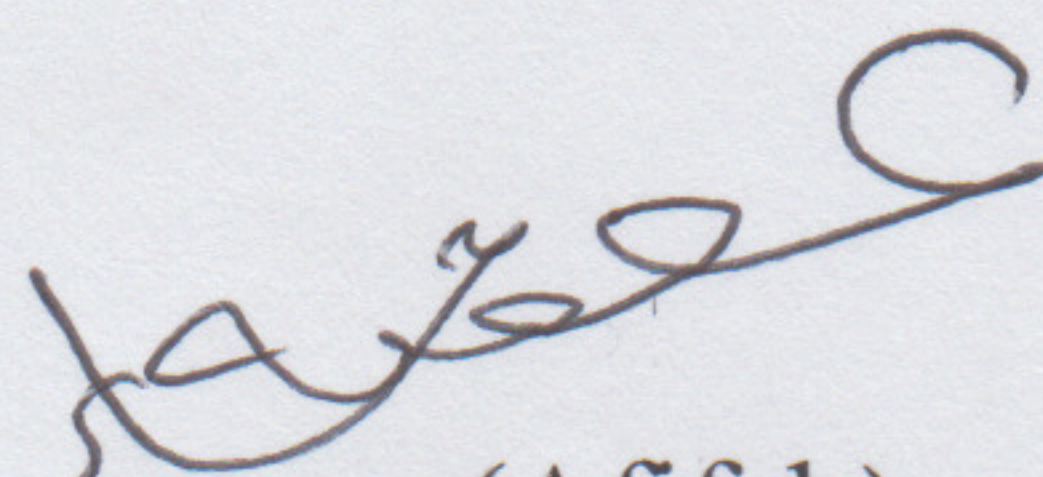
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Yogyakarta

Pada : 21 Februari 2018

Yang menyatakan


(Afifah)

MOTTO

“Your choice is your responsibility. When you choose a new responsibility, make sure that you will not ignore another it, or you don’t choose it. ”



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

**KARYA INI KUPERSEMBAHKAN UNTUK DUA PAHLAWAN TERHEBAT
SEPANJANG HIDUPKU, AYAH DAN IBU.**

**TERUNTUK SEMUA ORANG YANG PERNAH BERJASA DALAM
HIDUPKU: GURU, KERABAT, DAN SAHABAT.**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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

A. Konsonan Tunggal

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Dibawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin antara lain sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba	b	Be
ت	Ta	t	Te
ث	Sa	ś	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	j	Je
ح	Ha	h	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	kh	ka dan ha
د	Dal	d	de
ذ	Zal	ż	zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)

ط	Ta	t	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	z	zet (dengan titik dibawah)
ع	Ain	‘	koma terbalik (diatas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qof	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wawu	w	we
ه	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Hammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu :

Tanda	Nama Huruf	Gabungan Huruf	Nama
يَ -	Fathah dan ya	Ai	A dan i
وَ -	Fathah dan wau	Au	A dan u

Contoh :

- كَتَبَ - *kataba*
- فَعَلَ - *fa'ala*
- ذُكِرَ - *zukira*
- يَذْهَبُ - *yazhabu*
- سُئِلَ - *su'ila*
- كَيْفَ - *kaifa*
- هَوَّلَ - *haula*

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا.....ى.....	Fathah dan alif atau ya	a	A dan garis diatas
.....ى.....	Kasrah dan ya	i	I dan garis diatas
.....و.....	Hammah dan Wau	U	U dan garis diatas

Contoh :

- قَالَ - *qala*
- رَامَى - *rama*
- قِيلَ - *qila*
- يُقُولُ - *yaqul*

d. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua :

1. Ta'marbutah hidup

Ta'marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta'marbutah mati

Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta'marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	- Raudah al-atfal/ raudatul atfal
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	-Al-madinahal-munawwarah/al-madinatul munawwarah
طَلْحَةَ	- talhah

e. **Syaddah (Tasydid)**

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh :

رَبَّنَا	- rabbana
نَزَّلَ	- nazzala
الْبِرِّ	- Al-birr
الْحَجِّ	- Al-hajj
نُعْمَ	- nu'ima

f. **Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf , yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas

kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti huruf qomariyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /1/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qomariyah

Kata sandang yang diikuti huruf qomariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf syamsiah maupun huruf qomariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda tangan.

Contoh :

الرَّجُلُ	- ar-Rajulu
السَّيِّدَةُ	- as-Sayyidatu
الشَّمْسُ	- asy-Syamsu
الْقَلَمُ	- al-Qalamu
الْبَدِيعُ	- al-Badi'u
الْجَلالُ	- al-Jalalu

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, is dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh :

تَأْخُذُونَ	- ta'khuzuna
النَّوْءُ	- an-Nau'
شَيْءٌ	- syai'un
إِنَّ	- inna
أَمْرٌ	- umirtu

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh :

إِبْرَاهِيمُ الْخَلِيلُ *ibrahim al-khalil/ ibrahimul khalil*
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا *bismillahimajrehawamursaha*

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenali, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya : huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh :

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ *wa ma Muhammadun illa rasu*

Penggunaan huruf kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh :

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَ فَتْحٌ قَرِيبٌ *nasrun minallahi wa fathun qarib*
وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ *wallaha bikulli syai'in 'alim.*

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Tiada kata yang pantas untuk diucapkan selain berjuta syukur kepada Allah swt. Tuhan yang tidak pernah tidur, Tuhan yang Maha Mendengar, Tuhan yang Maha Menolong hamba-Nya, Tuhan yang Maha Melihat, Tuhan yang Maha Mengabulkan doa dan Tuhan yang Maha di atas segala Maha. Iringan sholawat senantiasa beriring bersama jasa sang revolusioner sejati, Rasulullah Muhammad saw. Tanpanya, hingga detik ini penulis buta terhadap arah. Semoga syafaat darinya selalu membersamai langkah kita hingga tiba waktunya perjumpaan kita dengan-Nya.

Tugas akhir ini merupakan bukti tertulis bahwa serorang mahasiswa telah menyelesaikan studinya. Namun pemaknaan tugas akhir lebih luas dari hanya tumpukan berkas. Pengabdian dan menjadi pelayan masyarakat adalah kewajiban yang harus dilakukan oleh akademisi, demi mewujudkan kehidupan sosial dan bernegara yang tangguh. Atas kelancaran dan kemudahan dalam penyelesaian tugas akhir ini, penyusun mengucapkan terima kasih yang tak terhingga atas bantuan beberapa pihak dalam bentuk apapun. Terima kasih kepada:

1. Teruntuk Bapak dan Ibu yang tidak pernah lelah mendidik, membimbing, memotivasi, dsb. Untuk menjadikan saya perempuan hebat, taat beragama, dan berguna bagi bangsa.
2. Prof. Drs. KH. Yudian Wahyudi, Ph. D, selaku rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Beliau merupakan rektor yang ramah, rektor yang *gaul* dan *kekinian*, rektor yang kebijakannya melalui beberapa pertimbangan dan tidak merugikan pihak lain, rektor yang selalu bertindak tegas terhadap segala bentuk penyimpangan. Rektor yang insya Allah disayangi oleh semua akademisi di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Semoga Allah selalu melindungi dan memberikan rahmat kepadanya dalam bentuk apapun.

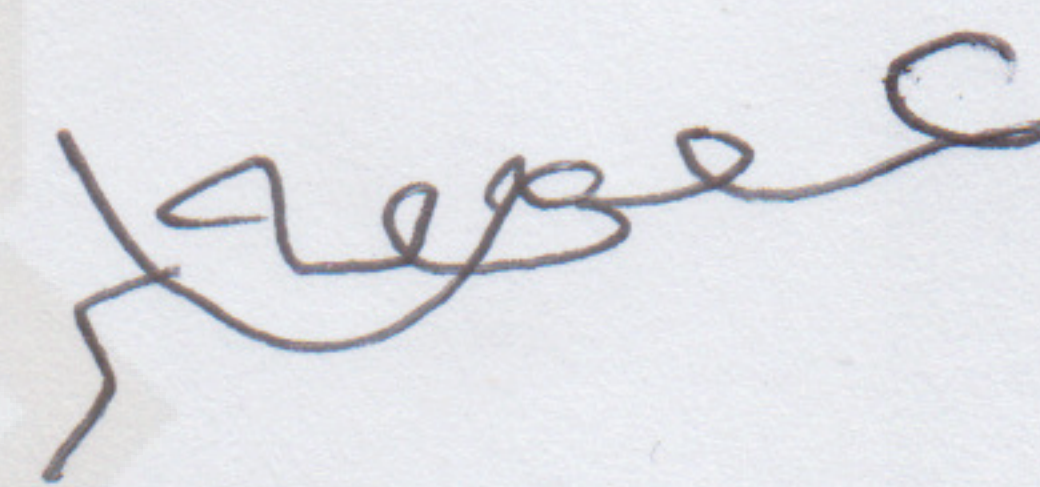
3. Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sekaligus selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Terima kasih telah mengarahkan dan membimbing saya selaku mahasiswa bimbingan skripsi. Terima kasih selalu membuat saya berani mengambil keputusan diantara pilihan yang ada. Terima kasih karena selalu membantu saya mencari jalan keluar atas kegelisahan dalam penelitian saya. Terima kasih, semoga Allah senantiasa melindungi dan memberi rahmat kepadanya dalam bentuk apapun.
4. Joko Setiyono, S. E., M. Si., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universtas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, M. Si., selaku Sekertaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sekaligus sebagai Dosen Pembimbing dala penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Sofyan Hadinata, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik. Terima kasih karena mendukung skripsi saya secara penuh. Memberikan saran yang membangun atas penelitian saya. Memberikan beberapa pertimbangan yang akan saya temui dalam penelitian. Terima kasih, semoga Allah senantiasa melindungi dan memberi rahmat kepadanya dalam bentuk apapun.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, terutama dosen pogram studi Perbankan Syariah. Terima kasih selalu melibatkan saya dalam beberapa kegiatan. Semoga Allah senantiasa melindungi, memberikan ilmu yang bermanfaat serta selalu memberi rahmat dalam bentuk apapun.
8. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
9. Teruntuk saudara, sahabat, dan teman-teman lainnya yang turut mewarnai har-hariku selama ini. Terima kasih, kalian selalu ada.

Semoga Allah senantiasa melindungi dan melimpahkan rahmat kepada semua orang yang telah berjasa dalam hidup saya dalam bentuk apapun. Mohon maaf atas kekhilafan saya yang mungkin luput dalam menuliskan pihak yang pernah berjasa

Semoga Allah senantiasa melindungi dan melimpahkan rahmat kepada semua orang yang telah berjasa dalam hidup saya dalam bentuk apapun. Mohon maaf atas kekhilafan saya yang mungkin luput dalam menuliskan pihak yang pernah berjasa dalam hidup saya. Hal tersebut merupakan kekurangan, keluputan serta ketidaksengajaan saya sebagai makhluk Allah yang tidak sempurna.

Wassalammu 'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Yogyakarta, 21 Februari 2018



(Afifah)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
TRANSLITERASI	vii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
ABSTRAK	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Sistematika Pembahasan	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	
A. Landasan Teori Teori	9
1. Bank Syariah.....	9
2. Bank Konvensional.....	13
3. Kualitas Layanan	14
4. Fasilitas	19
5. Kepuasan Nasabah.....	21
B. Telaah Pustaka	24
C. Pengembangan Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Sumber Data	35
1. Jenis Penelitian.....	35
2. Sumber Data.....	35
B. Populasi dan Sampel Penelitian	35
C. Devinisi Variabel Operasional	37
1. Kualitas layanan	37
2. Fasilitas	37
3. Kepuasan Nasabah	38
D. Pengujian Instrumen	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reabilitas.....	38
E. Teknik Analisis Data.....	39
1. Analisis Deskriptif	39
2. Uji Normalitas.....	39
F. Pengujian Hipotesis.....	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Penelitian	42
B. Profil Data Responden	44
C. Hasil Uji Instrument	54
1. Uji Validitas	54
2. Uji Reabilitas.....	55
3. Uji Normalitas	56
4. Uji Hipotesis.....	59
D. Pembahasan	64

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	71
B. Saran	71

DAFTAR PUSTAKA	73
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	43
Gambar 4.2 Usia Responden	44
Gambar 4.3 Alamat/Domisili Responden	45
Gambar 4.4 Pekerjaan Responden Saat Ini	46
Gambar 4.5 Kriteria Responden	47
Gambar 4.6 Lamanya Menjadi Nasabah	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu	28
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis	60



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membandingkan antara bank syariah dan bank konvensional melalui variabel kualitas layanan, fasilitas, dan kepuasan nasabah. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan yang bersifat kuantitatif-komparatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan di bank syariah dan di bank konvensional. Akan tetapi nilai rata-rata kualitas layanan lebih tinggi di bank syariah daripada bank konvensional. Sedangkan pada variabel Fasilitas dan kepuasan nasabah, terdapat perbedaan yang signifikan antara bank syariah dan bank konvensional. Pada variabel fasilitas, nilai rata-rata bank konvensional lebih tinggi dari bank syariah, sedangkan pada variabel kepuasan nasabah, nilai rata-rata bank syariah lebih tinggi dari bank konvensional.

Kata kunci: *Kualitas layanan, Fasilitas, dan Kepuasan nasabah.*



ABSTRACT

The purpose of this study is to compare between Islamic banks and conventional banks through service quality variables, facilities, and customer satisfaction. This research belongs to a kind of quantitative-comparative field research. The results of this study indicate that there is no significant difference between service quality in sharia bank and conventional bank. However, the average value of service quality is higher in sharia banks than conventional banks. While in Facility variable and customer satisfaction, there is significant difference between sharia banking and conventional banking. In the facility variable, the average value of conventional bank is higher than sharia banking, whereas in the variable of customer satisfaction, the average value of sharia banking is higher than conventional banking.

Keywords: *Service quality, Facility, and Customer satisfaction*



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sangat disayangkan sektor perbankan syariah di Indonesia masih belum bisa meningkatkan pangsa pasarnya. Pangsa pasar perbankan syariah masih berputar-putar di angka 5% dari total keseluruhan pangsa pasar perbankan secara umum. Besarnya jumlah masyarakat muslim yang mencapai 87,18% dari total jumlah penduduk Indonesia tak ayal menjadi paradoks cita-cita konsep syariah.

Penyebab rendahnya pangsa pasar bank syariah hingga saat ini masih menjadi tanda tanya besar bagi praktisi perbankan. Berbagai penelitian yang telah dilakukan belum mampu menjawab pertanyaan tersebut secara pasti. Kepala Departemen Perbankan Syariah Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Ahmad Buchori juga mengungkapkan bahwa Indonesia saat ini masih terbelakang dalam perkembangan industri keuangan berbasis syariah. Padahal, mayoritas penduduk Indonesia adalah muslim. Hal ini terbukti dengan pangsa pasar industri perbankan syariah yang hingga November 2017 masih sekitar 5,33%. Menurutny, penyebab minimnya pangsa pasar industri keuangan syariah salah satunya karena sulitnya pemahaman istilah syariah yang digunakan dalam sebuah industri.

Istilah yang sulit dipahami sebenarnya tidak terlalu berpengaruh pada rendahnya pangsa pasar bank syariah, karena faktor-faktor utama yang

mempengaruhi keputusan masyarakat untuk memilih suatu bank adalah kualitas layanan, fasilitas, dan reputasi dari bank tersebut yang mana ketiga hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putrato dan Suropto (2016:135) tentang “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan dan Promosi serta Minat Nasabah dalam Memutuskan Menabung di Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Pemalang” yang menyatakan bahwa variabel lokasi, promosi, pelayanan, dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung.

Menurut Tjiptono (2002:6) pelayanan merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Berbagai macam bentuk pelayanan yang diberikan turut mempengaruhi kepuasan nasabah, dan timbal baliknya terhadap sebuah perusahaan. Apakah nasabah akan terus-menerus menggunakan jasa atau produk perusahaan tersebut, ataukah beralih ke perusahaan yang lain, yang menurut mereka memberikan pelayanan lebih baik dari pada yang mereka dapatkan selama menjadi nasabah perusahaan tersebut.

Nasabah suatu bank, baik itu syariah ataupun konvensional, memiliki kecenderungan untuk menuntut pelayanan secara personal dan memiliki keinginan untuk ikut dilibatkan dalam pengembangan produk perbankan. Hal inilah yang menjadi dasar pemikiran pihak bank untuk tetap memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan nasabah dalam segala dinamika perubahan, sehingga nasabah tidak akan berpaling ke pesaing (Kotler, 2001:52).

Kualitas kinerja pelayanan industri perbankan dapat ditinjau dari sudut pandang mikro ataupun makro. Secara mikro, bank harus beroperasi dan berkembang secara efisien di dalam persaingan yang semakin ketat. Karena kinerja buruk dari suatu bank di dalam persaingan industri dapat membuat bank kehilangan pasarnya dalam persaingan menarik nasabah. Di samping itu bank juga akan kesulitan di dalam mempertahankan kesetiaan nasabahnya dan tidak diminati oleh calon nasabah untuk memperbesar pasarnya (Abidin, 2007:63).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nalim (2015) tentang “Analisis Komparatif dan Eksploratif Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional Di Kota Pekalongan” menyatakan bahwa Pelayanan yang dirasakan oleh nasabah bank syariah lebih baik daripada bank konvensional meskipun dari sisi usia, bank syariah tertinggal jauh dari bank konvensional. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Begum (2014) tentang “*A Comparative Study of Customer Satisfaction of Islamic Banks and Conventional Banks in Oman*” yang menyatakan bahwa Tidak ada perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah di bank syariah dan konvensional. Akan tetapi dari nilai rata-rata yang diperoleh dapat dilihat bahwa tingkat kualitas layanan dan kepuasan nasabah di bank konvensional lebih tinggi dari bank syariah.

Di samping kualitas pelayanan yang baik, fasilitas juga turut berperan dalam menjaring nasabah. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada dan terpenuhi sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen

(Tjiptono, 2001:184). Fasilitas merupakan sarana yang sifatnya mempermudah nasabah untuk melakukan suatu aktivitas. Nasabah pada zaman sekarang adalah nasabah yang kritis dan sangat berhati-hati dalam membelanjakan dan menginvestasikan uang. Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa perbankan. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan nasabah dalam menentukan pilihan. Pada tingkat harga yang hampir sama, Semakin lengkap fasilitas yang disediakan pihak bank, maka akan semakin puas nasabah dan dia akan terus memilih bank tersebut sebagai pilihan prioritas berdasarkan persepsi yang dia peroleh terhadap fasilitas yang tersedia. Menurut Tjiptono (2006:25) Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mamun dan Khan (2014) yang berjudul "*Customers' Satisfaction of Islamic Banking and Conventional Banking in Bangladesh: A Comparative Study*" menyatakan bahwa fasilitas di bank syariah dan konvensional tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Akan tetapi nilai rata-rata fasilitas lebih tinggi di bank syariah.

Setelah memperhatikan kualitas layanan dan fasilitas, selanjutnya adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan dan fasilitas yang diberikan perusahaan, sehingga kepuasan nasabah hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman nasabah yang pernah berinteraksi langsung dengan perusahaan. Kepuasan nasabah mestinya juga menjadi salah satu tujuan utama dari suatu perbankan,

hal ini berkaitan dalam hal mempertahankan kesetiaan nasabahnya dan selalu diminati oleh calon nasabah potensial dengan target memperluas pangsa pasarnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Khan dan Ahmad (2013) tentang “*Customer Satisfaction Level of Islamic Bank and Conventional Bank in Pakistan*” menyatakan bahwa Terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan nasabah di bank syariah dan konvensional. Tingkat kepuasan nasabah lebih tinggi di bank konvensional daripada di bank syariah. Berbeda dengan hasil penelitian Mamun dan Khan (2014) yang mengatakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada kepuasan nasabah di perbankan syariah dan konvensional. Tingkat kepuasan nasabah bank syariah jauh lebih tinggi dari bank konvensional.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis ingin membandingkan kualitas layanan, fasilitas, dan kepuasan nasabah bank syariah dan konvensional mengingat pangsa pasar perbankan syariah yang relatif kecil dibandingkan dengan perbankan konvensional di Indonesia. Hingga saat ini perbankan syariah hanya menguasai 5.33% dari seluruh aset perbankan. Hal ini perlu menjadi perhatian institusi, baik Bank Indonesia maupun bank syariah itu sendiri. Selain karena perbankan konvensional yang berdiri jauh lebih awal dan lebih dikenal oleh masyarakat, juga terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah kurang melirik perbankan syariah. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, **“ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KUALITAS LAYANAN, FASILITAS,**

SERTA KEPUASAN NASABAH PERBANKAN SYARIAH DAN KONVENSIONAL”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara bank syariah dan bank konvensional dilihat dari kualitas layanan yang diberikan?
2. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara bank syariah dan bank konvensional dilihat dari fasilitas yang disediakan?
3. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara bank syariah dan bank konvensional dilihat dari kepuasan nasabahnya?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Tujuan
 - a. Untuk menjelaskan apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara bank syariah dan bank konvensional dilihat dari kualitas layanan yang diberikan.
 - b. Untuk menjelaskan apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara Apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara bank syariah dan bank konvensional dilihat dari fasilitas yang disediakan.

- c. Untuk menjelaskan apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara Apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara bank syariah dan bank konvensional dilihat dari kepuasan nasabahnya.

2. Manfaat

a. Manfaat Teoritik

Sebagai sarana pembelajaran tentang bagaimana tingkat kualitas layanan, fasilitas, serta kepuasan nasabah perbankan syariah dan konvensional yang diharapkan menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya guna meningkatkan pangsa pasar Bank Syariah.

b. Bagi Perbankan

Sebagai bahan acuan atau pedoman dalam membuat sistem, melayani atau menyediakan fasilitas yang diharapkan mampu memberikan kepuasan pada nasabah sehingga akan membantu meningkatkan pangsa pasar bank tersebut.

D. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai kronologi dari proposal penelitian ini maka dibuat sistematikanya sebagai berikut:

Bab pertama ini berisi pendahuluan sebagai pengantar proposal penelitian yang terdiri dari latar belakang masalah mengenai topik yang akan diteliti. Latar belakang masalah menguraikan hal-hal atau isu yang mendasari dilakukannya penelitian ini. Setelah permasalahan yang perlu dilakukan penelitian diuraikan dalam latar belakang, maka disusunlah rumusan masalah.

Rumusan masalah berupa pertanyaan-pertanyaan penelitian yang perlu dicari jawabannya. Tujuan penelitian berisi mengenai hal-hal yang ingin dicapai dari penelitian ini, sedangkan manfaat penelitian berisi tentang manfaat yang dapat diberikan penelitian ini untuk pihak-pihak terkait. Selanjutnya yaitu sistematika pembahasan yang berisi tentang uraian singkat dari pembahasan tiap bab dalam penelitian ini.

Bab kedua yaitu kerangka teori atau biasa disebut juga dengan landasan teori. Bab ini menjelaskan teori-teori yang relevan berkaitan dengan penelitian, yaitu penjelasan tentang bank syariah, bank konvensional, kualitas layanan, fasilitas, dan kepuasan nasabah. Poin penting dari bab ini adalah untuk memperoleh pemahaman serta kerangka yang menjadi landasan dalam melakukan penelitian. Telaah pustaka berisi tentang penelitian-penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam penelitian ini. Pengembangan hipotesis berisi tentang rumusan hipotesis dengan argument yang dibangun dari teori atau logika dan penelitian sebelumnya yang relevan. Bagian terakhir adalah kerangka berfikir yang berisi tentang ringkasan penurunan hipotesis dan atau hubungan antar variabel yang akan diuji.

Bab ketiga yaitu metode penelitian. Bab ini membahas tentang variabel penelitian dan definisi operasional dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian serta penjabaran secara operasional. Objek penelitian berisi tentang jenis penelitian, sumber data, serta teknik analisis data berupa alat analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada perbandingan tingkat kualitas layanan, fasilitas, serta kepuasan nasabah bank syariah dan bank konvensional, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan di bank syariah dan di bank konvensional. Akan tetapi dari nilai rata-rata yang diperoleh diketahui bahwa rata-rata kualitas layanan bank syariah lebih tinggi dari rata-rata kualitas layanan bank konvensional.
2. Terdapat perbedaan yang signifikan antara fasilitas yang dimiliki bank syariah dan bank konvensional, di mana nilai rata-rata fasilitas bank konvensional jauh lebih tinggi daripada bank syariah.
3. Terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan nasabah bank syariah dan bank konvensional, di mana nilai rata-rata kepuasan nasabah bank syariah jauh lebih tinggi daripada konvensional.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka terdapat beberapa saran yang kiranya dapat memberi manfaat kepada

pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi pemerintah

Pemerintah sebagai regulator diharapkan bisa mendukung perkembangan bank syariah melalui kewenangan dan kebijaksanaan yang dimiliki. Dukungan itu bisa dilakukan dengan penyempurnaan regulasi, sosialisasi terhadap masyarakat sehingga pangsa pasar bank syariah terus meningkat.

2. Bagi masyarakat

Sebagai pihak yang berkaitan dalam meningkatkan pangsa pasar bank syariah maka sudah saatnya ikut berpera serta dalam pengembangan bank syariah di Indonesia, khususnya masyarakat muslim. Sehingga selain bermanfaat bagi masyarakat sendiri juga akan berdampak positif terhadap perkembangan ekonomi islam di Indonesia yang mayoritas penduduknya adalah muslim.

3. Bagi penelitian selanjutnya

Karena keterbatasa waktu dan kemampuan peneliti, maka dalam melakukan penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel sebagai variabel predictor. Sedangkan pada kenyataannya masih banyak variabel lainnya yang dapat menyempurnakan. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya disarankan agar mengikutsertakan variabel lainnya yang masih relevan dengan penelitian sehingga hasil dari penelitian selanjutnya dapat menjawab secara pasti penyebab rendahnya pangsa pasar bank syariah dibandingkan bank konvensional.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

- Dermawan, Wibisono. 2003. *Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Kharisma Putra Utama.
- Karim, Adiwarmanto. 2010. *Bank Islam; Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kotler, P. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan K.L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R dan A, Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martono, A.D. 2002. *Manajemen keuangan*. Yogyakarta: Ekonosia.
- Muhammad. 2011. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Nazir, Mohammad. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Purwanto. 2004. *Psikologi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Schiffman. L. dan L, Kanuk. 2008. *Consumer Behaviour*. Jakarta: PT. Indeks.

- Sekaran, Uma. 2013. *Research Methods for Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, S. 2013. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. 2004. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Umam, Khaerul. 2013. *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia
- Undang-Undang No. 10. 1998. Tentang Pembahasan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.
- Widyaningsih, dkk. 2005. *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media.

Refensi Jurnal

- Abidin, Zaenal. 2007. "Kinerja Efisiensi Pada Bank Umum". *Proceeding PESAT*. Vol. 2 (21) pp. 22.
- Al-Eisa, A. S., and Alhemoud, A. M. 2009. "Using a multiple-attribute approach for measuring customer satisfaction with retail banking services in Kuwait". *International Journal of Bank Marketing*. Vol. 27 (4) pp. 294-314.
- Andespa, R. 2016. "Studi Perbandingan Kualitas Layanan Industri Perbankan Syariah Dengan Konvensional". *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*. Vol. 1 (1) pp. 77-91.

- Begum, Sameena. 2014. "A Comparative Study of Customer Satisfaction of Islamic Banks and Conventional Banks in Oman". *The SIJ Transactions on Industrial, Financial & Business Management (IFBM)*. Vol. 2 (4) pp. 207-211.
- Khan, Muslim., and Suhail Ahmad. 2013. "Customer Satisfaction Level of Islamic Bank and Conventional Bank in Pakistan". *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*. Vol. 11 () pp. 31-40.
- Maski Ghozali. 2010. "Analisis Keputusan Nasabah Menabung: Pendekatan Komponen dan Model Logistik Studi Pada Bank Syariah di Malang". *Journal of Indonesian Applied Economics*. Vol. 4 (1) pp. 43-57.
- Nalim. 2015. "Analisis Komparatif dan Eksploratif Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional Di Kota Pekalongan". *Jurnal Hukum Islam (JHI)*. Vol. 13 (2) pp. 108-118.
- Parasuraman, A., Valarie Zeithaml, and Leonardo Berry. 1988. "Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol. 64 (1) pp. 12-40.
- Ziaulhaq, M.M dan Huque KR. 2014. "Customers' Satisfaction of Islamic Banking and Conventional Banking in Bangladesh: A Comparative Study". *Journal of Business Studies*. Vol. 35 (1) pp. 85-103.

Referensi Website

Data Badan Pusat Statistik 2010, www.bps.go.id. diakses pada 4 November 2017 jam

10:11

<https://m.detik.com/finance/moneter/3151148/alasan-nasabah-syariah-perbankan-syariah-ri-masih-minim> diakses pada 4 November 2017 jam 10:11



Lampiran 1

HASIL UJI VALIDITAS

Variabel Kepuasan Nasabah Syariah

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.740**	.641**	.503**	.589**	.841**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.740**	1	.708**	.490**	.647**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.641**	.708**	1	.572**	.566**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.503**	.490**	.572**	1	.528**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.589**	.647**	.566**	.528**	1	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.841**	.874**	.846**	.745**	.812**	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).

Variabel Kepuasan Nasabah Konvensional

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.601**	.398**	.404**	.435**	.717**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.601**	1	.583**	.536**	.619**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.398**	.583**	1	.541**	.653**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.404**	.536**	.541**	1	.476**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.435**	.619**	.653**	.476**	1	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.717**	.852**	.808**	.742**	.816**	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).

Variabel Fasilitas Konvensional

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.461**	.214*	.314**	.282**	.601**
	Sig. (2-tailed)		.000	.032	.001	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.461**	1	.399**	.595**	.432**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.214*	.399**	1	.566**	.498**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.032	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.314**	.595**	.566**	1	.617**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.282**	.432**	.498**	.617**	1	.760**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.601**	.772**	.742**	.832**	.760**	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).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Fasilitas Syariah

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.640**	.196	.004	.346**	.592**
	Sig. (2-tailed)		.000	.051	.972	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.640**	1	.317**	.047	.438**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.639	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.196	.317**	1	.213*	.414**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.051	.001		.034	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.004	.047	.213*	1	.151	.488**
	Sig. (2-tailed)	.972	.639	.034		.133	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.346**	.438**	.414**	.151	1	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.133		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.592**	.725**	.701**	.488**	.719**	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).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Kualitas Layanan Berwujud Syariah

		Correlations			
		X1.1.a	X1.1.b	X1.1.c	X1
X1.1.a	Pearson Correlation	1	.228*	.196	.763**
	Sig. (2-tailed)		.023	.051	.000
	N	100	100	100	100
X1.1.b	Pearson Correlation	.228*	1	.368**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.023		.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.1.c	Pearson Correlation	.196	.368**	1	.631**
	Sig. (2-tailed)	.051	.000		.000
	N	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.763**	.722**	.631**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Variabel Kualitas Layanan Empati Syariah

		Correlations			
		X1.2.a	X1.2.b	X1.2.c	X1
X1.2.a	Pearson Correlation	1	.245*	.316**	.697**
	Sig. (2-tailed)		.014	.001	.000
	N	100	100	100	100
X1.2.b	Pearson Correlation	.245*	1	.459**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.014		.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.2.c	Pearson Correlation	.316**	.459**	1	.800**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.697**	.748**	.800**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Variabel Kualitas Layanan Daya Tanggap Syariah

		Correlations			
		X1.3.a	X1.3.b	X1.3.c	X1
X1.3.a	Pearson Correlation	1	.409**	.234*	.728**
	Sig. (2-tailed)		.000	.019	.000
	N	100	100	100	100
X1.3.b	Pearson Correlation	.409**	1	.403**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.3.c	Pearson Correlation	.234*	.403**	1	.700**
	Sig. (2-tailed)	.019	.000		.000
	N	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.728**	.826**	.700**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Layanan Keandalan Syariah

		Correlations			
		X1.4.a	X1.4.b	X1.4.c	X1
X1.4.a	Pearson Correlation	1	.693**	.295**	.848**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.000
	N	100	100	100	100
X1.4.b	Pearson Correlation	.693**	1	.227*	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000		.023	.000
	N	100	100	100	100
X1.4.c	Pearson Correlation	.295**	.227*	1	.667**
	Sig. (2-tailed)	.003	.023		.000
	N	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.848**	.815**	.667**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Kualitas Layanan Berwujud Konvensional

		Correlations			
		X1.1.d	X1.1.e	X1.1.f	X1
X1.1.d	Pearson Correlation	1	.339**	.140	.771**
	Sig. (2-tailed)		.001	.163	.000
	N	100	100	100	100
X1.1.e	Pearson Correlation	.339**	1	.300**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.001		.002	.000
	N	100	100	100	100
X1.1.f	Pearson Correlation	.140	.300**	1	.610**
	Sig. (2-tailed)	.163	.002		.000
	N	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.771**	.738**	.610**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Variabel Kualitas Layanan Empati konvensional

		Correlations			
		X1.2.d	X1.2.e	X1.2.f	X1
X1.2.d	Pearson Correlation	1	.287**	.349**	.733**
	Sig. (2-tailed)		.004	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.2.e	Pearson Correlation	.287**	1	.434**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.004		.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.2.f	Pearson Correlation	.349**	.434**	1	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.733**	.764**	.769**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Variabel Kualitas Layanan Daya Tanggap Konvensional

		Correlations			
		X1.3.d	X1.3.e	X1.3.f	X1
X1.3.d	Pearson Correlation	1	.379**	.563**	.802**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.3.e	Pearson Correlation	.379**	1	.250*	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000		.012	.000
	N	100	100	100	100
X1.3.f	Pearson Correlation	.563**	.250*	1	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012		.000
	N	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.802**	.746**	.767**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Kualitas Layanan Keandalan Konvensional

		Correlations			
		X1.4.d	X1.4.e	X1.4.f	X1
X1.4.d	Pearson Correlation	1	.730**	.278**	.873**
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.000
	N	100	100	100	100
X1.4.e	Pearson Correlation	.730**	1	.324**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100
X1.4.f	Pearson Correlation	.278**	.324**	1	.624**
	Sig. (2-tailed)	.005	.001		.000
	N	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.873**	.878**	.624**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Uji Reabilitas Bank Syariah

Reliability Statistics Bank

Syariah

Cronbach's Alpha	N of Items
.740	23

Uji Reabilitas Konvensional

Reliability Statistics Bank

Konvensional

Cronbach's Alpha	N of Items
.734	23

HASILUJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test (Bank Konvensional)

		Layanan	Fasilitas	Kepuasan
N		100	100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	48.88	22.24	15.74
	Std. Deviation	4.695	2.323	4.460
Most Extreme Differences	Absolute	.130	.156	.150
	Positive	.114	.143	.122
	Negative	-.130	-.156	-.150
Kolmogorov-Smirnov Z		1.298	1.557	1.503
Asymp. Sig. (2-tailed)		.069	.016	.022

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test (Bank Syariah)

		Layanan	Fasilitas	Kepuasan
N		100	100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	49.72	18.54	18.73
	Std. Deviation	4.866	3.329	4.304

	Absolute	.126	.170	.216
Most Extreme Differences	Positive	.126	.070	.091
	Negative	-.112	-.170	-.216
Kolmogorov-Smirnov Z		1.263	1.695	2.160
Asymp. Sig. (2-tailed)		.082	.006	.000

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

HASIL UJI T-TEST INDEPENDENT SAMPEL

Variabel Kualitas Layanan

Group Statistics

	Bank	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Service_Quality	Konvensional	100	48.88	4.695	.470
	Syariah	100	49.72	4.866	.487

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Service_Quality	Equal variances assumed	.131	.718	-1.242	198	.216	-.840	.676	-2.173	.493
	Equal variances not assumed			-1.242	197.748	.216	-.840	.676	-2.173	.493

Variabel Fasilitas

Group Statistics

	Bank	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Facility	Konvensional	100	22.24	2.323	.232
	Syariah	100	18.54	3.329	.333

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Customer_Satisfaction	Equal variances assumed	1.549	.215	-4.824	198	.000	-2.990	.620	-4.212	-1.768
	Equal variances not assumed			-4.824	197.749	.000	-2.990	.620	-4.212	-1.768

Variabel Kepuasan Nasabah

Group Statistics

	Bank	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Customer_Satisfaction	Konvensional	100	15.74	4.460	.446
	Syariah	100	18.73	4.304	.430

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Customer_Satisfaction	Equal variances assumed	1.549	.215	-4.824	198	.000	-2.990	.620	-4.212	-1.768
	Equal variances not assumed			-4.824	197.749	.000	-2.990	.620	-4.212	-1.768

Lampiran 2

DAFTAR RIWAYAT HIDUP CURRICULUM VITAE



Personal Information:

Name : Afifah
Address : Dusun Gunung Pekol RT 003 RW 002 Banuaju-
Timur, Batang-Batang, Sumenep.
Contact No. : 087838290832
Email : afifahmuslim4@gmail.com
Date of Birth : December, 07th 1995
Nationality : Indonesia
Gender : Female
NIM : 14820165
Faculty : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Department : Perbankan Syariah
Marital Status : Single

Education Detail:

1999-2001 TK Nasy'atul Mutaallimin
2001 – 2007 MI Nasy'atul Mutaallimin
2007 – 2010 MTS Nasy'atul Mutaallimin
2010 – 2013 MA 1 Annuqayah Putri
2014 - UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	46
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	58
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	55
4	5	4	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	49
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	56
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	53
4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	49
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	45
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	51
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	51
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	50
4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	55
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	52

4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	51
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49
2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	51
4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	54
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	47
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	48
4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	56
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	50
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	48
4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	49
4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	51
2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	42
2	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	5	48
5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	55
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	56
4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	4	40
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	56
2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	42

4	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	52
2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	48
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	52
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	54
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	58
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	53
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	46
2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	47
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	5	2	47

5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	53
4	4	2	5	2	5	4	4	4	4	4	2	44
4	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	2	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	50
2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	50
4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	53
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	50
4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	4	40
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	56

Skor Variabel Fasilitas Bank Syariah

4	4	2	2	5	17
4	4	2	2	4	16
4	5	2	4	2	17
5	4	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25
5	4	1	4	4	18
4	2	4	2	2	14
4	2	2	4	4	16
5	5	4	4	4	22

4	4	4	4	4	20
4	2	2	5	4	17
5	5	5	4	4	23
5	5	2	1	5	18
4	4	4	2	5	19
5	4	2	4	4	19
5	5	4	4	5	23
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	4	22
4	4	5	5	5	23
5	4	4	4	4	21
4	4	2	2	2	14
5	4	5	2	4	20
5	5	4	4	4	22
4	4	2	4	2	16
5	5	5	2	5	22
5	5	2	2	4	18
4	4	2	4	4	18
5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
 SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

4	4	2	4	4	18
4	2	2	4	4	16
4	2	2	4	2	14
5	5	2	2	2	16
4	2	4	4	4	18
4	4	4	4	4	20
4	4	2	4	4	18
4	2	2	2	4	14
4	5	4	4	4	21
4	4	4	5	4	21
4	4	4	4	4	20
4	2	2	4	4	16
4	2	2	4	4	16
2	2	2	2	2	10
5	5	2	4	2	18
5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	5	2	4	4	19
4	2	2	4	4	16
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	5	22
4	4	2	4	4	18

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
 SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

2	2	2	2	4	12
4	2	2	2	4	14
4	4	4	4	4	20
4	2	4	2	2	14
2	2	2	2	2	10
5	5	2	2	4	18
5	4	2	4	5	20
5	5	2	5	4	21
4	2	2	2	2	12
4	5	5	4	5	23
4	4	2	4	2	16
4	4	2	2	2	14
5	5	5	4	5	24
4	4	4	4	4	20
4	2	2	2	2	12
4	4	2	4	4	18
4	4	5	5	4	22
5	5	2	2	4	18
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	2	18
4	4	4	4	2	18
5	5	4	2	5	21
5	5	4	1	5	20
5	5	5	1	4	20
5	5	4	2	5	21

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
 SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

5	5	4	1	4	19
5	4	1	2	2	14
4	2	2	1	1	10
5	5	4	4	5	23
5	5	4	2	4	20
4	5	2	2	4	17
4	2	4	2	4	16
4	5	1	1	5	16
5	5	2	2	4	18
5	5	4	4	5	23
2	2	5	2	4	15
5	5	4	2	4	20
5	5	4	2	5	21
5	5	4	2	5	21
5	5	4	2	4	20
5	5	4	2	5	21
4	2	2	2	2	12
4	5	5	4	5	23

Skor Variabel Fasilitas Bank Konvensional

4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24
5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25

4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	4	24
5	4	4	5	5	23
4	5	5	5	4	23
4	4	4	4	4	20
4	5	5	4	4	22
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	5	21
4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	4	21
5	5	5	4	4	23
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	5	24
4	5	5	5	4	23
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
 SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	4	21
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	21
4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	4	22
4	4	5	4	4	21
5	5	4	5	5	24
4	4	5	5	5	23
4	4	4	4	4	20
4	2	4	4	4	18
4	2	4	2	4	16
4	4	4	4	4	20
2	5	5	5	5	22
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	5	5	4	5	23
4	5	2	5	4	20

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
 SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

5	4	4	4	4	21
4	4	5	4	5	22
2	4	5	5	5	21
4	4	5	5	5	23
4	5	4	4	4	21
4	4	5	5	4	22
5	5	5	5	4	24
5	4	5	4	4	22
4	4	5	4	2	19
5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	5	23
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	4	22
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	4	22
5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	4	23
5	4	1	2	2	14
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	4	21
4	4	2	4	5	19
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	5	23
5	5	5	5	4	24
5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	4	24
5	5	5	4	5	24
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25

Skor Variabel Kepuasan Nasabah Bank Syariah

4	4	2	4	4	18
---	---	---	---	---	----

5	4	4	2	4	19
2	2	2	2	4	12
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	5	24
4	2	4	4	4	18
2	2	2	2	1	9
5	5	5	2	2	19
5	4	4	4	5	22
5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	5	23
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	4	22
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	5	23
4	4	4	4	4	20
4	4	4	2	2	16
5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	4	22
4	5	4	2	5	20

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

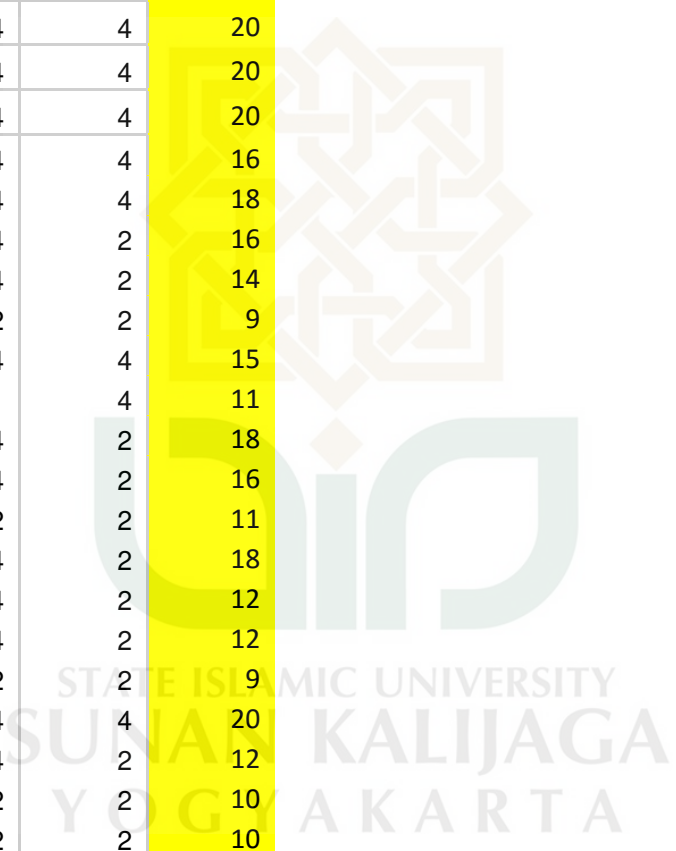
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	4	24
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	5	5	4	4	22
2	4	4	2	4	16
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	2	4	4	18
4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	4	21
4	4	4	4	4	20
4	4	2	2	4	16
4	2	2	2	4	14
4	4	4	2	5	19
4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	5	25



4	4	5	4	5	22
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	4	18
4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	4	24
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	2	18
2	4	4	2	2	14
4	4	4	4	5	21
4	4	4	2	2	16
4	4	2	2	2	14
5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	5	24
2	2	4	2	2	12
4	5	5	4	4	22
4	4	4	4	4	20
4	4	2	2	2	14
5	5	5	4	5	24
4	4	4	4	4	20
4	4	4	2	4	18
4	4	4	4	4	20

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
 SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

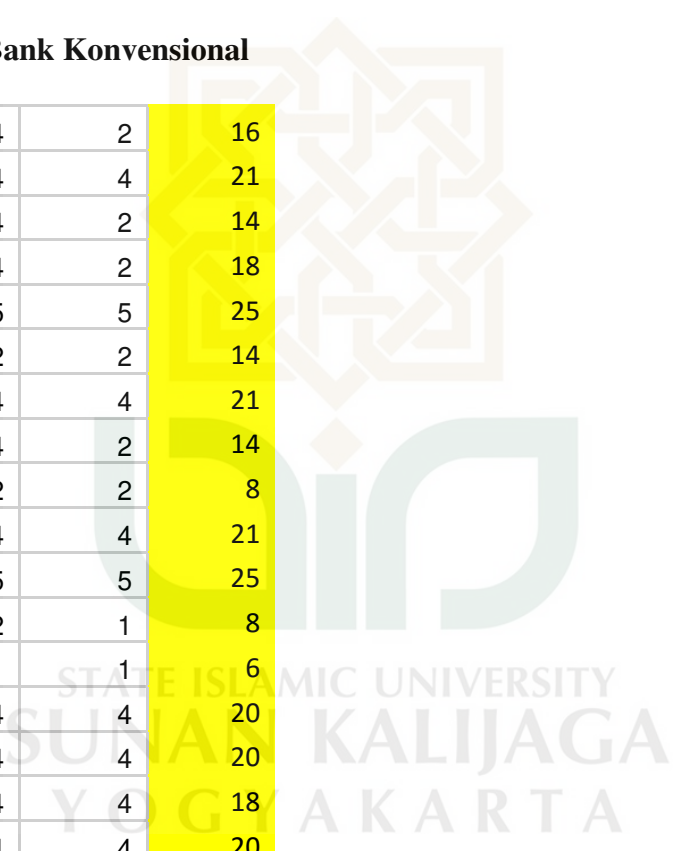
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
2	2	4	4	4	16
4	2	4	4	4	18
4	2	4	4	2	16
2	2	4	4	2	14
2	1	2	2	2	9
1	4	2	4	4	15
2	2	2	1	4	11
4	4	4	4	2	18
4	2	4	4	2	16
4	2	1	2	2	11
4	4	4	4	2	18
2	2	2	4	2	12
2	2	2	4	2	12
2	1	2	2	2	9
4	4	4	4	4	20
2	2	2	4	2	12
2	2	2	2	2	10
2	2	2	2	2	10
2	2	2	4	2	12
2	2	2	2	2	10
2	2	4	2	2	12



4	5	5	4	4	22
---	---	---	---	---	----

Skor Variabel Kepuasan Nasabah Bank Konvensional

4	4	2	4	2	16
5	4	4	4	4	21
4	2	2	4	2	14
4	4	4	4	2	18
5	5	5	5	5	25
4	4	2	2	2	14
4	5	4	4	4	21
2	2	4	4	2	14
2	1	1	2	2	8
4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25
2	2	1	2	1	8
2	1	1	1	1	6
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	2	4	4	18
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	2	18
4	4	4	4	4	20



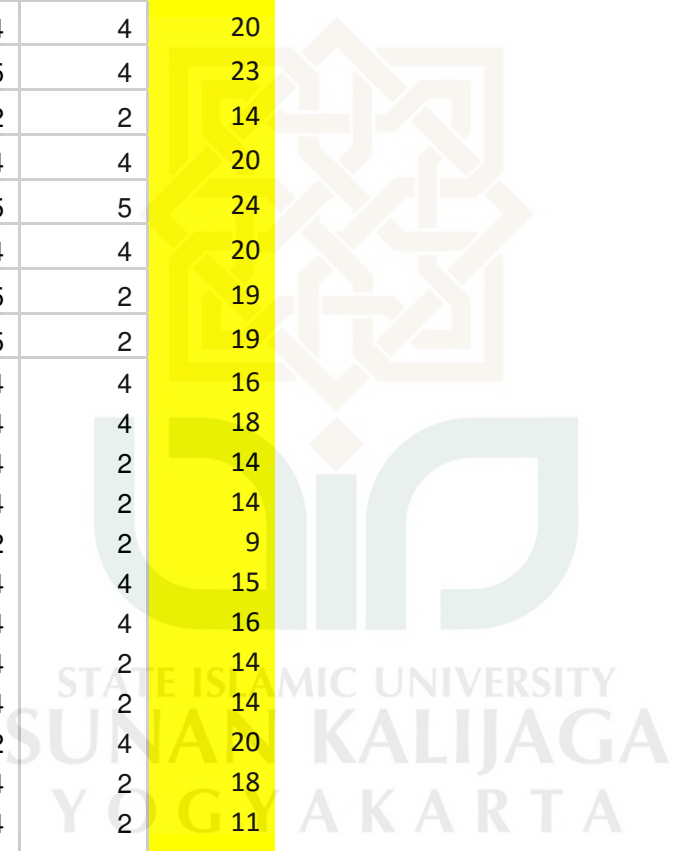
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	2	2	4	2	14
4	2	2	2	2	12
4	4	2	4	2	16
5	4	4	4	4	21
2	2	2	2	2	10
4	4	4	4	4	20
4	4	2	4	2	16
4	2	2	2	1	11
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	1	17
2	4	4	2	4	16
4	2	2	2	2	12
4	4	4	4	4	20
4	2	2	2	1	11
2	4	4	4	2	16
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
2	2	2	4	2	12
4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	5	23
4	4	4	4	4	20

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

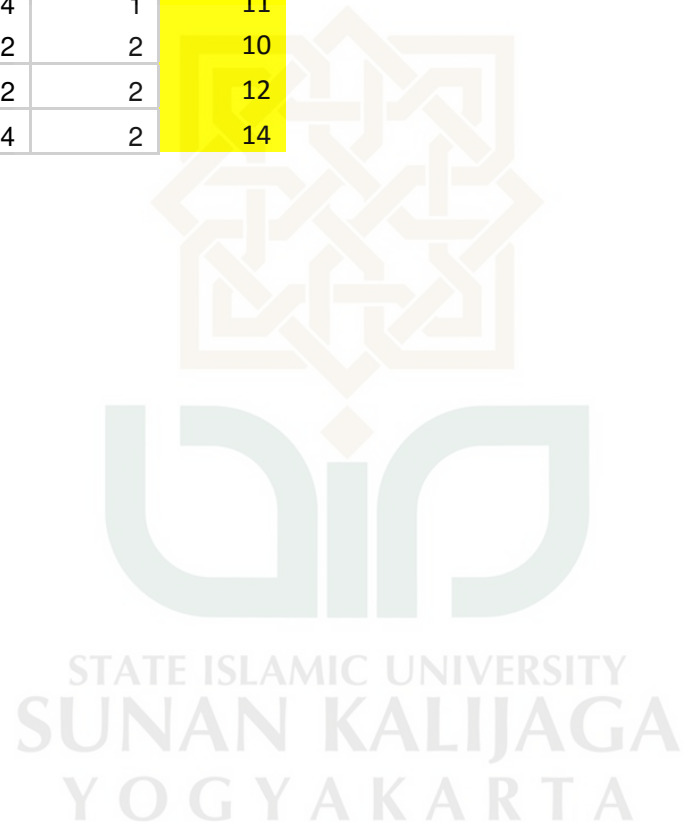
4	4	2	2	2	14
2	2	4	2	2	12
2	2	2	2	2	10
4	2	2	4	1	13
5	5	5	5	5	25
4	2	4	4	4	18
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	1	17
2	2	4	2	2	12
2	2	2	2	2	10
2	4	2	2	2	12
2	2	2	2	2	10
4	4	4	4	4	20
4	2	4	2	2	14
2	2	2	4	2	12
4	4	4	5	1	18
4	2	2	2	2	12
2	2	2	2	2	10
2	2	2	2	2	10
4	1	1	2	1	9
5	2	2	4	2	15
2	2	4	2	2	12
2	4	2	4	2	14
4	2	2	4	2	14

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

4	4	4	2	2	16
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	4	23
4	4	2	2	2	14
4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	2	19
4	4	4	5	2	19
2	2	4	4	4	16
4	2	4	4	4	18
2	2	4	4	2	14
2	2	4	4	2	14
2	1	2	2	2	9
1	4	2	4	4	15
2	2	4	4	4	16
2	2	4	4	2	14
2	2	4	4	2	14
4	5	5	2	4	20
4	4	4	4	2	18
1	2	2	4	2	11
2	2	2	4	2	12
2	1	2	2	2	9
2	2	2	2	2	10
2	2	2	4	1	11



2	2	2	2	2	10
2	2	4	4	2	14
2	2	2	4	1	11
2	2	2	2	2	10
2	2	4	2	2	12
2	4	2	4	2	14



Lampiran 4

KUISIONER

ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KUALITAS LAYANAN, FASILITAS, SERTA KEPUASAN NASABAH PERBANKAN SYARIAH DAN KONVENSIONAL

A. Informasi Umum Responden

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah:

- (1) Menjadi nasabah di bank syariah dan bank konvensional,
- (2) Pernah menjadi nasabah bank syariah dan kemudian pindah ke bank konvensional,
- (3) Pernah menjadi nasabah bank konvensional dan kemudian pindah ke bank syariah.

1. Nama:.....

2. Jenis Kelamin

- a. Laki-Laki b. Perempuan

3. Usia

- a. 20-30 th. c. 41-50 th.
b. 31-40 th. d. > 50 th.

4. Alamat/Domisili

- a. Kota Yogyakarta d. Kab. Kulonprogo
b. Kab. Sleman e. Kab. Gunungkidul
c. Kab. Bantul

5. Pendidikan Formal Terakhir

- a. SD/Sederajat d. Diploma/Sarjana (S1)
b. SMP/Sederajat e. Magister (S2)
c. SMA/Sederajat f. Doktoral (S3)

6. Pekerjaan Saat Ini

- a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Wirausaha
 - c. Pegawai Negeri
 - d. Swasta
 - e. Pensiunan
 - f. Lain-Lain (Sebutkan:.....)
7. Anda termasuk kriteria responden yang:
- a. Menjadi nasabah di bank syariah dan bank konvensional
 - b. Pernah menjadi nasabah bank syariah dan kemudian pindah ke bank konvensional
 - c. Pernah menjadi nasabah bank konvensional dan kemudian pindah ke bank syariah
8. Jika anda termasuk kriteria responden yang pertama, di bank syariah dan konvensional mana Anda saat ini menjadi nasabah

Bank Syariah	Bank Konvensional
<input type="checkbox"/> BNI Syariah	<input type="checkbox"/> BNI
<input type="checkbox"/> BRI Syariah	<input type="checkbox"/> BRI
<input type="checkbox"/> Mandiri Syariah	<input type="checkbox"/> Mandiri
<input type="checkbox"/> BPR Syariah	<input type="checkbox"/> BPR
<input type="checkbox"/> BPD Syariah	<input type="checkbox"/> BPD
<input type="checkbox"/> Muamalat	<input type="checkbox"/> BCA
<input type="checkbox"/> Lainnya Sebutkan:	<input type="checkbox"/> Lainnya Sebutkan:

9. Jika anda termasuk kriteria responden yang kedua dan ketiga, di bank syariah/konvensional mana Anda pernah menjadi nasabah

Bank Syariah	Bank Konvensional
<input type="checkbox"/> BNI Syariah	<input type="checkbox"/> BNI
<input type="checkbox"/> BRI Syariah	<input type="checkbox"/> BRI
<input type="checkbox"/> Mandiri Syariah	<input type="checkbox"/> Mandiri

	keputusan menjadi nasabah di bank syariah / konvensional merupakan keputusan yang baik sehingga Anda tidak pernah berniat untuk pindah ke bank lain.								
4	Anda merasa puas sehingga Anda selalu menggunakan jasa / produk-produk yang ditawarkan oleh bank.								
5	Anda merasa puas dengan sistem bunga/bagi hasil yang diberikan oleh bank.								