ENGARUH KUALITAS PELAYANAN KUALITAS PRODUK DAN PENGETAHUAN KARYAWAN TENTANG PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Kota Kendal)

SKRIPSI

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

OLEH:

MUNA NUZULIA RAHMA
NIM. 14820025

DOSEN PEMBIMBING:

DIAN NURIYAH SOLISSA, S.H.I., M.Si.
NIP. 19840216 200912 2 004

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2018

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan pengetahuan karyawan terhadap kepuasan nasabah. Teknik analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode regresi linier berganda. Pengumpulan data dalam penelitian ini memadukan antara penyebaran kuesioner dan wawancara. Teknik pengambilan sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode purposive sampling. Hasil yang ada menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pengetahuan karyawan tentang perbankan syariah memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangan variabel kualitas produk tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa perlu dilakukan peningkatan kualitas produk di Bank Syariah Mandiri Cabang Kendal dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk, pengetahuan karyawan tentang perbankan syariah dan kepuasan nasabah.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

The purpose of this study is to see the effect of service quality, product quality and employee knowledge to customer satisfaction. The analysis technique used in this research is multiple linear regression method. The data collection in this study combine the dispersion of questionnaires and interviews. The sampling technique used in this research is purposive sampling method. The results show that service quality and employee knowledge about islamic banking have an effect on customer satisfaction, while the variable of product quality has no effect on customer satisfaction. This indicates that it is necessary to improve product quality in Bank Syariah Mandiri Branch Kendal in increasing customer satisfaction.

***Keywords**: service quality, product quality, employee knowledge about islamic banking and customer satisfaction.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabaraakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muna Nuzulia Rahma

NIM : 14820025

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk dan Pengetahuan Karyawan Tentang Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus pada bank syariah mandiri (BSM) Cabang Kota Kendal)"**adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari 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 penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabaraakatuh

Yogyakarta, 3 Sya'ban1439 H
19 April 2018 M

Penyusun,

Muna Nuzulia Rahma
NIM. 14820025

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

iv

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

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi SaudariMuna Nuzulia Rahma

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Muna Nuzulia Rahma
NIM : 14820025
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk dan Pengetahuan Karyawan Tentang Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus pada bank syariah mandiri (BSM) Cabang Kota Kendal)**

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

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat digunakan sebagai syarat syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 3 Sya'ban 1439 H
19 April 2018 M

Pembimbing,

Dian Nuriyah Solissa, S.H.I., M.Si.
NIP: 19840216 200912 2 004

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B- 1809.6/Un.02/DEB/PP.00.9/05/2018

Tugas Akhir dengan judul: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KUALITAS PRODUK DAN PENGETAHUAN KARYAWAN TENTANG PERBANKAN SYARIAH (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Kota Kendal)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama	: Muna Nuzulia Rahma
Nomor Induk Mahasiswa	: 14820025
Telah diujikan pada	: Selasa, 15 Mei 2018
Nilai ujian Tugas Akhir	: A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Dian Nuriyah Solissa, S.H.I., M.Si.
NIP. 19840216 200912 2 004

Penguji I

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

Penguji II

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

Yogyakarta, 15 Mei 2018
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
DEKAN

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

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

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	: Muna Nuzulia Rahma
NIM	: 14820025
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 Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

"Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk dan Pengetahuan Karyawan Tentang Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Kota Kendal)"

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di: Yogyakarta

Pada Tanggal: 19April 2018

Yang Menyatakan,

nuzulia

(Muna Nuzulia Rahma)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

❖ Cintai impianmu, Cintai kerja kerasmu, Cintai hidupmu dengan berani, jangan menyerah dan jangan putus asa

❖ "Merantaulah, kau akan mendapat pengganti kerabat dan teman. Berlelah-lelahlah, manisnya hidup terasa setelah lelah berjuang. (Imam Syafii)"

❖ *Slow But Sure*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT dan atas dukungan serta doa dari orang-orang tercinta akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Ibunda tercinta **Hj.TAWIAH** dan Ayahanda tercinta **H.M. FAISOL, S.K.M**

Tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cintaku untuk kalian.

Adik-adik kesayanganku **M. FAIDLUR RAHMAN** dan **YUMNA SALSABILA ROSYADA**

Tiada yang paling mengharukan saat kumpul bersama kalian, walaupun sering bertengkar tapi hal itu selalu menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan. Terimakasih atas doa dan semangat kalian.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEDOMAN TRANSLITERASI

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

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama	
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan	
ب	Bā’	B	be	
ت	Tā’	T	te	
ث	Ṡā’	ṡ	es (dengan titik di atas)	
ج	Jim	J	je	
ح	Ḥā’	ḥ	ha (dengan titik di bawah)	
خ	Khā’	Kh	kadan ha	
د	Dāl	D	de	
ذ	Zāl	Ż	zet (dengan titik di atas)	
ر	Rā’	R	Er	
ز	Zai	Z	zet	
س	Sin	S	Es	
ش	Syin	Sy	Es dan ye	
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)	
ض	Ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)	
ط	Ṭā	ṭ	te (dengan titik di bawah)	
ظ	Ẓā’	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	

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ل	Lām	L	El	
م	Mīm	M	Em	
ن	Nūn	N	En	
و	Wāwu	W	W	
ه	Hā	H	Ha	
ء	Hamzah	ʼ	Apostrof	
ي	Yā’	Y	Ye	

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعدّدة	Ditulis	*Muta’addidah*
عدّة	Ditulis	*‘iddah*

C. *Tā’ marbūṭāh*

Semua *Tā’ marbūṭāh* ditulis dengan h, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikutip 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	*Hikmah*
علّة	Ditulis	*‘illah*
كرامة الأولياء	Ditulis	*Karāmah al-auliyā’*

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

------َ------	Fatḥah	Ditulis	*A*
------ِ------	Kasrah	Ditulis	*i*
------ُ------	Ḍammah	Ditulis	*u*

فعّل	Fatḥah	Ditulis	*fa’ala*
ذُكر	Kasrah	Ditulis	*ẓukira*
يَذهب	Ḍammah	Ditulis	*yaẓ*habu

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

E. Vokal Panjang

1. Fatḥah + alif	Ditulis	*ā*
جاهليّة	Ditulis	*jāhiliyyah*
2. Fatḥah + yā' mati	Ditulis	*ā*
تَنسى	Ditulis	*tansā*
3. Kasrah + yā' mati	Ditulis	*ī*
كريم	Ditulis	*karīm*
4. Ḍammah + wāwumati	Ditulis	*ū*
فروض	Ditulis	*furūd*

F. Vokal Rangkap

1. Fatḥah + yā' mati	Ditulis	*ai*
بينكم	Ditulis	*bainakum*
2. Ḍammah + wāwumati	Ditulis	*au*
قول	Ditulis	*qaul*

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

أأنتم	Ditulis	*a'antum*
أعدّ ت	Ditulis	*u'iddat*
لئن شكرتم	Ditulis	*la'in syakartum*

H. Kata Sandang Alif + Lam

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

القرأن القياس	Ditulis	*Al-Qur'an*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

	Ditulis	*Al-Qiyas*

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

السّماء	Ditulis	*As-Sama'*
الشّمس	Ditulis	*Asy-Syams*

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض	Dibaca	*Zawi al-furud*
أهل السّنّة	Dibaca	*Ahl as-sunnah*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيْمِ

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin,segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapatmenyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat sertasalam selalu penulis haturkan kepada baginda alam Rasulullah SAW yang senantiasa penulis tunggu syafaatnya di yaumil qiyamah nanti. Setelah melalui berbagai macam proses akhirnya skripsi atau tugas akhir ini dapat diselesaikan. Tiada gading yang tak retak andaipun retak jadikanlah sebagai ukiran, begitupun dengan skripsi atau tugas akhir ini meskipun masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan.

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Joko Setyono, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan BisnisIslam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

4. Bapak Dr. Ibnu Qizam, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Ibu Dian Nuriyah Solissa, S.H.I., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing, mengarahkan, memberikan kritik dan saran serta memberikan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan untuk Penulis selama menempuh pendidikan.
7. Seluruh pegawai dan staf tata usaha Program Studi dan Fakultas di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan KalijagaYogyakarta.
8. Rasa hormat yang mendalam teruntuk yang tercinta Ibunda (Tawiah) dan Ayahanda (M. Faisol) serta adik-adik kesayangan M. Faidlur Rahman dan Yumna Salsabila Rosyada yang telah memberi dorongan dan motivasi yang tiada henti bagi penulis sehingga penulis memiliki semangat serta tekad yang kuat dalam menggapai mimpi dan cita-cita.
9. Sahabatku ter-*thebest* Nailul Karimah, Usailatu Wardatinnisa dan Siti Syarah yang selalu mendengarkan keluh kesah.
10. Jogja Squad Alfi Faizah Surya, Aprilya Rahayu, Intan Adhara Damayanti dan Hastin Rosiyanti. Terimakasih atas persahabatan kita.
11. Teman-teman Ulfa, Alvi, Chusna, Dinda, Hamas, Zaya dan semua teman-teman asrama AHC 2 yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu. Terimakasih telah menjadi teman satu atap selama 4 Tahun.

12. Sahabat-sahabat kelompok 129 KKN Integrasi Interkoneksi Angkatan 93 Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Mas Aziz, Mas Alvan, Mas Sidik, Mas Yudi, Mas Yunan, Affan, Adi, Lusi dan Afria.
13. Bapak Sudar dan Ibu Rini yang telah menjadi orang tua yang baik selama saya KKN di Pringwulung, Krambilsawit, Saptosari, Gunung Kidul.
14. Teman-teman Prodi Perbankan Syariah 2014 terkhusus kelas Perbankan Syariah A atas kebersamaan yang diberikan.
15. Almamater tercinta yang tidak akan pernah penulis lupakan dan selalu terkenang di dalam hati, yang menjadikan penulis dari yang biasa menjadi luar biasa.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka semua dengan karuniaNya serta semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. *Amin Yaa Rabbal Alamiin.*

Yogyakarta, 19 April 2018

Muna Nuzulia Rahma
NIM. 14820025

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
ABSTRAK ..... **ii**
ABSTRACT ..... **iii**
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iv**
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **v**
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **vi**
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... **vii**
HALAMAN MOTTO ..... **vii**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **ix**
PEDOMAN TRANSLITERASI ..... **x**
KATA PENGANTAR ..... **xiii**
DAFTAR ISI ..... **xiv**
DAFTAR TABEL ..... **xv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 8
C. Tujuan 9
D. Manfaat 9
E. Sistematika Pembahasan 10

BAB II LANDASAN TEORI **12**
A. Telaah Pustaka 12
B. Kerangka Teori 15
1. Perilaku Konsumen. 15
2. Manajemen Pemasaran 18
3. Syariah Marketing 19
4. Kualitas Layanan 24
5. Kualitas Produk 29
6. Kinerja Karyawan 31
7. Pengetahuan 34
8. Kepuasan Nasabah 37
C. Pengembangan Hipotesis 39
a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. 40
b. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah..... 41
c. Pengaruh Pengetahuan Karyawan Tentang Perbankan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah..... 42
D. Kerangka Pemikiran 42

BAB III METODOLOGI PENELITIAN **45**
A. Jenis dan Sifat Penelitian 45
B. Populasi dan Sampel Penelitian 45
C. Instrumen Penelitian 47
D. Variabel Penelitian 48

E. Teknik Analisis Data 50
1. Analisis Deskriptif 50
2. Uji Validitas 50
3. Uji Reliabilitas 51
4. Uji Asumsi Klasik 52
a. Uji Multikolinearitas 52
b. Uji Heteroskedastisitas 53
c. Uji Normalitas 53
5. Analisis Regresi Linier Berganda 54
6. Uji Hipotesis 55
a. Koefisien Determinasi 55
b. Uji F 55
c. Uji T 56
F. Indikator Kuesioner 56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 61
A. Karakteristik Responden 61
B. Analisis Deskriptif 64
C. Uji Validitas dan Reliabilitas 66
D. Uji Asumsi Klasik 69
E. Analisis Regresi Linier Berganda 72
F. Uji Hipotesis 74
G. Pembahasan 77

BAB V PENUTUP 82
A. Kesimpulan 82
B. Saran 82

DAFTAR PUSTAKA 84
LAMPIRAN xxi

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1: Skala Likert 48
Tabel 3.2 Indikator Kuesioner 55
Tabel 4.1: Jenis Kelamin 60
Tabel 4.2: Usia 61
Tabel 4.3: Pendidikan Terakhir 61
Tabel 4.4: Pekerjaan 62
Tabel 4.5: Penghasilan 63
Tabel 4.6: Analisis Deskriptif 63
Tabel 4.7: Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan 65
Tabel 4.8: Uji Validitas Variabel Kualitas Produk 66
Tabel 4.9: Uji Validitas Variabel Pengetahuan Karyawan 66
Tabel 4.10: Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah 66
Tabel 4.11: Uji Reliabilitas 67
Tabel 4.12: Uji Multikolinieritas Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Pengetahuan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah 68
Tabel 4.13: Uji Normalitas Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Pengetahuan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah 69
Tabel 4.14: Analisis Regresi Linier Berganda Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Pengetahuan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah 70
Tabel 4.15: Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Pengetahuan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah 73
Tabel 4.16: Uji F 75
Tabel 4.17: Uji T 74

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran 43
Gambar 4.1: *Chart* Uji Heteroskedastisitas 71
Gambar 4.2: Grafik P Plot Normalitas 72

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap perusahaan tentunya ingin mencapai suatu keberhasilan. Untuk mencapai hal tersebut, perusahaan memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin kompetitif dan ketat. Kenyataan seperti ini tidak dapat dipungkiri lagi, sehingga setiap perusahaan dituntut untuk menggunakan berbagai cara dalam menarik minat masyarakat. Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Untuk mengantisipasinya, perusahaan dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar dapat diterima di pasar. Salah satu hal yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan. Menurut Philip Kotler (2003), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Perbankan merupakan salah satu jenis usaha di sektor jasa. Dewasa ini, perbankan di Indonesia mengalami persaingan yang semakin tajam. Kondisi ini membuat pihak perbankan dituntut untuk berpikir keras agar dapat menghadapi persaingan tersebut dengan selalu memberikan strategi baru, termasuk dalam hal

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

pemberian pelayanan untuk para nasabah. Pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan hal mutlak yang perlu dilakukan oleh perusahaan apabila ingin mencapai keberhasilan. Keberhasilan dari pemberian kualitas pelayanan itu ditunjukkan para nasabah dengan adanya rasa puas dari para nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan para nasabah, itu berarti semakin baik pengelolaan pelayanan yang diberikan perbankan kepada nasabah.

Kenyataannya, antara harapan nasabah dengan kenyataan pelayanan yang diberikan kepada nasabah sering kali terjadi sebaliknya. Tidak sedikit nasabah yang mengungkapkan kritikan dan keluhan karena pelayanan yang diberikan kurang atau bahkan tidak memuaskan. Kritikan dan keluhan tersebut yang dapat menimbulkan persepsi negatif nasabah. Apabila hal tersebut dibiarkan terus menerus dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. Bukan menjadi hal yang tidak mungkin apabila nasabah beralih ke perusahaan lain karena mereka merasa perusahaan lain lebih memberikan pelayanan yang dapat memuaskan mereka. Hal ini yang harus menjadi fokus perhatian setiap perbankan. Karena sampai saat ini, aspek pelayanan pada dunia perbankan merupakan hal yang harus dikelola dengan baik.

Perbankan syariah dalam hal bidang penyedia jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan perbankan konvensional. Perbedaan yang mendasar antara bank syariah dengan bank konvensional adalah terletak pada praktik menjalankan operasi bisnisnya. Dimana operasional perbankan syariah menggunakan prinsip syariah dan prinsip nilai yang menjadi daya tarik yang tinggi bagi nasabah untuk memanfaatkan jasa bank syariah. Sedangkan entitas bisnis yang berorientasi pada profit, bank syariah dituntut untuk tidak hanya mencari keuntungan *(profit oriented)*

tanpa mempertimbangkan fungsi dan tujuannya sebagai sebuah entitas bisnis syariah yang berlandaskan pada konsep Al-Quran dan Al-Sunnah *(maqasid syariah).*Pada dunia perbankan, teknologi yang semakin maju membuat keunggulan suatu produk sulit untuk dipertahankan, karena pada dasarnya produk lebih mudah untuk ditiru. Untuk itulah pelayanan yang baik dan berkualitas sangat diperlukan. Hal tersebut dapat memberikan nilai lebih bagi perusahaan di mata para pesaing.

Cepatnya informasi yang masuk akibat majunya teknologi sektor informasi seperti televisi, radio, koran atau majalah telah menjadikan masyarakat semakin cerdas dan masyarakat semakin sulit untuk dibohongi. Dampak lain bagi produsen untuk memanfaatkan kemajuan teknologi ini. Oleh karena itu, kemajuan teknologi ini perlu dimanfaatkan sebesar-besarnya untuk merebut hati konsumen agar membeli dan mengkonsumsi produknya hanya melalui pemahaman pemasaran secara utuh dengan menjalankan strategi pemasaran yang tepat.

Bank sebagai lembaga keuangan yang menghasilkan jasa keuangan juga membutuhkan strategi pemasaran untuk memasarkan produknya. Dampak dari perubahan teknologi juga berdampak positif terhadap perkembangan dunia perbankan. Produk yang ditawarkan kepada nasabahnya menjadi lebih cepat dan efisien. Perkembangan industri perbankan Indonesia sangat berpengaruh besar terhadap pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Perkembangan ini diharapkan dapat mendorong industri perbankan kearah kemandirian dan bersaing secara sehat, efisien dan profesional. Dalam menghimpun dana masyarakat, bank harus dapat menjaga kredibilitas karena bank adalah lembaga kepercayaan. Kepercayaan

merupakan komoditi inti yang diperjualbelikan bank. Sedangkan uang hanya merupakan instrumen pembayaran dalam transaksi jual beli kepercayaan ini. Untuk itu upaya mempertahankan dan menjaga kepercayaan masyarakat merupakan kegiatan prioritas dan harus menjadi fokus perhatian manajemen bank. (Fadma, 2013)

Bukan hanya menjaga kepercayaan masyarakat saja yang perlu diperhatikan, upaya untuk meningkatkan keunggulan daya saing di industri perbankan juga harus diperhatikan. Setiap bank hendaklah mampu membuat suatu strategi yang dapat meningkatkan produktivitas dan mutu jasa yang diharapkan. Produktivitas dan mutu menjadi faktor yang sangat penting karena dapat menggambarkan kinerja ekonomis dari perusahaan jasa tersebut. Kinerja ekonomis dari perusahaan tersebut meliputi dua hal, yaitu kinerja keuangan dan kinerja operasional. Kinerja keuangan dinilai berdasarkan aliran dana, sedangkan kinerja operasional dinilai berdasarkan proses yang melibatkan konsumen secara langsung dalam bentuk pelayanan.

Berdasarkan hal di atas, dapat dikatakan sebuah usaha perbankan haruslah mampu memberikan sebuah pelayananan yang prima, dimana pelayanan tersebut dapat dijadikan sebagai sebuah keunggulan dibandingkan dengan usaha perbankan lainnya, sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat. Sebuah bank yang mempunyai keunggulan bersaing dapat terlihat pada kondisi banyaknya jumlah nasabah yang memiliki kepuasan terhadap pelayanan maupun produk yang diberikan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Pada industri perbankan, kesetiaan nasabah merupakan salah satu bukti bahwa bank tersebut telah mampu bersaing dalam memberikan pelayanan prima pada setiap nasabah. Jika dilihat dari dua sudut pandang antara kinerja keuangan dalam hal penjualan produk dengan kinerja operasional dalam menjalin hubungan adalah suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dalam penilaianbahwa suatu bank itu lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya. Selain memiliki keunggulan dalam bersaing, perbankan juga harus memiliki kriteria dalam kualitas pelayanan dan produk yang ditawarkan kepada nasabah.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank. Untuk kepuasan nasabah terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan nasabah terhadap kualitas layanan *(expected quality)* dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan *(perceived quality)*. Nasabah selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Kepuasan nasabah menyangkut apa yang diungkapkan oleh nasabah tentang persepsi dan harapannya terhadap layanan perbankan yang diperoleh dari bank. Kepuasan nasabah merupakan fokus penilaian yang merefleksikan 5 (lima) dimensi spesifik dari layanan. Zeithaml dan Bitner (1996:123)berpendapat bahwa kepuasan nasabah lebih ekslusif yang dipengaruhi oleh kualitas layanan, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor manusia.

Faktor lain yang mempengaruhi keputusan nasabah adalah kualitas produk. Payne (1993:24)memberikan definisi kualitas produk adalah suatu bentuk dengan nilai kepuasan yang kompleks. Nasabah membeli jasa perbankan untuk

menyelesaikan masalah dan nasabah memberikan nilai dalam proporsi terhadap kemampuan layanan untuk melakukan hal tersebut. Nilai yang diberikan nasabah berhubungan dengan *benefit* atau keuntungan yang akan diterima. Kualitas produk perbankan didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan nasabah, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan nasabah tersebut.

Agar pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia semakin berkembang pesat dan tidak kalah saing dengan bank konvensional, maka pihak perbankan harus berusaha dan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan produk yang diberikan tidak kalah saing dengan bank konvensional.Pelayanan yang diberikan pada nasabah akan mencerminkan baik dan tidak baiknya bank tersebut dimata nasabah, serta puas tidaknya nasabah dengan produk apa yang didapatnya dari bank tersebut. Sedangkan menurut David Chalik pada 6 Desember 2017, layanan keuangan syariah bagi publik figur masih banyak kekurangan, untuk saat ini pelayanan perbankan syariah masih kurang dibandingkan dengan bank konvensional. David menuturkan pertama kalinya menggunakan bank syariah lebih dari sepuluh tahun yang lalu. Ia menggunakan rekening bank syariah hanya untuk menyimpan dana, sedangkan rekening bank konvensional untuk bertransaksi sehari-hari. Ia memilih menyimpan dana di bank syariah karena merasa lebih terjamin dan nyaman dari segi riba dan perputaran uangnya. Sementara untuk transaksi sehari-hari layanan perbankan syariah dinilai masih kurang. Dengan sumber daya manusia yang masih kurang memadai dalam pelayanan. (Republika.co.id)

Menurut Sekretaris Jendral Asosiasi Bank-Bank Syariah Indonesia (Asbisindo) Achmad K Permana menjelaskan bahwa ada tiga masalah besar di perbankan syariah yang menghambat perkembangan bisnis syariah sampai saat ini. Pertama, ketersediaan produk dan standarisasi produk perbankan syariah. Hal ini dikarenakan selama ini masih banyak bank syariah yang belum menjalankan bisnisnya sesuai prinsip syariah. Standarisasi ini diperlukan dengan alasan industri perbankan syariah memiliki perbedaan dengan bank konvensional. Apalagi produk bank syariah tidak hanya diperuntukkan bagi nasabah muslim saja, melainkan juga nasabah nonmuslim. Kedua, tingkat pemahaman produk bank syariah. Hingga saat ini, sangat sedikit masyarakat yang tahu tentang produk-produk perbankan syariah dan istilah-istilah di perbankan syariah. Ketiga, sumber daya manusia. Masalah yang terjadi adalah pihak perbankan kesulitas untuk mencari SDM perbankan syariah yang berkompeten dan mumpuni. (Kompas.com)

Jika dilihat dari segi pandang sumber daya manusia, menurut Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo) pada 29 Januari 2013 mengemukakan minimnya sumber daya manusia (SDM) di industri keuangan syariah masih menjadi tantangan besar ke depan menyusul pertumbuhannya yang terus meningkat. Kebutuhan terhadap sumber daya manusia (SDM) perbankan syariah rata-rata sekitar 11.000 per tahun. Sedangkan industri formal pendidikan di Indonesia hanya mampu memasok SDM ekonomi dan keuangan syariah sekitar 3.750 orang per tahun dan perguruan tinggi yang memiliki konsentrasi di ilmu ekonomi syariah diperkiraan belum mencukupi untuk memenuhi kebutuhan pasar. Perbankan syariah juga harus fokus untuk mendidik SDM secara mandiri agar sesuai dengan standar kompetensi

industri. Pertumbuhan industri dalam beberapa tahun terakhir mendorong kebutuhan SDM yang kompeten. SDM perbankan syariah juga harus jemput bola dan mampu menyampaikan instrumen syariah kepada masyarakat. Minimnya SDM yang mengetahui tentang perbankan syariah maka masih banyak SDM perbankan syariah yang berasal dari luar bidang ilmu ekonomi syariah dan keuangan syariah.

Berdasarkan uraian di atas penelitian ini mengambil judul, **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN PENGETAHUAN KARYAWAN TENTANG PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH" (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Kota Kendal).**

B. Rumusan Masalah

Sebagaimana gambaran yang telah dipaparkan dalam latar belakang di atas maka rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah pengetahuan karyawan tentang perbankan syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah dan judul penelitian, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

a. Untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
b. Untuk mengetahui apakah variabel kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
c. Untuk mengetahui apakah variabel pengetahuan karyawan tentang perbankan syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi pihak yang terkait, yaitu:

1) Bagi Manajemen Bank Syariah Mandiri

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dalam melakukan pengelolaan pelayanan dan pengembangan variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi, sehingga dapat mendapatkan nasabah baru dan mempertahankan nasabah.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sarana pembelajaran bagi peneliti dalam karya ilmiah. Selain itu

juga sebagai sarana pendalaman materi yang telah didapat dari kegiatan perkuliahan.

3) Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan pengetahuan melalui karya tulis dan sebagai bahan kajian penelitian selanjutnya, khususnya dibidang manajemen pemasaran, kualitas pelayanan, kualitas produk, pengetahuan karyawan tentang perbankan syariah dan kepuasan nasabah.

D. Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini dapat dipaparkan secara teratur dan terarah serta untuk mempermudah pembaca dalam memperoleh suatu gambaran mengenai apa yang menjadi pokok pembahasan ini, maka penyusun menggunakan sistematika sebagai berikut :

BAB I, pada bab ini berisikan: pertama, latar belakang masalah penelitian yang menceritakan apa yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian suatu masalah: kedua, rumusan masalah yang merupakan permasalahan yang timbul dalam penelitian tersebut, kemudian ketiga, tujuan dan manfaat teoritis serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II, merupakan landasan teori atau teori-teori pendukung yang digunakandalam penelitian ini dan studi empiris yang memaparkan telaah pustaka yang merupakan hasil penelitian terdahulu yang sejenis. Kemudian kerangka teoritik yaitu suatu model konseptual yang menghubungkan antara

teori dan masalah yang telah didefinisikan, dan hipotesis yaitu kesimpulan awal atas penelitian tersebut.

BAB III, merupakan metode penelitian yang memaparkan tentang rencana dan prosedur penelitian yang dilakukan penulis untuk menjawab hipotesis penelitian. Bab ini berisikan jenis dan sifat penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data.

BAB IV, berisikan tentang analisa data dan pembahasan, yang menjelaskan tentang analisis dari pengolahan data, baik analisis data secara deskriptif maupun analisis hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan. Selanjutnya, dilakukan pembahasan mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang diteliti dan menjelaskan implikasinya.

BAB V, merupakan penutup yang berisi dari kesimpulan dan saran-saran. Kesimpulan ini akan sedikit menerangkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sama maupun dengan objek yang sama.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka kesimpulan yang dapat diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial, pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,039 < 0,05 dan nilai t hitung 2,089 lebih besar dari t tabel 1,984.
2. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial, pengaruh kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,166 > 0,05 dan nilai t hitung -1,397 lebih kecil dari nilai t tabel 1,984.
3. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial, pengaruh pengetahuan karyawan tentang perbankan syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,00< 0,05 dan nilai t hitung 3,793 lebih besar dari nilai t tabel 1,984.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis dapat menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Bank Syariah Mandiri harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat bersaing dengan bank syariah lainnya atau bank konvensional. Bank Syariah Mandiri harus terus memberikan pelayanan yang baik dan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

cepat mengambil inisiatif terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah serta menunjukkan sikap yang siap untuk membantu nasabah agar kepuasan dapat terus tumbuh di benak nasabah. Mesin ATM yang ada di kawasan Kabupaten Kendal juga dapat ditambah agar fasilitas dapat dijangkau para nasabah yang jauh dari pusat perkotaan. Pengembangan produk dalam Bank Syariah Mandiri dapat mengikuti arah perbankan konvensional, tetapi asas-asas produk syariah tidak boleh ditinggalkan. Semua produk syariah dapat diterapkan untuk semua jenis kategori, tetapi harus mengikuti konsekuensinya. Produk Bank Syariah Mandiri juga lebih dikenalkan kepada nasabah secara jelas agar nasabah mampu mengetahui produk perbankan yang ditawarkan.

2. Bagi penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk menambah variabel independen agar bisa mengetahui faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Departemen Agama Republik Indonesia. 2012.*Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: Al-Fatih.

SumberBuku

Abu Fida Ismail Ibnu Katsir ad-Dimasyqi Al-Imam. 2010. *Tafsir Ibnu Katsir Juz 29: al-Mulk – al-Mursalat, Terj. Bahrun Abu Bakar*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.

Al-Maraghi, Ahmad Musthafa. 1993. Tafsir *Al-Maraghi, Terjemah Juz 15*. Semarang: Toha Putra.

Arikunto, Surharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Pusta.

Bayu, Swastha dan Hani, Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: LIBERTY.

Bernardin, H. John, & Russel, E.A. 1993. *Human Resources Management, An Experiental Approach*, Mc Graw Hill International Editions, Mac Graw Hill Book Co. Singapore.

D.A. Garvin. 1994. *Kualitas Produk : Alat strategi Yang Penting*. Jakarta: Free Press.

Departemen Agama. 2004. Al-Quran dan Terjemah. Surabaya: Tri Karya.

Didin, Hafidhuddin dan Hendri Tanjung. 2003. *Manajemen Syariah dalam Praktek*. Jakarta: Gema Insani.

Freddy, Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.* Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Ghozali, Imam. 2006.*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.*Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hadi, Syamsul. (2006). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Akuntansi Keuangan*. Yogyakarta: Ekonisia

Handoko, T. Hani. 2000. *Manajemen*, Edisi 2. Yogyakarta: BPFE.

Hasan, Ali. 2012. *Marketing Bank Syariah*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Hasibuan, Malayu S.P. 2010. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Cetakan Ketujuh. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Hermawan Kertajaya dan Muhammad Syakir Sula. 2006. *Syariah Marketing*.Bandung: Mizan

Irawan, H. 2008.*10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*.Jakarta: Komputindo Gramedia.

Istijanto. 2006.*Riset Sumber Daya Manusia*, Edisi kedua. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran.* Jilid 1&2. Edisi Milenium. Jakarta: Prehalindo.

Kotler, Phillip. 2003. *Manajemen Pemasaran*: *Analysis, Perencanaan, Implementasi danPengendalian, Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat-Prentice Hall.

Kurniawan, Heri dan Sofyan, Yamin. 2011. *Partial Least Square Path Modeling*. Jakarta: Salemba.

Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Malang: Banyumedia.

Malhotra, Naresha K. (2006). *Marketing Research: An Applied Orientation (5th Edition)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005.*Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Cetakan Keenam. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mowen J C Minor, 1998. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.

Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Notoadmodjo, Soekidjo. 2007. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Payne, Adrian. 1993. *The Essence of Service Marketing*. New Jersey: Prentice Hall. Inc.

Riani, Asri Laksmi. 2013. *Managemen Sumber Daya Manusia Masa Kini*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Salim, Bahreisy, Said Bahreisy. 1992. Terjemah Singkat Tafsir Ibnu Katsir Jilid 7. Surabaya: PT. Bina Ilmu.

Shihab, Quraish. 2006. *Tafsir Al-Misbah "Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Quran".* Jakarta: Kencana.

Sugiyono. 2008.*Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Suharyadi dan Purwanto. 2009. *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Buku 2 Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.

Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (*Center for Academic Publishing Service*).

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Syamsul, Hadi dan Widyani. 2009. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Ekonisia.

Tjiptono, F. 2008. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy, 2005. *Pemasaran Jasa*.Malang: Bayumedia Publishing.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Ujang Sumarwan. 2004. *Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran.* Bogor: Ghalia Indonesia.

Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja. Cetakan Keempat*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Zeithaml, Valerie A., and Bitner, Mary Jo. 1996. *Services Marketing.* 1st edition New York: McGrawHill.

Sumber Jurnal dan Skripsi

Fadma, Yulianti. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada Bank Panin Tbk KCP A. Yani Banjarmasin*. Jurnal Spread, Vol. 3 No. 2.

Hermanto. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan SDM Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah*: Studi Pada BPRS Berkah Ramadhan. Jurnal Etikonomi, Vol. 12 No. 1.

Koestanto, Tri Hari. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol. 3 No. 10.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Parasuranan et al; 1993. *The Nature and Determinants of Customer Expextations of Service.Journal ofAcademy of Marketing Science*. Vol. 21. pp. 1-12.

Rachmat Hidayat. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol.11 hlm 59-72.

Saidani, Basrah dan Samsul Arifin. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI), Vol. 3 No. 1.

Sumber Internet

http://finansial.bisnis.com/read/20130129/90/133696/perbankan-syariah-kian-maju-11-dot-000-praktisi-dibutuhkan-setiap-tahun. Diakses pada 15 Oktober 2017 pukul 20.09 wib.

https://ekonomi.kompas.com. Diakses pada 19 Mei 2018 pukul 19.11 wib.

www.republika.co.id. Diakses pada 7 Desember 2017 pukul 17.47 wib.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA