

**PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE* TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI (STUDI KASUS PADA
NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI DI KOTA YOGYAKARTA)**



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:

NADA AKROBIN
NIM. 15820078

**PRODI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2019**



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- 405/ Un.02/ DEB/ PP.00.9/02/2019

Tugas Akhir dengan judul: **“Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta)”**

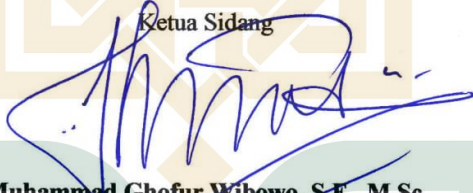
yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Nada Akrobin
Nomor Induk Mahasiswa : 15820078
Telah diujikan pada : Senin, 04 Februari 2019
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang


Muhammad Ghofur Wibowo, S.E., M.Sc.
NIP. 19800314 200312 1 003

Penguji I


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

Penguji II


Rosvid Nur Anggara Putra, S.Pd., M.Si.
NIP.19880524 201503 1 010

Yogyakarta, 13 Februari 2019

UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
DEKAN

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

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Nada Akrobin

Lamp : 1

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

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

Nama : Nada Akrobin

NIM : 15820078

Judul Skripsi : “Pengaruh *Service Excellence* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta)”

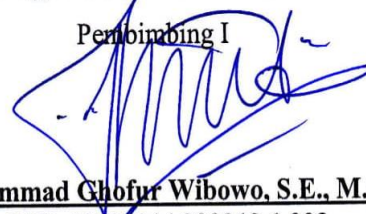
Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/ Program studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini, kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wasaalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, 25 Januari 2019

Pembimbing I



Muhammad Ghofur Wibowo, S.E., M.Sc.
NIP. 19800314 200312 1 003

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIK**

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

Nama : Nada Akrobin
NIM : 15820078
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 *Service Excellence* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta)”

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 25 Januari 2019
Yang Menyatakan,



(Nada Akrobin)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nada Akrobin

NIM : 15820078

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Service Excellence* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta)”** 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.

Yogyakarta, 18 Jumadil Ula 1440 H
25 Januari 2019
Penyusun,



Nada Akrobin
NIM. 15820078

MOTTO

“Aku belajar dari hujan, dia akan setia datang meskipun telah jatuh berkali-kali”

“Kesuksesan hidup adalah mendapatkan bahagia, kunci kebahagiaan adalah seberapa besar kita bersyukur akan nikmat-Nya, semakin kita bersyukur maka kita akan semakin bahagia”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama-tama puji syukur saya panjatkan pada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini dengan baik dan lancar. Dan skripsi ini saya persembahkan:

1. Terkhusus untuk Ayah Aesaroni dan Ibu Sri Rahayu yang selalu memberikan kasih sayang hingga aku dewasa, selalu mendukung semua hal positif yang aku lakukan, yang tak pernah berhenti mendoakan saya hingga saat ini, selalu mendukung dan memberikan semangat kepada aku dalam keadaan apapun, abah, mamah, aku sayang kalian.
2. Kakakku Muhammad Arri Huzzaka yang selalu mendukung dan selalu ada ketika aku membutuhkan bantuan.
3. Keluarga besar Kakek Munadi dan Almh. Nenek Siti Maemunah yang selalu memberikan semangat dan doa sampai sekarang.
4. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmunya.
5. Sahabat Lambe Uno (Adhlin Nadzir, Ananda Riza Ramadhan, Aben Aulia Rahman, Ahmad Ali Muzakir, Risydatusalma, Firdayanti, Della Octarini, Niima Hiya Saidah, Atira) yang selalu ada dan selalu menjadi sahabat di keadaan apapun.
6. Tim KKN 96 Kelompok 154 (Rizka Azelia, Ajeng Puspa Arimbi, Alya Farahdina, Ummi Choiriyah, Dini Khoirunnisa, Ayu Mar Atun Solikhat, Moh.

Ilham Hasbullah, Ade Nurmosthofa, Habiburrahman) yang selalu heboh dan selalu punya semangat untuk penulis.

7. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 2015.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1978 dan 0543/U/1978.

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Šā'	Š	es (titik di atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	Ḥā'	Ḥ	ha (titik di bawah)
خ	Khā'	Kh	Ka dan ha
د	Dāl	D	De
ذ	Ẓāl	Ẓ	zet (titik di atas)
ز	Rā'	R	Er
س	Zāi	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye

ص	Ṣād	Ṣ	es (titik di bawah)
ض	Ḍād	Ḍ	de (titik di bawah)
ط	Ṭā'	Ṭ	te (titik di bawah)
ظ	Ẓā'	Ẓ	zet (titik di bawah)
ع	'Ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
و	Mīm	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Wāwu	W	W
هـ	Hā'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

II. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

يَتَعَدَّدَةٌ	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عَدَّةٌ	Ditulis	' <i>iddah</i>

III. *Tā' marbūṭah*

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

حِكْمَةٌ	Ditulis	<i>Hikmah</i>
عِلْمٌ	Ditulis	<i>'illah</i>
كِسَايَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	<i>karāmah al-auliyā'</i>

IV. Vokal Pendek dan Penerapannya

—	Fathah	ditulis	<i>A</i>
ـِ	Kasrah	ditulis	<i>I</i>
ـُ	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

فَعْمٌ	Fathah	Ditulis	<i>fa'ala</i>
ذُكْرٌ	Kasrah	Ditulis	<i>ḏukira</i>
يَرْهَبُ	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

V. Vokal Panjang

1.Fathah + alif	Ditulis	<i>A</i>
جَاهِلِيَّةٌ	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
2.Fathah + ya“ mati	Ditulis	<i>Ā</i>
تَنْسَى	Ditulis	<i>Tansā</i>
3.Kasrah + ya“ mati	Ditulis	<i>Ī</i>

كسبى	Ditulis	<i>Karīm</i>
4.Dhammah + wawu mati	Ditulis	<i>Ū</i>
فسوض	Ditulis	<i>Furuḍ</i>

VI. Vokal Rangkap

1.Fathah + ya“ mati	Ditulis	<i>Ai</i>
تینكى	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2.Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

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

أنتى	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
ننشكستى	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

VIII. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf Qamariyyah maka ditulis menggunakan huruf awal “al”

أنقسأ أنقسأ	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
انقياس	Ditulis	<i>al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyah*

انساء	Ditulis	<i>as-Sama'</i>
انثس س	Ditulis	<i>Asy-Syams</i>

IX. Huruf besar

Huruf besar dalam tulisan latin digunakan sesuai dengan Ejaan Yang Disempurnakan (EYD).

X. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat dapat ditulis menurut penulisannya

ذو بانفسوض	Ditulis	<i>zawi al-furud</i>
أهلا نسنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrohim

Alhamdulillah, atas puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayahnya sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Sholawat serta salam tidak lupa penulis panjatkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Semoga kita termasuk golongan umatnya dan mendapatkan syafaatnya di *yaumul qiyamah*. Aamiin.

Alhamdulillah berkat hidayah dan pertolongan-Nya, penulis dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Service Excellence* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta)”. Skripsi ini belum tentu selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini, penulis ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang ikut memberi andil dalam penyelesaian skripsi ini, diantaranya kepada:

1. Bapak Prof. Drs. K.H. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Joko Setyono, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Muhammad Ghofur Wibowo, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen Perbankan Syariah yang telah membagi ilmunya terhadap penulis selama belajar di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Segenap karyawan yang telah banyak membantu terhadap kelancaran proses belajar di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta yang senantiasa merelakan waktunya untuk bekerja sama.
8. Keluargaku tercinta, kedua orang tuaku Ayahanda Aesaroni dan Ibunda Sri Rahayu, serta Kakakku Mohammad Arri Huzzaka, yang telah memberikan semangat, doa, serta senantiasa berjasa dalam memberi dukungan pada penulis. Keluarga besar Eyang Kadirana, yang selalu memberikan dukungan dan doa.
9. Keluarga besar Kakek Munadi dan Almh. Uti Siti Memunah yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis.
10. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Prodi Jurusan Perbankan Syariah (HMPS-PS) UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan banyak pengalaman hidup berorganisasi.
11. Keluarga besar Fremilt Thai Tea.
12. Kepada pasangan saya yang selalu men-*support* saya untuk mengerjakan skripsi dan menemani saya mencari data responden.
13. Kepada mantan-mantan saya yang telah memberikan pengalaman hidup yang sangat berharga untuk saya.

14. Sahabat Lambe Uno (Firdayanti, Della Octarini, Niima Hiya Saidah, Atira, Adlin Nadzir, Ananda Riza Ramadhan, Aben Aulia Rahman, Risydatussalma, Ahmad Ali Muzakir) yang selalu memberikan doa dan semangat, khususnya kepada Firdayanti yang telah meminjamkan laptop untuk saya mengerjakan skripsi sehingga bisa selesai tepat waktu.
15. Tim KKN 96 Kelompok 154 (Rizka Azelia, Ajeng Puspa Arimbi, Alya Farahdina, Ummi Choiriyah, Dini Khoirunnisa, Ayu Mar Atun Solikhat, Moh. Ilham Hasbullah, Ade Nurmosthofa, Habiburrahman) yang selalu heboh dan selalu punya semangat untuk penulis. Dan untuk ibu induk semang KKN Nglaran terimakasih untuk ilmu selama KKN.
16. Kepada sahabat-sahabat saya di Perbankan Syariah yang sudah banyak membantu di dalam proses ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa laporan Praktik Kerja Lapangan ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga kritik dan saran yang membangun dari pembaca akan sangat penulis hargai. Akhir kata, besar harapan penulis agar laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menjadi pedoman untuk pembuatan laporan selanjutnya.

Yogyakarta, 18 Jumadil Ula 1440 H
25 Januari 2019

Hormat saya,

Nada Akrobin
NIM. 15820078

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	ix
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
ABSTRAK	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Kepuasan Nasabah	12
B. Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>)	14
1. Bukti Fisik	19
2. Jaminan	20
3. Keandalan/Kemampuan	21
4. Daya Tanggap/Tindakan	23
5. Empati/Perhatian	24
6. Sikap	25
7. Penampilan	26
8. Tanggung Jawab	27

C. Telaah Pustaka	28
D. Pengembangan Hipotesis	32
E. Kerangka Pemikiran	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian	40
B. Populasi dan Sampel	40
C. Sumber Data	42
D. Teknik Pengumpulan Data	42
E. Definisi Operasional Variabel	43
F. Teknik Analisis Data	47
G. Uji Asumsi Klasik	48
H. Analisis Regresi Berganda	50
I. Metode Analisis Data	53
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	55
A. Hasil Kesimpulan Data	55
B. Profil Responden	55
C. Hasil Uji Instrumen Data	56
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	60
E. Hasil Uji Hipotesis	66
F. Interpretasi	72
BAB V PENUTUP	105
A. Kesimpulan	105
B. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Telaah Pustaka	28
Tabel 3.1 Skala Pengukuran	43
Tabel 3.2 Variabel Penelitian	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	57
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Heterokedastisitas	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Simultan f	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Signifikansi t	69
Tabel 4.11 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	73
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Tanggapan Terhadap Bukti Fisik	74
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Tanggapan Terhadap Jaminan	78
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Tanggapan Terhadap Kehandalan	82
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Tanggapan Terhadap Daya Tanggap	86
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Tanggapan Terhadap Empati	91
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Tanggapan Terhadap Sikap	95
Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Tanggapan Terhadap Penampilan	99
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Tanggapan Terhadap Tanggung Jawab	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	62
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	xxiv
Lampiran 2 Data Tabulasi	xxxii
Lampiran 3 Hasil Olahan Data SPSS	xxxix
Lampiran 4 Tabel f	lv
Lampiran 5 Tabel r	lxi
Lampiran 6 Tabel t	lxvii
Lampiran 7 Dokumentasi	lxxii
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup	lxxiv



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, jaminan, kehandalan/kemampuan, daya tanggap/tindakan, empati/perhatian, sikap, penampilan, dan tanggung jawab terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta. Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh masyarakat yang menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 92 responden. Metode pengumpulan data dengan menggunakan metode kuesioner dengan skala *likert* yang mengukur variabel-variabel bukti fisik, jaminan, kehandalan/kemampuan, daya tanggap/tindakan, empati, perhatian, sikap, penampilan, dan tanggung jawab terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Seluruh data diolah dan dianalisis dengan menggunakan SPSS versi 20.

Hasil penelitian secara simultan semua variabel bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta. Secara parsial, variabel kehandalan/kemampuan dan tanggung jawab berpengaruh positif dan signifikan, variabel daya tanggap/tindakan tidak berpengaruh negatif dan signifikan, sedangkan variabel bukti fisik, jaminan, empati/perhatian, sikap, dan penampilan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta.

Kata kunci: bukti fisik, jaminan, kehandalan/kemampuan, daya tanggap/tindakan, empati/perhatian, sikap, penampilan, tanggung jawab, dan kepuasan nasabah.

ABSTRACT

The aims of this research is to determine the effect of tangibles, assurance, reliability, responsiveness, empathy, attitude, appearance, and accountability towards customer satisfaction of Bank Syariah Mandiri in the city of Yogyakarta. In this study the population is all people who are customers of Bank Syariah Mandiri in the city of Yogyakarta. The sample used in this study was 92 respondents. The method of collecting data using a questionnaire method with a likert scale that measures tangibles, assurance, reliability, responsiveness, empathy, attitude, appearance, and responsibility customer satisfaction of Bank Syariah Mandiri in the city of Yogyakarta. Data analysis using multiple linear regression. All data is processed and analyzed using SPSS version 20.

The results of the research, simultaneously all variables together affect the satisfaction of customers of Bank Syariah Mandiri in the city of Yogyakarta. Partially, the reliability and responsibility variables have a positive and significant effect, the accountability variable does not have a negative and significant effect, while the tangibles, assurance, empathy, attitude, and appearance variables do not have a positive and significant effect on Bank customer satisfaction Syariah Mandiri in the city of Yogyakarta

keywords: tangibles, assurance, reliability, responsiveness, empathy, attitude, appearance, accountability, and customer satisfaction.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perekonomian Indonesia khususnya dalam sektor jasa menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat tidak terkecuali pada sektor perbankan, dimana pada saat ini persaingan dalam dunia perbankan tidak lagi bertumpu pada produk tetapi lebih bertumpu pada pelayanannya. Hal tersebut dikarenakan banyaknya usaha perbankan baik yang konvensional maupun yang syariah (Setiyono, 2011).

Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan (Rahmayanty, 2013: 5).

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang bermutu tinggi yang diberikan kepada konsumen, berdasarkan standar kualitas tertentu untuk memenuhi bahkan melebihi kebutuhan dan harapan konsumen, sehingga tercapai kepuasan dan akan menyebabkan peningkatan kepercayaan konsumen kepada penyedia jasa (Barata, 2006). Awalnya nasabah memiliki harapan sederhana dan bersifat biasa dengan standar umum yang banyak diberikan oleh perusahaan perbankan lainnya namun ternyata dengan adanya pelayanan ekstra

yang tidak diduga dan merupakan *surprise* dari pelayanan perusahaan seperti seorang *security* tidak saja memberikan pelayanan keamanan namun membantu mengarahkan nasabah dalam pengambilan kartu antrian, pengarahannya penulisan dan pengambilan slip transaksi, pemberian majalah atau koran ketika menunggu antrian, serta pengarahannya jalur antrian *teller* atau *customer service* di bank.

Oleh karena itu, sebuah usaha perbankan haruslah mampu memberikan sebuah pelayanan yang prima. Dimana, pelayanan yang prima tersebut dapat dijadikan sebagai sebuah keunggulan dibandingkan dengan usaha perbankan lainnya sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat.

Tantangan ke depan yang akan dihadapi lembaga perbankan syariah adalah kemampuan bersaing dengan bank konvensional dan bank-bank komersial lainnya. Dalam konteks ini ada tiga faktor yang berpengaruh, dimana nasabah perbankan memiliki “pandangan praktis”, yaitu: Pertama, nasabah akan melihat tingkat kepercayaan lembaga keuangan bank syariah; Kedua, nasabah akan memperhatikan tingkat kenyamanan dan keuntungan yang akan diperoleh jika bertransaksi dan berinvestasi di bank syariah, dan; Ketiga, nasabah akan memperhatikan aspek pelayanan di bank syariah. Nyaman, ramah, dan profesional atau tidak. Oleh karena itu, aspek profesionalitas ini harus benar-benar ditingkatkan oleh pengelola bank syariah jika ingin memenangkan persaingan yang semakin ketat di sektor perbankan (Bakrie: 2018).

Bank Syariah mandiri mendapatkan penghargaan dari MarkPlus, Inc. karena usaha yang dilakukan Bank Syariah Mandiri dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. Bank Syariah Mandiri berhasil meraih Gold Winner dalam WOW Service Excellence Award (WOW SEA) 2015 untuk kategori bank syariah (Marketers Editor, 2015).

Hingga Oktober 2017, aset Syariah Mandiri cabang area Yogyakarta telah mencapai Rp2,25 triliun dengan jumlah nasabah sekitar 166 ribu. Sementara, pembiayaan sebesar Rp1,06 triliun atau naik 3% dengan nasabah sekitar 10 ribu kata Regional Head Bank Syariah Mandiri Cabang Area Yogyakarta Jeffry Prayana. Dia menjelaskan, pembiayaan paling besar ada pada segmen konsumen yakni sebesar Rp491 miliar, segmen bisnis banking sebesar Rp377 miliar, dan segmen mikro sebesar Rp146 miliar. "Target pembiayaan hingga akhir 2017 mencapai Rp1,2 triliun atau bisa naik sekitar 4%-5%," terang dia. Adapun penghimpunan dana pihak ketiga (DPK) mencapai Rp1,96 triliun atau tumbuh 19% yang terdiri dari dana murah atau current account saving account/CASA sebesar Rp1,33 triliun terdiri dari tabungan sebesar Rp1,06 triliun dan giro sebesar Rp266 miliar. Sementara deposito mencapai Rp614 miliar (Sandy, 2017).

Sebanyak 31 bank berhasil meraih penghargaan sebagai bank dengan pelayanan terbaik (*service excellence*) pada malam penghargaan "15th Banking Service Excellence Awards 2018" di Jakarta, Selasa, 5 Juni 2018. Penghargaan diberikan oleh Majalah Infabank bekerjasama dengan Marketing Research Indonesia (MRI) sebagai bentuk apresiasi kepada bank-bank yang telah

berhasil memberikan layanan terbaiknya kepada nasabah. Ke-31 bank yang berhasil meraih penghargaan tersebut terdiri atas 12 bank umum konvensional, 9 BPD (Bank Pembangunan Daerah), 5 BUS (Bank Umum Syariah) dan 5 UUS (Unit Usaha Syariah) (Apriyani, 2018).

Enam bank dianugerahi special awards karena memiliki prestasi khusus dalam layanan prima (*service excellence*). Keenam bank peraih special awards tersebut adalah Commonwealth Bank, Bank BNI, Bank DKI, Bank Danamon, Bank Syariah Mandiri (BSM), dan PermataBank Syariah. BSM dan PermataBank Syariah berhasil meraih special awards “Golden Trophy” karena selama lima tahun berturut-turut berhasil mempertahankan tingkat *service excellence*-nya (BSM Editor, 2018).

Jika dilihat dalam persaingan industri perbankan syariah khususnya di Kota Yogyakarta, Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu bank syariah yang harus bersaing dengan bank-bank lain, baik bank syariah maupun bank konvensional yang ada di Kota Yogyakarta. Dalam melaksanakan kegiatan penyediaan jasa perbankan bagi para nasabahnya, Bank Syariah Mandiri dihadapkan pada beberapa masalah yang menyangkut kegiatan operasionalnya. Permasalahan tersebut paling sering dihadapi oleh bagian *front liner* dikarenakan pelayanan pada bank lebih difokuskan pada bagian tersebut. Masalah-masalah tersebut dapat menyebabkan munculnya ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan pihak bank.

Namun ada beberapa keluhan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta mengenai pelayanannya. Beberapa orang nasabah menceritakan

bahwa di salah satu Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Mandiri yang ada di Kota Yogyakarta terdapat seorang *frontliner teller* yang tidak memberikan senyum kepada nasabah ketika bertransaksi, dan juga ketika nasabah selesai melakukan transaksi *teller* tersebut memberikan hasil transaksi nasabah tanpa melihat kepada nasabah dan mengucapkan terima kasih sambil duduk. Dan ada nasabah yang merasa kurang aman menyimpan uangnya di Bank Syariah Mandiri, karena menurut nasabah tersebut uangnya mendadak menghilang secara bertahap dalam kurun waktu satu bulan, dan pada akhirnya hanya menyisakan saldo sebesar seribu rupiah saja, ketika nasabah tersebut datang ke salah satu kantor cabang, nasabah tersebut dijelaskan bahwa uangnya berkurang karena untuk keperluan biaya administrasi. Namun nasabah tersebut menceritakan bahwa uang yang berkurang bukan jumlah untuk biaya administrasi yang seharusnya.

Pihak bank harus benar-benar mengetahui dan memahami mengenai perilaku para nasabah, tentang apa yang dibutuhkan dan apa yang diinginkan. Pihak perbankan juga harus menganalisis dari pelayanan prima yang nantinya akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Jasa pelayanan yang diberikan pihak bank belum cukup jika hanya sekedar sikap dan tingkah laku para karyawan dalam menghadapi konsumen, tetapi harus mencakup variabel pelayanan prima lainnya agar nasabah tidak berpaling kepada bank lain akibat ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan pihak bank. Pelayanan prima juga bukan sekedar memberikan layanan, akan tetapi dapat memenuhi harapan

pelanggan, itu berarti karyawan perusahaan perlu melakukan pilihan, langkah, sikap dalam berhubungan dengan pelanggan dengan cepat dan tepat.

Kualitas pelayanan prima dikembangkan oleh L. Barry, A. Parasuraman dan Zeithaml dalam Philip Kotler (2009) yang dikenal dengan *service quality*, yang berdasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Menurut Barata (2006:27) pelayanan prima merupakan pelayanan yang bermutu tinggi yang diberikan kepada konsumen, berdasarkan standar kualitas tertentu untuk memenuhi bahkan melebihi kebutuhan dan harapan konsumen, sehingga tercapai kepuasan dan akan menyebabkan peningkatan kepercayaan konsumen kepada penyedia jasa. pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 6 unsur pokok, antara lain: kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), dan tanggung jawab (*Accounttability*).

Demikian pula halnya dengan Bank Syariah Mandiri Yogyakarta yang merupakan salah satu lembaga keuangan syariah perlu meningkatkan kualitas pelayanannya dalam upaya memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh Bank Syariah Mandiri selalu berusaha untuk menemukan cara-cara yang berorientasi pada kepuasan nasabah. Namun, terdapat kesamaan unsur dimensi antara Kotler (2009) dan Barata (2006), yaitu kehandalan dengan kemampuan, daya tanggap dengan tindakan, dan empati dengan perhatian, sehingga peneliti menggabungkan kedua unsur variabel antara Kotler dan Barata. Apakah hal tersebut benar-benar

dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dilihat dari delapan unsur pelayanan yaitu yaitu bukti fisik, jaminan, kehandalan/kemampuan, daya tanggap/tindakan, empati/perhatian, sikap, penampilan, dan tanggung jawab. Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini sebagai bukti perhatian Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “**Pengaruh *Service Excellence* Terhadap Kepuasan Nasabah di Kota Yogyakarta (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta)**”.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan judul yang peneliti kemukakan di atas berdasarkan latar belakang masalahnya maka dapat dirumuskan permasalahan yang ada yaitu:

1. Bagaimana pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta?
3. Bagaimana pengaruh kehandalan/kemampuan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta?
4. Bagaimana pengaruh daya tanggap/tindakan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta?

5. Bagaimana pengaruh empati/perhatian terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta?
6. Bagaimana pengaruh sikap terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta?
7. Bagaimana pengaruh penampilan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta?
8. Bagaimana pengaruh tanggung jawab terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah variabel bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui apakah variabel jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui apakah variabel kehandalan/kemampuan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui apakah variabel daya tanggap/tindakan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta.
5. Untuk mengetahui apakah variabel empati/perhatian berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta.
6. Untuk mengetahui apakah variabel sikap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta.

7. Untuk mengetahui apakah variabel penampilan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta.
8. Untuk mengetahui apakah variabel tanggung jawab berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan untuk penelitian selanjutnya berkaitan dengan pelayanan prima (*service excellence*) yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

2. Manfaat Bagi Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan demi menjaga kepuasan nasabah.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi peneliti secara akademis, mulai dari teori hingga sampai praktiknya berkaitan dengan pelayanan prima (*service excellence*) yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah urutan penyajian setiap bab dalam penelitian secara terperinci, jelas, dan singkat, sehingga diharapkan mampu memudahkan dalam memahami penelitian ini. Pembahasan penelitian ini dijelaskan dalam lima bab, yaitu:

Bab I menguraikan latar belakang masalah yang mendasari dilakukannya penelitian. Rumusan masalah juga termasuk dalam bab ini dan dituangkan dalam bentuk pertanyaan penelitian untuk memfokuskan pembahasan. Tujuan serta manfaat penelitian yang merupakan alasan penting dari penelitian juga termasuk di dalam bab ini. Terakhir, bab I memuat sistematika pembahasan yang berisi sistematika penyajian hasil penelitian mulai dari awal hingga akhir penelitian, sehingga memudahkan pemeriksaan seluruh bagian penelitian.

Bab II memuat landasan teori yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diangkat oleh penulis serta teori pendukung lainnya yang berfungsi sebagai dasar penelitian mengenai *service excellence*, sehingga dapat disusun menjadi hipotesis. Telaah pustaka dalam bab ini menjelaskan tentang penelitian-penelitian terdahulu sebagai acuan dalam penelitian penulis. Selain itu, terdapat penjelasan perbedaan antara penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya. arti penting bab ini adalah untuk memperoleh pemahaman serta kerangka berpikir yang didasari teori untuk melakukan penelitian.

Bab III memuat gambaran cara atau metode yang digunakan menjawab persoalan yang diangkat dalam penelitian. Secara lengkap, bab ini menjelaskan

jenis penelitian, sifat penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional variabel, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

Bab IV menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian serta hasil analisis data yang lengkap dengan pembahasannya. Bab ini merupakan inti penelitian penulis yang memuat interpretasi dari hasil penelitian yang sudah diolah dengan analisis deskriptif, uji asumsi klasik, uji hipotesis, serta pembahasan.

Bab V dalam penelitian ini memuat kesimpulan penelitian dan pengujian hipotesis yang ada pada bab IV. Pada akhir bab ini juga dicantumkan saran untuk pihak perusahaan dan semua pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini serta saran bagi penelitian selanjutnya. Bab V juga membahas mengenai keterbatasan penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan alat analisis regresi berganda menggunakan SPSS versi 20, dengan 92 sampel berupa kuesioner yang disebar pada nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bukti fisik tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta. Hal ini karena hampir semua bank yang ada di Indonesia mempunyai fasilitas dan bukti fisik yang sama, seperti adanya AC di ruangan, adanya brosur produk bank, tempat duduk yang nyaman, tempat parkir yang memadai dan lain sebagainya.
2. Jaminan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta. Hal ini karena nasabah beranggapan bahwa setiap bank pasti menjamin keamanan nasabah, baik keamanan fisik maupun keamanan non fisik. Keamanan fisik seperti adanya satpam dan cctv, keamanan non fisik seperti nasabah merasa aman menyimpan uang nya di bank termasuk di Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta.
3. Keandalan/kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta. Hal ini karena Bank Syariah Mandiri merupakan bank syariah sehingga

kehandalan dan kemampuan karyawan dalam menjelaskan produk yang berbasis syariah sangat penting.

4. Daya tanggap/tindakan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta. Hal ini karena setiap bank pasti akan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu terhadap nasabah, karena nasabah juga tidak suka menunggu terlalu lama untuk melakukan transaksi di bank.
5. Empati/perhatian tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta. Ini karena karyawan sudah pasti akan melayani nasabah sesuai kebutuhan nasabah, mereka akan setia melayani keluhan nasabah, dan semua karyawan bank pasti akan memberikan yang terbaik untuk nasabah.
6. Sikap tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta. Ini karena sikap karyawan Bank Syariah Mandiri sudah sesuai dengan standar, mereka bersikap ramah dan sopan terhadap nasabah, mengucapkan salam kepada nasabah, dan semua bank di Indonesia juga pasti mempunyai standar sikap karyawan yang sudah ditentukan untuk melayani nasabah.
7. Penampilan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta. Karyawan Bank Syariah Mandiri sudah menggunakan seragam sesuai SOP (*Standart Operating Procedure*) saat bekerja dan pakaian mereka rapi dan sopan, dan

berjilbab bagi karyawan perempuan, mereka juga tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan saat bekerja.

8. Tanggung jawab berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta. Karyawan Bank Syariah Mandiri sudah bertanggung jawab dengan baik dengan cara tidak melakukan kesalahan transaksi kepada nasabah, dan juga karyawan dalam menjelaskan prosedur kepada nasabah dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah sehingga nasabah merasa lebih senang dan puas bertransaksi di Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta.

B. Saran

Dari beberapa hasil penelitian di atas maka saran yang dapat peneliti sampaikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk Karyawan Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta agar tetap dapat memberikan pelayanan yang baik dan bila perlu meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah agar nasabah merasa makin puas dengan pelayanan Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta.
2. Untuk penelitian selanjutnya agar meneliti pengaruh variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah melakukan transaksi di Bank Syariah Mandiri yang selain digunakan peneliti. Selain itu, pada penelitian selanjutnya tidak hanya meneliti kepuasan saja tetapi juga meneliti bagaimana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. 2003. *Tafsir Ibnu Katsir*. Jilid 2. Bogor: Pustaka Imam Asy-Syafi'i.
- _____.2003. *Tafsir Ibnu Katsir*. Jilid 3. Bogor: Pustaka Imam Asy-Syafi'i.
- _____.2003. *Tafsir Ibnu Katsir*. Jilid 5. Bogor: Pustaka Imam Asy-Syafi'i.
- _____.2004. *Tafsir Ibnu Katsir*. Jilid 6. Bogor: Pustaka Imam Asy-Syafi'i.
- _____.2005. *Tafsir Ibnu Katsir*. Jilid 8. Bogor: Pustaka Imam Asy-Syafi'i.
- Agung, Anak Agung Putu. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Apriyani. 2018. *31 Bank Raih Penghargaan Banking Service Excellence Award 2018*. <http://infobanknews.com/31-bank-raih-penghargaan-banking-service-excellence-awards-2018/>
- Bakri, Mulqiyati Zikra. 2015. *Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Ahmad Yani Kantor Wilayah Makassar* [Skripsi]. Makassar: Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanudin Makassar.
- Bakri. 2018. *Meningkatkan Daya Saing Bank Syariah*. <http://aceh.tribunnews.com/2018/03/01/meningkatkan-daya-saing-bank-syariah?page=2>.
- Bank Syariah Mandiri. 2018. *Enam Bank Raih Special Awards Service Excellence 2018*. <https://www.syariahmandiri.co.id/news-update/berita/enam-bank-raih-special-awards-service-excellence-2018->
- Barata, Atep Adya. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Firdayanti. 2018. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Produk Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Wonosobo* [Skripsi]. Jurusan Perbankan Syraiah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.

- Harun, Risdianti. 2016. *Pengaruh Pelayanan Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa* [Skripsi]. Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar.
- Khakim, Fuad Ulil. 2015. *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BPD DIY Syari'ah Cabang Cik Ditiro)* [Skripsi]. Yogyakarta: Program Studi Keuangan Islam, Fakultas Syari'ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Milenium, Jakarta: Prehallindo.
- Kukuh, Silvester. 2009. *Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Bank Negara Indonesia Cabang Jalan Margonda Raya)* [Jurnal]. Jurusan Ekonomi, Fakultas Manajemen, Universitas Gunadarma.
- Novita, Meilas Tri. 2012. *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Kartini Makassar* [Skripsi]. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin Makassar.
- Proborini, Halimah. 2018. *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Dharma Kuwera* [Skripsi]. Yogyakarta: Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, dkk. 2017. *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sandy, Kunthi Fahmar. 2017. *Bank Syariah Mandiri Buka Kantor Cabang Baru di Yogyakarta*. <https://ekbis.sindonews.com/read/1259963/178/bank-syariah-mandiri-buka-kantor-cabang-baru-di-yogyakarta-1511430007>
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2017. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi 6 Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi 6 Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiyono, Wahyu dan Muhammad Yunanto. *Hubungan Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus KC*

Bank DKI Syariah Wahid Hasyim) [Jurnal]. Depok: Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma Depok.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tho'in, Muhammad. 2011. *Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali*. Institut Agama Islam Negeri Surakarta. Jurnal Vol.2 No.1.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.

Yavas, Ugur. 2004. *Relationships Between Service Quality and Behavioral Outcomes (A Study of Private Bank Costumers in Germany)*. The International Journal of Bank Marketing, Vol. 22 No. 2.

