

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN NASABAH  
(STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH MANDIRI  
CABANG MAGELANG)**



**SKRIPSI**

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

**OLEH:**

**MUHAMMAD ABIDIN**

**06390121**

**PEMBIMBING:**

- 1. JOKO SETYONO, SE., M.Si.**
- 2. SUNARYATI, SE., M.Si.**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2010**

## ABSTRAK

Kualitas sebagai suatu yang memuaskan pengguna jasa sehingga setiap upaya pengembangan kualitas harus dimulai dari pemahaman terhadap persepsi dan keinginan pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa adalah perasaan senang atau kecewa pengguna jasa yang muncul setelah membandingkan persepsi yang mereka terima dengan harapan mereka. Pelayanan dirasa memuaskan apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pengguna jasa. Sebaliknya, pelayanan dirasa kurang memuaskan apabila pelayanan yang diterima di bawah harapan pengguna jasa. Pelayanan yang baik dan berkualitas harus diberikan oleh perusahaan guna menarik pengguna jasa maupun mempertahankan pengguna jasa lama.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh dimensi (1) variabel *tangibles*, (2) variabel *reliability*, (3) variabel *responsiveness*, (4) variabel *assurance*, (5) variabel *emphaty* secara parsial dan bersama-sama terhadap kepuasan nasabah BSM Cabang Magelang. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara dan observasi. Teknik pengambilan sampel yang dipakai adalah *accidental sampling*. Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan metode regresi linier berganda.

Dari hasil penelitian dan pembahasan menyimpulkan bahwa (1) Variabel *tangible*, *responsivenes*, *reliability*, *assurance*, *emphaty* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan  $F_{hitung}$  (20,720) dan nilai signifikansi F (0,000). (2) Variabel *tangible* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah  $t_{hitung}$  (2,106) dan nilai signifikansi t (0,038). (3) Variabel *reliability* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah  $t_{hitung}$  (2,054) dan nilai signifikansi t (0,043). (4) Variabel *responsivenes* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah nilai  $t_{hitung}$  (3,117) dan nilai signifikansi t (0,002). (5) Variabel *assurance* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah  $t_{hitung}$  (2,254) dan nilai signifikansi t (0,027). (6). Variabel *emphaty* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah  $t_{hitung}$  (2,121) dan nilai signifikansi t (0,037). (7). Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSM Cabang Magelang adalah variabel *responsiveness*.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, Kepuasan Nasabah.



### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi  
Saudara Muhammad Abidin  
Lamp : -  
Kepada  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta.

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : Muhammad Abidin  
NIM : 06390121  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syari'ah Mandiri Cabang Magelang)

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah dan Hukum Jurusan Studi Keuangan Islam UIN 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. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 26 Rajab 1431 H  
7 Juli 2010 M

Pembimbing I

Joko Setyono, SE., M. Si.  
NIP. 19730702 200212 1 003



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi  
Saudara Muhammad Abidin  
Lamp : -  
Kepada  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta.

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : Muhammad Abidin  
NIM : 06390121  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syari'ah Mandiri Cabang Magelang)

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah dan Hukum Jurusan Studi Keuangan Islam UIN 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. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 26 Rajab 1431 H  
7 Juli 2010 M

Pembimbing II

Sunaryati, SE., M. Si.  
NIP. 19751111 200212 2 002

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nomor : UIN.02/K.KUI-SKR/PP.00.9/048/2010

Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Magelang)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Muhammad Abidin

NIM : 06390121

Telah dimunaqasyahkan pada : 14 Juli 2010

Nilai : B+

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

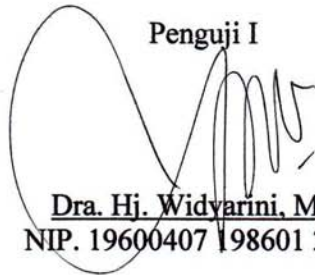
**TIM MUNAQASYAH :**

Ketua Sidang



Joko Setyoto, SE., M. Si.  
NIP. 19730702 200212 1 003

Penguji I



Dra. Hj. Widyarini, MM.  
NIP. 19600407 198601 2 002

Penguji II



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

Yogyakarta, 3 Sya`ban 1431 H

14 Juli 2010 M

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syariah dan Hukum

DEKAN



Brojo D. Yudian Wahyudi, M.A, Ph.D

NIP. 19600417 198903 1 001



## SURAT PERNYATAAN

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Abidin  
NIM : 06390121  
Jurusan-Prodi : Muamalah – Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Magelang) 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 *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.


*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yogyakarta, 26 Rajab 1431 H  
7 Juli 2010 M

Mengetahui,  
Ka. Prodi Keuangan Islam

  
Dr. Muhammad Fakhri Husein, SE., M.Si  
NIP. 19711129 200501 1 003

Penyusun

  
Muhammad Abidin  
NIM. 06390121

# PERSEMBAHAN

*Skripsi ini kupersembahkan kepada :*

- 1. Almamaterku Tercinta Universitas Islam Negeri SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA*
- 2. Bapak-dan ibuku tercinta, H. Sutaman dan Hj. Rasminah yang selalu memberi do'a restu, dorongan, cinta dan kasih sayangnya yang tanpa batas*
- 3. Kakak-kakakku tercinta Mukhtarul Jamil dan Siti Ma`rifah yang telah memberikan do'a dan motivasi selama penyusun menyelesaikan skripsi ini*
- 4. Teman-teman seperjuangku*

## *MOTTO*

*“sesungguhnya allah tidak akan merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri” (Q.S. AR-Ro`du : (13) 11)*

*Hidup hanya sekali, hiduplah yang berarti.*

*Berbuatlah untuk duniamu seakan kau hidup selamanya dan berbuatlah untuk akhiratmu seakan kau mati esok hari.*



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد  
وعلى آله وصحبه أجمعين أشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له وأشهد أن  
محمدًا عبده ورسوله

Segala puji bagi Allah azza wa jalla, penyusun panjatkan kehadiran-Nya yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam ilmu Ekonomi Islam, Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada junjungan kita Baginda Rasulullah Muhammad SAW, pembawa kebenaran dan petunjuk, berkat beliaulah kita dapat menikmati kehidupan yang penuh cahaya keselamatan. Semoga kita termasuk orang-orang yang mendapatkan syafaatnya kelak, amin.

Atas izin Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu dalam kesempatan ini penyusun mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Amin Abdullah, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Drs. Yudian Wahyudi, MA., Ph.D selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. Bapak Dr. Muhammad Fakhri Husein, SE., M. Si selaku Ketua Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Joko Setyono, SE., M. Si selaku pembimbing I dan Ibu Sunaryati, SE., M. Si. selaku pembimbing II, yang penuh kesabaran memberikan pengarahan, saran, dan bimbingan sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Magelang yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ayah Bunda dan Kakak-kakakku tercinta, atas segala doa, kepercayaan, motivasi, dan pengorbanannya yang tiada tebingga.
7. Seseorang yang selalu menjadi bunga dalam tidurku. Terimakasih atas do'a motivasi dan dukungannya.
8. Sahabat-sahabatku Aripin (*emprut*), Apip, Dani, Azmi, Fuat, Icyam, Ubaid, arek-arek Gank Mato (Makrok, Nyambiks, Kholis, Drajat, Shidiq), temen-temen KFC (Aik, Yayan, Taqi, Ujang, Lutfi, Yandi, Hakim, Zaka, dll).
9. Teman-teman kost Wisma Gendut yang selalu memberi tawa dan canda: Fuad, Fatih, Izza, Dani, Khalim, Akmal, Aji, Tyo, Anas, Qomar, Rois, dll.

Yogyakarta, 26 Rajab 1431 H  
7 Juli 2010 M

Penyusun

Muhammad Abidin  
06390121

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

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

### Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	b	be
ت	ta'	t	te
ث	sa'	s	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ha'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	sad	s	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	d	de (dengan titik di bawah)
ط	ta	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka

ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	w
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	ya	y	ye

### Konsonan Rangkap Karena *Syaddah* ditulis Rangkap

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

### Ta' marbutah di Akhir Kata

Bila dimatikan ditulis

حكمة	ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	ditulis	'illah

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

Bila diikuti dengan kata sandang 'al', maka ditulis dengan *h*.

كرامة الاولياء	ditulis	<i>Karamah al-auliya'</i>
زكاة الفطر	ditulis	<i>Zakah al-fitri</i>

### Vokal Pendek dan Penerapannya

َ	Fathah	ditulis	<i>a</i>
ِ	Kasrah	ditulis	<i>i</i>

ـ	Dammah	ditulis	<i>u</i>
فعل	Fathah	ditulis	<i>fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	ditulis	<i>zukira</i>
يذهب	Dammah	ditulis	<i>Yazhabu</i>

### Vokal Panjang

1	Fathah + alif	ditulis	<i>A</i>
	جاهلية	ditulis	<i>jahiliyyah</i>
2	Fathah + ya' mati	ditulis	<i>A</i>
	تنسى	ditulis	<i>Tansa</i>
3	Kasrah + ya' mati	ditulis	<i>I</i>
	كريم	ditulis	<i>karim</i>
4	Dammah + wawu mati	ditulis	<i>U</i>
	فروض	ditulis	<i>Furud</i>

### Vokal Rangkap

1	Fathah + ya mati	ditulis	<i>Ai</i>
	بينكم	ditulis	<i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati	ditulis	<i>Au</i>
	قول	ditulis	<i>Qaul</i>

### Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan apostrof

النتم	ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	ditulis	<i>lain syakartum</i>

### **Kata Sandang Alif + Lam**

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

القرآن	ditulis	al-Qur'an
الشمس	ditulis	al-Syams

### **Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat**

ذو الفرود	ditulis	zawi al-furud
اهل السنة	ditulis	ahl al-sunnah



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI .....	v
SURAT PERNYATAAN .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
MOTTO .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	xi
DAFTAR ISI .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
DAFTAR TABEL .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
D. Sistematika pembahasan.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS...</b>	<b>8</b>
A. Telaah Pustaka .....	8
B. Kajian Teori .....	12
1. Kualitas Pelayanan.....	12
a. Definisi Kualitas Pelayanan.....	12
b. Konsep <i>Total Quality Service</i> .....	14
2. Konsep Jasa .....	15
a. Definisi Jasa .....	15
b. Karakteristik Jasa .....	16

3. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	16
a. Definisi Kepuasan Pelanggan .....	16
b. Konsep Harapan dan Kepuasan Pelanggan .....	18
c. Pengukuran Kualitas Pelanggan .....	21
d. Menilai Kepuasan Pelanggan .....	23
e. Strategi kepuasan Pelanggan .....	26
f. Mempertahankan Pelanggan.....	28
4. Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Prespektif Islam .....	29
5. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ...	33
C. Hipotesis .....	36

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Jenis dan sifat Penelitian.....	37
B. Waktu Dan Tempat Penelitian .....	37
C. Definisi operasional variabel .....	38
D. Sumber Data .....	41
E. Teknik Pengambilan Sampel .....	44
F. Teknik Pengumpulan Data .....	45
G. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	45
1. Uji Validitas.....	45
2. Uji Reliabilitas .....	47
H. Teknik Analisis Data .....	48
3. Uji Asumsi Klasik .....	48
4. Uji Regresi Linier Berganda.....	52
5. Uji Hipotesis .....	53
I. Gambaran Penelitian.....	54
1. Sejarah Singkat .....	54
2. Visi dan Misi .....	55
3. Jenis Tabungan .....	55
4. Jenis Pembiayaan.....	56

5. Jenis Jasa Produk .....	56
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
A. Analisis Deskriptif .....	58
1. Hasil Penyebaran Kuesioner.....	58
2. Karakteristik Responden .....	58
B. Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	61
1. Uji Validitas .....	61
2. Uji Reliabilitas.....	62
C. Analisis Data penelitian .....	63
1. Uji Asumsi Klasik .....	63
a. Uji Multikolinieritas .....	63
b. Uji Heteroskedastisitas .....	64
c. Uji Normalitas .....	66
d. Uji Linearitas .....	67
2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	68
a. Uji statistik F.....	70
b. Koefisien determinasi .....	70
c. Uji statistik t.....	71
D. Pembahasan .....	71
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>

## LAMPIRAN – LAMPIRAN

Surat keterangan penelitian .....	80
Lampiran kuisisioner .....	81
Lampiran 3 Hasil regresi linier berganda .....	86
Lampiran 4 Hasil Uji Multikolinieritas dan Heterokedasitas .....	87
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas dan Linieritas.....	88
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	89
Lampiran 7 Tabel Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> .....	95
Lampiran 8 Tabel F.....	96
Lampiran 9 Tabel t .....	97
Lampiran 10 Terjemahan .....	98
Lampiran 11 Curriculum Vitae .....	99

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Hasil Penyebaran Kuisisioner .....	58
Tabel 4.2	Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Kelamin.....	59
Tabel 4.3	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Usia .....	59
Tabel 4.4	Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Marital.....	59
Tabel 4.5	Jumlah Responden Berdasarkan Status Pendidikan .....	60
Tabel 4.6	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	60
Tabel 4.7	Modus Tentang Profil Responden .....	60
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Bebas .....	61
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Terikat .....	62
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas dan Terikat.....	63
Tabel 4.11	Nilai Tolerance dan VIF.....	64
Tabel 4.12	Hasi Uji Heteroskedasitisisitas <i>Glejser</i> .....	66
Tabel 4.13	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) .....	67
Tabel 4.14	Hasil Uji Linearitas .....	67
Tabel 4.40	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	18
Gambar 3.1 Hubungan Variabel Independen dengan variabel Dependen .....	41
Gambar 4. 1 Grafik Plot Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	65



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang**

Lembaga keuangan seperti perbankan merupakan instrumen penting dalam memperlancar jalannya pembangunan suatu bangsa. Perbankan syari'ah telah memasuki persaingan berskala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank syari'ah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi kerakyatan. Semakin pesatnya perkembangan bank syariah, maka semakin banyak pula produk-produk alternatif yang bisa ditawarkan, sehingga diharapkan mampu bersaing dengan bank konvensional dalam memberikan kualitas pelayanannya.

Kualitas dan kepuasan pelanggan sangat berkaitan, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Perusahaan yang gagal memuaskan konsumennya melalui pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks, masalah tersebut diantaranya adalah jika pelanggan merasa tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya. Penilaian akan kualitas layanan dikembangkan oleh Leonard L. Barry, A. Parasuraman dan Zeithaml dalam Philip Kotler yang dikenal dengan *service quality* (SERVQUAL), yang berdasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).<sup>1</sup>

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian Konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Demikian pula dengan bisnis perbankan, merupakan bisnis yang berdasarkan pada azas kepercayaan, masalah kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini.

---

<sup>1</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, 1997 (Jakarta: Prenhallindo, 1997), hlm. 53

Hal itu juga terjadi di Bank Syariah Mandiri Cabang Magelang sebagai tempat penelitian ini.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Magelang selalu berusaha untuk menemukan cara-cara yang berorientasi pada kepuasan nasabah. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Magelang bila dilihat dari lima dimensi pelayanan yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Bank Syariah Mandiri Cabang Magelang perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini sebagai bukti perhatian Bank Syariah Mandiri Cabang Magelang terhadap kepuasan nasabahnya. Apabila harapan nasabah lebih besar dari tingkat layanan yang diterima, maka nasabah tidak puas. Sebaliknya apabila harapan nasabah sama/lebih kecil dari tingkat layanan yang diterima, maka nasabah tidak akan puas.

Sebagai salah satu usaha untuk mempertahankan konsumen, Bank Syariah Mandiri (BSM) harus dapat memilih mana bentuk kebijakan maupun teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal tersebut akan mempengaruhi ketepatan, keakuratan, kemampuan dan kecepatan bank dalam memberi pelayanan terhadap nasabah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang dapat mendongkrak pangsa pasar suatu perbankan dan juga perusahaan lain

yang bergerak di bidang jasa adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan menumbuhkan minat masyarakat untuk menabung di bank tersebut semakin besar. Untuk menumbuhkan minat masyarakat kepada lembaga keuangan syari'ah, perlu dilakukan sosialisasi perbankan syari'ah serta memberikan kesan yang baik, yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat yang telah menjadi anggota tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka penyusun tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA BANK SYARI'AH MANDIRI CABANG MAGELANG)”**

#### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada pemaparan latar belakang masalah di atas, maka pokok masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana profil responden nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Magelang.
2. Apakah variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSM Cabang Magelang.
3. Apakah variabel *tangibles* atau *reliability* atau *responsiveness* atau *assurance* atau *emphaty* secara individual berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSM Cabang Magelang.

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk menjelaskan profil responden nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Magelang
- b. Untuk menjelaskan pengaruh dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSM Cabang Magelang.
- c. Untuk menjelaskan pengaruh dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* secara individual berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSM Cabang Magelang.

### 2. Kegunaan Penelitian

- a. Bagi akademisi  
Menambah wawasan keilmuan bagi pembaca dan khususnya penyusun tentang manajemen kualitas pelayanan jasa dan hubungannya dengan kepuasan nasabah.
- b. Bagi Bank Syariah Mandiri Cabang Magelang.  
Dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi pihak bank dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan supaya lebih memuaskan nasabah serta untuk mempertahankan tingkat

pelayanan yang menguntungkan dimasa kini dan dimasa mendatang. Hasil penelitian ini juga membantu pihak bank apabila ingin meningkatkan kepuasan nasabah dengan menekankan pada dimensi-dimensi *service quality* yang paling signifikan berpengaruh pada kepuasan nasabah

#### D. Sistematika Pembahasan

Secara umum, pembahasan dalam penyusunan skripsi ini dibagi menjadi lima bab yaitu :

Bab pertama merupakan pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan

Bab kedua merupakan landasan teori. Bab ini berisi telaah pustaka, kerangka teoritik, dan hipotesis. Landasan teori berisi tentang teori-teori yang digunakan untuk mendukung. Landasan teori ini mencakup, teori kepuasan konsumen dan teori jasa.

Bab ketiga merupakan metodologi penelitian yang dipakai dalam skripsi ini secara umum, antara lain terdiri dari obyek dan subyek penelitian, proses penelitian, penentuan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sifat penelitian, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data.

Bab empat berisi data dan analisis merupakan inti dari penelitian tentang data yang dikumpulkan serta hasil dari pengolahan data. Analisis



tersebut berisi interpretasi terhadap hasil pengolahan data dengan menggunakan teori yang ada.

Bab lima adalah penutup. Bab ini merupakan jawaban atas pokok permasalahan yang penyusun ajukan dalam bentuk kesimpulan dan juga berisi saran-saran yang berguna bagi pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Magelang.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa data pada bab empat, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Profil responden secara umum adalah laki-laki yang berusia 21-30 dengan status menikah. Pendidikan sarjana dan bekerja sebagai pegawai swasta
2. Pengujian variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSM Cabang Magelang hipotesanya terbukti.
3. Pengujian variabel *tangibles* atau *reliability* atau *responsiveness* atau *assurance* atau *emphaty* secara individual berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSM Cabang Magelang hipotesanya terbukti.
4. Pengujian variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah diantara bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) adalah jaminan (*assurance*) hipotesanya tidak terbukti.

**B. Saran – Saran**

Sarannya adalah mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas pelayanannya khususnya variabel daya tanggap (*responsiveness*). Karena berdasarkan penelitian variabel ini mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian pihak manajemen hendaknya lebih memperhatikan variabel ini dalam rangka meningkatkan mengenai hal yang perlu mendapatkan perhatian adalah profesionalisme karyawan dalam mengatasi permasalahan yang dialami oleh nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

### Al-Qur'an

Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Jakarta : Intermasa, 1993

### Ekonomi dan Manajemen

Ann Wan Seng, *Rahasia Bisnis Orang Cina*, Jakarta: Hikmah, 2007

Alghifari, *Analaisis Regresi*, Yogyakarta: BPFE, 1997

Djarwanto, *Statistic Induktif*, Yogyakarta: BPFE, 1993

Goetsch dan Davis dalam Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 1996

Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Preuhallindo, 2000

Lupiyoadi Rahmat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori da Praktek* (Jakarta: Salemba Empat,2001)

M.Juran Josep dalam Fandy Tjiptono. *Prinsip-prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta : Andy, 1997)

Supranto, *Pengukuran Tigkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta : Rineka Cipta 2001

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andy, 1996

-----, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta, Andy,1997.

-----, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta, Andy, 1997.

Zeithmal, Berry, dan Parasuraman dalam Fandy Tjioptono , *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andy, 1997

### **Metodologi Penelitian**

- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rieneka Cipta, 1996
- Azwar Saifudin, *Reliabelitas dan Validitas*, Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2000
- Nawawi, Hadari, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2003
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009.
- Hadi, Syamsul, *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Akuntansi dan Keuangan*, Yogyakarta : Ekonisia Fakultas Ekonomi UII, 2006.
- Muh Pabundu, *Metodologi Riset Bisnis*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006
- Santosa, Singgih, *Buku Latihan SPSS Statistik Prametrik*, Jakarta: Pt. Elex Media Komputindo, 2001
- Solimun, Analisis Data Statistika, *Metode Untuk Ekonomi*, Malang : Fakultas MIPA Universitas Brawijaya, 2002
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi, *Metodologi Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 1989.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : CV.Alfabeta, 2003
- Supardi, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UII Press, 2005
- Widarjono, Agus, *Ekonometrika Teori dan Aplikasi untuk Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: Ekonesia, 2005

### **Kelompok Lain-Lain**

- Bungohngaeh, Mis Toi-Ibah, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Ibnu Affan di Wilayah Yala Thailand Selatan Tahun 2007, *skripsi* UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2008.
- Fadliyah, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT Multazam Yogyakarta, *Skripsi* UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007

Rahmawati, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Rizky Mandiri Yogyakarta, *Skripsi* UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007

Tatik Suryani, Sri Lestari Kurniawati, & Wiwik Lestari. 2001. “Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* Vol. 16, No.3.



**Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian**

**mandiri**  
**syariah**  
KCP Magelang  
Ruko Top Square  
Jl. Tentara Pelajar Blok A-5  
Magelang  
Telp: 0293 - 310260  
Faks: 0293 - 310283

**SURAT KETERANGAN**  
No. 12/196-3/270

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Geribaldi  
Jabatan : Kepala BSM KCP Magelang

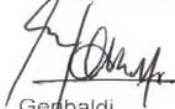
Dengan ini menyatakan bahwa

Nama : Muhammad Abidin  
NIM : 06390121  
Mahasiswa program sarjana (S1) Fakultas Syariah Prodi Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Telah melakukan penelitian di PT Bank Syariah Mandiri Magelang dari tanggal 22 s.d 23 Februari 2010

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

PT BANK SYARIAH MANDIRI  
CABANG PEMBANTU MAGELANG



Geribaldi  
Ka. Capem

## Lampiran 2 kuisisioner penelitian

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir program sarjana (S1) Universitas Islam Negeri (UIN), kami melaksanakan penelitian dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI BSM MAGELANG**”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh keandalan, daya tangap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Magelang

Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti mohon kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara/I untuk berkenan mengisi daftar pertanyaan yang telah tersedia.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini, peneliti mengucapkan terima kasih dan mohon maaf sekiranya terdapat pertanyaan yang kurang berkenaan di hati Bapak/Ibu/Saudara/i.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Hormat saya

Muhammad Abidin

## KUISIONER PENELITIAN

### Profil Nasabah

Jawablah pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang paling tepat dengan keadaan Saudara/i.

1. Jenis kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia
  - a. 10-20 tahun
  - b. 21-30 tahun
  - c. 31-40 tahun
  - d. 41-50 tahun
  - e. >50 tahun
3. Status *Marital*
  - a. Menikah
  - b. Belum menikah
4. Pendidikan saat ini
  - a. SD/ Sederajat
  - b. SMP/ Sederajat
  - c. SMA/ Sederajat
  - d. Diploma
  - e. Sarjana
5. Pekerjaan
  - a. Pegawai negeri/militer
  - b. Pegawai swasta
  - c. Ibu rumah tangga
  - d. Wiraswasta
  - e. Pelajar/Mahasiswa

## Lempira 10 terjemah ayat-ayat Al Qur'an

### 1. Surat Al A'raf (7) : 26 pada Landasan teori "*Tangible*" hlm. 34

*Al-a'raf* : 26. Hai anak Adam[maksudnya ialah: umat manusia], Sesungguhnya kami Telah menurunkan kepadamu Pakaian untuk menutup auratmu dan Pakaian indah untuk perhiasan. dan Pakaian takwa[maksudnya ialah: selalu bertakwa kepada Allah] Itulah yang paling baik. yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat.

### 2. Surat Al Ahzab (33) : 21 pada Landasan teori "*Reliability*" hlm. 34

*Al Ahzab* : 21. Sesungguhnya Telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah.

### 3. Surat Al Maidah (5) : 1 pada Landasan teori "*Responsiveness*" hlm. 35

*Al Maidah* : 1. Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu[388]. dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.

[388] Aqad (perjanjian) mencakup: janji prasetya hamba kepada Allah dan perjanjian yang dibuat oleh manusia dalam pergaulan sesamanya.

### 4. Surat As Syu'araa (26) : 181-182 pada Landasan teori "*Assurance*" hlm. 37

*As Syu'araa* : 181. Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan; 182. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus.

### 5. Surat An Nahl 16) : 90 pada Landasan teori "*Emphaty*" hlm. 37

*An Nahl* : 90. Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.

## Lampiran 11 CURICULUM VITAE

Nama Lengkap : Muhammad Abidin  
 TTL : Jepara, 21 Desember 1986  
 Jenis kelamin : Laki-Laki  
 Agama : Islam  
 Kewarganegaraan : Indonesia  
 Alamat Asal : Jl Tugu Jagad Rt 03/02, Bandungrejo, Kalinyamatan, Jepara (59467)  
 Alamat di Yogya : Wisma Gendut, Gg Ace Jl Wakhid Hasyim, Gatén, Depok, Condat, Sleman. Yogyakarta  
 Nomor kontak : 0856 409 566 26  
 e-mail : Abied\_pc@yahoo.com

### PENDIDIKAN

- 1992-1993 : TK Masyithoh, Bandungrejo, Kalinyamatan Jepara
- 1993-1999 : SDN Teluk Kulon, Bandungrejo, Kalinyamatan Jepara
- 1999-2002 : MTS Nurul Islam, Kriyan, Kalinyamatan Jepara
- 2002-2005 : MA Nurul Islam, Kriyan, Kalinyamatan Jepara
- 2005-2006 : Ushuluddin/Tafsir Hadits  
 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- 2006-Sekarang : Syariah/ Keuangan Islam (KUI)  
 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta