



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG JAKARTA RAWAMANGUN**

KARYA AKHIR

OLEH

SEFUDIN SURIA HIDAYAT

55105110136

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2009**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG JAKARTA RAWAMANGUN**

KARYA AKHIR

**DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MENYELESAIKAN
PROGRAM PASCASARJANA PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

OLEH

SEFUDIN SURIA HIDAYAT

55105110136

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2009**

ABSTRACT

In this study conducted an analysis of the influence of service quality to customer satisfaction in Bank Syariah Mandiri Jakarta Rawamangun Branch. Measurement of service quality includes the physical dimensions, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Satisfaction is measured through a comparison between the perceived services quality with that expected.

This study used survey methods to study the two variables which service quality as the independent variable and customer satisfaction as the dependent variable. Research data obtained from the questionnaire that distributed to 100 respondents and consists of 22 questions. Research instruments have been tested the validity and reliability. Service quality measurement scale using a Likert scale with the value of each perceived service quality: 1 for not good for, 2 for less good, 3 for quite good, 4 for good and 5 for excellent. While the expected service quality with value 1 for not important, 2 for less important, 3 quite important, 4 for an important, and 5 for very important.

Perceived service quality has been produced an average value of 3,66 with a good level while the expected value is 4,88, which means very important. Customer satisfaction levels reached 0,740 with the highest satisfaction on the dimensions of reliability, while the responsiveness dimension had the lowest satisfaction level. Has been proved also the existence of a very strong relationship between service quality with customer satisfaction with the value of the correlation coefficient determination coefficient of 0,948 and 0,898. The contribution of each dimension of service quality is empathy 0,060 (6,00%), reliability 0,050 (5,00%), assurance 0,044 (4,40%), physical dimension 0,033 (3,30%) and physical responsiveness 0,005 (0,50%). It has been proved also that there is a relationship and influence between the five dimensions of service quality on customer satisfaction. Therefore, if the company wants to increase customer satisfaction the company must consider aspects of service quality are significant to the satisfaction of customers.

ABSTRAK

Pada penelitian ini dilakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Rawamangun. Pengukuran kualitas pelayanan meliputi dimensi fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Kepuasan diukur melalui perbandingan antara kualitas pelayanan yang dirasakan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan.

Pada penelitian deskriptif ini digunakan metode survei dengan dua variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Data penelitian di peroleh dari hasil kuesioner yang disebar kepada 100 responden dan terdiri dari 22 pertanyaan. Instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Skala pengukuran kualitas pelayanan menggunakan skala Likert dengan nilai masing-masing kualitas pelayanan yang dirasakan: 1 untuk tidak baik, 2 untuk kurang baik, 3 untuk cukup baik, 4 untuk baik dan 5 untuk sangat baik. Sedangkan kualitas pelayanan yang diharapkan dengan nilai 1 untuk tidak penting, 2 untuk kurang penting, 3 untuk cukup penting, 4 untuk penting, dan 5 untuk sangat penting.

Kualitas pelayanan yang dirasakan memperlihatkan nilai rata-rata 3,66 dengan level baik sedangkan nilai yang diharapkan adalah 4,88 yang berarti sangat penting. Tingkat kepuasan pelanggan mencapai 0,740 dengan kepuasan tertinggi pada dimensi keandalan sedangkan dimensi daya tanggap memiliki tingkat kepuasan terendah. Telah dibuktikan pula adanya hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah dengan nilai koefisien korelasi 0,948 dan koefisien determinasi 0,898. Adapun kontribusi masing-masing dimensi kualitas pelayanan adalah 0,060 (6,00%) empati, 0,050 (5,00%) keandalan, 0,440 (4,40%) jaminan, 0,033 (3,30%) fisik dan 0,005 (0,50%) daya tanggap. Telah terbukti juga bahwa terdapat hubungan dan pengaruh antara kelima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu jika perusahaan ingin meningkatkan kepuasan nasabah maka perusahaan harus memperhatikan aspek-aspek kualitas pelayanan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggannya.

PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah
Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Rawamangun**

Nama : Sefudin Suria Hidayat

N I M : 55105110136

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Oktober 2009

Mengesahkan,

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec.

Pembimbing Utama

Pembimbing II

Dr. Anik Trisuarni, MBA.

Rina Astini, SE., ME.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar –
benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah
Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Rawamangun**

Bentuk : Studi Kasus

Nama : Sefudin Suria Hidayat

N I M : 55105110136

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Merupakan hasil studi pustaka dan penelitian lapangan yang merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercuru Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Oktober 2009

Sefudin Suria Hidayat

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbilalamin, rasa syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, serta berkat usaha maksimal yang penulis lakukan, penyusunan Karya Akhir yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Rawamangun”** akhirnya penulis dapat selesaikan.

Penulis sadar bahwa Karya Akhir ini tentunya tidak dapat penulis selesaikan, tanpa adanya bantuan dari semua pihak. Maka, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Anik Trisuarni, MBA., selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis untuk kemudahan penyelesaian karya akhir ini.
3. Ibu Rina Astini, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing II yang dengan rendah hati senantiasa menyediakan waktu dan ilmunya untuk mengarahkan dan membimbing penulis hingga karya akhir ini selesai.
4. Seluruh staff pengajar program MM - UMB yang telah banyak memberikan pendidikan dan pembinaan selama masa perkuliahan.
5. Seluruh staff Administrasi program MM - UMB yang telah membantu kelancaran sistem perkuliahan dan administrasi.

6. Seluruh karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Rawamangun terutama bagian *front office* yang telah membantu menyebarkan kuesioner.
7. Rekan-rekan sesama jurusan dan seangkatan serta semua pihak yang telah banyak menolong dalam penyelesaian karya akhir ini.
8. Orang tua, istri (Shanti Agustina, SKH.) dan anak kami tercinta (Saifani Syahir Surya Safa), atas kesabarannya dan motivasi yang tak henti-hentinya selalu mengingatkan penulis agar menyelesaikan karya akhir ini.
9. Berbagai pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu per satu atas bantuan, dukungan dan dorongannya. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan anda semua.

Penulis menyadari, bahwa mungkin masih banyak kekurangan di dalam penyusunan Karya Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik serta saran membangun agar dapat meningkatkan kualitas penulisan di masa yang akan datang.

Akhir kata, mudah-mudahan isi dan kandungan yang ada dalam karya akhir ini bisa memberi manfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Jakarta, Oktober 2009

Sefudin Suria Hidayat

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Sistematika Penelitian	8
 BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan	10
2.2. Lingkup Bidang Usaha	15
2.3. Sumber Daya	17
2.4. Tantangan Bisnis	18
2.5. Proses Bisnis.....	18

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Jasa	20
3.1.1. Pengertian Jasa	20
3.1.2. Karakteristik Jasa	21
3.2. Kualitas Pelayanan	22
3.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	22
3.2.2. Model Kualitas Pelayanan	24
3.2.3. Metode Pengukuran Kualitas Pelayanan	27
3.2.3.1. <i>GAP Analysis</i>	27
3.2.3.2. <i>Importance Performance Matrix</i>	28
3.3. Kepuasan Pelanggan	29
3.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	29
3.3.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	30
3.4. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	31
3.5. Kerangka Penelitian	32
3.6. Hipotesis Penelitian	33

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Lokasi dan Waktu penelitian	34
4.2. Jenis Penelitian	34
4.3. Variabel Penelitian	35
4.4. Jenis Data	37
4.5. Populasi dan Sampel	38
4.5.1. Populasi.....	38
4.5.2. Sampel	39
4.6. Metode Pengambilan sampel	40
4.7. Pengujian Instrumen	40

4.7.1. Uji Validitas Instrumen.....	40
4.7.2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	43
4.8. Metode Pengolahan Data.....	44
4.9. Metode Analisa Data	45
4.9.1. Analisis Deskriptif.....	46
4.9.2. Analisis Statistik.....	46
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Analisis Kualitas Pelayanan yang Dirasakan Pelanggan.....	49
5.2. Analisis Kualitas Pelayanan yang Diharapkan Pelanggan.....	54
5.3. Analisis Kepuasan Pelanggan	59
5.4. Analisis Statistik	60
5.4.1. Koefisien Korelasi dan Determinasi	60
5.4.2. Koefisien Regresi dan Persamaan Regresi	61
5.4.3. Pengujian Hipotesis	63
5.5. Pembahasan	64
5.5.1. Kualitas Pelayanan	64
5.5.2. Kepuasan Pelanggan	66
5.5.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan kepada Kepuasan Pelanggan.....	68
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	70
6.2. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	76
RIWAYAT HIDUP	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. : Cakupan Islam Dalam Mengatur Kehidupan Manusia	2
Gambar 1.2. : Perkembangan Bank Syariah di Indonesia	3
Gambar 2.1. : Operasional Bank Syariah Mandiri.....	19
Gambar 3.1. : Kerangka Penelitian	33

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. : Neraca Bank Syariah Mandiri Tahun 2006, 2007, 2008	13
Tabel 2.2. : Neraca Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Rawamangun.....	14
Tabel 4.1. : Variabel dan Indikator Pengukuran	36
Tabel 4.2. : Hasil Pengujian Validitas Instrumen	41
Tabel 4.3. : Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	44
Tabel 5.1. : Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik	50
Tabel 5.2. : Kualitas Pelayanan Dimensi Keandalan.....	51
Tabel 5.3. : Kualitas pelayanan Dimensi Daya Tanggap.....	52
Tabel 5.4. : Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan.....	53
Tabel 5.5. : Kualitas pelayanan Dimensi Empati.....	54
Tabel 5.6. : Harapan Pelayanan Dimensi Bukti Fisik.....	55
Tabel 5.7. : Harapan Pelayanan Dimensi Keandalan.....	56
Tabel 5.8. : Harapan Pelayanan Dimensi Daya Tanggap.....	57
Tabel 5.9. : Harapan Pelayanan Dimensi Jaminan.....	58
Tabel 5.10. : Harapan Pelayanan Dimensi Empati	59
Tabel 5.11. : ServQual Score Lima Dimensi Pelayanan	59
Tabel 5.12. : Koefisien Korelasi dan Determinasi	60
Tabel 5.13. : Koefisien Regresi	61
Tabel 5.14. : Pengujian Hipotesis.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner	76
Lampiran 2 : Sebaran Dimensi Kualitas Pelayanan	79
Lampiran 3 : Nilai Rata-rata Kinerja dan Harapan Setiap Dimensi	80
Lampiran 4 : Nilai Rata-Rata Dimensi Per Responden	81
Lampiran 5 : Karakteristik Responden	82
Lampiran 6 : Dimensi Bukti Fisik.....	83
Lampiran 7 : Dimensi Keandalan.....	84
Lampiran 8 : Dimensi Daya Tanggap.....	85
Lampiran 9 : Dimensi Jaminan.....	86
Lampiran 10 : Dimensi Empati.....	87