

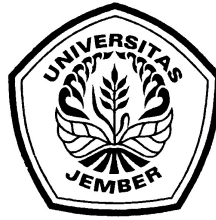
**ANALISIS DESKRIPTIF SIKAP DAN TINGKAT KEPUASAN  
NASABAH TERHADAP LAYANAN JASA  
BANK SYARIAH MANDIRI JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh :

**Rizky Octannisa Amalia**  
**030810201222**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2007**



**ANALISIS DESKRIPTIF SIKAP DAN TINGKAT KEPUASAN  
NASABAH TERHADAP LAYANAN JASA  
BANK SYARIAH MANDIRI JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember

Oleh :

**Rizky Octannisa Amalia**  
**030810201222**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2007**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Deskriptif Sikap dan Tingkat Kepuasan Nasabah  
Terhadap Layanan Jasa Bank Syariah Mandiri Jember  
Nama Mahasiswa : Rizky Octannisa Amalia  
NIM : 030810201222  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dra. Diah Yulisetyarini, M. Si  
NIP. 131 624 474

Sri Wahyu Lely H. S. SE,MSi  
NIP. 132 258 069

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen,

Dra. Diah Yulisetiarini, M. Si  
NIP. 131 624 474

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : Rizky Octannisa Amalia

NIM : 030810201222

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi :

**“ANALISIS DESKRIPTIF SIKAP DAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH  
TERHADAP LAYANAN JASA BANK SYARIAH MANDIRI JEMBER”**

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, Desember 2007

Yang menyatakan,

**RIZKY OCTANNISA AMALIA**

**NIM : 030810201222**



## MOTTO

□□□□□□ . □□□□ . □□□□□□ . □□□□ . □□□□ . □□□□□□□□ . □□□□ . □□□□ .  
□□□□□□□□□□

Demi MATAHARI dan Sinarnya di Pagi Hari  
Demi BULAN Apabila ia Mengiringi  
Demi SIANG Apabila Menampakkan Diri  
Demi MALAM Apabila ia Menutupi  
Demi LANGIT dan Seluruh Binaannya  
Demi BUMI dan yang Ada di Permukaannya  
Demi JIWA dan segala Penyempurnaannya  
ALLAH Mengilhami Sukma-Sukma Kefasikan dan Sukma-Sukma  
Ketakwaan  
Maka Beruntunglah bagi Siapa-siapa yang Mensucikannya  
Rugilah Siapa-siapa yang Mengotorinya

*( Al-Qur'an Surat Asy-Syams 1-11 )*

## **ABSTRAKSI**

Skripsi ini berjudul “Analisis Deskriptif Sikap dan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Jasa Bank Syariah Mandiri Jember”. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sikap nasabah terhadap layanan jasa Bank Syariah Mandiri Jember serta untuk mengetahui kesesuaian antara tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan menurut nasabah (apa yang menjadi harapan nasabah) dengan kinerja yang telah dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Jember.

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survey dengan mengambil objek penelitian Bank Syariah Mandiri Jember. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh melalui kuisioner yang diberikan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Jember sebagai responden. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sample dengan tehnik purposive sampling.

Dari perhitungan sikap yang menggunakan pendekatan Fishbein model diungkapkan bahwa nilai sikap total nasabah terhadap layanan jasa Bank Syariah Mandiri Jember adalah 177.110. skor sikap total ini termasuk dalam kategori baik. Begitu juga dengan hasil perhitungan tingkat kepuasan dalam prosentase yang berada pada rentang 90.946 % sampai dengan 102.56 %. Hal ini menunjukkan bahwa kesesuaian antara tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan menurut nasabah dengan kinerja yang telah dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Jember sudah cukup tinggi.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas Kasih dan SayangNya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Deskriptif Sikap dan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Jasa Bank Syariah Mandiri Jember”. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari dalam penulisan ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis. Tetapi berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, penulisan skripsi ini bisa selesai tepat pada waktunya. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sarwedi, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dra. Diah Yulisetiarni, M.Si selaku ketua jurusan sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan perhatian dan kesabaran untuk meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dalam memberikan bimbingan dan pengarahan yang bermanfaat pada penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Sri Wahyu Lely H. S., SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan perhatian dan kesabaran untuk meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dalam memberikan bimbingan dan pengarahan yang bermanfaat pada penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
5. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak H. M. Saifuddin, SE dan Mama Yetty Yuniati, SH yang telah menjadi Wakil Allah Ar-Rahman dan Ar-Rahim. Terimakasih Bapak, Mama... Semoga Allah balas kebaikan Bapak dan Mama dengan SurgaNya kelak.. Amin...



6. Kakak dan Adek-adekku, A. Wahied, Novannisa Imanda, Sovia Aini O, Rahmita Okta. A, dan Ghaza Naufal T. Terimakasih atas kesabaran dan perhatiannya.
7. Andri Sanriski dan Keluarga besar Om Anton Abimanyu. Terimakasih atas kepercayaan, perhatian dan Kasih Sayangnya.. Semoga Allah berkenankan..
8. Om Ary Ginanjar Agustian dan para Trainer serta Asisten Trainer ESQ yang mengenalkan ilmu 165 kepada saya. Semoga Allah kuatkan dan Ridlai perjuangan menuju Indonesia Emas 2020. Amin...
9. Para Ksatria 165, staff ESQ Sub Cabang Jember, Ayah-Bunda pengurus FKA-ESQ, sahabat-sahabat FOSMA dan SHOT 165 Jember. Sungguh merupakan Anugerah yang luar biasa memiliki saudara-saudara seperti kalian. Semoga kelak Allah kumpulkan kita lagi di Jannah-Nya bersama orang-orang yang mencintai Allah dan Rasul-Nya.
10. Teman-teman Manajemen '03 khususnya teman-teman seperjuangan dalam menyelesaikan studi di kampus tercinta..
11. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan. Terima kasih atas bantuan, perhatian, dan dorongan serta semangat sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

Dengan segala kemampuan dan pengetahuan serta pengalaman penulis miliki, maka penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan. Akhirnya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pembaca pada umumnya dan mahasiswa fakultas ekonomi pada khususnya.

Desember 2007

Penulis,



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vii
<b>ABSTRAKSI</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
2.1 Landasan Teori .....	5
2.1.1 Konsep Pemasaran .....	5
2.1.2 Pengertian Jasa dan Karakteristiknya.....	6
2.1.3 Pengertian Sikap.....	7
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.5 Kepuasan Pelanggan dan Pengukurannya .....	9
2.2 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2.1 Penelitian oleh Denny Bayu Prasetyo .....	13

2.2.2 Penelitian oleh Dian retno Maruti .....	14
<b>BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	16
3.2 Metode Pengambilan Data .....	16
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	17
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	17
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	18
3.6 Tekhnik Pengukuran .....	22
3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Alat Ukur .....	23
3.7.1 Uji Validitas .....	23
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	24
3.8 Metode Analisis Data .....	25
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	25
3.8.2 Analisis Sikap .....	26
3.8.3 Analisis Tingkat Kepuasan .....	26
3.9 Batasan Masalah .....	27
3.10 Kerangka Pemecahan Masalah .....	28
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri .....	30
4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Bank Syariah Mandiri .....	30
4.1.2 Visi, Misi, Budaya Perusahaan, dan Prinsip bank Syariah .....	32
4.1.3 Bagan Organisasi.....	35
4.2 Deskriptif Sikap Responden Nasabah Bank Syariah Mandiri Jember .....	36
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
4.4 Pengukuran Sikap .....	43
4.5 Pengukuran Tingkat Kepuasan .....	49
<b>BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
5.1 Simpulan .....	50

5.2 Saran .....	51
-----------------	----

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

1. Tabel 3.1 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen .....	25
2. Tabel 3.2 Karakteristik Responden.....	26
3. Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
4. Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan usia .....	37
5. Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	37
6. Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	38
7. Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Belief .....	40
8. Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Harapan .....	41
9. Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kinerja.....	42
10. Tabel 4.8 Nilai Rata-rata Skor Belief, Kinerja, dan Sikap dari Nasabah Bank Syariah Mandiri Jember .....	44
11. Tabel 4.9 Ringkasan Hasil Uji Anova .....	46
12. Tabel 4.10 Rata-rata Penilaian Kinerja, Harapan, dan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan jasa Bank Syariah Mandiri .....	49

## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1: Hubungan antara Komponen Dalam Model Sikap Fishbein .....	8
2. Gambar 2.2 : Model Kepuasan/ Ketidakpuasan Pelanggan .....	11
3. Gambar 3.1 : Kerangka Pemecahan Masalah .....	28
4. Gambar 4.1: Bagan Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Jember .....	35

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Rekapitulasi Data Mentah Untuk Variabel Kepercayaan
Lampiran 2	Rekapitulasi Data Mentah Untuk Variabel Harapan
Lampiran 3	Rekapitulasi Data Mentah Untuk Variabel Kinerja
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas untuk Kepercayaan
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas untuk Kepentingan
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas untuk Kinerja
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas Untuk Kinerja
Lampiran 8	Hasil Uji Reliabilitas Untuk Kepercayaan
Lampiran 9	Hasil Uji Reliabilitas Untuk Kepentingan
Lampiran 10	Hasil Uji Analisis Variance ( Anova ) Antara Kinerja Dengan Kepercayaan
Lampiran 11	Hasil Uji Analisis Variance ( Anova ) Antara Kinerja Dengan Kepentingan
Lampiran 12	Kuisisioner Penelitian