



**PENGARUH IMBALAN BAGI HASIL DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH TABUNGAN *MUDHARABAH* PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG
BANYUWANGI**

SKRIPSI

Oleh

Radhitya Kemara Yusandhi (080810301023)

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

Created with

nitroPDF professional

download the free trial online at nitropdf.com/professional



**PENGARUH IMBALAN BAGI HASIL DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH PADA BANK
SYARIAH MANDIRI CABANG BANYUWANGI.**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Oleh

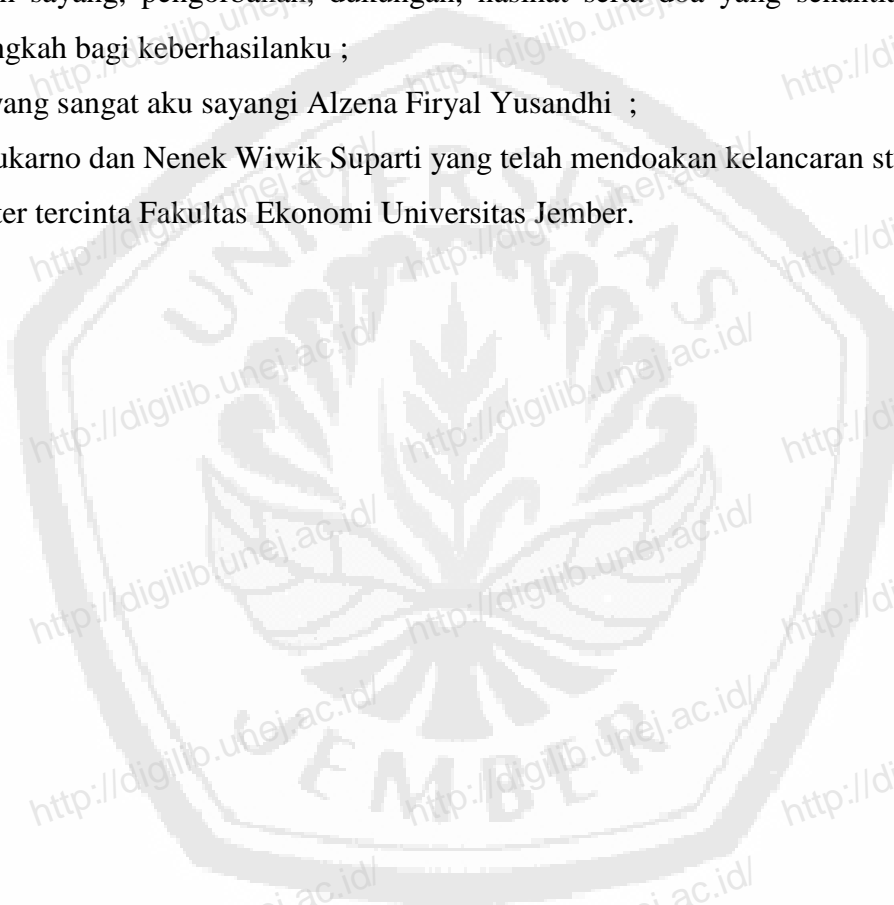
Radhitya Kemara Yusandhi
NIM 080810301023

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan skripsiku ini sebagai bentuk tanggung jawab, bakti, dan ungkapan terima kasihku kepada :

1. Ibuku tercinta Maynawati Sekarningrum dan Ayahku tercinta Judhi Santoso, terima kasih atas kasih sayang, pengorbanan, dukungan, nasihat serta doa yang senantiasa mengiringi setiap langkah bagi keberhasilanku ;
2. Adikku yang sangat aku sayangi Alzena Firyal Yusandhi ;
3. Kakek Sukarno dan Nenek Wiwik Suparti yang telah mendoakan kelancaran studiku.
4. Almamater tercinta Fakultas Ekonomi Universitas Jember.



MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri

(QS. Ar Ra'du ayat 11)

Barang siapa membawa amal yang baik, maka baginya (pahala) sepuluh kali lipat amalnya ; dan barang siapa yang membawa perbuatan jahat maka dia tidak diberi pembalasan melainkan seimbang dengan kejahatannya, sedang mereka tidak sedikitpun dianiaya (dirugikan).

(QS. Al-An'aam [6] : 160)

Waktu Anda terbatas, jadi jangan tersia-siakan karena terganggu dengan hidup orang lain. Jangan terperangkap dalam dogma yaitu hidup dengan hasil pemikiran orang lain. Jangan biarkan pendapat orang lain menenggelamkan suara batin Anda. Dan yang paling penting, miliki keberanian untuk mengikuti suara hati dan intuisi

(Steve Jobs)

Kuliah ini hanya awal dari semuanya, jadi janganlah takut menghadapi berbagai ujian yang ada didalamnya dan jangan terlalu puas jika telah melewatinya. Hal yang terpenting adalah apa yang kamu impikan dan wujudkan impian tersebut setelah lulus.

(Radhitya K Yusandhi)

You'll Never Walk Alone

(Liverpool FC)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Radhitya Kemara Yusandhi

NIM : 080810301023

Jurusan : Akuntansi Reguler-Pagi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: Pengaruh Imbalan Bagi Hasil Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banyuwangi adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 13 Oktober 2012

Yang menyatakan,

Radhitya K Yusandhi

NIM 080810301023

SKRIPSI

**PENGARUH IMBALAN BAGI HASIL DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH TABUNGAN *MUDHARABAH* PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG
BANYUWANGI**

Oleh

Radhitya Kemara Yusandhi
080810301023

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Drs. Imam Mas'ud, M.M, Ak

Dosen Pembimbing II : Dr. Ahmad Roziq, SE, M.M, Ak

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Imbalan Bagi Hasil Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah* Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banyuwangi

Nama Mahasiswa : Radhitya Kemara Yusandhi

Nomor Induk Mahasiswa : 080810301023

Jurusan : Akuntansi / S-1 R

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. Imam Mas'ud, MM, Ak
NIP. 19591110 198902 1 001

Dr. Ahmad Roziq, SE, MM, Ak
NIP. 19700428 199702 1 001

Ketua Program Studi

Dr. Alwan S. Kustono, SE, M.Si, Ak
NIP. 19720416 200112 1 001

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH IMBALAN BAGI HASIL DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN *MUDHARABAH* PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG BANYUWANGI

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Radhitya Kemara Yusandhi

NIM : 080810301023

Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

22 Oktober 2012

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua : Dra. Ririn Irmadariyani, M.Si, Ak (.....)
NIP. 19670102 199203 2 002

Sekretaris : Drs. Djoko Supatmoko, MM, Ak (.....)
NIP. 19550227 198403 1 001

Anggota : Drs. Sudarno, M.Si, Ak (.....)
NIP. 19601225 198902 100 1

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc.
NIP. 19560831 198403 1 002

Radhitya Kemara Yusandhi

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh imbalan bagi hasil dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada Bank Syariah Mandiri cabang Banyuwangi. Responden penelitian ini adalah nasabah tabungan *mudharabah* yang telah menjadi nasabah paling tidak selama 3 bulan dan diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 50 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada Bank Syariah Mandiri cabang Banyuwangi. Data yang diperoleh kemudian diproses dan dianalisis dengan SPSS versi 15. Alat analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan antara imbalan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* adalah berpengaruh secara positif. Pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* juga berpengaruh secara positif.

Kata kunci : imbalan bagi hasil, pelayanan, kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*

Radhitya Kemara Yusandhi

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

ABSTRACT

This research aims to know the impact of return and service toward customer satisfaction mudharabah savings on Shariah Mandiri Banks branch Banyuwangi. The respondents of the research is mudharabah savings client has been a customer for at least 3 mounts and taken by either using a purposive sampling technique as much as 50 respondents. Data collection is done by spreading the questionnaire on Shariah Mandiri Bank branch Banyuwangi. The data obtained are than processed and analyzed with the SPSS version 15. Data analysis tools using multiple linier regression with the level of statistical significance =5%. The test results showed that the relationship between reward for savings toward customer satisfactions mudharabah savings has a positive. The service toward customer satisfaction mudharabah savings also positively impact

Keyword : return to results, service, customer satisfaction mudharabah savings

PRAKATA

Alhamdulillahirobilalamin, segala syukur kehadiran ALLAH SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Imbalan Bagi Hasil dan Pelayana Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banyuwangi”** Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik itu berupa dorongan, nasehat, saran maupun kritik yang sangat membantu. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

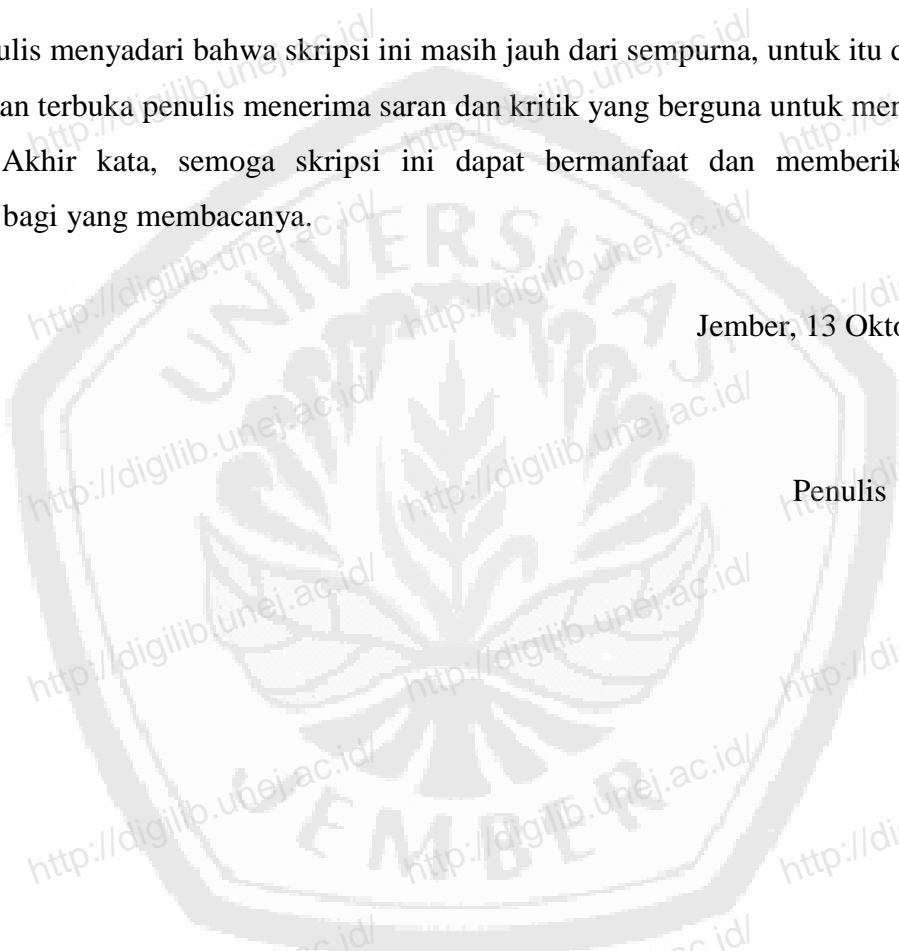
1. Bapak Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Alwan Sri Kustono, M.Si., Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember dan Dr. Ahmad Roziq, SE, MM., Ak selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Imam Mas’ud, MM, Ak selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dr. Ahmad Roziq, SE, MM, Ak selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik, dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dr. Siti Maria, M.Si Ak selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing saya selama menjadi mahasiswa.
6. Seluruh Dosen Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
7. Seluruh Staf Karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Jember terutama Ibu Farida Hasan yang selalu sabar membantu mahasiswa Akuntansi.
8. Kedua orang tua, Ayahanda Judhi Santoso dan Ibunda Maynawati Sekarningrum Sukarno, yang selalu memberikan doa dan dukungan, terima kasih atas segalanya yang telah diberikan.
9. Adikku Alzena Firyal Yusandhi yang selalu memberikan semangatnya.

10. Seluruh teman-teman terbaikku (Yan Indra, Andi Aditya, Chano Bara, Ainul Lathief, Setia Ricca, Rinanda Fitri, Wafdaa Hanief, Nanda Novrianto,) yang telah memberikan masukan serta dukungan kepadaku mulai MABA sampai selesainya penyusunan skripsi ini.
11. Keluarga besar Ibu dan Ayah baik yang di Blitar dan Surabaya, terima kasih untuk segala dukungan dan doa terutama untuk Kakung Sukarno dan Utu Wiwik Suparti.
12. Semua pihak yang telah membantu dengan tulus dan ikhlas dalam penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu dengan senang hati dan tangan terbuka penulis menerima saran dan kritik yang berguna untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, 13 Oktober 2012

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Umum Bank Syariah	7
2.1.1 Pengertian Bank Syariah.....	7
2.1.2 Karakteristik Bank Syariah.....	10
2.1.3. Kegiatan Operasional Bank Syariah	11
2.2 Imbalan Bagi Hasil	13
2.2.1 Pengertian Profit Sharing	15
2.2.2 Pengertian Revenue Sharing.....	16

2.3 Pelayanan.....	17
2.4 Kepuasan Nasabah	21
2.5 Peneliti Terdahulu	22
2.6 Kerangka Penelitian dan Hipotesis.....	24
2.6.1 Kerangka Pemikiran	24
2.7 Hipotesis.....	24
2.7.1 Pengaruh Imbalan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah	24
2.7.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah	25
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Peneliti.....	28
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.3. Populasi dan Sampel.....	28
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.4.1 Variabel Dependen	29
3.3.1 Variabel Independen.....	30
3.5 Uji Kualitas Data	33
3.6 Uji Asumsi Klasik	33
3.7 Goodness of Fit Test.....	34
3.8 Uji Hipotesis	35
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	37
4.1.1 Sejarah Perusahaan	37
4.2 Kriteria Pengambilan Sampel	38
4.3 Karakteristik Responden	39
4.4 Statistik Deskriptif Variabel	41
4.5 Pengujian Kualitas Data.....	42
4.4.1 Uji Validitas.....	42
4.4.2 Uji Reliabilitas	43
4.6 Uji Asumsi Klasik	44

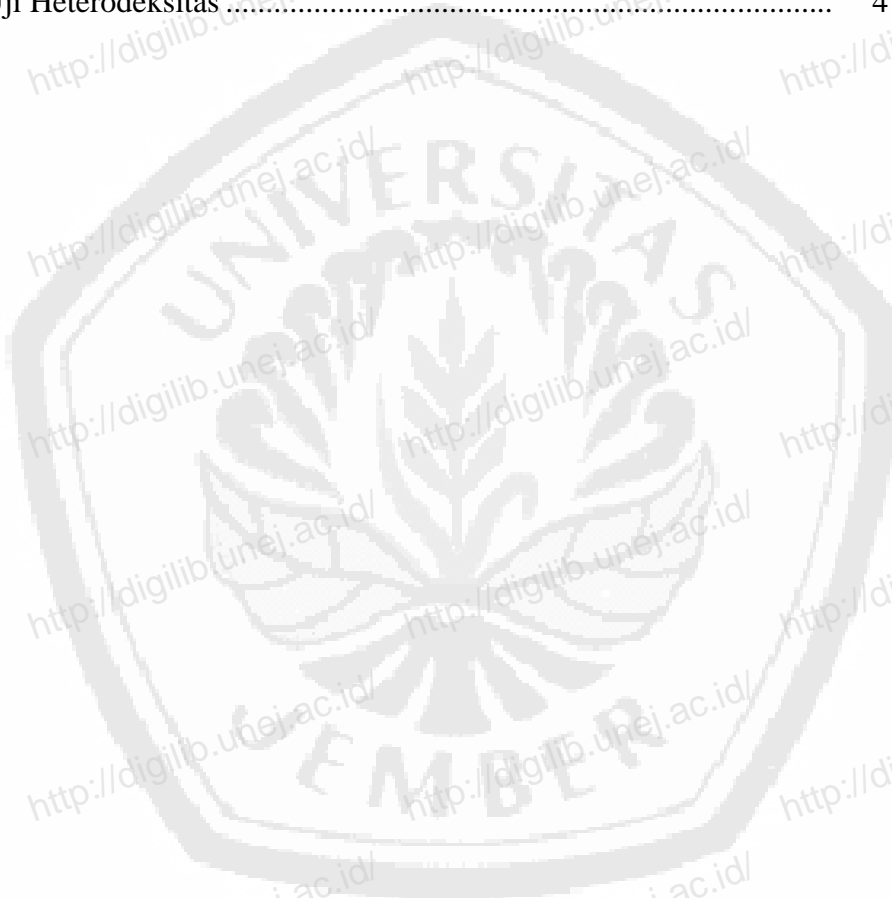
4.5.1 Uji Normalitas	44
4.5.2 Uji Multikolinieritas	45
4.5.3 Uji Heterokedastisitas	46
4.7 Uji Hipotesis	47
4.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda	47
4.5.1 Uji t	49
4.8 Goodness of Fit Test	50
4.8.1 Uji F	50
4.9 Koefisien Determinasi	50
4.10 Pembahasan Hasil Penelitian.....	51
4.10.1 Pengaruh Imbalan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah	51
4.10.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah	52
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Keterbatasan	54
5.3 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	40
4.5 Rekapitulasi Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	41
4.6 Uji Validitas Data	42
4.7 Uji Reliabilitas	44
4.8 Uji Multikolinieritas.....	46
4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
4.10 Hasil Uji t.....	49
4.10 Hasil Uji F.....	50
4.11 Tabel Koefisien Determinasi	50

DAFTAR GAMBAR

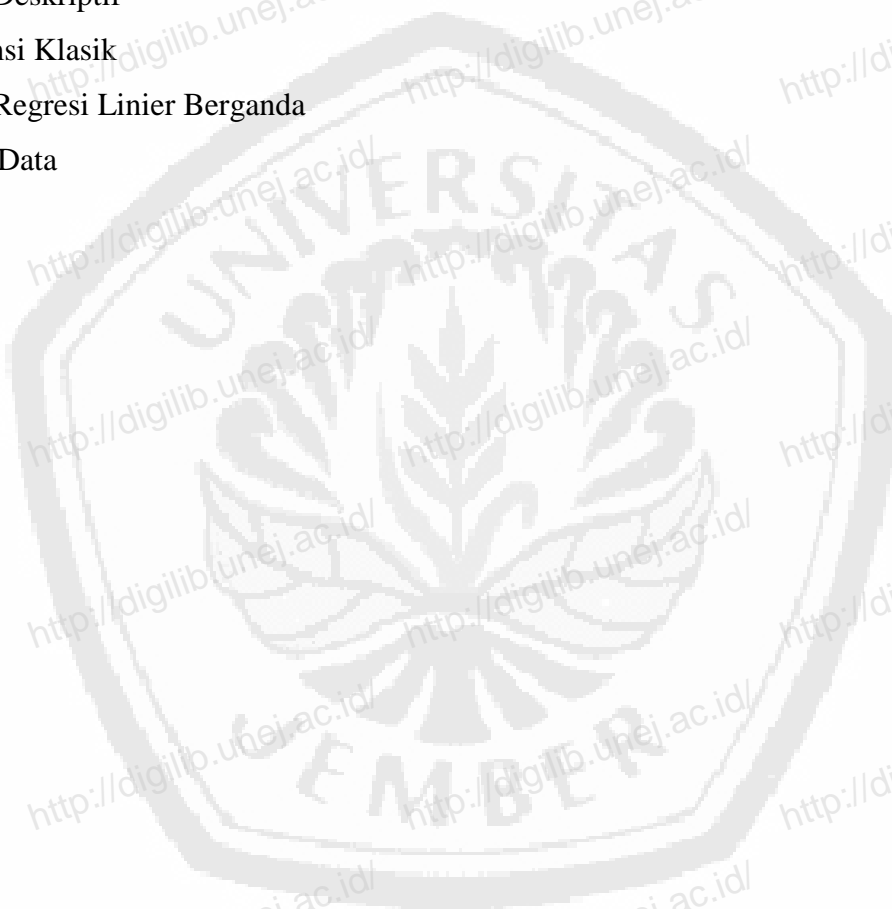
	Halaman
2.6.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	24
4.1 Hasil Uji Normalitas	45
4.2 Hasil Uji Heterodeksitas	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner Penelitian
2. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas
3. Analisis Deskriptif
4. Uji Asumsi Klasik
5. Analisis Regresi Linier Berganda
6. Tabulasi Data



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Kegunaan Penelitian.....	9
1.5. Kerangka Pemikiran.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Dan Ruang Lingkup Kepuasan Nasabah.....	18
2.1.1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	18
2.1.2. Konsep Kepuasan Nasabah.....	19
2.1.3. Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	15
2.1.4. Strategi Kepuasan Nasabah.....	19
2.2. Pengertian Dan Ruang Lingkup Perbankan Syariah.....	21
2.2.1. Definisi Bank.....	22
2.2.2. Definisi Bank Syariah.....	23
2.2.3. Perbedaan Bank Konvensional Dengan Bank Syariah.....	27
2.3. Ruang Lingkup Produk.....	36
2.3.1. Pengertian Produk.....	36
2.3.2. Tingkatan Produk.....	37
2.3.3. Klasifikasi Produk.....	38

2.3.4. Produk Pada Perbankan Syariah.....	42
2.4. Konsep Tarif Jasa Bank Pada Perbankan Syariah.....	44
2.4.1. Pengertian Tarif Jasa Bank.....	44
2.4.2. Perbedaan bunga Dan Sistem Bagi Hasil.....	46
2.5. Kualitas Pelayanan.....	47
2.5.1. Pengertian Umum Pelayanan.....	47
2.5.2. Strategi Kualitas Jasa (Pelayanan).....	48

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	54
3.2 Desain Penelitian.....	54
3.3 Operasionalisasi Variabel	55
3.4 Metode Penarikan Sampel.....	58
3.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	58
3.6 Uji Validitas dan Realibilitas.....	59
3.7 Metode Analisis.....	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Dan Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri.....	67
4.1.1 Visi dan Misi.....	68
4.1.2 Tujuan dan Strategi Perusahaan.....	69
4.1.3 Budaya Perusahaan.....	70
4.1.4 Struktur Perusahaan.....	71
4.1.5 Produk Dan Jasa Bank Syariah Mandiri.....	71
4.2 Analisis Uji Validitas dan Realibilitas	74
4.2.1 Uji Validitas.....	74
4.2.2 Uji Realibilitas.....	74
4.3 Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk, Tarif Jasa Bank, dan Kualitas Pelayanan	75
4.3.1 Karakteristik Responden.....	75
4.3.2 Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Bank Syariah	

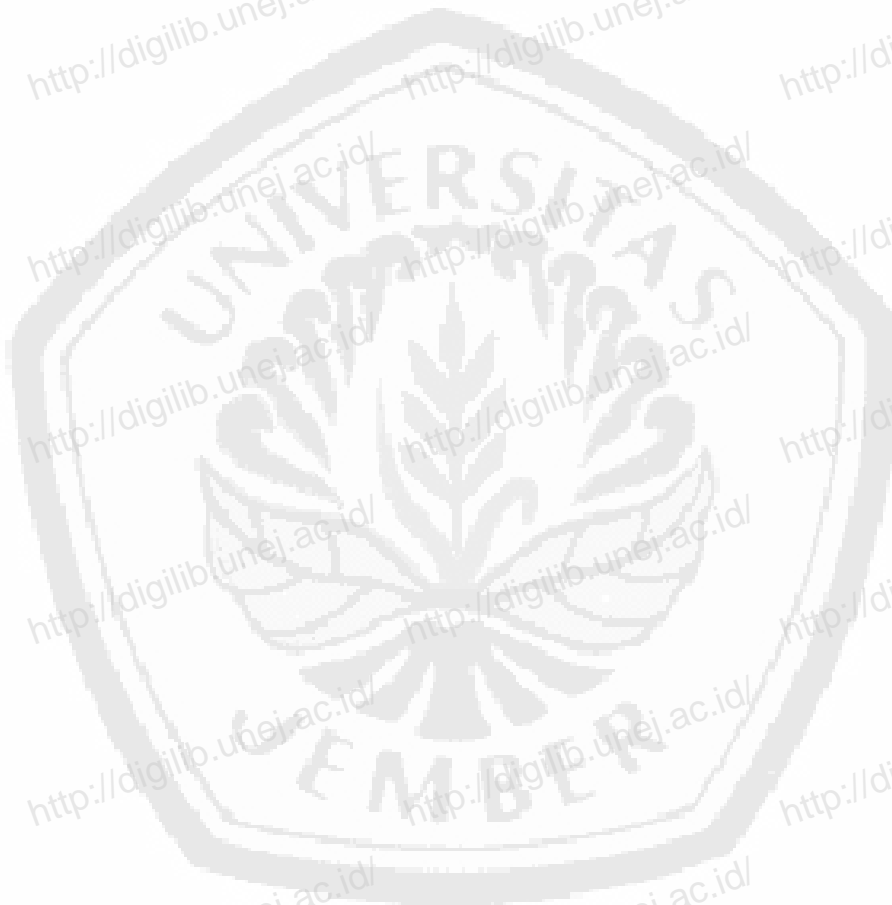
Mandiri.....	80
4.3.3 Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Tarif Jasa Bank Syariah Mandiri.....	85
4.3.4 Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri.....	89
4.3.5 Tingkat Kepuasan Nasabah Secara Keseluruhan Terhadap Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan.....	105
4.4 Analisis Kepuasan Nasabah Dengan Matrik <i>Performance-Importance</i>	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	112
5.2 Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA.....	114

DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 1.1	Persepsi Masyarakat Terhadap Perbankan dan Pengetahuan Masyarakat Jawa Barat Terhadap Bank Syariah.....	3
Tabel 1.2	Perbandingan Sistem Bunga dan Sistem Bagi Hasil.....	16
Tabel 2.1	Perbandingan Bank Konvensional Dan Bank Syariah.....	35
Tabel 2.2	Perbedaan Sistem Bunga dan Sistem Bagi Hasil	43
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	53
Tabel 4.1	Pengelompokkan Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Tabel 4.2	Pengelompokkan Nasabah Berdasarkan Usia.....	74
Tabel 4.3	Pengelompokkan Nasabah Berdasarkan Pekerjaan.....	74
Tabel 4.4	Pengelompokkan Nasabah Berdasarkan Pendapatan /Bulan.....	75
Tabel 4.5	Pengelompokkan Nasabah Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah.....	76
Tabel 4.6	Kepuasan Nasabah Terhadap Keanekaragaman (Jenis) Simpanan/ Tabungan Sesuai Dengan Kebutuhan.....	77
Tabel 4.7	Kepuasan Nasabah Terhadap Keunggulan Produk Tabungan Syariah Yang Ditawarkan.....	78
Tabel 4.8	Kepuasan Nasabah Terhadap Keamanan Produk Tabungan Dan Sistem Perbankan Syariah Yang Ditawarkan.....	80
Tabel 4.9	Kepuasan Nasabah Terhadap Kejelasan Akad Yang Di Terapkan Untuk Tabungan Yang Ditawarkan.....	81
Tabel 4.10	Kepuasan Nasabah Terhadap Kejelasan Akad Yang Disepakati Untuk Penentuan Proporsi (%) Sistem Bagi Hasil	83
Tabel 4.11	Kepuasan Nasabah Terhadap Keadilan Nisbah Dan Persentase Sistem Bagi Hasil.....	84
Tabel 4.12	Kepuasan Nasabah Terhadap Keterbukaan Penginformasian Kedudukan/ Perkembangan Perbankan.....	85
Tabel 4.13	Kepuasan Nasabah Terhadap Biaya-Biaya Administrasi Dan Jasa Perbankan Lainnya.....	86

Tabel 4.14	Kepuasan Nasabah Terhadap Kemampuan & Keterampilan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan.....	87
Tabel 4.15	Kepuasan Nasabah Terhadap Kemudahan Dalam Memperoleh Informasi Tentang BSM.....	88
Tabel 4.16	Kepuasan Nasabah Terhadap Keandalan Karyawan Dalam Menangani Transaksi.....	88
Tabel 4.17	Kepuasan Nasabah Terhadap Ketanggapan dan Kecepatan karyawan dalam pemberian informasi dan administrasi.....	90
Tabel 4.18	Kepuasan Nasabah Terhadap Ketanggapan Dan Kecepatan Karyawan Dalam Penanganan Keluhan.....	91
Tabel 4.19	Kepuasan Nasabah Terhadap Karyawan Memiliki Pengetahuan & Kemampuan Perbankan Syariah.....	92
Tabel 4.20	Kepuasan Nasabah Terhadap Keramahan Dan Kesopanan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan.....	93
Tabel 4.21	Kepuasan Nasabah Terhadap Kemampuan Karyawan Menjelaskan Informasi Perbankan Syariah Yang Dibutuhkan....	95
Tabel 4.22	Kepuasan Nasabah Terhadap Kejujuran Karyawan Dalam Bertransaksi Dengan Nasabah.....	96
Tabel 4.23	Kepuasan Nasabah Terhadap Kepekaan Karyawan Menerima Keluhan Dan Pengaduan.....	97
Tabel 4.24	Kepuasan Nasabah Kepada Karyawan Dapat Memberikan Rasa Nyaman Dari Penyelesaian Keluhan.....	97
Tabel 4.25	Kepuasan Nasabah Terhadap Penampilan Karyawan Rapi Dan Sesuai Syariah.....	99
Tabel 4.26	Kepuasan Nasabah Terhadap Lay Out Ruangan Islam.....	100
Tabel 4.27	Kepuasan Nasabah Terhadap Tersedianya Mushola.....	100
Tabel 4.28	Kepuasan Nasabah Terhadap Peralatan Tehnologi Yang Digunakan.....	102
Tabel 4.29	Kepuasan Nasabah Terhadap Lokasi Yang Mudah Dijangkau..	103
Tabel 4.30	Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk, Tarif jasa dan Kualitas Pelayanan.....	104

Tabel 4.31	Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Produk, Tarif Jasa dan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Peringkat.....	105
Tabel 4.31	Rata-Rata Tingkat Harapan & kinerja Menurut Nasabah.....	107



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1-1 Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Konsumen.....	6
Gamabr 1-2 Diagram Segi Tiga Pemasaran Jasa.....	10
Gambar 1-3 Model Kepuasan Konsumen.....	11
Gambar 1-4 Paradigma Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	17
Gambar 2-1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	20
Gambar 2-2 Model Kualitas Jasa (<i>Gap Model</i>).....	50
Gambar 3-1 Matrik <i>Importance-Performance</i>	61
Gambar 3-2 Matriks <i>Importance-Performance</i> dengan Microsoft Excel.....	63
Gambar 4-1 Struktur Perusahaan Bank Syariah Mandiri Bandung.....	68
Gambar 4-2 Indikator-Indikator Variabel Dalam Matrik <i>Performance-Importance</i>	108

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Penilaian Responden Mengenai Produk, Tarif Jasa Dan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Tingkat Harapan.
- Lampiran 3 Penilaian Responden Mengenai Produk, Tarif Jasa Dan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Tingkat Kinerja
- Lampiran 4 Rekapitulasi Hasil Penilaian Responden Untuk Tingkat Harapan Dan Tingkat Kinerja
- Lampiran 5 Output Uji Validitas Tingkat Harapan
- Lampiran 6 Output Uji Validitas Tingkat Kinerja
- Lampiran 7 Output Uji Realibilitas



