



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT  
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN *SHAR-E* PADA  
PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, TBK.  
CABANG JEMBER**

*FACTORS THAT INFLUENCE CUSTOMER SATISFACTION OF  
SHAR-E SAVINGS AT PT. BANK MUAMALAT INDONESIA,  
TBK. JEMBER BRANCH OFFICE*

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Oleh

**A. Robith Mubarok  
NIM 060910202124**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2010**

## RINGKASAN

**Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan *Shar-E* Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Jember;** A. Robith Mubarak; 060910202124; 2010; 112 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Niaga; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Jember merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal, yaitu penelitian yang menghubungkan antara dua variabel dan bersifat sebab akibat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Obyek penelitian ini yaitu nasabah tabungan *Shar-E* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah tabungan *Shar-E* pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Jember. Data primer diperoleh melalui metode kuesioner dari 100 responden yaitu nasabah tabungan *Shar-E*. Data yang telah diolah kemudian dianalisis dengan menggunakan rumus analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Pada penelitian ini analisis data yang digunakan adalah uji instrument penelitian dengan uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik dengan uji multikolinieritas, normalitas data, autokorelasi, dan heteroskedastisitas, serta uji hipotesis dengan uji F dan uji t.

Berdasarkan pada hasil perhitungan, diperoleh hasil hipotesis sesuai dengan yang telah dirumuskan dan dapat dinyatakan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis kerja ( $H_a$ ) diterima. Berdasarkan ketentuan tersebut, hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah tabungan *Shar-E* pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Jember yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>RINGKASAN</b> .....	vi
<b>PRAKATA</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Perumusan Masalah</b> .....	6
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian</b>	
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>2.1 Konsepsi Dasar</b>	
2.1.1 Pemasaran .....	9
2.1.2 Konsep Pemasaran .....	10
2.1.3 Pengertian dan Klasifikasi Jasa .....	12
2.1.4 Kualitas Jasa .....	13
2.1.5 Kesenjangan (Gap) Kualitas Jasa (SERVQUAL) .....	16

2.1.6	Kepuasan Pelanggan dan Pengukurannya .....	19
2.1.7	Perseroan Terbatas .....	21
2.1.8	Bank Secara Umum .....	21
2.1.9	Perbankan Syariah .....	23
2.1.10	Perbedaan antara Bunga dengan Sistem Bagi Hasil .....	27
2.1.11	Tabungan .....	28
2.1.12	Shar-E .....	28
2.1.13	Prosedur Tabungan Shar-E .....	29
2.1.14	Nasabah .....	33
<b>2.2</b>	<b>Kajian Empiris</b>	
2.2.1	Penelitian terdahulu dalam bentuk skripsi .....	33
2.2.2	Penelitian terdahulu dalam bentuk jurnal .....	36
<b>2.3</b>	<b>Kerangka Konseptual Penelitian</b> .....	38
<b>2.4</b>	<b>Hipotesis</b> .....	38
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b>		
<b>3.1</b>	<b>Rancangan Penelitian</b> .....	39
<b>3.2</b>	<b>Tahap Persiapan Penelitian</b>	
3.2.1	Observasi Awal .....	40
3.2.2	Penentuan Lokasi Penelitian .....	40
3.2.3	Studi Kepustakaan .....	40
<b>3.3</b>	<b>Penentuan Populasi dan Pengambilan Sampel</b>	
3.3.1	Populasi .....	40
3.3.2	Sampel .....	41
<b>3.4</b>	<b>Proses Pengumpulan Data</b>	
3.4.1	Jenis dan Sumber Data .....	43
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	44
<b>3.5</b>	<b>Tahap Pengolahan Data</b> .....	44
<b>3.6</b>	<b>Identifikasi Variabel</b> .....	45
<b>3.7</b>	<b>Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel</b>	

3.7.1	Definisi Operasional Variabel .....	46
3.7.2	Skala Pengukuran Variabel .....	48
<b>3.8 Metode Analisis Data</b>		
3.8.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
3.8.2	Uji Asumsi Klasik.....	52
3.8.3	Regresi Linear Berganda .....	54
3.8.4	Uji Hipotesis .....	55
<b>3.9</b>	<b>Alur Pemecahan Masalah .....</b>	<b>56</b>
<b>BAB 4. PENYAJIAN DATA</b>		
<b>4.1 Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.</b>		
4.1.1	Sejarah Singkat PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. ....	59
4.1.2	<i>Shar-E</i> .....	63
4.1.3	Struktur Organisasi .....	65
4.1.4	Kegiatan Usaha .....	70
<b>4.2</b>	<b>Uji Instrumen Data .....</b>	<b>79</b>
<b>BAB 5. HASIL DAN ANALISIS DATA</b>		
<b>5.1 Analisis Data</b>		
5.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden .....	82
5.1.2	Deskripsi Variabel Penelitian .....	85
5.1.3	Uji Asumsi Klasik.....	99
5.1.4	Uji Regresi Linier Berganda .....	102
5.1.5	Uji Analisis .....	104
<b>5.2</b>	<b>Pembahasan .....</b>	<b>106</b>
<b>BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
<b>6.1</b>	<b>Kesimpulan.....</b>	<b>111</b>
<b>6.2</b>	<b>Saran .....</b>	<b>112</b>
<b>DAFTAR BACAAN .....</b>		<b>113</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>117</b>