



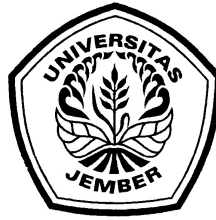
**ANALISIS DESKRIPTIF SIKAP DAN TINGKAT KEPUASAN
NASABAH TERHADAP LAYANAN JASA
BANK SYARIAH MANDIRI JEMBER**

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

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
ABSTRAKSI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	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 Terdaahulu.....	13
2.2.1 Penelitian oleh Denny Bayu Prasetyo	13

2.2.2 Penelitian oleh Dian retno Maruti	14
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	16
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
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	30
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
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN	50
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

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Memasuki era milenium baru ini, lingkungan bisnis berkembang pesat dan bertambah kompleks. Pergeseran kekuatan dari pasar penjual (*seller's market*) ke arah pasar pembeli (*buyer's market*) menyebabkan setiap pelaku bisnis harus selalu dapat memantau, memahami dan memberikan segala sesuatu yang diharapkan konsumen. Proses pengambilan keputusan, preferensi, perilaku dan kepuasan konsumen kini menjadi fokus perhatian setiap perusahaan yang ingin tetap bertahan dan unggul dalam persaingan yang semakin ketat.

Bisnis perbankan merupakan salah satu jenis usaha jasa yang saat ini berada dalam iklim persaingan sangat ketat. Perjuangan untuk menciptakan bisnis yang berulang dengan nasabah menempati titik sentral dalam upaya bank untuk tetap unggul pada persaingan jangka panjang. Dalam situasi perbankan yang demikian, Bank Syariah membuktikan diri bisa bertahan dan bahkan tumbuh signifikan. Kenyataan tersebut ditopang oleh karakteristik operasi bank syariah yang melarang bunga (*riba*), transaksi yang bersifat tidak transparan (*gharar*) dan spekulatif (*maysir*). Komitmen bank syariah untuk menjaga kepercayaan debitur dan prinsip kemitraan yang kokoh terbukti mampu menopang hubungan harmonis antara bank dan nasabahnya.

Bank syariah merupakan bank dengan kegiatan berdasarkan pada Al Qur'an dan Hadist yang merupakan landasan agama Islam. Atau lebih dikenal dengan bank bebas bunga (*riba*). Menurut Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan, prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah.

Pelayanan prima (*service excelent*) bagi nasabah – di luar kinerja indikator keuangan, seperti total asset, rasio kecukupan modal (*capital adequacy ratio* atau CAR), kredit bermasalah (*non performing loans* atau NPL), dan (*loan deposit ratio* atau LDR)- merupakan faktor yang dijadikan pertimbangan dalam memilih bank. Faktor tersebut menurut Kertajaya (2003:34), lebih penting dibandingkan