



**ANALISIS PERSEPSI KEPUASAN NASABAH ATAS  
KUALITAS LAYANAN JASA PERBANKAN PADA PT  
BANK SYARIAH MANDIRI Tbk CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember**

**Oleh :**

**Muzakki Irawan  
NIM. 030810201315**

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI  
2007**



## ABSTRAKSI

Penelitian yang berjudul “Analisis Persepsi Kepuasan Nasabah Atas Kualitas Layanan Jasa Perbankan Pada PT Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Jember” ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan jasa perbankan, mengetahui gap antara kinerja layanan dengan tingkat kepentingan terhadap kualitas layanan jasa perbankan, dan untuk mengetahui posisi dimensi kualitas layanan jasa perbankan dalam diagram kartesius. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei sampai dengan bulan Juni 2007 di Bank Syariah Mandiri Cabang Jember yang berlokasi di Jalan PB. Sudirman No. 52 Jember.

Dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 orang responden. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling* dan berdasarkan pada pendapat Uma Sekaran dalam penentuan jumlah sampelnya. Metode analisis data yang digunakan adalah *customer satisfaction*, *performance importance analysis* dan *servqual position analysis*.

Dari hasil penelitian diketahui skor analisis gap antara kinerja layanan dengan harapan nasabah bernilai negatif dengan skor rata-rata -0,214 (*performance < expectation*). Dan skor analisis gap antara kinerja layanan dengan tingkat kepentingan nasabah juga bernilai negatif dengan skor rata-rata -1,746 (*performance < importance*). Posisi kualitas layanan dalam diagram kartesius merata pada keempat posisi kuadran. Masing-masing kuadran ditempati oleh item indikator kualitas layanan jasa perbankan BSM cabang Jember. Kuadran A ditempati oleh item indikator (a3, b1, c5), kuadran B (a4, b4, c1, c4), kuadran C (a1, a5, b5, c3), kuadran D (a2, b2, b3, c2).

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa nasabah masih kurang puas dengan kualitas layanan jasa perbankan yang telah diberikan oleh BSM. Tingkat kepentingan nasabah secara keseluruhan masih kurang diperhatikan dengan baik. Posisi dimensi kualitas layanan jasa perbankan BSM berada pada keempat posisi kuadran dalam diagram kartesius, yaitu kuadran A (a3, b1, c5) dengan kriteria Prioritas Utama, kuadran B (a4, b4, c1, c4) dengan kriteria Pertahanan Prestasi, kuadran C (a1, a5, b5, c3) dengan Kriteria Prioritas Rendah dan kuadran D (a2, b2, b3, c2) dengan kriteria Berlebihan.

Kata kunci : *Gap, Expectation, Performance, Importance*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbilalamin Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul “ Analisis Persepsi Kepuasan Nasabah Atas Kualitas Layanan Jasa Perbankan Pada PT Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Jember”. Dalam penyelesaian Skripsi ini penulis banyak dibantu oleh berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis hendak mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sarwedi, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Ibu Dra. Diah Yulisetiari, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Dosen Pembimbing I;
3. Ibu Wiji Utami, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II;
4. Ibu Diana Tobing, SE, M.Si. dan Ibu Siti Aliyati A. SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik;
5. Bapak Ucok Mulyadi selaku kepala BSM Cabang Jember;
6. Kedua orang tuaku tercinta, Ayah Siradjudin Hidayat dan Bunda Asidah
7. Seluruh staf karyawan BSM Cabang Jember;
8. Seluruh staf karyawan Fakultas Ekonomi UNEJ;
9. Semua pihak yang telah banyak membantu

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas semua bantuan yang telah diberikan, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak Amiiin.

Jember, September 2007

Penulis



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN ABSTRAKSI</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	4
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	5
2.1.1 Konsep Pemasaran .....	5
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	9
2.1.3 Karakteristik Jasa .....	9
2.1.4 Kualitas Jasa .....	10
2.1.5 Harapan, Kepuasan dan Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan....	15
2.1.6 Hubungan Kualitas Jasa dengan Kepuasan Pelanggan .....	17
2.1.7 Perilaku Konsumen .....	19
2.1.8 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	22
2.1.9 Persepsi .....	25
2.1.10 Perbankan .....	29

2.1.11 Fungsi Bank .....	30
2.1.12 Pemasaran Bank .....	31
2.1.13 Perbankan Syariah .....	31
2.2 Tinjauan Penelitian Sebelumnya .....	35
2.3 Kerangka Konseptual .....	36

### **III. METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Rancangan Penelitian .....	38
3.2 Populasi dan Sampel .....	38
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	40
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	40
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	41
3.6 Skala Pengukuran .....	43
3.7 Uji Instrumen .....	45
3.7.1 Uji Validitas .....	45
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	46
3.8 Metode Analisis Data .....	46
3.8.1 Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah .....	47
3.8.2 Analisis Kinerja Layanan dan Tingkat Kepentingan Nasabah ( <i>Performance – Importance Analysis</i> ) .....	47
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah .....	51

### **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	53
4.1.1 Gambaran Umum PT Bank Syariah Mandiri Tbk .....	53
4.1.2 Struktur Organisasi .....	55
4.1.3 Produk dan Jasa Bank Syariah Mandiri .....	68
4.1.4 Karakteristik Responden .....	73
4.1.5 Hasil Uji Instrumen .....	78
4.2 Pembahasan dan Analisis Data .....	81
4.2.1 Analisis Kepuasan Nasabah BSM Cabang Jember terhadap Kualitas	

Layanan Jasa Perbankan.....	81
4.2.2 Penilaian Kualitas Layanan dan Tingkat Kepentingan Nasabah BSM Cabang Jember.....	84
4.2.3 Posisi Dimensi Kualitas Layanan .....	87
 <b>V. SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	92
5.2 Saran .....	93
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>99</b>



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Perubahan Dalam Konsep Pemasaran.....	8
Tabel 2.2 Perbedaan Sistem Bunga dengan Bagi Hasil.....	32
Tabel 2.3 Perbandingan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	34
Tabel 4.1 Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	74
Tabel 4.2 jumlah Responden berdasarkan Umur .....	74
Tabel 4.3 Jumlah Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	75
Tabel 4.4 Jumlah Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	76
Tabel 4.5 Jumlah Responden berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah.....	76
Tabel 4.6 Jumlah Responden berdasarkan Intensitas Transaksi Perbankan di BSM.....	77
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Aspek <i>Performance</i> .....	78
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Aspek <i>Importance</i> .....	79
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Aspek <i>Expectation</i> .....	79
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Aspek <i>performance</i> .....	80
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Aspek <i>Importance</i> .....	80
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Aspek <i>Expectation</i> .....	80
Tabel 4.13 Tingkat Kepuasan Nasabah berdasarkan Identifikasi Kesenjangan Kualitas Layanan antara Harapan dengan Kinerja Layanan yang Dirasakan dengan Gap Per Dimensi.....	81
Tabel 4.14 Nilai Kualitas Layanan berdasarkan Harapan dan Kinerja Layanan serta Gap pada Masing-Masing Item Indikator setiap dimensi.....	83
Tabel 4.15 Tingkat Kepentingan Nasabah Per Dimensi .....	85
Tabel 4.16 Nilai Kualitas Layanan yang terdiri atas Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan serta Gap pada Masing-Masing Item Indikator setiap Dimensi.....	86
Tabel 4.17 Posisi Kuadran Kualitas Layanan (Diagram Kartesius) <i>Performance</i> (X) dan <i>Importance</i> (Y) .....	88

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 : Konsep Inti Pemasaran .....	5
Gambar 2.2 : Model Gap Kualitas Jasa .....	13
Gambar 2.3 : Model Konseptual Kualitas Layanan.....	18
Gambar 2.4 : Proses Pengambilan Keputusan Pembelian .....	22
Gambar 2.5 : Proses Perseptual .....	25
Gambar 2.6 : Kerangka Konseptual (Unsur Kualitas Layanan kepada Pelanggan).....	37
Gambar 3.1 : Diagram Kartesius .....	50
Gambar 3.2 : Kerangka Pemecahan Masalah.....	51
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri (Cabang Jember)....	57
Gambar 4.2 : Diagram Kartesius (Aplikasi Posisi Dimensi Kualitas Layanan Perbankan di BSM) .....	89

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner responden.....	99
Lampiran 2 Tabulasi Jumlah Responden.....	102
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Aspek <i>Performance</i> .....	108
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas Aspek <i>Performance</i> .....	111
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Aspek <i>Importance</i> .....	114
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas Aspek <i>Importance</i> .....	117
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Aspek <i>Expectation</i> .....	120
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Aspek <i>Expectation</i> .....	123
Lampiran 9 tabel r <i>Product Pearson's</i> .....	126
Lampiran 10 Tabulasi data responden Aspek <i>Expectation</i> .....	127
Lampiran 11 Tabulasi data responden Aspek <i>Performance</i> .....	133
Lampiran 12 Tabulasi data responden Aspek <i>Importance</i> .....	139