



**KEPUASAN NASABAH TERHADAP PRODUK DAN TARIF  
JASA SERTA KUALITAS LAYANAN BANK SYARIAH  
MANDIRI JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember

oleh :

**Mohammad Fariz Arsi**  
**NIM 040810201356**

**S1 – MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**

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

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : MOHAMMAD FARIZ ARSI  
NIM : 040810201356  
Jurusan : MANAJEMEN  
Konsentrasi : PEMASARAN  
Judul Skripsi : Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Tarif Jasa Serta  
Kualitas Layanan Bank Syariah Mandiri Jember

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

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

Jember, 20 Juni 2011

Yang Menyatakan,

**MOHAMMAD FARIZ ARSI**  
**NIM. 040810201356**

## TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Tarif Jasa Serta  
Kualitas Layanan Bank Syariah Mandiri Jember

Nama Mahasiswa : Mohammad Fariz Arsi

NIM : 040810201356

Jurusan : Manajemen

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. M Dimiyati, SE M.Si.  
NIP.196704211994031008

Ika Barokah, SE.,MM.  
NIP.197805252003122002

Koordinator,  
Program Studi Manajemen

Dr. Hj. Istifadah, M.Si  
NIP. 1916610201990002201

**HALAMAN PENGESAHAN**

**KEPUASAN NASABAH TERHADAP PRODUK, TARIF JASA SERTA  
KUALITAS LAYANAN BANK SYARIAH MANDIRI JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Mohammad Fariz Arsi

NIM : 040810201356

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal:

24 Juni 2011

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

Ketua : Dr.Hj.Istifadah, M.si. : .....  
NIP. 1916610201990002201

Sekretaris : Ika Barokah SE, MM : .....  
NIP. 197805252003122002

Anggota : Dr. M Dimiyati, SE, M.Si : .....  
NIP. 196704211994031008

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember

Prof. Dr. Moh. Saleh M.Sc  
NIP. 19560831 198403 002

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Kepada semua pihak yang telah membantu Fariz dalam penyelesaian skripsi, baik bantuan, nasehat, serta semangat sehingga dapat memperoleh gelar kesarjana Sarjana Ekonomi dan karenanya Fariz ingin sampaikan terima kasih banyak ke :

- Kedua Orang Tua tersayang Gaguk Achmad Rosyidi dan Nurus Shobah Ainul Izzah, yang selalu mendukung dan mendoakan Fariz agar dapat menjalani hidup yang lebih baik, selalu memberikan apa yang Fariz butuhkan meskipun sulit untuk didapat, kalian orang tua terbaik;
- Adik-adik tercinta, Mega dan Michele yang selalu menghibur di saat kepenatan penyelesaian skripsi;
- Seluruh keluarga besar yang tak pernah berhenti mendukung dalam penyelesaian skripsi ini;
- Teman-teman seperjuangan yang telah membantu dan mendukung, menemani di kantin kampus;
- Imania Putri Rachmadina, yang selalu ada untuk membantu dan menemani penyelesaian skripsi ini;

## **HALAMAN MOTTO**

**Jangan menyerah pada keadaan, bangkitlah, pasti ada jalan keluar.**

**(Mohammad Fariz Arsi)**

**Dan janganlah berputus asa atas rahmat Allah SWT, sesungguhnya berputus asa atas rahmat Allah SWT hanyalah orang-orang kafir.**

**(Al-qur'an Surat Yusuf : 27)**

**Berusahalah untuk menjadi yang terbaik, tetapi jangan pernah berpikir bahwa diri Anda yang terbaik.**

**(Pele)**

## ABSTRAKSI

Dalam penelitian ini akan dibahas faktor-faktor apa saja yang menentukan kepuasan nasabah bank syariah mandiri Jember berdasarkan produk, tarif jasa dan kualitas layanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Jember berdasar atribut produk, tarif jasa, serta kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan *performance – importance analysis* yang digambarkan dalam diagram kartesius berdasarkan masing-masing atribut. Data yang digunakan adalah berdasarkan kuesioner kepada 100 nasabah Bank Syariah Mandiri Jember. Setelah diketahui posisi kuadran masing-masing atribut maka dapat dilakukan perencanaan ulang strategi perusahaan untuk mencapai kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan masih berada di bawah tingkat harapan nasabah, hal ini ditunjukkan dengan skor nilai rata-rata kinerja sebesar 3,83 dan skor rata-rata tingkat kepentingan 3,93. Dalam diagram kartesius dapat dilihat masing-masing atribut sudah memiliki kinerja yang cukup maksimal. Berdasarkan kesimpulan yang ada, kepuasan nasabah bank syariah mandiri Jember cukup tinggi, walaupun demikian ada beberapa atribut produk, tarif jasa serta kualitas layanan yang perlu kinerjanya perlu ditingkatkan dan dipertahankan. Saran yang bermanfaat bagi pihak perusahaan adalah dengan melakukan lebih banyak sosialisasi mengenai sistem perbankan syariah, tarif dan kesepakatan yang diterapkan agar nasabah dapat memperoleh kejelasan informasi perbankan syariah.

Kata Kunci : *Performance Importance analysis*, atribut produk, tarif jasa serta kualitas layanan, bank syariah.

## PRAKATA

Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Tarif Jasa Serta Kualitas Layanan Bank Syariah Mandiri Jember. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, masukan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Ibu Dr. H. Istifadah M.Si, selaku ketua Jurusan Manajemen yang sudah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini;
3. Bapak Dr. M Dimiyati SE, M.Si. selaku sekretaris Jurusan Manajemen sekaligus sebagai dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
4. Ibu Ika Barokah SE, MM. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
5. Dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah banyak membantu;
6. Pihak Bank Syariah Mandiri Jember yang telah bersedia memberikan waktu dalam penulisan skripsi ini;
7. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tuaku yang tak henti-hentinya memberikan dukungan , cinta yang tulus, kasih sayang, aku bangga mempunyai orang tua seperti kalian;
8. Adik-adikku ‘Mega dan Michele’ , yang telah mengisi waktu kosong menjadi penuh canda tawa;



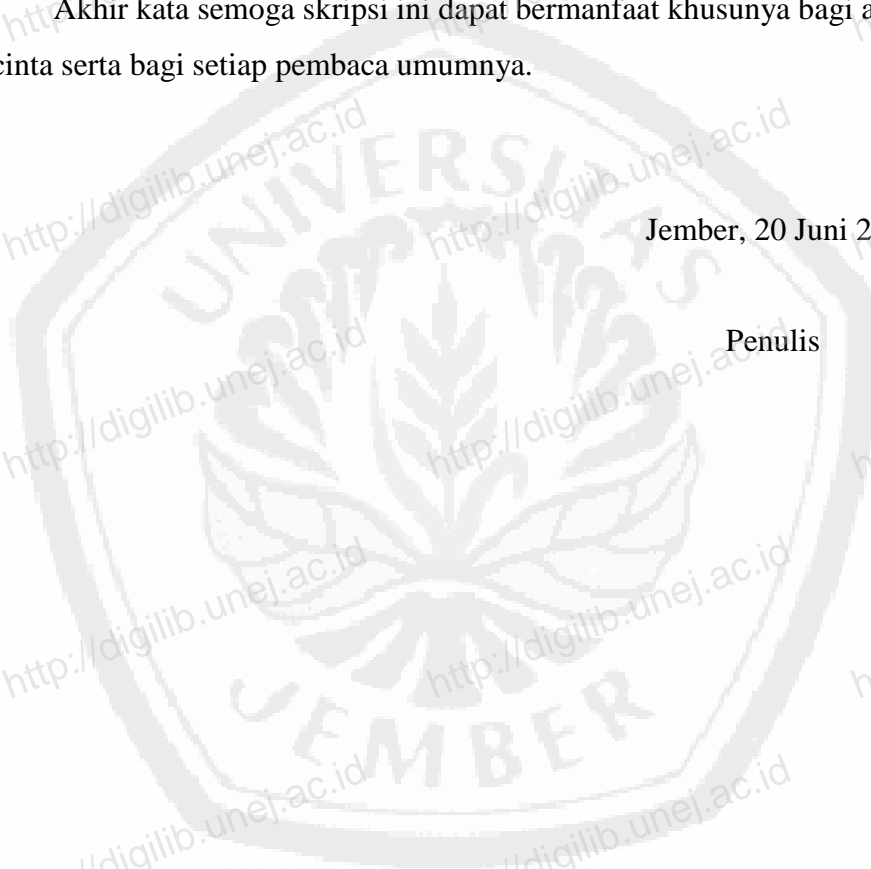
9. Teman-teman Fakultas Ekonomi yang selalu mendukung penulisan skripsi ini;

Kepada semua pihak yang telah dengan tulus ikhlas membantu dan mendoakan keberhasilan bagi saya, yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, saya sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat, petunjuk dan bimbinganNya kepada kita semua (Amin)

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta serta bagi setiap pembaca umumnya.

Jember, 20 Juni 2011

Penulis



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</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>HALAMAN PRAKATA .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>HALAMAN DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Landasan Teori.....	6
2.2.1 Definisi Pemasaran.....	6
2.2.2 Definisi Layanan .....	8
2.2.3 Karakteristik Layanan .....	8
2.2.4 Bentuk-bentuk Layanan.....	9
2.2.5 Kualitas Layanan .....	9
2.2.6 Perilaku Konsumen .....	12
2.2.7 Kepuasan Konsumen .....	13

2.2.8 Harapan Konsumen .....	16
2.2.9 Perbankan Syariah .....	19
2.3 Kerangka Konseptual.....	20
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	22
3.2 Objek Penelitian .....	22
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	22
3.3.1 Populasi.....	22
3.3.2 Sampel .....	22
3.4 Teknik dan Skala Pengukuran .....	23
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	23
3.6 Identifikasi Variabel.....	23
3.7 Prosedur Pengumpulan Data.....	26
3.7.1 Jenis dan Sumber Data .....	26
3.7.2 Metode Pengumpulan Data .....	27
3.8 Uji Instrumen.....	27
3.8.1 Uji Validitas .....	27
3.8.2 Uji Realibilitas .....	27
3.9 Metode Analisis Data.....	28
3.9.1 Analisis <i>Importance-Performance</i> .....	28
3.10 Kerangka Pemecahan Masalah.....	30
<b>BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Objek.....	33
4.1.1 Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri.....	33
4.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri .....	33
4.1.3 Produk dan Jasa Serta Layanan Bank Syariah Mandiri....	34
4.2 Karakteristik Responden.....	35
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	35
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan....	36
4.3 Uji Instrumen Penelitian.....	37

4.3.1 Uji Validitas.....	37
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	39
4.4 Analisis Data.....	40
4.4.1 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	40
4.4.2 Diagram Kartesius.....	56
4.5 Pembahasan.....	61
4.5.1 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	61
4.5.2 Peta Analisis Diagram Kartesius.....	62
4.5.3 Mendesain Kembali Kualitas Produk, Jasa serta Kualitas Layanan Bank Syariah Mandiri Jember Berdasarkan Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	63
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	65
5.2 Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>70</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
2.1 Perbandingan Sistem Bunga dan Sistem Bagi Hasil.....	20
3.2 Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Konsumen.....	29
4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	36
4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan.....	36
4.4 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	38
4.5 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	39
4.6 Hasil Uji Realibilitas Tingkat Kinerja.....	39
4.7 Hasil Uji Realibilitas Tingkat Kepentingan .....	40
4.8 Kepuasan Nasabah Terhadap Keanekaragaman Jenis Simpanan/Tabungan yang Sesuai Dengan Kebutuhan.....	40
4.9 Penilaian Nasabah Terhadap Keunggulan Produk Tabungan Syariah Yang Ditawarkan.....	41
4.10 Penilaian Nasabah Terhadap Keamanan Produk Tabungan dan Sistem Perbankan Syariah yang Ditawarkan.....	42
4.11 Penilaian nasabah terhadap kejelasan akad yang diterapkan untuk Tabungan yang ditawarkan .....	42
4.12 Penilaian Nasabah Terhadap Kejelasan Akad yang Disepakati untuk Penentuan Proporsi Bagi Hasil.....	43
4.13 Penilaian Nasabah Terhadap Keadilan Nisbah dan Persentase Sistem Bagi Hasil.....	44
4.14 Penilaian Nasabah Terhadap Keterbukaan Penginformasian Perbankan.....	44
4.15 Penilaian Nasabah Terhadap Biaya-biaya Administrasi dan Jasa Perbankan Lainnya.....	45

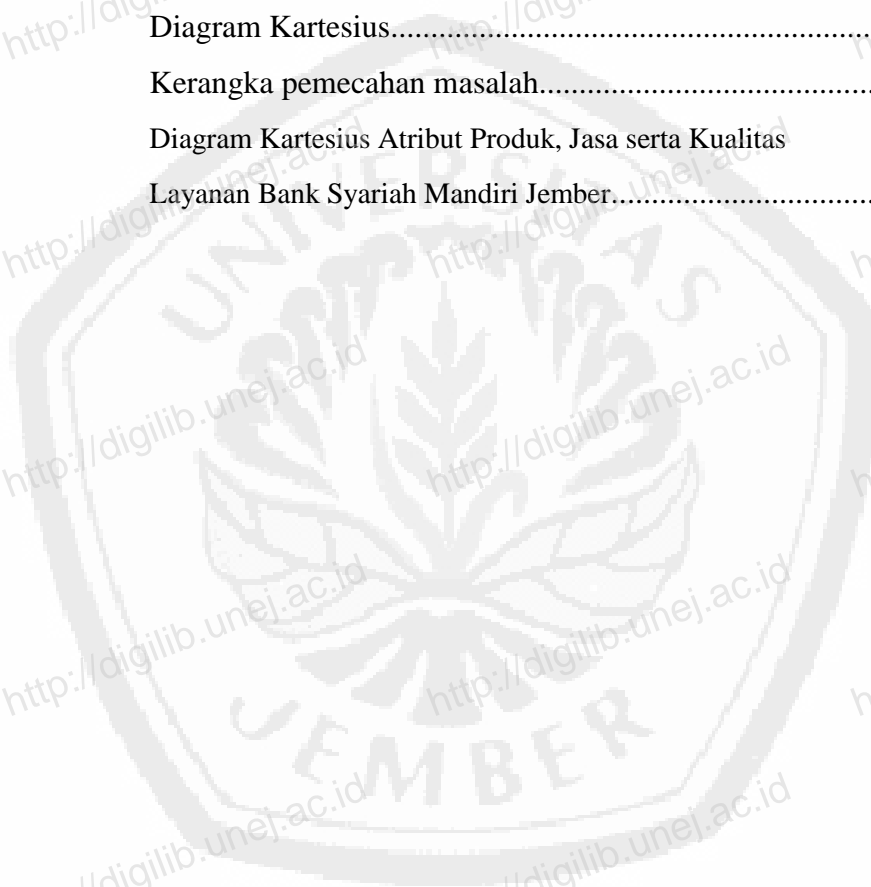
4.16	Penilaian Nasabah Terhadap Kemampuan dan Keterampilan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan.....	46
4.17	Penilaian Nasabah Terhadap Kemudahan Dalam Memperoleh Informasi BSM.....	46
4.18	Penilaian Nasabah Terhadap Kehandalan Karyawan Dalam Menangani Transaksi .....	47
4.19	Penilaian Nasabah Terhadap Ketanggapan dan Kecepatan Karyawan Dalam Pemberian Informasi dan Administrasi .....	48
4.20	Penilaian Nasabah Terhadap Ketanggapan dan Kecepatan Karyawan dalam Penanganan Keluhan.....	48
4.21	Penilaian Nasabah Terhadap Pengetahuan dan Kemampuan Perbankan Syariah Karyawan.....	49
4.22	Penilaian Nasabah Terhadap Keramahan dan Kesopanan Karyawan dalam Memberikan Pelayanan.....	50
4.23	Penilaian Nasabah Terhadap Kemampuan Karyawan dalam Memberikan Informasi Perbankan Syariah yang Dibutuhkan .....	50
4.24	Penilaian Nasabah Terhadap Kejujuran Karyawan dalam Bertransaksi dengan Nasabah.....	51
4.25	Penilaian Nasabah Terhadap Kepekaan Karyawan dalam Menerima Keluhan dan Pengaduan.....	52
4.26	Penilaian Nasabah Terhadap Pemberian Rasa Nyaman Terhadap Penyelesaian Keluhan oleh Karyawan.....	52
4.27	Penilaian Nasabah Terhadap Penampilan Kerapian Karyawan yang Sesuai Syariah.....	53
4.28	Penilaian Nasabah Terhadap Lay Out Ruang Islami.....	54
4.29	Penilaian Nasabah Terhadap Ketersediaan Mushola.....	54
4.30	Penilaian Nasabah Terhadap Peralatan Teknologi yang Digunakan.....	55
4.31	Penilaian Nasabah Terhadap Lokasi BSM yang Mudah Dijangkau.....	55

4.32 Perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan tingkat  
kepentingan perusahaan..... 57



## DAFTAR GAMBAR

		<b>Halaman</b>
2.1	Konsep Kepuasan Konsumen.....	14
2.2	Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Konsumen.....	17
2.3	Kerangka Konseptual .....	21
3.1	Diagram Kartesius.....	30
3.2	Kerangka pemecahan masalah.....	32
4.1	Diagram Kartesius Atribut Produk, Jasa serta Kualitas Layanan Bank Syariah Mandiri Jember.....	58





## DAFTAR LAMPIRAN

- |            |  |
|------------|--|
| Lampiran 1 | Kuisisioner  |
| Lampiran 2 | Tabulasi Kuesioner Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan           |
| Lampiran 3 | Karakteristik Responden  |
| Lampiran 4 | Perbandingan tingkat kinerja dan kepentingan masing-masing indikator |
| Lampiran 5 | Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja Dan Tingkat Kepentingan          |
| Lampiran 6 | Hasil Uji Realibilitas Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan       |



## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Era globalisasi ini perusahaan-perusahaan mengalami persaingan terberat yang pernah mereka hadapi. Para pelaku bisnis dituntut untuk menampilkan keunggulan kompetitif yang mereka miliki kepada konsumen, agar perusahaan tetap sukses di lingkungan bisnis. Perusahaan yang ingin berkembang harus dapat memberikan barang atau jasa yang bermutu baik, harga lebih murah dan pelayanan yang lebih baik daripada produk yang dihasilkan oleh pesaingnya, untuk itu perusahaan harus lebih memfokuskan usahanya pada pelayanan kepada konsumen.

Kondisi lingkungan usaha membawa perusahaan kepada suatu kenyataan bahwa suatu perusahaan harus memberikan kualitas layanan yang baik kepada konsumen agar perusahaan tetap hidup dan berkembang dengan baik. Perusahaan dituntut untuk menjadikan kualitas layanan sebagai prioritas utama agar kepuasan konsumen dapat tercapai.

Jasa atau layanan merupakan kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta konsumen lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Oleh karena itu untuk mewujudkan pelayanan maksimal diperlukan adanya kerjasama antara penyedia jasa dengan pemakai jasa. Kualitas layanan selain untuk memuaskan konsumen juga merupakan strategi yang paling baik dalam meningkatkan keunggulan perusahaan terutama perusahaan jasa.

Tjiptono (2002) menyatakan bahwa kualitas jasa didasarkan persepsi konsumen atas hasil jasa yang dinikmatinya. Kualitas yang dipersepsikan konsumen dapat dievaluasi sebelum membeli (misalnya harga), ada pula yang hanya dapat dievaluasi setelah dikonsumsi (misalnya ketepatan waktu, ketepatan jasa, kerapian hasil), serta ada pula yang sukar dievaluasi sekalipun setelah mengkonsumsi jasa (misal kualitas operasi bedah jantung).

Bank sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa juga harus meningkatkan kualitas layanan apabila ingin berkompetensi di