

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI CABANG MEDAN**

TESIS

Oleh

WAIZUL QARNI
NIM : 02 EKNI 484

Program Studi
EKONOMI ISLAM



PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA

● **MEDAN**

2008

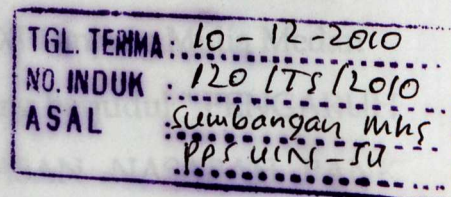
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI CABANG MEDAN**

TESIS



Oleh

WAIZUL QARNI
NIM : 02 EKNI 484



Program Studi
EKONOMI ISLAM

11
2x4.27
QAR
P
01



PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2008

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : Waizul Qarni

N I m : 02 EKNI 484

Tempat /Tgl Lahir : Solok 11 Maret 1967

Pekerjaan : Mahasiswa Program Pasca Sarjana IAIN SU.

Alamat : Jln Aluminim I Link XXI Tanjung Mulia Medan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang berjudul " PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI CABANG MEDAN " benar-benar karya asli saya , kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, maka kesalahan dan kekeliruan tersebut sepenuhnya tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Medan, 11 Maret 2008

Yang Membuat Pernyataan

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular postage stamp. The stamp features a portrait of a man and the text '5000' and 'METE TEMPEL'. The signature is written in a cursive style.

Waizul Qarni

PERSETUJUAN

Tesis berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI CABANG MEDAN" in
Waizul Qarni, NIM. 02 EKNI 484 Program Studi Ekonomi Islam telah
dipertahankan dalam sidang Murnasynah Program Pascasarjana IAIN-SU Medan

Tesis Berjudul

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI CABANG MEDAN

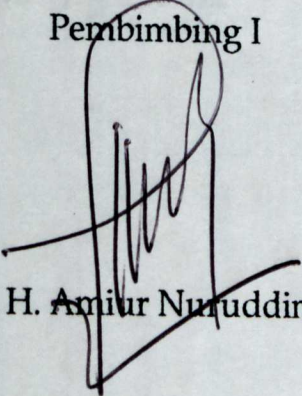
Oleh

Waizul Qarni
Nim. 02 EKNI 484

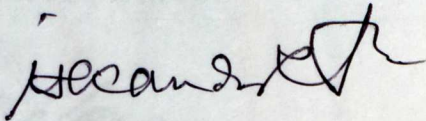
Dapat disetujui dan disahkan sebagai persyaratan untuk
Memperoleh gelar Magister pada Program Studi Ekonomi Islam
Program Pascasarjana IAIN Sumatera Utara-Medan

Medan, 11 Maret 2008

Pembimbing I


Dr. H. Amir Nuruddin, MA

Pembimbing II


Dr. Iskandar Syarief, M.Sc

PENGESAHAN

Tesis berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI CABANG MEDAN" an. Waizul Qarni, NIM 02 EKNI 484 Program Studi Ekonomi Islam telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah Program Pascasarjana IAIN-SU Medan pada tanggal 5 April 2008.

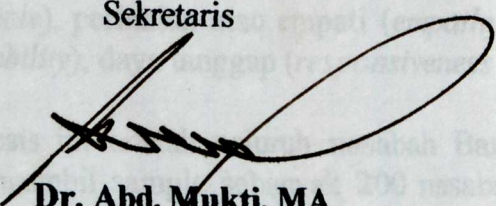
Tesis ini diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Master of Arts (MA) pada Program Studi Ekonomi Islam.

Medan, 5 April 2008
Panitia Sidang Munaqasyah Tesis
Program Pascasarjana IAIN-SU Medan

Ketua


Prof. Dr. Hasan Asari, MA
NIP. 150 242 813

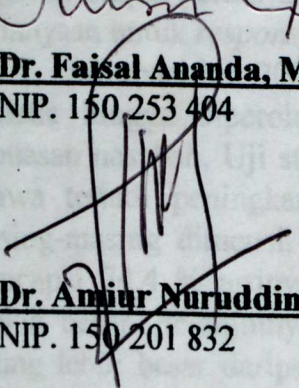
Sekretaris


Dr. Abd. Mukti, MA
NIP. 150 227 658

Anggota

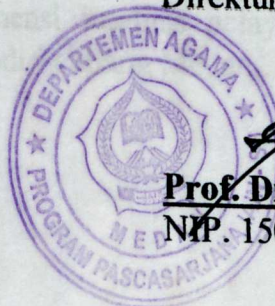

1. Dr. Faisal Ananda, MA
NIP. 150 253 404


2. Dr. Dede Ruslan, M.Si
NIP. 131 901 408


3. Dr. Amiur Nuruddin, MA
NIP. 150 201 832


4. Prof. Dr. Hasan Asari, MA
NIP. 150 242 813

Mengetahui
Direktur PPS IAIN-SU




Prof. Dr. Hasan Asari, MA
NIP. 150 242 813

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan

Oleh
Waizul Qarni

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri cabang Medan terhadap kepuasan para nasabahnya. Kualitas pelayanan yang diberikan dapat diamati dan diukur dengan melihat dimensi-dimensi kualitas pelayanan. Ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tampilan fisik (*tangible*), perhatian atau empati (*empathy*), keandalan dalam memberikan pelayanan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*).

Objek penelitian dalam penyusunan tesis ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Medan dengan mengambil sample sebanyak 200 nasabah dengan *system quota sampling*. Alat yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dari nasabah tentang pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri cabang Medan dengan yang dirasakan nasabah adalah angket (*kuisisioner*). Angket yang disebarakan terdiri dari 20 item pertanyaan masing masing: lima pertanyaan untuk dimensi *tangible*, empat pertanyaan untuk *empathy*, tiga pertanyaan untuk *reliability*, empat pertanyaan untuk *responsiveness*, dan empat pertanyaan untuk *assurance*.

Jawaban dari 200 angket yang disebarakan telah diolah dengan menggunakan statistic hingga diperoleh hasil terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Uji statistik dengan menggunakan regresi ganda diperoleh hasil bahwa terjadi peningkatan kualitas pelayanan setiap terjadi peningkatan pada masing-masing dimensi. Pengujian determinasi diperoleh besar kualitas pelayanan mencapai 74,4 % artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah besar. Selanjutnya data juga di uji dengan ANOVA hingga diperoleh f hitung lebih besar daripada f table dengan tingkat kesalahan 5 %, artinya ditemui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Data juga diuji parsial yang hasilnya semua f hitung lebih besart dari f table pada signifikansi 95 % atau alfa 0,05, artinya seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Medan..

THE INFLUENCE OF SERVING QUALITY WITH CUSTOMER SATISFICATION ON SYARIAH MANDIRI BANK BRANCH MEDAN

Waizul Qarni

Abstract

The aim of this research is to find out and to prove the influence of served quality founds customer satisfaction which served by Syariah Mandiri Bank Branch Medan. The given served quality can be viewed and measured by seeking served quality dimensions. There are five dimensions of served quality such as: tangible, emphaty, reliability, responsiveness and assurance.

The total amount of this research objects were all customers of Syariah Mandiri Bank Branch Medan., the objects were determined using quota sampling system amount 200 customers. Data were collected using questionnaires for 20 questions item consist of: five questions for tangible dimensions, four questions for emphaty, three questions for reliability, four questions for responsiveness and four questions for assurance.

The result of these 200 questionnaires had been divided by using statistical methods which were used double regression analysis that there enhance served quality for each dimensions. There were determined served quality 74,45 which was a very significant influence between served quality and customer satisfaction. Then, the data also verified ANOVA until with f in count bigger from than f table with level error 5 %, means that served quality customer influence to customer satisfaction. Data tested partially with the result all f in count bigger than form f in table in significancy 95 % or alfa 0,05 it means the entire dimensions influence to customer satisfaction Syariah Mandiri Bank Branch Medan.

مستخلص البحث

تأثير قيمة الخدمة على إقناع المستودعين في البنك الشريعة مانديري بميدان
المحرر: واعظ القرني

كان الهدف من هذا الإستقرائي فهو إدراك التأثير قيمة الخدمة المستخدمة
البنك الشريعة مانديري بميدان على إقناع مستودعينها. وتحلل وتقدر هذه قيمة
الخدمة المعطية من نواحيها. وهناك خمس النواحي من قيمة الخدمة فهي: عرض
الجسمية (*tangible*)، وإهتمام المشعر (*empathy*)، واستطاعة المسؤولية (*reliability*)،
و التطبيق (*responsiveness*)، والضمان (*assurance*).

وصار الموضوع في تكوين هذه الرسالة جميع المستودعين الذين يوظفون
في البنك الشريعة مانديري بميدان مع إتخاذ عدد المثل مائتين المستودع بمنهج
الحصاة المثل (*system quota sampling*). وتستخدم الوسيلة في إجماع المعلومات
عن قيمة الخدمة المستخدمة من البنك الشريعة مانديري بميدان وهي قائمة الأسئلة
(*kuisiонер*) التي كانت المنشورات تحتوى على عشرين سؤال. وقسمت الأسئلة
الى خمسة الأسئلة لعرض الجسمية و أربعة الأسئلة لإهتمام المشعر و ثلاثة الأسئلة
لاستطاعة المسؤولية و أربعة الأسئلة لتطبيق و أربعة الأسئلة لضمان.

وتحسب الأجوبة من مائتين المثل المنشورات بإستعمال الإحصائية حتى
تستنتج النتيجة التأثير قيمة الخدمة على إقناع المستودعين وتتخير الإحصائية
بوسيلة إحصائي ثنائية (*regresi ganda*) وتجد النتيجة أن تسترقي قيمة الخدمة لكل
إرتقاء من كل النواحي ويحصل إختبار الوجهة أن الحاصلة من قيمة الخدمة 74,4%
(أربعة و سبعون الفاصلة أربع في المائة) بأن يقوى التأثير قيمة الخدمة على إقناع
المستودعين ثم تختبر الدلائل بالوسيلة (*ANOVA*) حتى تحصل الحسبية f أكبر من
 f العمودية بمرتبة الخطائية 5% (خمس في المائة) بأن تتأثر قيمة الخدمة على إقناع
المستودعين و تختبر الدلائل أيضا بإختبار الجزئية الحاصلة الحسبية f أكبر من f
العمودية في طرف الإلتقان 95% (خمس و تسعون في المائة) او الفى 0,05 (صفر
الفاصلة صفر خمسة) بأن يتأثر جميع النواحي قيمة الخدمة على إقناع المستودعين بميدان.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah Swt., tuhan yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang dan pemilik sekalian alam serta memberikan akal kepada manusia sehingga kita menjadi makhluk yang paling sempurna. Dengan rahmatNya juga penulis dapat menyelesaikan studi strata 2 pada program Studi Ekonomi Islam Program Pasca Sarjana IAIN Sumatera Utara dan tesis ini. Selawat dan salam dipersembahkan kepada Nabi Muhammad Saw., yang merupakan penutup sekalian nabi dan rasul yang merupakan teladan bagi seluruh manusia.

Tesis ini adalah tugas akhir yang harus penulis selesaikan untuk mencapai gelar *Master of arts* (MA) pada program studi Ekonomi Islam pada Program Pasca Sarjana Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara. Penulis sadar bahwa tesis ini masih terdapat kekurangan-kekurang yang merupakan keterbasan penulis, oleh sebab itu penulis membuka pintu saran yang bersifat membangun kepada semua pihak untuk perbaikan pada masa yang akan datang.

Studi dan penulisan tesis ini bisa diselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak oleh sebab itu penulis ucapkan teimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak DR, H Amiur Nuruddin, MA selaku Pembimbing I dan Bapak DR, Iskandar Syarief. M.Sc sebagai pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan tesis ini.
2. Bapak Rektor dan seluruh Pembantu Rektor Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara yang telah memberikan izin untuk mengikuti Program Pasaca Sarjana ini.
3. Bapak Direktur dan para Asisten Direktur Program yang telah membantu kelancaran selama mengikuti studi dan penulisan tesis ini.

4. Bapakanda Nurdin D (Alm) yang penulis hormati dan Ibunda Aminah (Alm) yang sanagat dicintai semoga keduanya Allah Swt. lapangkan Alam kuburnya, yang semasa hidupnya telah mengasuh dan membesarkan serta mendorong dan mendoakan atas kesuksesan studi penulis.
5. Isteri tercinta Bidan Dewi Sesmera yang dengan sabar memberikan dukungan secara moril dan meteril, serta ananda tersayang Shafa Masithah yang ikut mendoakan ayahya mencapai gelar Magister.
6. Seluruh Jajaran pimpinan dan karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Medan terkhusus saudara Sabban Raja Guk-Guk yang telah membantu dalam mengumpulkan data yang diperlukan dalam penulisan tesis ini.
7. Serta kawan-kawan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang ikut mendorong penyelesaian studi dan tesis ini.

Segala upaya dan pengorbanan semua pihak yang telah disebutkan di atas merupakan bantuan yang sangat berharga bagi penulis. Penulis tidak akan dapat membalasnya hanya dapat memohon doakan kepada Allah .Swt semoga akan dibalas dengan ganjaran yang lebih baik atas jasa-jasa tersebut.

Medan 11 Maret 2008

Penulis

Waizul Qarni

DAFTAR ISI

Persetujuan	
Abstraksi	
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Lampiran.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Kegunaan Penelitian.....	13
E. Batasan Istilah.....	13
F. Sistematika Pembahasan.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
A. Pengertian, Karakteristik dan Klasifikasi Jasa	16
B. Bank Syariah	16
C. Pelayanan Berkualitas Dalam Pandangan Islam	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	53
A. Populasi Sampel	53
B. Alat Pengumpul Data.....	53
C. Analisa Data.....	54
D. Kerangka Konseptual	57

E. Hipotesis.....	69
BAB IV HASIL PENELITIAN	70
A. Sejarah Dan Perkembangan Bank Syariah Mandiri.....	70
B. Pengembangan Sumber Daya Insani	73
C. Produk Dan Jasa Bank Syariah Mandiri.....	78
D. Pembahasan Dan Pengujian Hipotesis	83
BAB V PENUTUP	105
A. Kesimpulan.....	105
B. Saran.....	106
7. Klasifikasi Tingkat Kesesuaian Pelayanan yang Diberikan (Tingkat Harapan Masalah)	20
8. Distribusi Tanggapan Responden Menghadap Masalah (Kenyamanan)	22
9. Distribusi Tanggapan Responden Menghadap Masalah (Tingkat Harapan)	23
10. Tingkat Kesesuaian Kualitas Pelayanan yang Diberikan (Tingkat yang Diharapkan Masalah Untuk Dimasukkan)	24
11. Distribusi Tanggapan Responden Menghadap Masalah (Kenyamanan)	25
12. Distribusi Tanggapan Responden Menghadap Masalah (Tingkat Harapan)	26
13. Tingkat Kesesuaian Kualitas Pelayanan yang Diberikan (Tingkat yang Diharapkan Masalah Untuk Dimasukkan)	27
14. Distribusi Tanggapan Responden Menghadap Masalah (Kenyamanan)	28
15. Distribusi Tanggapan Responden Menghadap Masalah (Tingkat Harapan)	29
16. Tingkat Kesesuaian Kualitas Pelayanan yang Diberikan (Tingkat yang Diharapkan Untuk Dimasukkan)	30
17. Distribusi Tanggapan Responden Menghadap Masalah (Kenyamanan)	31
18. Distribusi Tanggapan Responden Menghadap Masalah (Tingkat Harapan)	32
19. Tingkat Kesesuaian Kualitas Pelayanan yang Diberikan (Tingkat yang Diharapkan Masalah Untuk Dimasukkan)	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	61
1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	62
1.3 Paradigma Antar Variabel Penelitian	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Angket/Kuisisioner.

Lampiran II Pengujian Data Dengan Statistik

Lampiran III Surat Keterangan Penelitian



PROGRAM PASCASARJANA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
MEDAN