

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan pengujian statistik terhadap jawaban dari 200 responden melalui kuisioner yang di sebarakan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Medan diperoleh kesimpuiolan Sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengujian dengan regresi ganda deperoleh hasil terjadi peningkatan kualitas pelayanan setiap peningkatan masing-masing dimensi yaitu untuk dimensi *tangible* naik satu maka terjadi peningkatan kuailtas sebsar 0.526, demensi *empathy* naik satu terjadi peningkatan kulaitas pelayanan sebesar 0,602, untuk dimensi *reliability* naik satu akan terjadi peningkatan kualitas sebesar 0.318, demensi *responsiveness* naik satu terjadi peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0.447, dan untuk dimensi *Assurance* naik satu maka terjadi peningkatan kualitas sebesar 0.634, dengn asumsi faktor-faktor lain tidak mempengaruhi (*ceteris paribus*).
2. Pengujian dengan menggunakan Uji determinasi deperoleh bahwa besar pengaruh *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* adalah 74,4 %, artinya pengaruh setiap dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah besar.
3. Dari Uji F (ANOVA), diperoleh bahwa model yang digunakan adalah benar yaitu terbukti bahwa *f* hitung sebesar 132.873 lebih besar dari *f* table dengan tingkat kesalahan sebesar 5 % yaitu 2.26, artinya setiap deminsi kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah.
4. Uji parsial (T- Test) yang dilakukan untuk mengetahui besar pengaruh masing-masing dimensi terhadap kepuasan nasabah diperoleh semua *t* hitung lebih besar daripada *t* table pada taraf signifikansi 95 % atau alfa 0,05. Artinya seluruh dimensi berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap keluasan nasabah.

5. Secara umum terbukti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri cabang Medan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

B. Saran-Saran.

Bila memperhatikan pangsa pasar bank syariah secara umum masih jauh dibawah pangsa pasar bank-bank konvensional maka perlu berbagai tindakan:

1. Sosialisasi yang lebih luas lagi kepada masyarakat lebih khusus umat Islam tentang keunggulan-keunggulan dan nilai lebih bila menjadi nasabah bank syariah.
2. Pihak bank syariah perlu bekerjasama dengan para ulama, para da'i dan mubaligh agar ikut serta dalam mensoialisasikan ekonomi Islam khususnya perbankan syariah.
3. Bank Syariah Mandiri cabang Medan lebih meningkatkan suasana Islami disegala aspek, mulai dari depan sampai ruangan-ruangan yang sering dikunjungi nasabah dan calon nasabah sehingga terasa perbedaannya dengan ketika berkunjung ke bank konvensional.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah al-Muslih & Shalah Ash- Shawi, *Ma La Yaa'ut Tajiru Juhlulu*, terjemahan. Abu Umar Basyir, *Fikih Ekonomi Keuangan Islam* ,Jakarta: Darul Haq , 2004.
- Abdul Manan M , *Islamic Economic Theory and Pracitce*. Terjemahan M.Nastangin, *Teori dan Praktek Ekonomi Islam* , Yogyakarta : Dana Bhakti Prima Jasa . 1997
- Ali Yafie, KH et al, *Fiqih Perdagangan Bebas*, Jakarta : Teraju, 2003
- An-Nabani, Taqyuddin, *An-Nidlam Al- Iqtishadi Fi l Islam* , Terjemahan, Moh. Maghfur Wachid, *Membangun Ekonomi Alternatif Perspektif Islam*, Surabaya: Risalah Gusti , 2000
- Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah Wacana Ulama dan Cendikiawan*, Jakarta : Tazkia Institute, 1999.
- Antonio, Muhammad Syafi'i dan Karnaen Pertaamadja, *Apa & Bagaimana Bank Islam*. Yogyakarta : PT Dana Bhakti Prima, 1999.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, Jakarta : Gema Insani, 2001.
- Chapra, Umer, M, *Sistem Moneter Islam*, Jakarta : Gema Insani, 2000
- Dewi, Gemala. *Aspek-Aspek Hukum dalam Perbankan & Peransuransian Syariah di Indonesia*. Jakarta : Kencana . 2004
- El-Diwani, Tarek, *The Problem With Interest*, Terjemahan, Amdiar Amir, *Sistim Bunga Dan Permasalahannya*, Jakarta: Media Eka Sarana, 2003
- Fandi Tjiptono. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi Offet, 1996.
- Finch, Llyod, *Success As a CSR*, Terjemahan , Diana R Nainggolan, *Menjadi Cutomer Sevice Representative yang Sukses*, Jakarta : PPM, 2004
- Goncalues, Karen PP. *Service Marketing A Strategi Approach*. New Jersey : Upper Saddle River, 1998

- Hamidi, M Lufti. *Jejak-Jejak Ekonomi Syariah*. Jakarta : Senayan Abadi Publishing, 2003.
- Ismail Yusanto, Muhammad dan Karebet Widjajakusuma, Muhammad. *Menggagas Bisnis Islami*, Jakarta : Gema Insani Press, 2002
- J. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar* , Jakarta: Rineka Cipta, 1997
- Karim, Adiwarmarman. *Bank Islam Analisa Fikih dan Keuangan*, edisi kedua, Jakarta : Rajawali Pers, 2004.
- _____, *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam*. Jakarta : Rajawali Pers. 2004.
- Kartajaya, Hermawan & Sakir Sula, Muhamad, *Syariah Marketing*, Bandung : Mizan, 2006
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2006
- Kotler, Philip. *Marketing Mangement the Melinium edition*. Engel Wood Cliffs Prantice Hall International Inc, 2000.
- Laporan Tahunan Bank Syariah Mandiri , tahun 2005
- Lovelock, Cristoper . *Service Marketing*, USA : Prentice Hall International Inc.
- Lupiyodi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek*, Jakarta : Salemba Empat, 2001
- Martin, Wiliam B., *Quality Customer Service* terjemahan Bonifacius Sindyarta, *Cara Jitu Memikat Hati Pelanggan*, Jakarta : PPM, 2005
- Murdick, Robert, G Berry at.al . *Service Operation Management*, Boston . 1990
- Payne, Adrian, *The Essence of Service Marketing*, terjemahan, Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasan* Yokyakarta: Andi Yokyakarta, 2000

- Perwataatmadja, Karnaen & Syafi'I Antonio, Muhammad, *Apa Dan Bagaimana Bank Islam*, Yogyakarta : PT Dana Bakti Prima Jasa, 1992
- Qardawi, Yusuf. *Fawaid al-Bunuk Hiya ar-Riba al-Haram*, terjemahan, Setiawan Budi Utomo, *Bunga Bank Haram*, Jakarta : Akbar Media Eka Sarana, 2002.
- Rindjin Ketut, *Pengantar Perbankan Dan Lembaga Keuangan Bukan Bank Jakarta*: PT Gramedia Pustaka Utama. 2003
- Saeed, Abdullah, *Islamic Banking and Interest A Study Of The Prohibition of riba and its Contemporary Interpretation* , Terjemahan, Muhammad Ufuqul Mubin, *Bank Islam Dan Bunga Studi Ktriris Larangan Riba dan Interpretsi Kontemporer* , Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2004
- Sigit Soehardi, *Pengantar Metodologi Penelitian Bisnis-Manajemen*, Yogyakarta : BPFE UST, 2003.
- Singarimbun, Masri., Sofyan Effendi (editor), *Metodologi Penelitian Surovai*, Jakarta : LP3ES, 1989.
- Soepomo, Bambang. *Statistik Terapan dalam Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial & Pendidikan*. Jakarta : PT Renika Cipta, 1997.
- Sritua Arief, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Jakarta : UI Press. 1993 .
- Sudjana. *Metoda Statistika*, Bandung : Tarsito. 2002.
- Sugiono. *Statistika utnuK Penelitian*, Bandung Alfabeta, 2003.
- _____, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta. 2004.
- Sumarni, Murti & Salamah Wahyuni, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta : Andi, 2005.
- Surya Brata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*, Jakarta : Rajawali Pers, 2002.
- Tasmara, Toto, KH., *Membudayakan Etos Kerja Islami* , Jakarta: Gema Insani, 2002

Teguh, Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*, Jakarta ;
Rajawali Pers, 1999.

Wirduyaningsih et al , *Bank Dan Asuransi Islam Di Indonesia*, Jakarta : Kencana
Prenada Media, 2006

Zeithaml, Valarie and Marry J Bitner, *Service Marketing*, Singapore : Mc Graw
hill Companies Inc, 1996

Zeithaml, Valarie , A Parasuraman and Leonard L Berry, *Delivering Quality
Service*, Singapore : MC Graw Hill Companies Inc.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI.

1. Nama : Waizul Qarni.
2. Nim : 02 EKNI 484
3. Tpt/ Tgl Lahir : Solok 11 Maret 1967
4. Pekerjaan : Dosen Fakultas Dakwah IAIN SU.
5. Gol/ Pangkat : III/c / Lektor
6. Alamat : Jln Aluminium IV Link XXI Tg. Mulia
Medan

II. JENJANG PENDIDIKAN.

1. SD. Negeri Paninjauan : Ijazah Tahun 1980
2. SMP. Negeri Singkarak : Ijazah Tahun 1983
3. SMA Negeri Singkarak : Ijazah Tahun 1986
4. Fak. Dakwah IAIN(S-1) SU : Ijazah Tahun 1994

III. RIWAYAT PEKERJAAN.

Tahun 1996 S/d Sekarang : Dosen Tetap Fak. Dakwah IAIN SU.

IV. KARYA ILMIAH.

Aktivitas Remaja Masjid Dalam Upaya Menanggulangi Kenakalan Remaja Di Kelurahan Tanjung Mulia Medan Deli : Skripsi S-1 Tahun 1994.

Lampiran II. Pengujian Data dengan Statistic

Frequencies perceived tangible

Statistics

		x1	x2	x3	x4	x5
N	Valid	200	200	200	200	200
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.2750	4.3000	4.1450	4.3450	4.2450
Minimum		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Maximum		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Frequency Table

x1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	33	16.5	16.5	16.5
	4.00	79	39.5	39.5	56.0
	5.00	88	44.0	44.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

x2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	13	6.5	6.5	6.5
	4.00	114	57.0	57.0	63.5
	5.00	73	36.5	36.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

x3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	39	19.5	19.5	19.5
	4.00	93	46.5	46.5	66.0
	5.00	68	34.0	34.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

x4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	18	9.0	9.0	9.0
	4.00	95	47.5	47.5	56.5
	5.00	87	43.5	43.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

x5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	20	10.0	10.0	10.0
4.00	111	55.5	55.5	65.5
5.00	69	34.5	34.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

Frequencies expected tangibles

Statistics

		x1	x2	x3	x4	x5
N	Valid	200	200	200	200	200
	Missing	0	0	0	0	0
Minimum		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Maximum		5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Frequency Table

x1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	21	10.5	10.5	10.5
4.00	105	52.5	52.5	63.0
5.00	74	37.0	37.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

x2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	28	14.0	14.0	14.0
4.00	92	46.0	46.0	60.0
5.00	80	40.0	40.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

x3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	44	22.0	22.0	22.0
4.00	77	38.5	38.5	60.5
5.00	79	39.5	39.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

x4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	22	11.0	11.0	11.0
4.00	86	43.0	43.0	54.0
5.00	92	46.0	46.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

Frequency Table

x5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	22	11.0	11.0	11.0
4.00	85	42.5	42.5	53.5
5.00	93	46.5	46.5	100.0
Total	200	100.0	100.0	

Frequencies perceived responsiveness

Statistics

		x1	x2	x3	x4
N	Valid	200	200	200	200
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

x1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	28	14.0	14.0	14.0
	4.00	82	41.0	41.0	55.0
	5.00	90	45.0	45.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

x2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	52	26.0	26.0	26.0
	4.00	74	37.0	37.0	63.0
	5.00	74	37.0	37.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

x3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	21	10.5	10.5	10.5
	4.00	89	44.5	44.5	55.0
	5.00	90	45.0	45.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

x4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	40	20.0	20.0	20.0
	4.00	88	44.0	44.0	64.0
	5.00	72	36.0	36.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Frequencies expected responsiveness

Statistics

		x1	x2	x3	x4
N	Valid	200	200	200	200
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

x1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	18	9.0	9.0	9.0
	4.00	81	40.5	40.5	49.5
	5.00	101	50.5	50.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

x2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	16	8.0	8.0	8.0
	4.00	101	50.5	50.5	58.5
	5.00	83	41.5	41.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

x3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	22	11.0	11.0	11.0
	4.00	91	45.5	45.5	56.5
	5.00	87	43.5	43.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

x4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	21	10.5	10.5	10.5
	4.00	105	52.5	52.5	63.0
	5.00	74	37.0	37.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Frequencies perceived assurance

Statistics

		x1	x2	x3	x4
N	Valid	200	200	200	200
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

x1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	28	14.0	14.0	14.0
	4.00	102	51.0	51.0	65.0
	5.00	70	35.0	35.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

x2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	61	30.5	30.5	30.5
	4.00	71	35.5	35.5	66.0
	5.00	68	34.0	34.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

x3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	20	10.0	10.0	10.0
	4.00	95	47.5	47.5	57.5
	5.00	85	42.5	42.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

x4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	45	22.5	22.5	22.5
	4.00	53	26.5	26.5	49.0
	5.00	102	51.0	51.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Frequencies expected assurance

Statistics

		x1	x2	x3	x4
N	Valid	200	200	200	200
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

x1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	22	11.0	11.0	11.0
	4.00	82	41.0	41.0	52.0
	5.00	96	48.0	48.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

x2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	31	15.5	15.5	15.5
	4.00	117	58.5	58.5	74.0
	5.00	52	26.0	26.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

x3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	9	4.5	4.5	4.5
	4.00	80	40.0	40.0	44.5
	5.00	111	55.5	55.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

x4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	12	6.0	6.0	6.0
	4.00	84	42.0	42.0	48.0
	5.00	104	52.0	52.0	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Assurance, Empathy, Tangible, Reliability, Responsiveness		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.880 ^a	.774	.768	1.71619

a. Predictors: (Constant), Assurance, Empathy, Tangible, Reliability, Responsiveness

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1956.763	5	391.353	132.873	.000 ^a
	Residual	571.392	194	2.945		
	Total	2528.155	199			

a. Predictors: (Constant), Assurance, Empathy, Tangible, Reliability, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.698	3.559	.324	-.477	.634
	Tangible	.526	.060	.314	8.713	.000
	Empathy	.602	.070	.131	8.636	.000
	Reliability	.318	.091	.205	3.516	.001
	Responsiveness	.447	.090	.387	4.970	.000
	Assurance	.634	.063		10.058	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Assurance, Empathy, Tangible, Reliability, Responsiveness		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.880 ^a	.774	.768	1.71619

a. Predictors: (Constant), Assurance, Empathy, Tangible, Reliability, Responsiveness

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1956.763	5	391.353	132.873	.000 ^a
	Residual	571.392	194	2.945		
	Total	2528.155	199			

a. Predictors: (Constant), Assurance, Empathy, Tangible, Reliability, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.698	3.559		-.477	.634
	Tangible	.526	.060	.324	8.713	.000
	Empathy	.602	.070	.314	8.636	.000
	Reliability	.318	.091	.131	3.516	.001
	Responsiveness	.447	.090	.205	4.970	.000
	Assurance	.634	.063	.387	10.058	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Uji Multikolinearitas, otokorelasi, dan heteroskedastisitas

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Assurance, Empathy, Tangible, Reliability, Responsiveness		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.880 ^a	.774	.768	1.71619	1.533

a. Predictors: (Constant), Assurance, Empathy, Tangible, Reliability, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

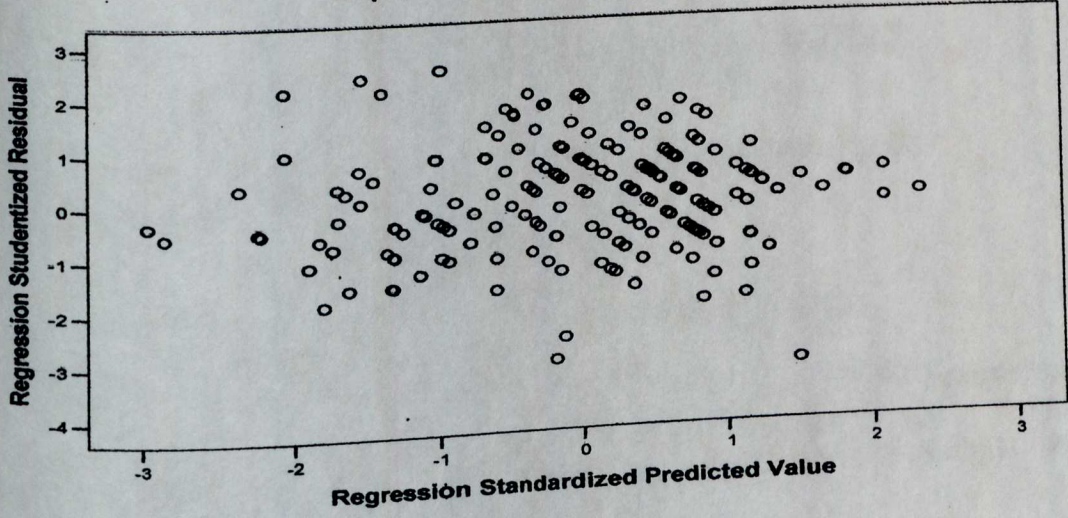
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.698	3.559		-.477	.634		
	Tangible	.526	.060	.324	8.713	.000	.844	1.184
	Empathy	.602	.070	.314	8.636	.000	.883	1.132
	Reliability	.318	.091	.131	3.516	.001	.844	1.184
	Responsiveness	.447	.090	.205	4.970	.000	.685	1.461
	Assurance	.634	.063	.387	10.058	.000	.788	1.269

a. Dependent Variable: Kepuasan

BANK SYARIAH
MANDIRI

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan



**BANK SYARIAH
MANDIRI**

Lebih Adil dan Menentramkan



Kantor Cabang Utama Medan

Jl. A. Yani No. 100 Medan 20111

Telp : (061) 4151466 (Hunting)

Faks : (061) 4511867

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
No. 10/317-3/006

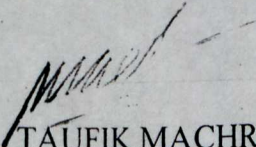
Dengan ini menerangkan bahwa Saudara yang disebut dibawah ini:

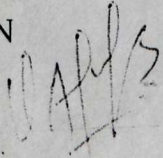
Nama : Waizul Qarni
NIM : 02 EKNI 484
Alamat : Jl Aluminium I Linkg XV Tg Mulia Medan

bahwa saudara tersebut di atas, Benar telah mengunjungi PT Bank Syariah Mandiri KCU Medan untuk memperoleh Data Penelitian Tesis dengan Judul : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK SYARIAH MANDIRI CABANG MEDAN."

Demikian surat keterangan ini diperbuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

PT BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG UTAMA - MEDAN


TAUFIK MACHRUS
KEPALA CABANG


M AGUNG BHAYUNTORO
MANAGER OPERASIONAL