

MENGUKUR KUALITAS PELAYANAN BANK UMUM SYARIAH

Dibuat Oleh:

Rokhmat Subagiyo, SE, MEI



**PENERBIT:
ALIM'S PUBLISHING
JAKARTA**

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahrabbi'l'alamiin, dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan buku berbasis penelitian yang mendalam "Mengukur Kualitas Pelayanan Bank Umum Syariah"

Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan umat Islam Nabi Muhammad saw yang telah membimbing umatnya ke jalan yang benar dan di ridloi Allah SWT

Dalam proses penulisan buku ini tidak terlepas dari peranan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis Bapak Mukani dan Ibu Kamsih yang telah dengan membimbing penulis, semoga kalian berdua diterima di sisi Allah SWT dan dimasukkan ke dalam surgaNya yang penuh kenikmatan,
2. *My lovely forever*, Sri Astutik, istriku yang selalu ada dalam mengiringi setiap langkah kehidupan,
3. Anak-anakku, Risaldi, Raisya, Aldan dan Azka yang merelakan waktu bersamanya berkurang, agar buku ini selesai;
4. Bapak Dr. Dede Nurohman, Dekan FEBI IAIN Tulungagung, Bu Binti Nur Asiyah atas *sharing* nya
5. Rekan sejawat saya, Gus Ahmad Budiman, Gus Malik, filosof muda Bapak Mulia Ardi dan Bapak Budi

Kolistiawan, bu Amalia di IAIN Tulungagung yang telah memberikan saran dan masukan tentang buku ini

6. Semua pihak yang telah memberikan kontribusi terhadap penyelesaian buku ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap mudah-mudahan buku penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dan dapat memberikan sumbangan dalam penelitian, khususnya dalam bidang ekonomi syariah. Saran dan kritik sangat ditunggu. Silakan dikirim ke email: mat97.eca@gmail.com

Tulungagung, 20 November 2017

Rokhmat Subagiyo, SE, MEI

Perpustakaan Nasional RI

Katalog Dalam Terbitan (KDT)

Mengukur Kualitas Pelayanan Bank Syariah

Editor: Ahmad Budiman, MSI -Alim's Publishing Jakarta—
November 2017--xi—138 hlm.

Mengukur Kualitas Pelayanan Bank Umum Syariah

Penulis : **Rokhmat Subagiyo, SE, MEI**
Editor : Ahmad Budiman, MSI
Layout Isi : Budi Kolistiawan, MEI
Cover : Mulia Ardi
Cetakan : Pertama, November 2017
ISBN : 978-602-9300-36-9

Diterbitkan oleh:

Alim's Publishing Jakarta

Jl. Waru No. 15 Rawamangun Jakarta Timur

e-mail: mauludiali94@yahoo.co.id;

mauludiali94@gmail.com

website: www.alimspublishing.com

Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI)

Hak cipta dilindungi Undang-undang Dilarang memperbanyak atau memindahkan Sebagian atau seluruh isi buku ini ke dalam Bentuk apapun secara elektronik maupun Mekanis tanpa izin tertulis dari Penerbit



**PENERBIT: ALIM'S PUBLISHING
JAKARTA**

MOTTO

“Man jadda wa jadda”.
(Barang siapa yang Bersungguh-Sungguh, pasti akan
mendapatkan hasil)

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
BAB 2 : PERSEPSI.....	10
A. Definisi Persepsi	10
B. Faktor-faktor Pembentuk Persepsi.....	12
BAB 3: HARAPAN.....	14
A. Definisi Harapan.....	14
B. Kesenjangan	15
BAB 4 : KEPUASAN NASABAH.....	19
A. Definisi Kepuasan Nasabah.....	19
B. Faktor Utama Kepuasan Nasabah	23
C. Hipotesis	54
BAB 5: KUALITAS PELAYANAN	25
A. Definisi Kualiatas Pelayanan/Jasa.....	25
B. Faktor-FaktorKualitas Pelayanan /Jasa.....	27
C. Pengukuran Kualitas Pelayanan	28
D. Pelayanan Prima.....	31

BAB 6 : KONSUMEN DALAM BISNIS ISLAM	36
A. Perilaku Konsumen Dalam Bisnis Islam	36
 BAB 7 : MANAJEMEN PEMASARAN BANK SYARIAH ..	42
A. Definisi Manajemen Pemasaran Bank Syariah.....	42
B. Konsep Pemasaran Bank Syariah.....	45
 BAB 8 METODE	50
A. Jenis Penelitian.....	50
B. Populasi.....	51
C. Sampel	51
D. Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	53
E. Teknik Analisis Data	60
 BAB 9 : HARAPAN NASABAH	64
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	64
B. Deskripsi Karakteristik Responden	76
C. Hasil Uji Validitas Harapan Tentang Kualitas Pelayanan	82
D. Hasil Uji Reliabilitas Harapan Tentang Kualitas Pelayanan	88
E. Hasil Uji Normalitas.....	89
 BAB 10: PERSEPSI NASABAH.....	91
A. Hasil Uji Validitas Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan	91
B. Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan	94
C. Hasil Uji Normalitas.....	96

BAB 11:DISPARITAS HARAPAN DAN PERSEPSI.....	99
A. Hasil Uji Hipotesis Harapan dan Persepsi	99
B. Analisis Persepsi dan Harapan Nasabah Secara Total	126
C. Rangkuman Hasil Uji Hipotesis	127
 BAB 12: PENUTUP	 130
A. Kesimpulan	130
B. Saran	132
 DAFTAR PUSTAKA.....	 135
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

Daftar Tabel

Tabel 9.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel 9.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	78
Tabel 9.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	78
Tabel 9.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	79
Tabel 9.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Bulan	79
Tabel 9.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi Yang Di Peroleh.....	80
Tabel 9.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	81
Tabel 9.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan Ke Kantor	81
Tabel 9.9	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Bukti Fisik (<i>tangibles</i>) atau $X_{1.1}$	84
Tabel 9.10	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kehandalan (<i>reliability</i>) atau $(X_{1.2})$	85
Tabel 9.11	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Daya Tanggap/ Keikutsertaan (<i>Responsiveness</i>) atau $(X_{1.3})$	85
Tabel 9.12	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Jaminan dan Kepastian (<i>Assurances</i>) atau $(X_{1.4})$	86
Tabel 9.13	Hasil Uji Validitas Instrumen	

Variabel Empati (<i>Emphaty</i>) atau ($X_{1.5}$)	87
Tabel 9.14 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	
Harapan Tentang Kualitas Pelayanan	88
Tabel 9.15 Hasil Uji Normalitas Instrumen Harapan	
Tentang Kualitas Pelayanan	90
Tabel 10.1 Hasil Uji Validitas Instrumen	
Variabel Bukti Fisik (<i>tangibles</i>) atau $X_{1.1}$	91
Tabel 10.2 Hasil Uji Validitas Instrumen	
Variabel Kehandalan (<i>reliability</i>) atau ($X_{1.2}$)	92
Tabel 10.3 Hasil Uji Validitas Instrumen	
Variabel Daya Tanggap/ Keikutsertaan (<i>Responsiveness</i>) atau ($X_{1.3}$)	93
Tabel 10.4 Hasil Uji Validitas Instrumen	
Variabel Jaminan dan Kepastian (<i>Assurances</i>) atau ($X_{1.4}$)	93
Tabel 10.5 Hasil Uji Validitas Instrumen	
Variabel Empati (<i>Emphaty</i>) atau ($X_{1.5}$)	94
Tabel 10.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Persepsi	
Tentang Kualitas Pelayanan	95
Tabel 10.7 Hasil Uji Normalitas Instrumen	
Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan	97
Tabel 11.1 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis Keseluruhan.....	127

Daftar Gambar

Gambar. 3.1 <i>Gaps Model of Service Quality</i>	18
Gambar 11.1 Daerah Penerimaan/Penolakan Hipotesis.....	101