

**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL PADA BANK SYARIAH
MANDIRI KCP WIROBRAJAN**



SKRIPSI

Oleh :

Estika Sriningsih

NPM : 20130730223

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PROGRAM STUDI MUAMALAT
KONSENTRASI EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

Motto

أَقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ

Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang
Menciptakan (QS. Al-'Alaq:1)

...

Jangan pernah meremehkan suatu kemungkinan yang
kecil, karena suatu kemungkinan yang besar belum
tentu sebuah kepastian

Halaman Persembahan

Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan ridhoNya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Teruntuk yang paling berjasa Ayah dan Ibunda tercinta, terimakasih saya ucapkan dengan tanpa mengurangi rasa hormat karena telah senantiasa memberikan doa, dan segala bentuk dukungan dalam langkah yang akan ku tempuh. Kembali saya memohon restu engkau dalam perjalanan yang akan saya lalui. Disertai lantunan doa yang selalu terucap kepada Yang Maha Kuasa.

Kakak ku Eko Budi Anggara tak lupa pula ku persembahkan, terimakasih telah memberikan kasih sayang juga segala perhatian dan dukungan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah yang selalu memberikan rahmat, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul: **“KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUAAAN NASABAH DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL PADA BANK SYARIAH MANDIRI KCP WIROBRAJAN”** yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Jurusan Muamalat pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto M.P. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Mahli Zainuddin Tago, M.Si. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Syarif As'ad, S.E.I., M.Si. selaku Kepala Program Studi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sekaligus selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah memberikan saran dan masukan selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Hilman Latief, M.A., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

6. Kepada kedua orang tercinta bapak dan mama atas segala do'a dan dukungannya yang membuat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada kakakku Eko Budi Anggara semoga selalu dimudahkan dalam urusan karier maupun aktivitas lain.
8. Untuk Sahabatku Fitriana Dwi Lestari, Norma Puji Lestari, Ayu Lestari, Rhesta Nurmardiana, Nanda Putri Wulandari dan Elvia Cahya yang selalu menemani dan menjadi partner terhebat dalam berjuang..
9. Keluarga KKN 149 Mb demut, mb dendut, isna, wewek, meme, mb nui, winda, ajun, babas, ican, taqi, koko, fadil dan pangek yang telah memberikan banyak kisah sebagai keluarga satu atap selama sebulan dan tetap menjadi keluarga sampai saat ini dan semoga untuk selamanya. Juga Ratih Kuntari Dewi SEI yang memotivasi ku untuk segera menyelesaikan skripsi ini
10. Keluarga Bank Syariah Mandiri KCP terimakasih atas izin, bantuan serta dukungan untuk melakukan penelitian.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu selesainya penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu memberi balasan atas kontribusi yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh darikata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran guna perbaikan di masa yang akan datang dan peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Yogyakarta, 18 Mei 2017

Estika Sriningsih

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
NOTA DINAS	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	viii
ABSTRAC	Error! Bookmark not defined.
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN ..	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A.Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
B.Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C.Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D.Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
A.Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
B.Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2. Pemasaran Syariah.....	Error! Bookmark not defined.
3. Strategi pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
4. Jasa	Error! Bookmark not defined.
5. Kualitas jasa (Pelayanan).....	Error! Bookmark not defined.
6. Kepuasan Nasabah.....	Error! Bookmark not defined.
7. Metode SERVQUAL.....	Error! Bookmark not defined.
C.Kerangka Konsep	Error! Bookmark not defined.
D.Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Lokasi , waktu dan Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi dan Sample	Error! Bookmark not defined.
D. Konsep dan Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
F. Definisi Operasional Variable.....	Error! Bookmark not defined.
G. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Validitas dan Realibilitas.....	Error! Bookmark not defined.
2. Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Hipotesis (uji F).....	Error! Bookmark not defined.
4. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t).	Error! Bookmark not defined.
5. Koefisien Determinasi (R2).....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri	Error! Bookmark not defined.
1. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri (BSM).....	Error! Bookmark not defined.
2. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan.....	Error! Bookmark not defined.
3. Visi dan Misi	Error! Bookmark not defined.
4. Struktur Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
5. Tugas dan Fungsi Pokok Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
6. Produk Produk pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Deskripsi Data Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Data Responden.....	Error! Bookmark not defined.
C. Uji Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
B. Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
1. Uji T	Error! Bookmark not defined.
2. Uji F.....	Error! Bookmark not defined.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
C. Analisis SERVQUAL	Error! Bookmark not defined.
D. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kriteria Penilaian Kuesioner.....	48
Tabel 4.1 Bagi Hasil Deposito.....	71
Tabel 4.2 Data Jenis Kelamin Responden.....	75
Tabel 4.3 Data Usia Responden.....	76
Tabel 4.4 Data Jenis Pekerjaan.....	77
Tabel 4.5 Data Tingkat Pendidikan.....	78
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	80
Tabel 4.7 Hasil Uji Realibilitas.....	83
Tabel 4.8 Hasil Regresi Linier Berganda.....	84
Tabel 4.9 Penghitungan SERVQUAL.....	90
Tabel 4.10 Range Penilaian Kepuasan.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gap/kesenjangan espektasi dengan persepsi.....	37
Gambar 2.2 Kerangka konsep penelitian.....	43
Gambar 3.1 Struktur organisasi BSM Wirobrajan.....	62

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Transliterasi kata Arab-Latin yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	<i>b</i>	-
ت	Tā	<i>t</i>	-
ث	Sā	<i>s</i>	s (dengan titik diatas)
ج	Jīm	<i>j</i>	-
ح	Hā'	<i>ḥ</i>	h (dengan titik dibawah)
خ	Khā'	<i>kh</i>	-
د	Dāl	<i>d</i>	-
ذ	Zāl	<i>z</i>	z (dengan titik diatas)
ر	Rā'	<i>r</i>	-

ز	Zā'	z	-
س	Sīn	s	-
ش	Syīn	sy	-
ص	Sād	ṣ	s (dengan titik dibawah)
ض	Dād	ḍ	d (dengan titik dibawah)
ط	Tā'	ṭ	t (dengan titik dibawah)
ظ	Zā'	ẓ	z (dengan titik dibawah)
ع	Aīn	‘	Koma terbalik ke atas
غ	Gaīn	g	-
ف	Fā'	f	-
ق	Qāf	q	-
ك	Kāf	k	-
ل	Lām	l	-
م	Mīm	m	-
ن	Nūn	n	-
و	Wāwu	w	-
ه	Hā'	h	-
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Yā'	y	-

2. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	' <i>iddah</i>

3. *Ta' Marbūṭah* di akhir kata

a. Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	ditulis	<i>ḥikmah</i>
جزية	ditulis	<i>Jiyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan, bila kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

b. Bila *ta' Marbūṭah* diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

كرامة الأولياء	ditulis	<i>Karāmah al-auliyā'</i>
----------------	---------	---------------------------

c. Bila *ta' Marbūṭah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis *t*

زكاة الفطر	ditulis	<i>Zakāt al-fīṭr</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

---◌---	<i>fathah</i>	Ditulis	A
---◌---	<i>Kasrah</i>	Ditulis	I
---◌---	<i>ḍammah</i>	Ditulis	U

5. Vokal Panjang

1	<i>fathah + Alif</i> جا هلية	Ditulis	<i>ā</i> <i>jāhiliyah</i>
2	<i>fathah + ya' mati</i> تنسي	Ditulis	<i>ā</i> <i>tansā</i>
3	<i>kasrah + ya' mati</i> كريم	Ditulis	<i>ī</i> <i>karīm</i>
4	<i>ḍammah + wawu mati</i> فروض	Ditulis	<i>ū</i> <i>furūd</i>

6. Vokal Rangkap

1	<i>fathah + ya' mati</i> بينكم	Ditulis	<i>ai</i> <i>bainakum</i>
2	<i>fathah + wawu mati</i> قول	Ditulis	<i>au</i> <i>qaul</i>

7. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata Sandang *Alif + Lam*

a. Bila diikuti huruf *Qamariyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf l (el)-nya

السماء	ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

c. Penulisan kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوى الفروض	ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
أهل السنة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

