

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI  
KUALITAS PRODUK DAN JASA PELAYANAN  
PADA BANK SYARIAH**

**SKRIPSI**



Oleh

Nama : Rr. Winda Andarsita  
Nomor Mahasiswa : 00311016  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA  
2004**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI  
KUALITAS PRODUK DAN JASA PELAYANAN  
PADA BANK SYARIAH**

**SKRIPSI**

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna  
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen,  
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Oleh

Nama : Rr. Winda Andarsita  
Nomor Mahasiswa : 00311016  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA  
2004**

## **PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/ sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 14 Juli 2004


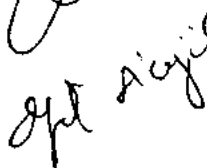

Penulis,

Rr. Winda Andarsita

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI  
KUALITAS PRODUK DAN JASA PELAYANAN  
PADA BANK SYARIAH**

Nama : Rr. Winda Andarsita  
Nomor Mahasiswa : 00311016  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 14 Juni 2004

 Telah disetujui dan disahkan oleh  
Dosen Pembimbing,  
 

Drs. Zainal Mustofa EQ, MM

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

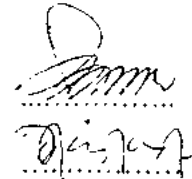
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI KUALITAS PRODUK DAN  
JASA PELAYANAN PADA BANK SYARIAH

Disusun Oleh: RADEN RARA WINDA ANDARSITA  
Nomor mahasiswa: 00311016

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS  
Pada tanggal : 13 Juli 2004

Penguji/Pemb. Skripsi : DRS. ZAINAL MUSTOFA EQ, MM

Penguji : DRA. SITI NURSYAMSIH, MM



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Drs. Sawarsono, MA

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Romo dan Ibu tercinta

Mas Donni Setiawan, dan

Mas Fridi tersayang

## MOTTO

Jangan pernah berhenti bermimpi untuk mendapatkan hidup yang lebih baik selama kita masih hidup. Dan terus raihlah mimpi itu dengan berusaha dan bertawakal.

Rara '04

.....

Allah pasti akan mengangkat orang yang beriman dan berpengetahuan diantaramu beberapa tingkat lebih tinggi.

.....

(Al Mujaadilah (58) ; 11)

.....

Allah tidak akan membebani seseorang melebihi kemampuan yang diberikan Allah. Sesudah kesukaran, Allah pasti memberikan kelapangan.

(Ath Thalaq (65) ; 7)

## ABSTRAK

Lahirnya Undang – Undang no. 10 tahun 1998, tentang Perbankan telah memberi peluang kepada Bank – Bank di Indonesia untuk membuka cabang Syariah. Hingga saat ini perkembangan Bank Syariah cukup pesat, namun masih belum mampu menandingi Bank konvensional yang telah berdiri sebelumnya. Hal ini dimungkinkan karena pengguna produk dan jasa pelayanan Bank Syariah belum cukup puas dengan kualitas produk dan jasa pelayanan yang mereka dapat. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti tentang hubungan antara kepuasan konsumen dengan kualitas produk dan jasa pelayanan pada Bank Syariah. Dalam Penelitian ini, penulis memilih Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah cabang Yogyakarta sebagai Obyek penelitian karena keduanya memiliki perbedaan gambaran perusahaan yaitu Bank Syariah Mandiri merupakan Unit yang berdiri sendiri dibawah naungan Bank Mandiri, sedangkan BNI Syariah merupakan satu kesatuan dengan BNI konvensional.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode Simple Random Sampling. Quisioner penelitian menggunakan skala likert 5 butir yang telah diuji Validitas dan Reliabilitas. Untuk menghindari adanya quisioner yang tidak memenuhi syarat dan yang tidak kembali, maka penulis menyebarkan 150 quisioner hingga dicapai jumlah responden yang diinginkan.

Dari analisis yang dilakukan, penulis menyimpulkan bahwa seluruh dimensi kualitas produk dan jasa pelayanan mempunyai hubungan yang linier positif terhadap kepuasan konsumen. Namun dari analisis deskriptif terhadap dimensi kualitas produk dan jasa pelayanan, disimpulkan bahwa nasabah Bank Syariah belum cukup puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan karena jumlah responden yang puas dalam 100 responden belum sama atau melebihi batas umum penelitian yang baik yaitu sebesar 90 – 95%.

Kata kunci: Kualitas, Kepuasan Konsumen



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah swt yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana pada jenjang Strata-1 (S-1) di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Skripsi ini meneliti tentang hubungan antara kepuasan konsumen dan kualitas produk dan jasa pelayanan pada Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah cabang Yogyakarta dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Kualitas Produk Dan Jasa Pelayanan Pada Bank Syariah”.

Dengan selesainya skripsi ini, tak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Zainal Mustafa EQ, MM selaku dosen pembimbing skripsi atas kesabarannya memberikan limpahan ilmu pengetahuan guna membimbing penulis hingga dapat mewujudkan hasil yang berguna baik bagi penulis dan bagi semua pihak.
2. Pimpinan dan Staf Bank Syariah Mandiri yang telah memberi ijin dan perhatian untuk membantu kelancaran penelitian penulis.
3. Pimpinan dan Staf BNI Syariah yang bersedia memberikan ijin dan bantuan dalam hal penelitian penulis.

Mbak Lia, makasih ya supportnya...☺

4. Romo dan Ibu, Bandang Priyaka dan Wuki Wulan Kentjono atas kasih sayang, doa dan pelajaran hidup yang telah diberikan tanpa henti...
5. Mas Donni Setiawan yang selalu sibuk sana sini sampai lupa makan, lupa mandi, lupa gosok gigi, yang penting jangan sampai lupa sama adeknya ya! he..he..he
6. Mas R. Misbakh Fridiansyah-ku tersayang yang telah memberi perhatian, kasih sayang, doa dan *great beautiful memory* yang tak terlupakan....*Ich Liebe Dich*
7. Seluruh Dosen dan karyawan yang telah membantu selesainya skripsi ini.
8. Sobat – sobatku Lina, Sita, Wida yang mengerti kekurangan dan kelebihanku dan selalu menyemangatiku untuk belajar. Thank's ya
9. Temen – temen “Perpust Crew”  
Andri (Nobita), jangan tp2 terus donk, jaga tu perpust ..he..he..he  
Mbak Wahyu yang kompak slalu ma mas Tendinya  
Dendy, diam adalah emas ya dend..*Don't give up to get your dream*  
Toni, thank's ya buat semangatnya, nasehatnya dan buat “*the commitment*”,  
*ssstt... I'll keep this secret*
10. Temen2 manajemen 2000, Rina, Tiwuk, yang sabar jadi pembimbing skripsi keduaku. Makasih ya udah mau direpotin.
11. Karyawan2 perpust, Pak Nug, Pak Jon, Bu Painem, Bu Wiwik, Bu Ndari, Bu Alfiah, Pak Budi, Pak Runung, Bu Sri, Pak Tri, Bu Yayuk, Pak Roto, Mas Edi, Mas Anto, Mas Darsono, dan Mas Mul

12. Sobat karibku Ipoet, Any, Shinta, Mas Awan, hidupku semakin lengkap dengan adanya kalian
13. Temen2 kelas A manajemen 2000, Pepenk, Dhinal, Eri, ...dan temen2 lainnya
14. Temen2 kopma, Panji, Ridwan, Mas Didid Lili, Sigit, Erwin, Adi....dan temen2 lainnya
15. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Semoga amal baik semua pihak yang telah membantu selesainya skripsi ini mendapat imbalan yang setimpal dari Allah swt.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi para pembacanya.

Yogyakarta, Juni 2004

Rr. Winda Andarsita

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan .....	i
Halaman Judul .....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme .....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iv
Halaman Pengesahan Ujian .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Motto .....	vii
Abstrak .....	viii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi .....	xii
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Gambar .....	xvi
Daftar Lampiran .....	xvii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	7

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Landasan Teori .....	10
2.2.1 Pemasaran .....	10
2.2.1.1 Definisi Pemasaran .....	10
2.2.1.2 Pengertian Produk .....	11
2.2.1.3 Pengertian Jasa .....	11

2.2.2	Kualitas Jasa .....	11
2.2.2.1	Pengertian Kualitas Jasa .....	11
2.2.2.2	Katakteristik Jasa .....	11
2.2.3	Perilaku Konsumen .....	12
2.2.3.1	Pengertian Perilaku Konsumen .....	12
2.2.3.2	Kepuasan Pelanggan .....	13
2.2.4	Bank Syariah .....	13
2.2.4.1	Pengertian Bank Syariah .....	13
2.2.5	Distribusi Chi-Square .....	13
2.2.5.1	Jenis Uji Hipotesis Chi-Square .....	13
2.2.6	Hipotesis .....	14

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Gambaran Perusahaan .....	15
3.1.1	Sejarah berdirinya Bank Syariah Mandiri .....	15
3.1.1.1	Produk Bank Syariah Mandiri .....	16
3.1.1.2	Visi dan Misi .....	17
3.1.1.3	Struktur Organisasi .....	18
3.1.2	Sejarah Berdirinya BNI .....	19
3.1.3	BNI Syariah .....	20
3.1.3.1	Produk BNI Unit Usaha Syariah (UUS) .....	22
3.1.3.2	Visi dan Misi .....	26
3.1.3.3	Struktur Organisasi .....	27
3.2	Variabel Penelitian .....	29
3.3	Definisi Operasional Variabel .....	29
3.4	Populasi dan Sampel .....	31
3.5	Data dan Tehnik Pengumpulan Data .....	34
3.5.1	Data Primer .....	34
3.5.1.1	Uji Validitas .....	34
3.5.1.2	Uji Reliabilitas .....	37
3.5.2	Data Sekunder .....	38

3.6	Tehnik Analisis .....	38
3.6.1	Analisis Deskriptif .....	38
3.6.2	Analisis Inferensial (Statistik) .....	38

#### BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Analisis Deskriptif .....	41
4.2	Analisis Inferensial .....	49
4.2.1	Tangibles dengan Kepuasan Konsumen .....	49
4.2.2	Reliability dengan Kepuasan Konsumen .....	51
4.2.3	Responsiveness dengan Kepuasan Konsumen .....	52
4.2.4	Assurance dengan Kepuasan Konsumen .....	54
4.2.5	Emphaty dengan Kepuasan Konsumen .....	55

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan .....	58
5.2	Saran .....	59

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel		
3.1	Hasil Uji Validitas .....	36
3.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	38
4.1	Karakteristik berdasarkan jenis kelamin .....	41
4.2	Karakteristik berdasarkan pekerjaan .....	42
4.3	Karakteristik berdasarkan usia .....	42
4.4	Karakteristik berdasarkan penghasilan .....	43
4.5	Tabel Frekuensi Kepuasan Tangibles .....	44
4.6	Tabel Frekuensi Kepuasan Reliability .....	45
4.7	Tabel Frekuensi Kepuasan Responsiveness .....	46
4.8	Tabel Frekuensi Kepuasan Assurance .....	46
4.9	Tabel Frekuensi Kepuasan Emphaty .....	47
4.10	Tabel Frekuensi Kepuasan Total .....	48
4.11	Hasil perhitungan Chi-Square Tangibles * Kepuasan Konsumen .....	50
4.12	Hasil perhitungan Chi-Square Reliability * Kepuasan Konsumen .....	51
4.13	Hasil perhitungan Chi-Square Responsiveness * Kepuasan Konsumen .....	53
4.14	Hasil perhitungan Chi-Square Assurance * Kepuasan Konsumen .....	54
4.15	Hasil perhitungan Chi-Square Emphaty * Kepuasan Konsumen .....	56
4.16	Rangkuman Hasil Analisis .....	57

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

3.1	Bangan Organisasi Kantor Cabang Bank BNI Syariah .....	28
4.1	Selang Penaksiran Untuk Rata – rata Usia Responden .....	43
4.2	Selang Penaksiran Untuk Rata – rata Penghasilan Responden .....	44



## LAMPIRAN

### Lampiran

- I. Struktur Organisasi PT BNI (Persero) Tbk
- II. Quisioner
- III. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- IV. Perhitungan deskriptif dan Uji Chi-Square
- V. Surat - surat