

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Krisnanda

NIM: 17913009

Konsentrasi: Ekonomi Islam

Judul: KUALITAS PELAYANAN ISLAMI DAN FAKTOR
PERPINDAHAN NASABAH DI PERBANKAN SYARIAH
D.I. YOGYAKARTA DALAM PERSPEKTIF MAQASID
SYARIAH

Menyatakan bahwa tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian - bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila kemudian hari terbukti bahwa tesis ini adalah hasil plagiasi, maka saya siap untuk dicabut gelar kesarjanaan yang dianugerahkan dan mendapat sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Yogyakarta, 29 Desember 2019

Yang menyatakan,



Krisnanda
Krisnanda



PENGESAHAN

Nomor: 2173/PS-MIAI/Peng./I/2020

TESIS berjudul : **KUALITAS PELAYANAN ISLAMI DAN FAKTOR PERPINDAHAN NASABAH DI PERBANKAN SYARIAH D.I. YOGYAKARTA DALAM PERSPEKTIF MAQASID SYARIAH**

Ditulis oleh : Krisnanda

N. I. M. : 17913009

Konsentrasi : Ekonomi Islam

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ekonomi.

Yogyakarta, 24 Januari 2020

Ketua,



[Signature]
Dr. Dra. Junanah, MIS

كُلُّ عَمَلٍ بِقِيَّاسِهِ



**TIM PENGUJI
UJIAN TESIS**

Nama : Krisnanda
Tempat/tgl lahir : Marindal, 4 Maret 1996
N. I. M. : 17913009
Konsentrasi : Ekonomi Islam
Judul Tesis : **KUALITAS PELAYANAN ISLAMI DAN FAKTOR
PERPINDAHAN NASABAH DI PERBANKAN SYARIAH
D.I. YOGYAKARTA DALAM PERSPEKTIF MAQASID
SYARIAH**

Ketua : Dr. Drs. Yusdani, M.Ag (.....)
Sekretaris : Dzulkifli H. Imawan, Lc., M.Kom.I., Ph.D (.....)
Pembimbing : Dr. Dra. Rahmani Timorita Y. M.Ag (.....)
Penguji : Dr. Anton Priyo Nugroho, SE., MM (.....)
Penguji : Dr. Siti Achiria, SE., MM. (.....)

Diuji di Yogyakarta pada Jum'at, 17 Januari 2020
Pukul : 08.00 – 09.00
Hasil : **Lulus**



Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana
Magister Ilmu Agama Islam FIAI UII

Dr. Dra. Junanah, MIS



NOTA DINAS

No. : 1941/PS-MIAI/ND/I/2020

TESIS berjudul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI TERHADAP PERILAKU PERPINDAHAN NASABAH DI PERBANKAN SYARIAH D.I. YOGYAKARTA DALAM PERSPEKTIF MAQASID SYARIAH**

Ditulis oleh : Krisnanda

NIM : 17913009

Konsentrasi : Ekonomi Islam

Telah dapat diujikan di depan Dewan Penguji Tesis Program Studi Magister Ilmu Agama Islam, Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 11 Januari 2020

Ketua,

Dr. Dra. Junanah, MIS.

PERSETUJUAN

Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Perilaku Perpindahan Nasabah di Perbankan Syariah D.I. Yogyakarta dalam Perspektif Maqasid Syariah.

Nama: Krisnanda

NIM: 17913009

Konsentrasi: Ekonomi Islam

Disetujui untuk diuji oleh Tim Penguji Tesis Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

27 Desember
Yogyakarta, Oktober 2019

Pembimbing,


Dr. Dra. Rahmani Timorita Y., M.Ag.

PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan untuk:

- ❖ Kedua orang tuaku tersayang, Mak Ani dan Pak Adi di kampung halaman.
- ❖ Abangda Jaya dan Adinda Tika yang sabar mendukung untuk terus sekolah.
- ❖ Istriku Qia yang tercinta yang mendukung dalam setiap langkah.
- ❖ Guru-guruku yang tak terlupakan jasa atas ilmu dan bimbingannya.
- ❖ Sahabatku seperjuangan yang ada untuk belajar dan berdiskusi.
- ❖ Segenap civitas akademika Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang bertutur santun dan ramah serta membantu dalam proses perkuliahan.



MOTTO

Q.S. al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ

الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ

وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ¹

Yang artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

¹ Hohamad Taufiq. 2013, Quran in Ms. Word Version 2.2.0.0.

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN ISLAMI DAN FAKTOR PERPINDAHAN NASABAH DI PERBANKAN SYARIAH D.I. YOGYAKARTA DALAM PERSPEKTIF MAQASID SYARIAH

Krisnanda
NIM: 17913009

Di era globalisasi sekarang ini dunia perbankan menghadapi beberapa tantangan, adapun tantangan tersebut diantaranya yaitu kualitas pelayanan, aspek pengembangan produk, pengembangan SDM, pengembangan IT, dan juga aspek regulasi. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mencatat bahwa industri keuangan syariah di Indonesia terus mengalami pertumbuhan positif. Tercata perkembangan ekonomi syariah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) cukup baik, bahkan di sektor perbankan syariah pertumbuhannya melampaui perbankan konvensional. Seiring meningkat dan berkembangnya jumlah lembaga keuangan syariah, maka harus pula diiringi upaya meningkatkan kualitas pelayanan nasabah terkhusus dalam hal pelayanan islami. Pelayanan yang baik dapat dinilai sebagai aspek penting dalam membangun citra sebuah produk.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan islami dan faktor perpindahan nasabah di perbankan syariah. Data yang dikumpulkan adalah data melalui kuesioner dan didistribusikan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri, Bank Muamalat Indonesia, Bank BNI Syariah, dan Bank BRISyariah di DIY. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini sejumlah 150 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Hasil dalam penelitian ini membuktikan bahwa pada variabel kualitas pelayanan islami yaitu dimensi *assurance* memiliki total skor tertinggi, dimensi *reliability* memiliki total skor tertinggi kedua, dan dimensi *compliance* total skor paling rendah. Pada variabel faktor perpindahan nasabah yaitu dimensi *ethical problems* memiliki total skor tertinggi, dimensi *pricing* memiliki total skor tertinggi kedua, dan dimensi *core service failures* memiliki total skor terendah.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan islami, faktor perpindahan nasabah, perbankan syariah, maqasid syariah.*

ABSTRACT

ISLAMIC SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SWITCHING FACTOR AMONG ISLAMIC BANKS IN YOGYAKARTA PROVINCE FROM MAQASID SYARIAH PERSPECTIVE

Krisnanda
Student ID. 17913009

In the current globalization era, banking faces a number of challenges, including service quality, product development, human resource development, development in information technology, and regulatory aspects. The Financial Services Authority (OJK) has recorded that the sharia finance industry in Indonesia continues to experience positive growth. The development of sharia economy in Yogyakarta Special Province (DIY) is relatively positive, and even the growth of sharia banking sector exceeds that of conventional banking. In line with the increasing number and development of sharia financial institutions, there has to be subsequent efforts to improve the customer service quality, especially in terms of Islamic services. A quality service is considered as an important aspect to build the image of a product.

This study aimed to examine of Islamic service quality and customer switching factor in Islamic Banks. The data was collected through a questionnaire distributed to the customers of Bank Syariah Mandiri, Bank Muamalat Indonesia, Bank BNI Syariah, and Bank BRI Syariah in Yogyakarta Special Province. There were 150 respondents involved in this study. The research method used was descriptive analysis with the quantitative approach.

The results of this study proved that the Islamic service quality, the assurance dimension has the highest total score, the reliability dimension has the second highest total score, and the compliance dimension has the lowest total score. In the customer switching factor, the ethical problems dimension has the highest total score, the pricing dimension has the second highest total score, and the core service failures dimension has the lowest total score.

Keywords: *Islamic service quality, customer switching behavior, Islamic banking, maqasid syariah.*

Januari 04, 2020

TRANSLATOR STATEMENT

The information appearing herein has been translated
by a Center for International Language and Cultural Studies of
Islamic University of Indonesia
CILACS UII Jl. DEMANGAN BARU NO 24
YOGYAKARTA, INDONESIA.
Phone/Fax: 0274 540 255

**PEDOMAN TRANSLITERASI
ARAB – LATIN**

**Sesuai dengan SKB Menteri Agama RI, Menteri
Pendidikan dan Menteri Kebudayaan RI
No 158/1987 dan No. 0543b/1987
Tertanggal 22 Januari 1988**

I. 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 di atas)
ج	Jīm	<i>J</i>	-
ح	Hā'	<i>ḥa'</i>	h (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	<i>Kh</i>	-
د	Dāl	<i>D</i>	-
ذ	Zāl	<i>Ẓ</i>	z (dengan titik di atas)
ر	Rā'	<i>R</i>	-
ز	Zā'	<i>Z</i>	-
س	Sīn	<i>S</i>	-
ش	Syīn	<i>Sy</i>	-
ص	Sād	<i>ṣ</i>	s (dengan titik di bawah)
ض	Dād	<i>ḍ</i>	d (dengan titik di

			bawah)
ط	Tā'	<i>t</i>	t (dengan titik di bawah)
ظ	Zā'	<i>z</i>	z (dengan titik di bawah)
ع	'Aīn	'	koma terbalik ke atas
غ	Gāīn	<i>G</i>	-
ف	Fā'	<i>F</i>	-
ق	Qāf	<i>Q</i>	-
ك	Kāf	<i>K</i>	-
ل	Lām	<i>L</i>	-
م	Mīm	<i>M</i>	-
ن	Nūn	<i>N</i>	-
و	Wāw u	<i>W</i>	-
هـ	hā'	<i>H</i>	-
ء	Ham zah	'	Apostrof
ي	yā'	<i>Y</i>	-

II. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis rangkap

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

III. Ta' Marbūṭah di akhir kata

a. Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	Ditulis	<i>ḥikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</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 الاولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-aulyā'</i>
----------------	---------	--------------------------

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

زكاة الفطرى	Ditulis	<i>zākat al-fiṭr</i>
-------------	---------	----------------------

IV. Vocal Pendek

ـَ	<i>faṭḥah</i>	Ditulis	A
ـِ	<i>Kasrah</i>	Ditulis	I
ـُ	<i>dammah</i>	Ditulis	U

V. Vocal Panjang

1	<i>Faṭḥah + alif</i>	Ditulis	<i>ā</i>
	جاهلية	Ditulis	<i>jāhiliyah</i>
2	<i>Faṭḥah + ya' mati</i>	Ditulis	<i>ā</i>
	تنسى	Ditulis	<i>tansā</i>
3	<i>Kasrah + ya' mati</i>	Ditulis	<i>ī</i>
	كريم	Ditulis	<i>Karīm</i>
4	<i>dammah + wawu mati</i>	Ditulis	<i>ū</i>
	فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

VI. Vocal Rangkap

1	<i>Faṭḥah + ya' mati</i>	Ditulis	<i>Ai</i>
	بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2	<i>Faṭḥah + wawu mati</i>	Ditulis	<i>Au</i>
	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

VII. Vocal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدْتُ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

VIII. Kata Sandang Alif + Lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

الْقُرْآنُ	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَاسُ	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

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

السَّمَاءُ	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشَّمْسُ	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

IX. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

نُورِ الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>Zawi al-furūḍ</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>

KATA PENGANTAR

الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي هَدَانَا لِهَذَا وَمَا كُنَّا لِنَهْتَدِيَ لَوْلَا أَنْ هَدَانَا اللَّهُ ، أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَاحِدَهُ
لَا شَرِيكَ لَهُ ، وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ ، لَا نَبِيَّ بَعْدَهُ

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya. Sholawat dan salam tercurah kepada Rasulullah, Muhammad SAW. sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Kualitas Pelayanan Islami dan Faktor Perpindahan Nasabah di Perbankan Syariah dalam Perspektif Maqasid Syariah”. Selama proses awal sampai selesainya Tesis ini, peranan berbagai pihak yang secara langsung atau tidak langsung berjasa yang telah membimbing, membantu dan memberikan kontribusi kepada penulis. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis dengan tulus mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Fathul Wahid, ST., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr. H. Tamyiz Mukharrom, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Dr. Rahmani Timorita Y, M.Ag., selaku Ketua Jurusan Studi Islam, Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia dan selaku dosen pembimbing dalam penulisan Tesis ini, terima kasih karena telah sabar membimbing sehingga dapat menyelesaikan Tesis ini.
4. Ibu Dr. Junanah, MIS., selaku Ketua Program Studi MIAI Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

5. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Magister Ilmu Agama Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, yang telah memberikan ilmu setulus hati selama perkuliahan, semoga diberi keberkahan oleh Allah SWT.
6. Seluruh civitas akademika Program Studi Magister Ilmu Agama Islam, yang telah banyak membantu penulis dalam urusan administrasi maupun proses dalam perkuliahan.
7. Ayahanda pak Adi, ibunda mak Ani, Abangda Jaya, Adinda Tika dan istri dan anak tercinta, dek Qia dan nak Azka yang selalu memberi *support* moril maupun materil kepada penulis agar dapat menyelesaikan studi.
8. Sahabat serta pihak lain yang turut membantu dalam penyelesaian penyusunan Tesis ini.

Penulis hanya dapat mendoakan semoga Allah SWT. selalu meridai dan membalas kebaikan mereka semua. Penulis menyadari tesis ini terdapat kekurangan, namun besar harapan agar tesis ini dapat bermanfaat khususnya untuk kemajuan Ekonomi Islam. *Aamiin Ya Rabbal 'Alamiin.*

Yogyakarta, 20 Mei 2019

Penulis

Krisnanda