

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



disusun oleh :

Nama : Wahyu Utami  
Nomor Mahasiswa : 00311189  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA  
2004**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG YOGYAKARTA**

**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 : Wahyu Utami  
Nomor Mahasiswa : 00311189  
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, 08 November 2004

Penulis,

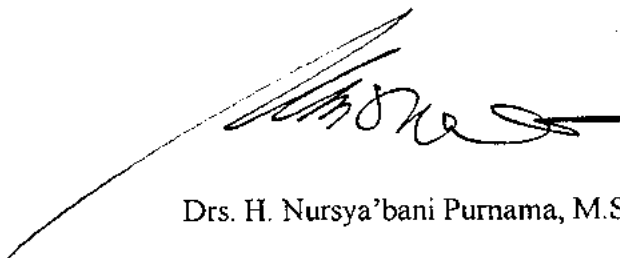
Wahyu Utami

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG YOGYAKARTA**

Nama : Wahyu Utami  
Nomor Mahasiswa : 00311189  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 06 November 2004

Telah disetujui dan disahkan oleh  
Dosen Pembimbing,



Drs. H. Nursya'bani Purnama, M.Si

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG YOGYAKARTA


Disusun Oleh: WAHYU UTAMI  
Nomor mahasiswa: 00311189

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS  
Pada tanggal : 8 Desember 2004

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Nursya'bani Purnama, M,Si

Penguji : Dra. Siti Nurul Ngaini, MM

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia

  
Warsono, MA

## ABSTRAKSI

Salah satu cara agar penjualan jasa suatu perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan mampu memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan dan setelah menikmati jasa tersebut, mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan.

Bila jasa yang mereka rasakan ternyata berada jauh di bawah jasa yang mereka harapkan, para konsumen akan kehilangan minat terhadap pemberi jasa tersebut. Sebaliknya, jika jasa yang mereka rasakan memenuhi atau melebihi tingkat kepentingannya, maka akan terbentuk suatu kepuasan konsumen.

Sebagai salah satu jenis perusahaan yang memiliki unsur jasa yang signifikan, kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci penting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan suatu bank. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan, tetapi harus dilihat dari sudut pandang penilaian pelanggan. Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Komponen kualitas pelayanan tersebut menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dapat dievaluasi ke dalam lima dimensi besar, yaitu : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* serta *emphaty*.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya kesenjangan (*gap*) kualitas jasa serta untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia cabang Yogyakarta. Teknik pengumpulan data untuk sumber data primer diperoleh dengan menggunakan metode survey, yaitu dengan memberikan angket kepada nasabah.

Hasil analisis menunjukkan bahwa masih terdapat *gap* pada masing – masing dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia cabang Yogyakarta. Namun kualitas jasa yang *gap* – nya dirasakan paling tinggi adalah pada dimensi *tangibles*. Sedangkan dimensi kualitas jasa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia cabang Yogyakarta terletak pada dimensi *reliability*, yang berupa kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya , yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan serta tanpa kesalahan, dan *assurance*, yang berupa pengetahuan, keramahan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan nasabah.

## KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Assalaamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillahahirabbil'aalamiin, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Yogyakarta."

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Strata – 1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, serta untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia cabang Yogyakarta mampu memberikan kepuasan terhadap nasabahnya.

Pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung, khususnya kepada :

1. Bapak Drs. Suwarsono Muhammad, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Drs. Nursya'bani Purnama, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, kesabaran, petunjuk, saran dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul .....	i
Halaman Judul .....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme .....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi .....	v
Abstraksi .....	vi
Halaman Persembahan .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	10
2.2.1 Pengertian Pemasaran .....	10
2.2.2 Konsep Pemasaran .....	11



2.2.3 Pemasaran Jasa .....	13
2.2.3.1 Pengertian Jasa .....	15
2.2.3.2 Karakteristik Jasa .....	16
2.2.4 Perilaku Konsumen .....	19
2.2.4.1 Pengertian Perilaku Konsumen .....	19
2.2.4.2 Faktor Utama yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	21
2.2.5 Kualitas Layanan.....	25
2.2.5.1 Dimensi Kualitas Layanan.....	26
2.2.5.2 Model Gap Kualitas Jasa.....	27
2.2.6 Kepuasan Pelanggan.....	31
2.2.6.1 Ukuran Kepuasan Pelanggan.....	32
2.2.6.2 Metode dan Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	34
2.2.6.3 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	35
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi Penelitian.....	37
3.2 Defenisi Operasional Variabel.....	37
3.3 Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.3.1 Data Primer.....	39
3.3.2 Data Sekunder.....	40
3.4 Populasi dan Sampel.....	40
3.4.1 Populasi.....	40
3.4.2 Sampel.....	40
3.5 Metode Analisis Data.....	42
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	42
3.5.2 Analisis Inferensial.....	42

3.5.2.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
3.5.2.2 Analisis <i>Standar Error of Estimate</i> .....	43
3.5.2.3 Analisis Koefisien Determinasi Berganda.....	44
3.5.2.4 Uji Koefisien Regresi secara Serentak.....	44
3.5.2.5 Analisis Korelasi Parsial dan Determinasinya.....	45
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	46
3.6.1 Uji Validitas Kuesioner.....	46
3.6.2 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	50
<b>BAB IV ANALISIS DATA dan PEMBAHASAN</b>	
4.1 Analisis Deskriptif.....	53
4.2 Analisis Inferensial.....	62
4.2.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
4.2.2 Analisis <i>Standar Error of Estimate</i> .....	66
4.2.3 Analisis Koefisien Determinasi Berganda.....	67
4.2.4 Uji Koefisien Regresi secara Serentak.....	67
4.2.5 Uji Korclasi Parsial dan Determinasinya.....	68
<b>BAB V KESIMPULAN dan SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	81

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Bagian I .....	47
3.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Bagian II .....	48
3.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Bagian III .....	50
3.4 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Bagian I .....	51
3.5 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Bagian II .....	51
3.6 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Bagian III .....	52
4.1 Jenis Kelamin Responden .....	54
4.2 Usia Responden .....	55
4.3 Tingkat Pendidikan Responden .....	56
4.4 Jenis Pekerjaan Responden .....	57
4.5 Tingkat Pendapatan .....	58
4.6 Penilaian Kualitas Layanan yang Diharapkan dengan Kualitas Pelayanan yang Dirasakan .....	59
4.7 Hasil Uji Koefisien Regresi Variabel Independen terhadap Variabel Dependen .....	65
4.8 Hasil Uji Koefisien Regresi secara Serentak (ANOVA) .....	68
4.9 Hasil Analisis Korelasi Parsial (Metode Pearson) .....	69