

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERBANKAN SYARIAH DENGAN
MODEL CARTER
(STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH BUKOPIN CABANG YOGYAKARTA)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri**



Disusun Oleh:

Frydo Jatnika

12522131

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Demi Allah, saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali kutipan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar serta melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak kekayaan intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, Januari 2017



Frydo Jatnika

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya ini untuk Bapak Ir. Joni Krismantoro, Ibu Dra. Isti Haryati MM.MPD, serta kedua Kakak saya yang selalu memberikan doa, nasehat, motivasi, dan dukungan yang tiada hentinya. Terima kasih untuk segalanya.

Partner sekaligus sahabat saya Rizka Kartika Pratiwi yang terus memberikan semangat dan waktunya. Terima kasih.

Keluarga besar saya yang selalu memotivasi saya untuk cepat menyelesaikan tugas akhir ini

Para teman-teman Teknik Industri Angkatan 2012, UII. Semoga ilmu yang didapatkan dapat berguna. Selamat berjuang.



MOTTO

وَمَنْ جَاهَدَ فَإِنَّمَا يُجَاهِدُ لِنَفْسِهِ إِنَّ اللَّهَ لَغَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٦﴾

*“Dan barang siapa berjihad, maka sesungguhnya jihadnya itu untuk dirinya sendiri.
Sungguh, Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam”*

(Al-Ankabut: 6)

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

“Sungguh, bersama kesukaran pasti ada kemudahan”

(Al-insyirah:6)

“Barang siapa yang menjadikan mudah urusan orang lain, pasti Allah akan memudahkannya di dunia dan di akhirat”

(HR. Muslim)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang tak henti-hentinya memberikan segala kenikmatan dan rahmat kepada seluruh hamba-Nya. Shalawat serta salam kepada Nabi junjungan kita Muhammad SAW dan penerusnya yang telah membawa Islam kepada seluruh umat manusia. Dengan Rahmat dan Hidayah Allah SWT, tugas akhir yang berjudul "EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERBANKAN SYARIAH DENGAN MODEL CARTER (STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH BUKOPIN CABANG YOGYAKARTA)" dapat terselesaikan dengan baik. Adapun tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan studi Strata-1 pada jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Dalam penyelesaian penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung, oleh sebab itu dengan penuh rasa syukur penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Imam Djati Widodo, Dr. M.Eng.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Yuli Agusti Rochman, ST., M.Eng., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Taufiq Immawan, Dr.,MM.,S.T. selaku dosen pembimbing.
4. Bapak Donni Riyangga selaku kepala cabang Bank Syariah Bukopin cabang Yogyakarta yang telah mengizinkan dan mempermudah penulis dalam melakukan penelitian.
5. Bapak tercinta Ir. Joni Krismantoro, Ibu tercinta Dra. Isti Haryati MM.MPD, kedua kakak saya Yoga Iswantoro, Yogi Iswantoro, dan seluruh keluarga besar yang telah banyak memberikan dukungan moril dan motivasi kepada penulis.
6. Teman, partner, sahabat terdekat Rizka Kartika Pratiwi yang selalu memberikan motivasi, semangat serta waktunya kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Keluarga Teknik Industri angkatan 2012 tetap semangat menggapai cita-cita dan semoga keberhasilan serta semua kebaikan selalu menyertai langkah kita semua.
8. Kepada seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan dan penyusunan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat khususnya di dunia ilmu pengetahuan bagi seluruh pihak. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini banyak ditemui kekurangan, sehingga dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Yogyakarta, Januari 2017

Frydo Jatnika

ABSTRAK

Perbankan dengan prinsip syariah lahir dilatarbelakangi oleh kebutuhan masyarakat khususnya sebagian umat Islam Indonesia terhadap bank tanpa bunga. Perbedaan yang mendasar antara bank syariah dengan bank konvensional adalah terletak pada praktek menjalankan operasional bisnisnya, dimana operasionalnya berbasis prinsip syariah, dan prinsip inilah yang menjadi daya tarik yang tinggi bagi pelanggan untuk memanfaatkan jasa bank syariah. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta didirikan pada tanggal 18 Oktober 2013 yang berlokasi di Jalan MT Haryono no 7, Gading, Yogyakarta. Pada penelitian ini akan mencoba mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan perbaikan atribut prioritas pelanggan dengan berdasarkan model CARTER. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Bukopin dan atribut yang paling berpengaruh pada nasabah. Selanjutnya memberikan solusi penyelesaian masalah yang menjadi tindak lanjut yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen Bank Syariah Bukopin. Didapatkan hasil kinerja karyawan berada pada skala 4,29, kepentingan nasabah pada skala 4,59, sehingga rata-rata selisih gap kinerja dan kepentingan 27 atribut adalah -0,304 yang menunjukkan bahwa nasabah belum puas terhadap pelayanan yang diberikan Bank Syariah Bukopin cabang Yogyakarta berdasarkan 6 dimensi yaitu Compliance, Assurance, reliability, tangibles, emphaty dan responsiveness. Dengan meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan pada keseluruhan dimensi meliputi Compliance, Assurance, reliability, tangibles, emphaty dan responsiveness maka kepuasan nasabah akan meningkat.

Kata Kunci :Bank Syariah Bukopin cabang Yogyakarta, CARTER, Gap

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN LITERATUR	8
2.1 Kajian Deduktif.....	8
2.1.1 Konsep Kualitas	8
2.1.2 Model CARTER	11
2.1.3 Importance Performance Analysis (IPA).....	13
2.2 Kajian Induktif.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Obyek Penelitian.....	32
3.2 Populasi Penelitian.....	32
3.3 Variabel Penelitian.....	33
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.5 Pengujian Alat Ukur	36
3.6 Pengolahan Data CARTER	37
3.7 Metode Analisis	38
3.8 Flowchart Penelitian	41
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	46
4.1 Pengumpulan Data.....	46
4.2 Identifikasi Atribut.....	47
4.3 Pengolahan Data Profil Responden	48
4.4 Uji Validitas	50
4.5 Uji Reliabilitas	55
4.6 Pengolahan Data Carter	58
4.7 Pengolahan Data Importance Performance Analysis.....	63
BAB V PEMBAHASAN	66
5.1 Analisis Gap Butir Atribut.....	66
5.1.1 Analisis Penggunaan Prinsip dan Hukum Islam (<i>Compliance</i>).....	66
5.1.2 Analisis Jaminan (<i>Assurance</i>).....	67

5.1.3 Analisis Keandalan (<i>Reliability</i>).....	68
5.1.4 Analisis Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	69
5.1.5 Analisis Empati (<i>Emphaty</i>).....	70
5.1.6 Analisis Kesigapan (<i>responsiveness</i>).....	71
5.2 Analisis Importance Performance Analysis.....	72
5.2.1 Posisi <i>Low Priority</i> (Kuadran A).....	72
5.2.2 Posisi <i>Concentrate Here</i> (Kuadran B).....	72
5.2.3 Posisi <i>Keep up the Good Work</i> (Kuadran C).....	73
5.2.4 Posisi <i>Possible Overkill</i> (Kuadran D).....	74
BAB VI PENUTUP	75
6.1 Kesimpulan.....	75
6.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	A-1



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 <i>Review</i> Jurnal dan Penelitian	23
Tabel 4. 1 Atribut Kuesioner Penelitian.....	47
Tabel 4. 2 Profil Jenis Kelamin	48
Tabel 4. 3 Profil Umur	49
Tabel 4. 4 Pendidikan Terakhir.....	49
Tabel 4. 5 Pekerjaan.....	49
Tabel 4. 6 Penghasilan	50
Tabel 4. 7 Skala Validitas	51
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	53
Tabel 4. 10 Skala Reliabilitas	56
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4. 12 Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi <i>Compliance</i>	59
Tabel 4. 13 Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Jaminan	59
Tabel 4. 14 Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Keandalan.....	60
Tabel 4. 15 Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Bukti Fisik.....	60
Tabel 4. 16 Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Empati	61
Tabel 4. 17 Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Kesigapan.....	62
Tabel 4. 18 Gap Keseluruhan	62
Tabel 4. 19 Letak Kuadran Masing-Masing Atribut.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius	14
Gambar 3. 1 Diagram Kartesius.....	39
Gambar 3. 2 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	41
Gambar 3. 3 <i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan)	42
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius.....	65



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan dengan prinsip syariah lahir dilatarbelakangi oleh kebutuhan masyarakat khususnya sebagian umat Islam Indonesia terhadap bank tanpa bunga. Kelahiran bank syariah di Indonesia yang menggunakan sistem bank tanpa bunga telah membawa pengaruh yang signifikan terhadap sistem perbankan Indonesia. Sebagaimana peran dan fungsi dari perbankan adalah sebagai tempat menghimpun dana dari masyarakat atau dunia usaha dalam bentuk tabungan (mudharabah), dan giro (wadi'ah), serta menyalurkannya kepada sektor riil yang membutuhkan.

Perbedaan yang mendasar antara bank syariah dengan bank konvensional adalah terletak pada praktik menjalankan operasional bisnisnya, dimana operasionalnya berbasis prinsip syariah, dan prinsip inilah yang menjadi daya tarik yang tinggi bagi pelanggan untuk memanfaatkan jasa bank syariah. Kemudian di bank syariah tidak menggunakan sistem bunga dan tidak ada bunga berbunga, tetapi menggunakan sistem bagi hasil.

Dengan jumlah bank yang semakin banyak, maka persaingan bank akan semakin ketat. Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank dalam memberikan pelayanan pelanggan yang baik dan bermutu agar tidak kalah dengan para pesaingnya.

Untuk memenangkan persaingan tiap bank harus memperhatikan kualitas layanan yang ada dalam bank itu sendiri. Bagi nasabah pelayanan yang baik dan bermutu adalah sangat penting. Kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan saat ini. Hal ini terjadi karena bank sebagai suatu perusahaan jasa, mempunyai ciri berupa mudah ditirunya suatu produk yang telah dipasarkan.

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta didirikan pada tanggal 18 Oktober 2013 yang berlokasi di Jalan MT Haryono no 7, Gading, Yogyakarta. Seiring dengan terbukanya kesempatan dan peningkatan kemampuan melayani kebutuhan masyarakat yang lebih luas, Bank Syariah Bukopin telah mengembangkan usahanya ke segmen komersial dan konsumen. Bank Syariah Bukopin (BSB) terus berkomitmen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh masyarakat dan nasabah. Sejalan dengan visi BSB yaitu "*Menjadi Bank Syariah Pilihan dengan Pelayanan Terbaik*", maka kami selalu meningkatkan kualitas pelayanan.

Tentu kantor Bank Syariah Bukopin ini masih sangat membutuhkan perbaikan terus menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam menarik nasabah. Dalam penelitian ini tidak hanya mengukur kualitasnya saja, tapi juga membahas bagaimana tindakan kedepannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, serta atribut apa sajakah yang harus diperbaiki untuk peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Maka penelitian ini diberi nama dengan judul "Evaluasi Kualitas Layanan Perbankan Syariah dengan Model CARTER (Studi Kasus pada Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta)", yang dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Syariah Bukopin cabang Yogyakarta sebagai alternatif usulan dalam perbaikan kualitas pelayanan yang berdasarkan kepuasan pelanggan.

Metode pengukuran kualitas layanan yang biasa digunakan untuk mengukur kualitas pada perbankan serta banyak digunakan secara luas adalah metode SERVQUAL. Metode SERVQUAL didasarkan pada "Gap Model" yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al. (1988, 1991, 1993, 1994). Metode

SERVQUAL didasarkan pada lima dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Namun kelima dimensi kualitas layanan tersebut bersifat general (pengukuran kualitas untuk bank konvensional), sehingga jika diterapkan pada perusahaan yang memiliki karakteristik khusus seperti perbankan islam perlu mendapatkan modifikasi.

Othman dan Owen (2001) mengembangkan model pengukuran kualitas jasa untuk mengukur kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah, khususnya bisnis perbankan syariah. Model ini disebut sebagai Model CARTER. Model CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas layanan perbankan syariah dengan 6 dimensi yaitu: compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness (Othman dan Owen, 2001). Sehingga dapat diketahui bahwa perbedaan pengukuran kualitas pada model SERVQUAL milik Parasuraman dan model CARTER terletak pada dimensi Compliance. Dimensi Compliance ini memiliki arti kemampuan dari perusahaan untuk memenuhi hukum islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan islam.

Penelitian terdahulu yang sejenis telah dilakukan oleh Hasanah (2013) mengenai “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Palu Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah” yang bertujuan mengukur kepuasan nasabah terhadap layanan PT. Bank Muamalat Cabang Palu untuk mengidentifikasi dimensi pelayanan manakah yang paling dominan dalam memberikan kepuasan bagi nasabah dengan Model CARTER, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan baik parsial maupun simultan dari variabel kualitas jasa dengan model CARTER terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Palu, dan pengaruh yang lebih dominan dari variabel kualitas jasa dengan model CARTER terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Palu adalah reliability.

Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh Nyimas dan Naning (2014) mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Penukaran, Penarikan Dan Penyetoran Uang Berbasis Dimensi Carter Dan Metode Servqual Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah III (Bali Dan Nusra)” yang bertujuan mengetahui alur proses

layanan penukaran, penarikan dan penyetoran uang dengan merancang service blueprint, mengidentifikasi tingkat kepuasan stakeholder terhadap kualitas layanan penukaran, penarikan dan penyetoran uang, mengetahui bagaimana service quality dengan mengaplikasikan model CARTER (Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty dan Responsiveness), mengidentifikasi atribut-atribut apa saja yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan stakeholder, dan memberikan rekomendasi perbaikan melalui atribut-atribut yang dipentingkan oleh stakeholder untuk meningkatkan kepuasan stakeholder. Hasil penelitian dengan menggunakan Servqual dan dimensi CARTER menunjukkan nilai gap negatif pada keseluruhan atribut yang ada. Hal ini menandakan bahwa service quality yang diberikan oleh Unit Operasional Kas perlu dilakukan banyak perbaikan.

Dari beberapa kajian literatur, maka dapat disimpulkan bahwa belum ada yang melakukan penelitian di Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta. Yang bertujuan untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang dapat mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi di Bank syariah Bukopin, untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi, serta membuat prioritas perbaikan faktor-faktor kualitas jasa untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta berdasarkan adaptasi Model CARTER.

Tugas akhir ini bertujuan untuk membantu Bank Syariah Bukopin dalam mengevaluasi layanan dengan menggunakan Model CARTER untuk menganalisis permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan tersebut maka diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan solusi dan prioritas perbaikan berdasarkan hasil pengukuran kualitas pelayanan, sehingga diharapkan nasabah merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Atribut-atribut atau kriteria apa saja yang mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi di Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta berdasarkan adaptasi model CARTER?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta berdasarkan adaptasi Model CARTER?
3. Bagaimanakah pengaruh dari atribut-atribut kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah serta prioritas perbaikan faktor-faktor kualitas jasa untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta berdasarkan adaptasi Model CARTER.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis terlebih dahulu memberi batasan permasalahan, antara lain:

1. Penelitian ini adalah penelitian survey kualitas layanan jasa pada Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta yang didasarkan Model CARTER.
2. Terdapat 6 (enam) dimensi kualitas layanan dengan Model CARTER yang diteliti, yaitu: compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness.
3. Responden yang diteliti merupakan nasabah yang melakukan transaksi di Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui atribut-atribut kualitas jasa yang dapat mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi di Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta dengan adaptasi Model CARTER.

2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta berdasarkan adaptasi Model CARTER.
3. Untuk mengetahui pengaruh dari atribut-atribut kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah serta membuat prioritas perbaikan faktor-faktor kualitas jasa untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta berdasarkan adaptasi Model CARTER.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Memberikan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan Bank Syariah Bukopin terhadap nasabah.
2. Memberikan informasi kepada pihak perusahaan tentang kualitas jasa pelayanan yang diberikan kepada nasabah selama ini.
3. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan untuk meningkatkan kualitas jasanya sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap konsumennya.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada penelitian yang akan dilakukan kali ini, rancangan sistematika penulisan secara keseluruhan dibedakan menjadi 6 bab. Kelima bab tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah atau pokok permasalahan yang ada di lapangan, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan TA.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Bab ini mencakup segala hal yang dapat dijadikan sebagai dasar bagi pengambilan tema penelitian, penentuan langkah pelaksanaan, dan metode penganalisaan yang diambil dari beberapa pustaka yang ada yang memiliki tema sesuai dengan tema penelitian ini. Di dalam bab ini juga dicantumkan beberapa penelitian serupa untuk melihat perbandingan antara penelitian ini dengan penelitian yang telah ada

sebelumnya. Selain itu bab ini juga berisi tentang semua hal yang mencakup pemasaran, analisis kualitas pelayanan konsumen, dan hal-hal yang menjadi dasar dalam menganalisis dan membahas persoalan-persoalan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang objek penelitian, data yang diperlukan, metode pengumpulan data, analisis data, kerangka pemecahan masalah, dan diagram alir penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menyajikan berbagai data yang sudah diperoleh selama observasi lapangan termasuk dengan bentuk grafik dan gambar yang diolah berdasarkan prosedur tertentu.

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini memuat pembahasan mengenai hasil pengolahan data pada bab sebelumnya dan belum dipaparkan di bab sebelumnya, yang dapat dijadikan dasar dalam penentuan usulan penelitian selanjutnya di bab berikutnya.

BAB VI PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan yang diperoleh dari analisis pemecahan masalah serta hasil pengumpulan data, serta saran-saran kepada pihak-pihak yang terkait didalamnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Kajian Deduktif

2.1.1 Konsep Kualitas

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Layanan

Menurut Feigenbaum (1991), kualitas adalah keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi marketing, engineering, manufacture dan maintenance, di mana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengertian Kualitas menurut Juran (1993) adalah kesesuaian antara tujuan dan manfaatnya. Menurut Crosby (1979), Pengertian Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan yang meliputi availability, delivery, reliability, maintainability dan cost effectiveness. Pengertian Kualitas menurut Goetsch L dan Davis (2000), Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan. Menurut Deming (1982), Tujuan Kualitas yaitu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang sekarang dan di masa depan.

Dalam ISO 8402 dan SNI (Standar Nasional Indonesia), Pengertian Kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Istilah kebutuhan diartikan sebagai spesifikasi yang tercantum dalam kontrak maupun kriteria-kriteria yang harus didefinisikan terlebih dahulu.

2.1.1.2 Karakteristik Layanan

Kotler & Armstrong (2003) mengungkapkan bahwa suatu organisasi harus memperhatikan empat karakter khusus suatu layanan, yaitu:

- a. Tidak berwujud (*Service intangibility*), artinya bahwa jasa/layanan tidak dapat dilihat, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Keterikatan layanan jasa dan penyedia jasa dimisalkan sebagai suatu produk fisik dihasilkan, kemudian disimpan, lalu dijual, dan akhirnya dikonsumsi. Sebaliknya pada sisi lain, jasa dijual terlebih dahulu, baru diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang sama (*service are first sold, then produced and consumed at the same time*).
- b. Keterikatan layanan dan penyedia layanan tidak dapat dipisahkan (*Service inseparability*), artinya bahwa jasa layanan tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa layanan itu sendiri, baik penyedia jasa itu sebuah mesin atau seseorang, atau suatu kelompok orang (organisasi).
- c. Variabilitas layanan (*Service Variability*), artinya bahwa kualitas jasa layanan tergantung pada siapa yang menyediakan atau menghasilkan jasa itu, juga tergantung pada kapan, di mana, dan bagaimana jasa layanan itu diselenggarakan.
- d. Layanan langsung digunakan dan habis (*Service perishability*), artinya bahwa jasa layanan tidak dapat disimpan untuk kemudian dijual kembali atau digunakan.

Menurut Tjiptono (2005), kualitas layanan (jasa) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan (jasa), yaitu *expected service* dan *perceived Service*.

Apabila layanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas layanan (jasa) dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan (jasa) yang diterima melampaui

harapan pelanggan, maka kualitas layanan (jasa) dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal.

Sebaliknya jika layanan (jasa) yang di terima lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas layanan (jasa) dipersepsikan buruk. Maka, baik tidaknya kualitas layanan (jasa) tergantung pada penyedia layanan (jasa) dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

2.1.1.3 Dimensi Kualitas Layanan

Gaspersz (1997) menyatakan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu pelayanan yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggung jawab
5. Kelengkapan
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan
7. Variasi model pelayanan
8. Pelayanan pribadi
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya (AC, musik, dll)

Yamit (2005) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas layanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas layanan tersebut adalah :

1. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan layanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.

3. *Assurance* (Jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, ataupun keraguan.
4. *Emphaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.
5. *Tangible* (Bukti Langsung), yaitu meliputi fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Menurut Tjiptono (2005) dimensi kualitas layanan dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas layanan suatu perusahaan jasa. Mengukur kualitas layanan berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

2.1.2 Model CARTER

Metode pengukuran kualitas layanan yang banyak digunakan secara luas adalah metode SERVQUAL yang berasal dari kata *service quality* yang berarti kualitas layanan. Metode SERVQUAL didasarkan pada “Gap Model” yang dikembangkan oleh (Parasuraman & et al., 1988). Model SERVQUAL terdiri dari 5 dimensi yaitu :

1. *Tangible* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* atau daya tanggap, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan perusahaan dalam menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Emphaty* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan / diinginkan (*expected service*). Metode ini terdiri dari dua langkah utama yaitu mendapatkan persepsi konsumen akan layanan ideal, dan yang kedua adalah mengukur persepsi konsumen atas layanan yang diberikan perusahaan. Hasil analisis SERVQUAL dapat dibedakan menjadi tiga yaitu :

1. Skor nol, menunjukkan bahwa harapan pelanggan tepat sama dengan kinerja yang dihasilkan oleh perusahaan.
2. Skor negatif, menunjukkan bahwa harapan pelanggan lebih besar dari kinerja yang dihasilkan oleh perusahaan. Kondisi ini mengakibatkan rasa tidak puas bagi pelanggan.
3. Skor positif, menunjukkan bahwa harapan pelanggan lebih kecil dari kinerja yang dihasilkan oleh perusahaan. Kondisi ini mengakibatkan rasa puas bagi pelanggan.

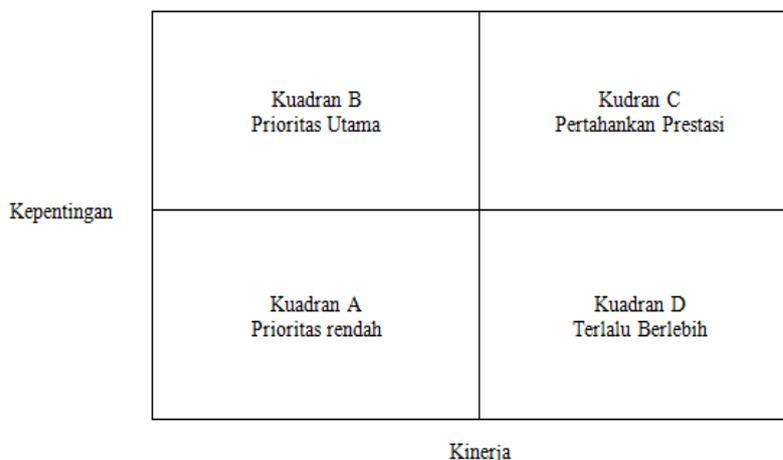
Namun, dimensi tersebut ,masih bersifat general jika diterapkan dalam sebuah perusahaan yang mempunyai karakteristik spesifik seperti perbankan syariah. Untuk menutupi kelemahan yang ada Othman dan Owen (2001) mengembangkan model pengukuran kualitas jasa untuk mengukur kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah, khususnya bisnis perbankan syariah. Model ini disebut sebagai Model CARTER. Model CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas layanan perbankan syariah dengan 6 dimensi yaitu: compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness Othman dan Owen (2001). Sehingga dapat diketahui bahwa perbedaan pengukuran kualitas pada model SERVQUAL milik Parasuraman dan model CARTER terletak pada dimensi Compliance. Dimensi *compliance* ini memiliki arti kemampuan dari perusahaan untuk memenuhi hukum islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan islam.

2.1.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor layanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor layanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Importance Performance Analysis (IPA) secara konsep merupakan suatu model multi-atribut. Teknik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran pasar dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relatif atribut dan kepuasan konsumen. Penerapan teknik IPA dimulai dengan identifikasi atribut-atribut yang relevan terhadap situasi pilihan yang diamati. Daftar atribut-atribut dapat dikembangkan dengan mengacu kepada literatur-literatur, melakukan interview, dan menggunakan penilaian manajerial. Di lain pihak, sekumpulan atribut yang melekat kepada barang atau jasa dievaluasi berdasarkan seberapa penting masing-masing produk tersebut bagi konsumen dan bagaimana jasa atau barang tersebut dipersepsikan oleh konsumen. Evaluasi ini biasanya dipenuhi dengan melakukan survey terhadap sampel yang terdiri atas konsumen. Setelah menentukan atribut-atribut yang layak, konsumen ditanya dengan dua pertanyaan. Satu adalah atribut yang menonjol dan yang kedua adalah kinerja perusahaan yang menggunakan atribut tersebut. Dengan menggunakan mean, median atau pengukuran ranking, skor kepentingan dan kinerja atribut dikumpulkan dan diklasifikasikan ke dalam kategori tinggi atau rendah; kemudian dengan memasang kedua set rangking tersebut, masing-masing atribut ditempatkan ke dalam salah satu dari empat kuadran kepentingan kinerja.

Diagram Kartesius disajikan dalam gambar sebagai berikut :



Gambar 2. 1 **Diagram Kartesius**

Sumber: Nursya'bani, 2006

Dalam menginterpretasi kuadran, keduanya merinci sebagai berikut :

1. *Concentrate Here* (Konsentrasi disini atau Prioritas Utama)

Kuadran B menunjukkan Harapan (Importance) terhadap elemen layanan yang diberikan pada tingkat yang diinginkan, namun perusahaan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen sehingga masih perlu diprioritaskan dalam membenahi elemen kualitas layanan ini.

2. *Keep up with the good work* (Pertahankan prestasi)

Kuadran C menunjukkan elemen layanan yang diberikan telah sangat baik dan perusahaan harus memelihara kinerja dan mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

3. *Low Priority* (Prioritas rendah)

Kuadran A menunjukkan elemen layanan yang masih kurang dan diberikan dengan cara yang sedang saja, tetapi tidak memerlukan perhatian perusahaan karena dianggap kurang penting oleh konsumen.

4. *Possibly Overkill* (Terlalu berlebih)

Kuadran D menunjukkan elemen layanan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, tetapi sudah diberikan oleh perusahaan dengan sangat baik.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan dan hasil penelitian kinerja atau penampilan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian adalah tingkat perbandingan skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen maka digunakan metode *importance-performance*.

2.2 Kajian Induktif

Pada penelitian yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah Penabung (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Pembantu Banjarnegara)” oleh Verdian Aissa Lintang pada tahun 2015. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah terutama nasabah penabung. Hasil penelitian menunjukkan hanya variabel Sharia Compliance dan Responsiveness yang berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung. Sedangkan variabel Assurance, Reliability, Tangibles, dan Empathy tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penabung.

Pada penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta” oleh Putri Dwi Cahyani pada tahun 2016. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan, kriteria terpenting yang dapat mempengaruhi kepuasan dan menganalisis tingkat kepuasan nasabah. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah faktor yang memberikan efek besar bagi kepuasan pelanggan di perbankan syariah adalah faktor *responsiveness, compliance*, dan *empathy*.

Pada penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah pada FT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. Kantor cabang Syariah Yogyakarta” oleh Aidha Trisanty pada tahun 2014. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana harapan atau keinginan nasabah dilihat dari dimensi kualitas layanan. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah total rata-rata kinerja (persepsi) sebesar 4.2593 dan harapan sebesar 4.2590. Total gap menunjukkan hasil positif sebesar 0.0003 yang artinya secara keseluruhan kualitas layanan yang diberikan oleh BTN KCS Yogyakarta selama ini sudah memuaskan nasabah.

Pada penelitian yang berjudul “The Influence Of Service Quality In Islamic Bank Toward Customer Satisfaction (Study Of Bank Muamalat Indonesia – Bandung, 2015)” oleh Hamzah Romzul Qur’ani pada tahun 2015. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan, kriteria terpenting yang dapat mempengaruhi kepuasan dan menganalisis tingkat kepuasan nasabah. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah dari 6 (enam) variabel independen, empat variabel (*Compliance*, Keandalan, *Tangible dan Empathy*) yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Customer Satisfaction).

Pada penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kjks Bmt Fastabiq Pati” oleh Kharismarisa Nurhayati, Nyata Nugraha pada tahun 2015. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan model CARTER. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah dari variabel keenam ini, variabel kepatuhan adalah kebanyakan variabel dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dari KJKS.

Pada penelitian yang berjudul “Analyzing the Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Loyalty in the Banking Industry of Iran” oleh Maysam Molaee, Reza Ansari, Hadi Teimuori pada tahun 2013. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti efek dari dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi responsiveness memiliki dampak terbesar pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. Di antara dimensi kualitas pelayanan, dua dimensi keandalan dan empati tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pada penelitian yang berjudul “Preferensi Kepuasan Nasabah Bank Umum Syariah Dan Bank Umum Konvensional dalam Perspektif Fuzzy Carter dan Fuzzy Servqual Di Surakarta Tahun 2015” oleh Yudi Siyamto pada tahun 2015. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank, persepsi dan harapan nasabah atas pelayanan yang diberikan bank, perbedaan preferensi kepuasan nasabah bank umum syariah dan bank umum konvensional di Surakarta. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah kepuasan tertinggi yang dirasakan nasabah bank syariah adalah berkaitan dengan perhatian tulus yang diberikan karyawan, sedangkan kepuasan tertinggi yang dirasakan nasabah bank konvensional adalah berkaitan dengan bukti fisik seperti penampilan karyawan, perlengkapan modern dan fasilitas yang diberikan.

Pada penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pt.Bpr Syariah Dana Mulia Surakarta” oleh Sri Laksmi Pardanawati pada tahun 2014. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi kepatuhan, Assurance, Keandalan, Tangible, Emphaty, Responsiveness, terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis menunjukkan kualitas layanan Model CARTER terdiri Kepatuhan, Assurance, reliabilty, Emphaty, Responsiveness dengan (uji F) dan parsial (uji t) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelanggan PT. BPR Syariah Dana Mulia Surakarta. Dimensi kualitas layanan yang paling dominan terhadap pelanggan kepuasan adalah Assurance..

Pada penelitian yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menabung Studi Kasus Bank Syariah Di Surabaya” oleh Vivieta Ary Yatie pada tahun 2014. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah menabung di Bank Syariah Surabaya. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah faktor yang paling besar mempengaruhi keputusan nasabah menabung di Bank Syariah adalah karakteristik system yang diterapkan oleh bank yang mempertimbangkan system bagi hasil, ke-halalan dan tidak adanya unsur riba.

Pada penelitian yang berjudul “Tingkat Kualitas Pelayanan dengan Model Carter (Studi pada Bpd Diy Syariah)” oleh Wahyuningsih pada tahun 2014. Penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dan untuk mengetahui tingkat harapan & persepsi yang telah dilaksanakan BPD DIY Syariah. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah 6 variabel yang belum mampu memenuhi harapan dan perlu perbaikan yaitu, akad/ kesepakatan sesuai dengan syariat islam, dengan nilai persepsi 3,81 dan nilai harapan 4,44. Ketersediaan ATM, dengan nilai persepsi 3,29 dan nilai harapan 4,50. Penambahan teller pada jam sibuk, dengan nilai persepsi 3,63 dan nilai harapan 4,40. Memberikan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan, dengan nilai persepsi 3,76 dan nilai harapan 4,44. Respon *customer service* dalam menanggapi keluhan nasabah, dengan nilai persepsi 3,88 dan nilai harapan 4,44. Jam operasional bank yang sesuai bagi nasabah, dengan nilai persepsi 3,91 dan nilai harapan 4,41.

Pada penelitian yang berjudul “Integrasi Model Modified Banking Service Quality (Bsq) Dan Service Performance Control Matrix (Spcm) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bank Syariah (Studi Kasus Bank Negara Indonesia Syariah (Bnis) Kantor Cabang Yogyakarta)” oleh Khairun Nadiyah pada tahun 2016. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dengan menggunakan pendekatan *modified banking service quality* (BSQ) dan dengan menggunakan pendekatan *service performance control matrix*. Hasil penelitian diperoleh bahwa tidak terdapat satupun item kualitas pelayanan yang memenuhi harapan maksimal nasabah namun mayoritas item telah memenuhi kebutuhan nasabah. Terdapat 5 item bermasalah yang harus segera diperbaiki oleh pihak bank, yaitu antrian cepat, jumlah teller memadai, biaya transaksi lintas bank rendah, tersedia musholla yang nyaman dan area parkir memadai.

Pada penelitian yang berjudul “Pengaruh Total Quality Service terhadap Kepuasan Nasabah Bank Madina Mandiri Syariah Yogyakarta” oleh Edy Prayetno pada tahun 2015. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh *Total Quality Service* terhadap kepuasan nasabah, untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah berdasar model CARTER. Hasil penelitian berdasarkan hasil uji empiris keseluruhan dimensi CARTER memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah Bank Madina Sejahtera Yogyakarta. Untuk *Total Quality Service* juga memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah Bank Madina Sejahtera Yogyakarta.

Pada penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Dimensi Carter (Studi pada Nasabah yang Menabung Di Bank Syariah Mandiri cabang Yogyakarta)” oleh Hendrio Rahmat pada tahun 2014. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan jasa yang ada pada model CARTER. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel *compliance* dan *reliability* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *responsiveness* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri cabang Yogyakarta.

Pada penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bprs Dana Hidayatullah Yogyakarta” oleh Siti Mukholifah pada tahun 2015. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan menganalisis enam variabel yang diujikan yakni variabel *compliance*, *tangibles*, *empathy*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* yang diujikan kepada kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan nilai R Square sebesar 0,865 artinya 86,5% kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta dipengaruhi oleh kualitas pelayanan *compliance*, *tangibles*, *empathy*, *reability*, *responsiveness*, dan *assurance* sedangkan sisanya 13,5% dipengaruhi oleh variabel yang tidak dimasukkan dalam model ini. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah dengan F hitung 74.539 dengan signifikansi sebesar .000, sedangkan secara parsial *empathy*, *reliability*, *assurance* dan *tangible* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. *Responsiveness* secara parsial tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pada penelitian yang berjudul “Efektivitas Kinerja Layanan Model Carter Terhadap Keputusan Dan kepuasan Bertransaksi nasabah di Pt. Bprs Bhakti Sumekar Sumenep” oleh Nur Suci Romadliyah pada tahun 2016. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung kinerja layanan model CARTER secara parsial maupun simultan terhadap keputusan nasabah bertransaksi di PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep serta pengaruh langsung dan tidak langsung kinerja layanan

model CARTER secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep. Hasil penelitian menggunakan Analisis Path diketahui Model CARTER memberikan pengaruh langsung secara simultan terhadap keputusan nasabah bertransaksi sebesar 46,4% dan berpengaruh langsung secara simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep sebesar 43,1%.

Pada penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang” oleh Ikfi Akmalia pada tahun 2012. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah 16 indikator yang digunakan untuk IKP, di mana 9 indikator yang mewakili kepuasan pelanggan, sedangkan 7 indikator ketidakpuasan. Menurut indeks ini, 56% dari pelanggan puas, sedangkan 43% tidak. Berdasarkan diagram kartesius bahwa dimensi kualitas kepuasan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance) pada kuadran A, yang perlu ada penurunan waktu pelayanan untuk antrian. Untuk diagram kartesius dalam kategori C, prioritas yang lebih rendah diberikan kepada sistem pencatatan yang akurat bebas dari error, karyawan yang memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan, dan juga perusahaan yang benar-benar peduli tentang kepentingan masing-masing pelanggan. Untuk hasil diagram kartesius dalam kategori D adalah karyawan yang memahami kebutuhan spesifik pelanggan, karyawan yang selalu bersikap sopan kepada pelanggan, kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan, kesediaan untuk membantu pelanggan, dan penggunaan modern teknologi..

Pada penelitian yang berjudul “Integrasi *Servqual*, *Ipa* Dan *Qfd* Sebagai Sarana Peningkatan Kualitas Pelayanan Unit Pembiayaan Di Bank Syariah” oleh Dewi Aprilia Kurniawati, Moses Laksono Singgih pada tahun 2015. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui atribut-atribut mana yang harus di prioritaskan dalam meningkatkan kualitas layanan. Hasil penelitian berdasarkan atribut dari *servqual* memiliki nilai gap skor *servqual* yang bernilai negatif, artinya nasabah belum merasa puas dengan pelayanan unit pembiayaan KPR Bank Syariah.

Pada penelitian yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Bri Syariah Kcp Rawamangun” oleh Aprilia Fitriani

pada tahun 2014. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan yang mencakup Frontliner serta fasilitas yang diberikan terhadap kepuasan yang diterima oleh nasabah. Hasil penelitian ini didapat variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai korelasi 0,239. Variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai korelasi 0,254. Variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai korelasi 0,307. Variabel *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai korelasi 0,353. Variabel *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai korelasi terbesar yaitu 0,424.

Pada penelitian yang berjudul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Ditiro Yogyakarta Dengan Pendekatan Important Performance Analysis” oleh Aziz Afandi Budiharjo pada tahun 2013. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap dimensi kualitas jasa pelayanan Bank Syariah Mandiri Cik Di Tiro Yogyakarta. Hasil penelitian ini didapat dimensi *reliability* dianggap paling berpengaruh terhadap nasabah untuk menggunakan jasa pelayanan bank. Dimensi *emphaty* dianggap paling penting menurut nasabah. Secara keseluruhan nasabah merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan jasa perbankan pada Bank Syariah Mandiri cabang Cik di tiro Yogyakarta.

Pada penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Modified Servqual Di Bank Muamalat Cabang Tulungagung” oleh Agus Rofik Wahyudi pada tahun 2013. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dimensi dan variabel-variabel yang perlu dilakukan perbaikan dan memberikan rekomendasi usulan perbaikan. Hasil penelitian ini terdapat 5 variabel yang belum mampu memenuhi harapan pelanggan dan perlu perbaikan yaitu variabel ketersediaan ATM dengan nilai kinerja 3,77 dan nilai kepentingan 4,56, variabel penambahan teller pada saat jam sibuk dengan nilai kinerja 3,83 dan nilai kepentingan 4,38, variabel kecepatan pelayanan teller terhadap nasabah dengan nilai kinerja 4,12 dan nilai kepentingan 4,38, variabel respon customer service dalam menanggapi keluhan nasabah dengan nilai kinerja 4,12 dan nilai kepentingan 4,35, variabel jam operasional Bank yang sesuai bagi nasabah dengan nilai kinerja 4,03 dan nilai kepentingan 4,36.

Pada penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis serta Service Quality.” oleh Arie Pohandry, Sidarto, Winarni pada tahun 2013. Penelitian ini bertujuan Untuk mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil pengujian tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) yakni sebesar 67,93 %. Pada pengujian dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) terdapat 9 atribut pelayanan yang masuk kedalam kuadran I yang artinya ada 9 atribut yang belum memuaskan pelanggan dan pelayanannya belum maksimal.



Tabel 2. 1 *Review Jurnal dan Penelitian*

No.	Penulis dan Tahun	Judul	Tujuan Penelitian	Metodologi & Hasil
1.	(Verdian, 2015)	Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banjarnegara)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah terutama nasabah penabung.	CARTER Hasil penelitian menunjukkan hanya variabel Sharia Compliance dan Responsiveness yang berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung. Sedangkan variabel Assurance, Reliability, Tangibles, dan Empathy tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penabung.
2.	(Putri, 2016)	Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta	Untuk mengetahui faktor-faktor kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan, kriteria terpenting yang dapat mempengaruhi kepuasan dan menganalisis tingkat kepuasan nasabah	CARTER Faktor yang memberikan efek besar bagi kepuasan pelanggan di perbankan syariah adalah faktor responsiveness, compliance, dan empathy
3.	(Aidha, 2014)	Analisis Kepuasan Nasabah Pada FT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Yogyakarta	Untuk mengetahui bagaimana harapan atau keinginan nasabah dilihat dari dimensi kualitas layanan	CARTER Total rata-rata kinerja (persepsi) sebesar 4.2593 dan harapan sebesar 4.2590. Total gap menunjukkan hasil positif sebesar 0.0003 yang artinya secara keseluruhan kualitas layanan yang diberikan oleh BTN KCS Yogyakarta selama ini sudah memuaskan nasabah.
4.	(Hamzah, 2015)	The Influence Of Service Quality In Islamic Bank Toward Customer	Untuk mengetahui faktor-faktor kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan, kriteria	CARTER Dari 6 (enam) variabel independen, empat variabel (Compliance, Keandalan, Tangible,

No.	Penulis dan Tahun	Judul	Tujuan Penelitian	Metodologi & Hasil
		Satisfaction (Study Of Bank Muamalat Indonesia – Bandung, 2015)	terpenting yang dapat mempengaruhi kepuasan dan menganalisis tingkat kepuasan nasabah	Empathy, dan) yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Customer Satisfaction).
5.	(Kharismarisa & Nyata, 2015)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kjks Bmt Fastabiq Pati	Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan model CARTER	CARTER Dari variabel keenam ini, variabel kepatuhan adalah kebanyakan variabel dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dari KJKS
6.	(Maysam, Reza, & Hadi, 2013)	Analyzing the Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Loyalty in the Banking Industry of Iran	Untuk meneliti efek dari dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan	CARTER Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi responsiveness memiliki dampak terbesar pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. Di antara dimensi kualitas pelayanan, dua dimensi keandalan dan empati tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
7.	(Yudi, 2015)	Preferensi Kepuasan Nasabah Bank Umum Syariah Dan Bank Umum Konvensional dalam Perspektif Fuzzy Carter dan Fuzzy Servqual Di Surakarta Tahun 2015	Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank, persepsi dan harapan nasabah atas pelayanan yang diberikan bank, perbedaan preferensi kepuasan nasabah bank umum syariah dan bank umum konvensional di Surakarta	Fuzzy CARTER & Fuzzy Servqual Kepuasan tertinggi yang dirasakan nasabah bank syariah adalah berkaitan dengan perhatian tulus yang diberikan karyawan, sedangkan kepuasan tertinggi yang dirasakan nasabah bank konvensional adalah berkaitan dengan bukti fisik seperti penampilan karyawan, perlengkapan modern dan fasilitas yang diberikan.

No.	Penulis dan Tahun	Judul	Tujuan Penelitian	Metodologi & Hasil
8.	(Sri, 2014)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pt.Bpr Syariah Dana Mulia Surakarta	Penelitian ini bertujuan; untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi kepatuhan, Assurance, Keandalan, Tangible, Emphaty, Responsiveness, terhadap kepuasan pelanggan	CARTER Hasil analisis menunjukkan kualitas layanan Model CARTER terdiri Kepatuhan, Assurance, reliabilty, Emphaty, Responsiveness dengan (uji F) dan parsial (uji t) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelanggan PT. BPR Syariah Dana Mulia Surakarta. Dimensi kualitas layanan yang paling dominan terhadap pelanggan kepuasan Assurance.
9.	(Vivieta, 2014)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menabung: Studi Kasus Bank Syariah Di Surabaya	Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah menabung di Bank Syariah Surabaya	CARTER faktor yang paling besar mempengaruhi keputusan nasabah menabung di Bank Syariah adalah karakteristik system yang diterapkan oleh bank yang mempertimbangkan system bagi hasil, ke-halalan dan tidak adanya unsur riba.
10.	(Wahyuningsih, 2014)	Tingkat Kualitas Pelayanan dengan Model Carter (Studi pada Bpd Diy Syariah)	Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dan untuk mengetahui tingkat harapan & persepsi yang telah dilaksanakan BPD DIY Syariah	CARTER & IPA 6 variabel yang belum mampu memenuhi harapan dan perlu perbaikan yaitu, akad/ kesepakatan sesuai dengan syariat islam, dengan nilai persepsi 3,81 dan nilai harapan 4,44. Ketersediaan ATM, dengan nilai persepsi 3,29 dan nilai harapan 4,50. Penambahan teller pada jam sibuk, dengan nilai persepsi 3,63 dan nilai harapan 4,40. Memberikan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan, dengan nilai persepsi 3,76 dan nilai harapan 4,44. Respon <i>customer service</i> dalam menanggapi keluhan

No.	Penulis dan Tahun	Judul	Tujuan Penelitian	Metodologi & Hasil
11.	(Khairun, 2016)	Integrasi Model Modified Banking Service Quality (Bsq) Dan Service Performance Control Matrix (Spcm) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bank Syariah (Studi Kasus Bank Negara Indonesia Syariah (Bnis) Kantor Cabang Yogyakarta)	Untuk mengetahui kualitas pelayanan dengan menggunakan pendekatan modified <i>banking service quality</i> (BSQ) dan dengan menggunakan pendekatan <i>service performance control matrix</i> .	nasabah, dengan nilai persepsi 3,88 dan nilai harapan 4,44. Jam operasional bank yang sesuai bagi nasabah, dengan nilai persepsi 3,91 dan nilai harapan 4,41. <i>banking service quality</i> (BSQ), <i>service performance control matrix</i> , <i>Servqual</i> , CARTER. Hasil penelitian diperoleh bahwa tidak terdapat satupun item kualitas pelayanan yang memenuhi harapan maksimal nasabah namun mayoritas item telah memenuhi kebutuhan nasabah. Terdapat 5 item bermasalah yang harus segera diperbaiki oleh pihak bank, yaitu antrian cepat, jumlah teller memadai, biaya transaksi lintas bank rendah, tersedia musholla yang nyaman dan area parkir memadai.
12.	(Edy, 2015)	Pengaruh Total Quality Service terhadap Kepuasan Nasabah Bank Madina Mandiri Syariah Yogyakarta	Untuk membuktikan pengaruh <i>Total Quality Service</i> terhadap kepuasan nasabah, untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah berdasar model CARTER.	<i>Total Quality Service</i> , CARTER Hasil penelitian berdasarkan hasil uji empiris keseluruhan dimensi CARTER memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah Bank Madina Sejahtera Yogyakarta. Untuk <i>Total Quality Service</i> juga memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah Bank Madina Sejahtera Yogyakarta.

No.	Penulis dan Tahun	Judul	Tujuan Penelitian	Metodologi & Hasil
13.	(Hendrio, 2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah dengan Dimensi Carter (Studi pada Nasabah yang Menabung Di Bank Syariah Mandiri cabang Yogyakarta)	Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan jasa yang ada pada model CARTER.	CARTER Hasil penelitian ini menunjukkan variabel <i>compliance</i> dan <i>reliability</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel <i>assurance</i> , <i>tangible</i> , <i>emphaty</i> dan <i>responsiveness</i> tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri cabang Yogyakarta.
14.	(Siti, 2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bprs Dana Hidayatullah Yogyakarta	Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan menganalisis enam variabel yang diujikan yakni variabel <i>compliance</i> , <i>tangibles</i> , <i>emphaty</i> , <i>reability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> yang diujikan kepada kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta	CARTER Hasil penelitian menunjukkan nilai R Square sebesar 0,865 artinya 86,5% kepuasan nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta dipengaruhi oleh kualitas pelayanan <i>compliance</i> , <i>tangibles</i> , <i>emphaty</i> , <i>reability</i> , <i>responsiveness</i> , dan <i>assurance</i> sedangkan sisanya 13,5% dipengaruhi oleh variabel yang tidak dimasukkan dalam model ini. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah dengan F hitung 74.539 dengan signifikansi sebesar .000, sedangkan secara parsial <i>emphaty</i> , <i>reability</i> , <i>assurance</i> dan <i>tangible</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. <i>Responsiveness</i> secara parsial tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

No.	Penulis dan Tahun	Judul	Tujuan Penelitian	Metodologi & Hasil
15.	(Nur, 2016)	Efektivitas Kinerja Layanan Model Carter Terhadap Keputusan Dan kepuasan Bertransaksi nasabah di Pt. Bprs Bhakti Sumekar Sumenep	Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung kinerja layanan model CARTER secara parsial maupun simultan terhadap keputusan nasabah bertransaksi di PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep serta pengaruh langsung dan tidak langsung kinerja layanan model CARTER secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep	CARTER Hasil penelitian menggunakan Analisis Path diketahui Model CARTER memberikan pengaruh langsung secara simultan terhadap keputusan nasabah bertransaksi sebesar 46,4% dan berpengaruh langsung secara simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep sebesar 43,1%
16.	(Ikfi, 2012)	Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang	Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang.	<i>Servqual</i> 16 indikator yang digunakan untuk IKP, di mana 9 indikator yang mewakili kepuasan pelanggan, sedangkan 7 indikator ketidakpuasan. Menurut indeks ini, 56% dari pelanggan puas, sedangkan 43% tidak. Berdasarkan diagram kartesius bahwa dimensi kualitas kepuasan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance) pada kuadran A, yang perlu ada penurunan waktu pelayanan untuk antrian. Untuk diagram kartesius dalam kategori C, prioritas yang lebih rendah diberikan kepada sistem pencatatan yang akurat bebas dari error, karyawan yang memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan, dan juga perusahaan yang benar-benar peduli tentang kepentingan masing-masing pelanggan. Untuk hasil diagram kartesius dalam kategori D

No.	Penulis dan Tahun	Judul	Tujuan Penelitian	Metodologi & Hasil
17.	(Dewi & Moses, 2015)	Integrasi <i>Servqual</i> , <i>Ipa</i> Dan <i>Qfd</i> Sebagai Sarana Peningkatan Kualitas Pelayanan Unit Pembiayaan Di Bank Syariah	Untuk mengetahui atribut-atribut mana yang harus di prioritaskan dalam meningkatkan kualitas layanan	<p>adalah karyawan yang memahami kebutuhan spesifik pelanggan, karyawan yang selalu bersikap sopan kepada pelanggan, kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan, kesediaan untuk membantu pelanggan, dan penggunaan modern teknologi.</p> <p><i>SERVQUAL, IPA, QFD</i> Hasil penelitian berdasarkan atribut dari <i>servqual</i> memiliki nilai gap skor <i>servqual</i> yang bernilai negatif, artinya nasabah belum merasa puas dengan pelayanan unit pembiayaan KPR Bank Syariah</p>

No.	Penulis dan Tahun	Judul	Tujuan Penelitian	Metodologi & Hasil
18.	(Aprilia, 2014)	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Bri Syariah Kcp Rawamangun	Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan yang mencakup Frontliner serta fasilitas yang diberikan terhadap kepuasan yang diterima oleh nasabah.	<i>Servqual</i> Hasil penelitian ini didapat variabel <i>reliability</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai korelasi 0,239. Variabel <i>responsiveness</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai korelasi 0,254. Variabel <i>assurance</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai korelasi 0,307. Variabel <i>emphaty</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai korelasi 0,353. Variabel <i>tangible</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai korelasi terbesar yaitu 0,424.
19.	(Aziz, 2013)	Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Ditiro Yogyakarta Dengan Pendekatan Important Performance Analysis	Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap dimensi kualitas jasa pelayanan Bank Syariah Mandiri Cik Di Tiro Yogyakarta.	<i>Servqual</i> Hasil penelitian ini didapat dimensi <i>reliability</i> dianggap paling berpengaruh terhadap nasabah untuk menggunakan jasa pelayanan bank. Dimensi <i>emphaty</i> dianggap paling penting menurut nasabah. Secara keseluruhan nasabah merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan jasa perbankan pada Bank Syariah Mandiri cabang Cik di tiro Yogyakarta.
20.	(Agus, 2013)	Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Modified Servqual Di Bank Muamalat Cabang	Untuk mengetahui dimensi dan variabel-variabel yang perlu dilakukan perbaikan dan memberikan rekomendasi usulan	<i>Servqual & IPA (Importance Performance Analyze)</i> Hasil penelitian ini terdapat 5 variabel yang belum mampu memenuhi harapan pelanggan dan

No.	Penulis dan Tahun	Judul	Tujuan Penelitian	Metodologi & Hasil
		Tulungagung	perbaikan.	<p>perlu perbaikan yaitu variabel ketersediaan ATM dengan nilai kinerja 3,77 dan nilai kepentingan 4,56, variabel penambahan teller pada saat jam sibuk dengan nilai kinerja 3,83 dan nilai kepentingan 4,38, variabel kecepatan pelayanan teller terhadap nasabah dengan nilai kinerja 4,12 dan nilai kepentingan 4,38, variabel respon customer service dalam menanggapi keluhan nasabah dengan nilai kinerja 4,12 dan nilai kepentingan 4,35, variabel jam operasional Bank yang sesuai bagi nasabah dengan nilai kinerja 4,03 dan nilai kepentingan 4,36.</p>
21.	(Arie, Sidarto, & Winarni, 2013)	<p>Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis serta Service Quality.</p>	<p>Untuk mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama</p>	<p>Metode Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis dan Service Quality.</p> <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil pengujian tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) yakni sebesar 67,93 %. Pada pengujian dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) terdapat 9 atribut pelayanan yang masuk kedalam kuadran I yang artinya ada 9 atribut yang belum memuaskan pelanggan dan pelayanannya belum maksimal.</p>

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian

Obyek penelitian yang dipilih adalah Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta.

3.2 Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta yang aktif melakukan transaksi dalam 1 tahun terakhir. Jumlah populasi nasabah Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta tidak bisa diketahui dengan pasti karena setiap hari ada penambahan nasabah baru, sehingga populasinya merupakan populasi tidak terbatas.

Sampel adalah bagian dari populasi yang ingin diteliti. Sampel dianggap sebagai perwakilan dari populasi yang hasilnya mewakili keseluruhan gejala yang diamati. Sugiyono (2008) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi.

Menurut Arikunto (2006), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Jika kita hanya akan meneliti sebagian dari populasi, maka penelitian tersebut disebut penelitian sampel. Sudjana et al. (2004) menyatakan bahwa sampel

adalah sebagian dari populasi terjangkau yang memiliki sifat yang sama dengan populasi.

Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian bisa mengacu pada pendapat ahli. Beberapa pendapat tentang penentuan jumlah sampel antara lain dikemukakan oleh Roscoe (1975) memberikan beberapa panduan untuk menentukan ukuran sampel yaitu :

1. Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian
2. Jika sampel dipecah ke dalam subsampel (pria/wanita, junior/senior, dan sebagainya), ukuran sampel minimum 30 untuk tiap kategori adalah tepat
3. Dalam penelitian multivariate (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya 10x lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian
4. Untuk penelitian eksperimental sederhana dengan kontrol eksperimen yang ketat, penelitian yang sukses adalah mungkin dengan ukuran sampel kecil antara 10 sampai dengan 20.

Malhotra (1993) memberikan panduan ukuran sampel yang diambil dapat ditentukan dengan cara mengalikan jumlah variabel dengan 5, atau 5x jumlah variabel. Dengan demikian jika jumlah variabel yang diamati berjumlah 20, maka sampel minimalnya adalah $5 \times 20 = 100$

3.3 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas layanan perbankan syariah CARTER yang telah dikembangkan oleh Othman dan Owen (2001) yang terdiri dari:

- a. *Compliance* (penggunaan prinsip dan hukum Islam)
- b. *Assurance* (Jaminan)

Yaitu Jaminan, kemampuan, pengetahuan dari para karyawan serta perasaan bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan-raguan yang dirasa oleh konsumen.

Pengukuran variabel Assurance yaitu :

1. Memiliki standar layanan yang akurat
2. Jaminan keamanan dan kenyamanan
3. Petugas terampil dan dapat meyakinkan konsumennya
4. Petugas mampu menjawab pertanyaan konsumen

c. *Reliability* (keandalan)

Yaitu kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Pengukuran variable reliability yaitu :

1. Akses informasi
2. Kinerja layanan sesuai waktu yang dijanjikan

d. *Tangible* (bukti fisik)

Yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan dan penampilan para pekerja. Untuk alat ukur dimensi tangible adalah sebagai berikut :

1. Fasilitas fisik
2. Metode dan peralatan yang digunakan
3. Penampilan penyedia layanan

e. *Emphaty*

Yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada konsumen, memahami kebutuhan konsumen, serta kemudahan untuk dihubungi.

Pengukuran variabel emphaty yaitu :

1. Petugas memahami kebutuhan konsumen
2. Petugas memberikan perhatian konsumen
3. Petugas memberikan layanan secara adil

f. *Responsiveness* (daya tanggap)

Yaitu keinginan para karyawan dalam memberikan layanan dengan cepat.

Pengukuran variabel responsiveness yaitu :

1. Kesigapan karyawan dalam menjalankan tugasnya
2. Kecepatan petugas dalam merespon para konsumennya

3. Rasa percaya diri dan kesiapan petugas dalam melayani konsumen

3.4 Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis Data

Data primer adalah data yang belum tersedia dan dikumpulkan sendiri oleh peneliti atau data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama). Data primer berisi mengenai profile dari responden, tingkat kepentingan dan tingkat kinerja mengenai kualitas layanan Bank Syariah Bukopin cabang Yogyakarta.

Sedangkan data sekunder adalah data yang sudah tersedia atau data yang disediakan oleh orang lain yang sudah dikumpulkan. Data sekunder berisi mengenai profil Bank Syariah Bukopin.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu aspek yang berperan dalam kelancaran dan keberhasilan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah dengan menggunakan kuesioner atau angket.

Mardalis (2008) menyatakan kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti.

3.5 Pengujian Alat Ukur

Proses pengujian alat ukur pada penelitian ini dilakukan dengan:

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Dalam penelitian ini, penghitungan validitas menggunakan *software* SPSS statistics 18.

Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan dengan nilai total seluruh butir pertanyaan untuk suatu variabel, dengan menggunakan rumus:

$$r = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{n}}{\sqrt{\left(\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}\right) \left(\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n}\right)}} \dots\dots\dots(3.1)$$

Keterangan:

r_{xy} : koefisien korelasi *product moment*

N : Jumlah Subyek

X : Skor item

Y : Skor total

$\sum X$: Jumlah skor item

$\sum Y$: Jumlah skor total

$\sum X^2$: Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat skor total

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Dalam penelitian ini, penghitungan reliabilitas menggunakan *software* SPSS statistics 18.

Berikut rumusnya:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2_x} \right) \dots\dots\dots(3.2)$$

Keterangan:

α = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

S_j = varians responden untuk item I

S_x = jumlah varians skor total

3.6 Pengolahan Data CARTER

1. Menghitung *Mean* Tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.

Menghitung rata-rata (mean) untuk tiap-tiap atribut yang diukur. Langkah ini dilakukan dengan menghitung rata-rata *score* dari tiap atribut dari Tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.

2. Penghitungan Nilai *Servqual* (*Gap*)

Menghitung nilai *Servqual* dengan mengurangi nilai rata-rata Tingkat kepentingan dengan nilai rata-rata tingkat kinerja responden.

$$\text{Nilai Servqual} = (\text{rata-rata tingkat kinerja}) - (\text{rata-rata kepentingan})$$

Dari hasil tersebut ada 3 kemungkinan, yaitu:

- a. Bila hasil positif berarti harapan pengguna jasa terlampaui atau pengguna jasa telah sangat puas terhadap kualitas jasa yang diberikan
- b. Bila hasil 0 berarti harapan pengguna jasa terpenuhi atau pengguna jasa puas terhadap kualitas jasa yang diberikan.
- c. Bila hasil negatif berarti pihak perusahaan belum mampu memenuhi kepuasan pengguna jasanya atau kualitas jasa tidak memuaskan. Semakin negatif, semakin buruk kualitas pelayanan di mata pengunjung.

3.7 Metode Analisis

3.7.1 Analisis *Service Quality* (*Servqual*)

Analisis dilakukan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja) terhadap pelayanan Bank Syariah Bukopin. Langkah ini dilakukan dengan cara menganalisa *gap-gap* yang terjadi untuk setiap atribut pelayanan, sehingga dapat direkomendasikan kepada perusahaan mengenai atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki atau ditingkatkan kualitas jasanya.

Analisa ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya kesenjangan (*gap*) antara Tingkat kepentingan dan Tingkat Kinerja nasabah terhadap sejumlah variabel pelayanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah, sehingga dapat diketahui variabel mana yang perlu ditingkatkan kualitasnya. Analisa dilakukan dengan menghitung nilai mean Tingkat kepentingan dan Tingkat Kinerja untuk tiap-tiap variabel dan atribut, kemudian dihitung selisih antara nilai mean tersebut, yang merupakan *gap* dari tiap-tiap variabel.

3.7.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis*. Pengukuran kualitas layanan dengan *importance performance analysis* yang dilakukan dengan cara meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen.

Untuk mengetahui atribut yang menjadi kelemahan dan kelebihan Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta, maka perlu dilakukan analisis Importance Performance Analysis untuk masing-masing atribut. Analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian nasabah terhadap tingkat kepentingan terhadap

kualitas layanan (*importance*) dengan tingkat kinerja kualitas layanan (*performance*).



Gambar 3. 1 **Diagram Kartesius**

Sumber: Nursya'bani, 2006

Dalam menginterpretasi kuadran, merinci sebagai berikut :

1. *Concentrate Here* (Konsentrasi disini atau Prioritas Utama)

Kuadran B menunjukkan Harapan (Importance) terhadap elemen layanan yang diberikan pada tingkat yang diinginkan, namun perusahaan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan konsumen sehingga masih perlu diprioritaskan dalam membenahi elemen kualitas layanan ini.

2. *Keep up with the good work* (Pertahankan prestasi)

Kuadran C menunjukkan elemen layanan yang diberikan telah sangat baik dan perusahaan harus memelihara kinerja dan mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

3. *Low Priority* (Prioritas rendah)

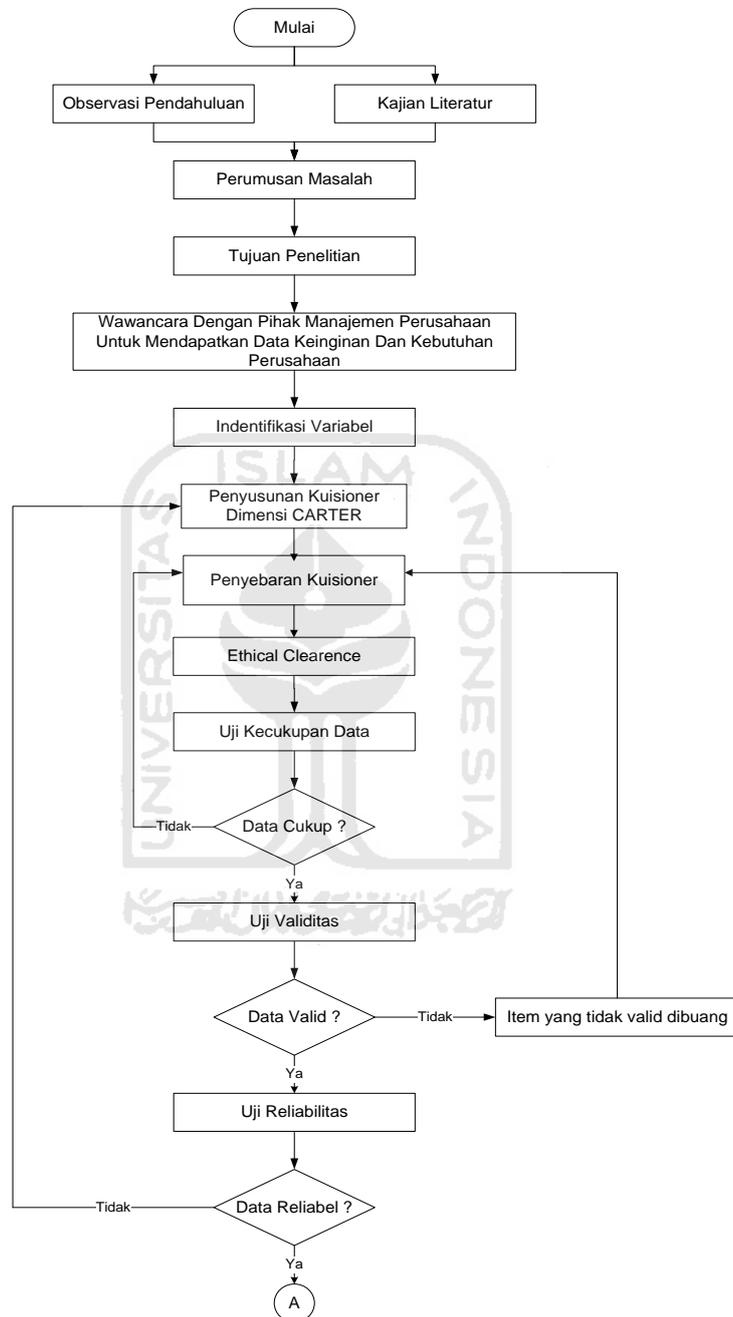
Kuadran A menunjukkan elemen layanan yang masih kurang dan diberikan dengan cara yang sedang saja, tetapi tidak memerlukan perhatian perusahaan karena dianggap kurang penting oleh konsumen.

4. *Possibly Overkill* (Terlalu berlebih)

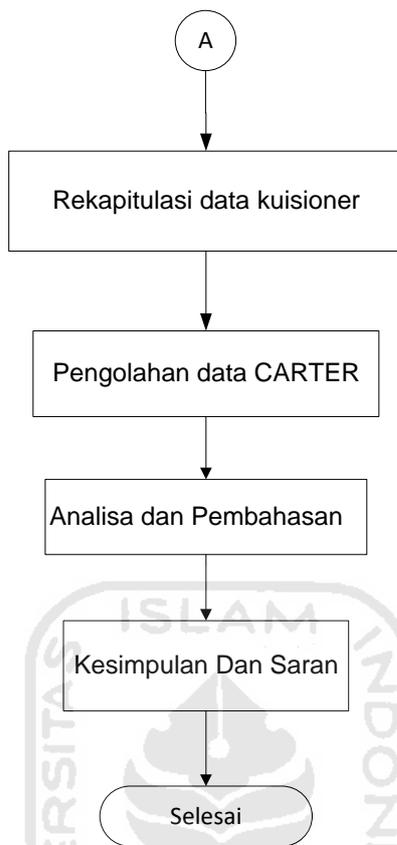
Kuadran D menunjukkan elemen layanan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, tetapi sudah diberikan oleh perusahaan dengan sangat baik.



3.8 Flowchart Penelitian



Gambar 3. 2 *Flowchart* Penelitian



Gambar 3. 3 **Flowchart Penelitian (Lanjutan)**

Penjelasan *flowchart* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi Pendahuluan

Pada tahapan ini dilakukan semacam studi terhadap perusahaan untuk pemilihan topik yang akan dibahas. Observasi bertujuan untuk mengetahui kondisi perusahaan saat ini. Obyek penelitian ditentukan dari observasi pendahuluan.

2. Kajian Literatur

Kajian Literatur ini bertujuan untuk mengumpulkan segala informasi dan dasar-dasar teori penunjang baik berasal dari buku, jurnal, ataupun referensi yang lain. Teori-teori pendukung yang digunakan sebagai pemecahan masalah.

3. Perumusan Masalah

Setelah mengetahui kondisi perusahaan maka dapat ditentukan topik permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini. Permasalahan yang diangkat dari penelitian ini dapat dilihat pada perumusan masalah, dilakukan untuk merumuskan permasalahan apa yang akan diamati dan dianalisa dalam penelitian. Perumusan masalah yang diteliti mengacu pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya. Dengan rumusan masalah yang jelas maka diharapkan pada saat melakukan penelitian baik permasalahan maupun obyek yang diteliti tidak akan mengalami perluasan maupun perubahan.

4. Tujuan Penelitian

Penetapan tujuan ini dimaksudkan untuk memberi masukan atau rekomendasi bagi pihak perusahaan sehingga penerapannya dapat berguna bagi perusahaan. Perincian tujuan dapat dilihat di dalam bab I. Langkah ini dilakukan untuk menentukan tujuan apa yang ingin dicapai dalam penelitian. Penentuan tujuan penelitian ini berfungsi untuk memberikan arahan dalam pelaksanaan penelitian secara keseluruhan. Dengan demikian penelitian akan lebih terarah pada kerangka yang telah dibuat sehingga tujuan dari penelitian ini benar-benar tercapai.

5. Wawancara Dengan Pihak Manajemen Perusahaan

Langkah yang dilakukan pada tahap ini adalah melakukan *brainstorming* dengan pihak manajemen untuk memperoleh atribut-atribut yang diinginkan sehingga dapat dilakukan langkah selanjutnya.

6. Identifikasi Variabel Penelitian

Identifikasi variabel penelitian dilakukan untuk menentukan variabel-variabel yang akan diteliti. Selanjutnya variabel penelitian tersebut akan digunakan sebagai acuan dalam pembuatan kuisisioner yang akan disebarakan kepada responden.

7. Penyusunan Kuisisioner

Dalam penelitian ini kuisisioner digunakan sebagai alat pengumpulan data. Kuisisioner disusun dari variabel-variabel penelitian yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini terdapat 2 kuisisioner yaitu kuisisioner tingkat kepentingan dan kuisisioner tingkat kinerja.

8. Penyebaran Kuisioner

Kuisioner kualitas pelayanan yang telah disusun untuk responden disebarakan sebanyak ukuran sampel yang telah ditentukan agar dapat mewakili atau merepresentasikan suatu populasi yang ada.

9. *Ethical Clearence*

Memastikan bahwa pengambilan data kuisioner telah memenuhi kaidah *ethical clearence* yakni menghormati harkat martabat manusia (bebas dari paksaan partisipasi, dibuktikan dengan form persetujuan responden), menghormati privasi (nama dan alamat responden tidak ditampilkan atau berupa inisial), menghormati keadilan (kesamaan gender, perlakuan yang sama sebelum dan sesudah partisipasi), dan memperhitungkan manfaat dan kerugian (manfaat serta kerugian bagi populasi responden, potensi stres/cidera/kesakitan). Pada lembar persetujuan responden dimuat mengenai manfaat penelitian, kemungkinan risiko, penjaminan anonimitas dan privasi responden, subjek dapat mengundurkn diri kapan saja, dan persetujuan bahwa peneliti dapat menjawab pertanyaan terkait prosedur penelitian kapan saja.

10. Uji Kecukupan Data

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang didapat telah mampu mewakili populasi yang ada. Bila dari kecukupan data belum terpenuhi maka diperlukan penyebaran kuisioner tambahan dengan jumlah yang dibutuhkan.

11. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Dengan demikian uji validitas dapat didefinisikan sebagai ukuran seberapa akurat suatu alat pengukur melakukan fungsi ukurnya. Dalam hal ini bila validitas suatu variabel semakin tinggi, maka uji tersebut semakin mengenai sarannya dan semakin menunjukkan apa yang harus ditunjukkannya.

12. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Dalam hal ini keandalan dapat diartikan, meski variabel-variabel dalam kuisioner ditanyakan pada beberapa responden yang berbeda maka hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk variabel tersebut. Dengan demikian uji *reliabilitas* dilakukan

untuk mengetahui konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama.

13. Pengolahan Data CARTER

Setelah data penilaian tingkat kepuasan pengunjung diuji validitas dan realibilitasnya, selanjutnya data diolah dengan tahap Model CARTER.

14. Analisa dan pembahasan

Selanjutnya dilakukan analisis secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan yang merupakan masukan bagi perencanaan strategi peningkatan kualitas pelayanan bagi pihak perusahaan.

15. Kesimpulan dan Saran

Dari hasil analisis tersebut kemudian diambil kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian ini. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat diberikan rekomendasi atau masukan dan juga saran-saran yang dapat menjadi masukan bagi pihak perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya



BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

4.1.1 Profil Perusahaan

Bank Syariah Bukopin adalah sebuah Bank Syariah yang didirikan pada tanggal 18 Oktober 2013 yang berlokasi di Jalan MT Haryono no 7, Gading, Yogyakarta. Bank Syariah Bukopin saat ini didukung oleh 78 (tujuh puluh delapan) jaringan kantor sebanyak 12 (dua belas) Kantor Cabang, 8 (delapan) Kantor Cabang Pembantu, 5 (lima) Kantor Kas, dan 53 (lima puluh tiga) Kantor layanan Syariah serta ATM jaringan Bank Bukopin, ATM Prima, dan ATM Bersama.

4.1.2 Visi, Misi dan Nilai-nilai Perusahaan

Visi

“Menjadi Bank Syariah Pilihan dengan Pelayanan Terbaik”

Misi

1. Memberikan pelayanan terbaik pada nasabah
2. Membentuk sumber daya insani yang profesional dan amanah
3. Memfokuskan pengembangan usaha pada sektor UMKM (Usaha Mikro Kecil & Menengah)
4. Meningkatkan nilai tambah kepada stakeholder

Nilai-nilai Perusahaan

1. Amanah
2. Integritas

3. Peduli
4. Kerjasama
5. Kualitas

4.2 Identifikasi Atribut

Melalui studi pustaka diperoleh 27 atribut mengenai kepuasan pelanggan. 27 atribut tersebut digunakan sebagai dasar dalam penyusunan kuesioner. Berikut ini adalah 27 pernyataan kuesioner penelitian dengan atribut yang telah disesuaikan dengan keadaan lokasi penelitian yang akan disebarakan kepada 50 responden (n=50).

Tabel 4. 1 **Atribut Kuesioner Penelitian**

No.	Pernyataan
1	Bank Syariah Bukopin menjalankan prinsip dan hukum Islam
2	Bank Syariah Bukopin tidak membebani pembayaran bunga tabungan dan pinjaman
3	Bank Syariah Bukopin menyediakan layanan dan produk Islami
4	Bank Syariah Bukopin menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman
5	Bank Syariah Bukopin menerapkan ketentuan bagi hasil investasi
6	Karyawan Bank Syariah Bukopin berkelakuan baik terhadap nasabah
7	Nasabah Bank Syariah Bukopin merasa aman (terlindungi datanya) ketika melakukan transaksi
8	Karyawan Bank Syariah Bukopin menjaga kesopanan terhadap nasabah
9	Karyawan Bank Syariah Bukopin memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah
10	Bank Syariah Bukopin menepati janji tepat waktu
11	Bank Syariah Bukopin membantu menyelesaikan persoalan nasabah dengan serius
12	Bank Syariah Bukopin memberikan layanan dengan tepat
13	Bank Syariah Bukopin menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan
14	Bank Syariah Bukopin bebas kesalahan dalam pencatatan
15	Bank Syariah Bukopin memiliki kantor dan fasilitas fisik yang menarik
16	Bank Syariah Bukopin memiliki peralatan yang modern
17	Karyawan Bank Syariah Bukopin berpenampilan rapi dan menarik
18	Bank Syariah Bukopin menyediakan perlengkapan yang

No.	Pernyataan
	lengkap dan menarik
19	Bank Syariah Bukopin memberikan perhatian kepada nasabah secara individual
20	Bank Syariah Bukopin menyediakan jam operasi sesuai kebutuhan nasabah
21	Karyawan Bank Syariah Bukopin menunjukkan perhatian secara personal kepada nasabah
22	Bank Syariah Bukopin memberikan layanan sepenuh hati (tulus)
23	Karyawan Bank Syariah Bukopin memahami kebutuhan spesifik nasabah
24	Karyawan Bank Syariah Bukopin menyampaikan informasi dengan benar ketika layanan akan dilakukan
25	Karyawan Bank Syariah Bukopin memberi layanan dengan cepat
26	Karyawan Bank Syariah Bukopin bersedia membantu nasabah
27	Karyawan Bank Syariah Bukopin tidak merasa sibuk untuk menanggapi permintaan nasabah

4.3 Pengolahan Data Profil Responden

Dari pembagian kuesioner didapatkan data mengenai profil responden Nasabah Bank Syariah Bukopin. Dari 50 responden, pria mendominasi lebih dari setengahnya, yaitu sebanyak 31 atau sebesar 62% dan wanita sebanyak 19 atau sebesar 38%.

Tabel 4. 2 **Profil Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	31	62.0	62.0	62.0
	Wanita	19	38.0	38.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Sedangkan jumlah responden berdasarkan kisaran umur <20 tahun dengan persentase sebesar 2% atau sebanyak 1 responden, diikuti oleh kisaran umur 21-30 tahun (30%), sebanyak 30 responden, kisaran umur 31-40 tahun (22%) sebanyak 11 responden, kisaran umur 41-50 tahun (38%) sebanyak 19 responden, kisaran umur 51-60 tahun (8%) sebanyak 4 responden.

Tabel 4. 3 **Profil Umur**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20 Tahun	1	2,0	2,0	2,0
	21-30 Tahun	15	30,0	30,0	32,0
	31-40 Tahun	11	22,0	22,0	54,0
	41-50 Tahun	19	38,0	38,0	92,0
	51-60 Tahun	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir terdiri dari Sma atau sederajat, yaitu sebanyak 16 orang atau 32%. Sarjana Muda sebanyak 7 orang atau 14%. Serta Sarjana dengan prosentase terbanyak yaitu sebanyak 26 orang atau 52%. Kemudian pendidikan terakhir kategori Pascasarjana 1 orang (2%).

Tabel 4. 4 **Pendidikan Terakhir**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA atau Sederajat	16	32,0	32,0	32,0
	Sarjana Muda	7	14,0	14,0	46,0
	Sarjana	26	52,0	52,0	98,0
	Pascasarjana	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Jumlah responden berdasarkan pekerjaan terdiri dari Mahasiswa/Pelajar, yaitu sebanyak 9 orang atau 18%. Guru/Dosen sebanyak 1 orang atau 2%. PNS sebanyak 3 orang atau 6%. Pegawai Swasta sebanyak 18 orang atau 36%. TNI/POLRI sebanyak 2 orang atau 4%. Dan Wiraswasta sebanyak 17 orang (34%).

Tabel 4. 5 **Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa/ Pelajar	9	18,0	18,0	18,0

Guru/Dosen	1	2,0	2,0	20,0
PNS	3	6,0	6,0	26,0
Pegawai Swasta	18	36,0	36,0	62,0
TNI/POLRI	2	4,0	4,0	66,0
Wiraswasta	17	34,0	34,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Jumlah responden berdasarkan Penghasilan terdiri dari berpenghasilan <2.000.000 per bulan, yaitu sebanyak 11 orang atau 22%. Penghasilan Rp.2.100.000-4.000.000 sebanyak 18 orang atau 36%. Penghasilan Rp.4.100.000-6.000.000 sebanyak 5 orang atau 10%. Penghasilan Rp.6.100.000-8000.000 sebanyak 5 orang atau 10%. Penghasilan Rp.8.100.000-10.000.000 sebanyak 6 orang atau 12%. Dan Penghasilan Rp.>10.000.000 sebanyak 5 orang atau 10%.

Tabel 4. 6 **Penghasilan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<2.000.000	11	22,0	22,0	22,0
	2.100.000-4.000.000	18	36,0	36,0	58,0
	4.100.000-6.000.000	5	10,0	10,0	68,0
	6.100.000-8000.000	5	10,0	10,0	78,0
	8.100.000-10.000.000	6	12,0	12,0	90,0
	>10.000.000	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

4.4 Uji Validitas

Sebelum hasil kuesioner diolah lebih lanjut, perlu dilakukan pengujian terhadap hasil yang diperoleh. Metode yang dilakukan untuk uji validitas adalah menggunakan *Product Moment Pearson* yang dikembangkan oleh Karl Pearson. *Product Moment Pearson* biasa digunakan untuk mengetahui hubungan pada dua variable. Terdapat beberapa alasan dalam menggunakan *Product Moment Pearson* dalam penelitian ini

yaitu dikarenakan sampel yang diambil menggunakan teknik random (acak) dan data yang akan diuji bersifat homogen.

Nilai *Product Moment Pearson* juga berada di antara $-1 \leq r \leq 1$. Bila nilai $r = 0$, berarti tidak ada korelasi atau tidak ada hubungan anantara variabel independen dan dependen. Uji signifikansi *Product Moment Pearson* menggunakan uji t, sehingga nilai t hitung dibandingkan dengan nilai t tabel. Kekuatan hubungan antar variabel ditunjukkan melalui nilai korelasi. Berikut adalah tabel nilai korelasi beserta makna nilai tersebut:

Tabel 4. 7 **Skala Validitas**

(Sugiyono, 2013)

Nilai	Makna
0,00 – 0,19	Sangat rendah / sangat lemah
0,20 – 0,39	Rendah / lemah
0,40 – 0,59	Sedang
0,60 – 0,79	Tinggi / kuat
0,80 – 1,00	Sangat tinggi / sangat kuat

4.4.1 Uji Validitas Tingkat Kepentingan

Hasil uji validitas kuesioner Tingkat Kepentingan dengan menggunakan rumus *Product Moment Pearson* dengan menggunakan *SPSS* ditunjukkan pada tabel 4.8.

Tabel 4. 8 **Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan**

Dimensi	No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Hasil
Compliance (Penggunaan Prinsip dan Hukum Islam)	1	Bank Syariah Bukopin menjalankan prinsip dan hukum Islam	0,431	0,273	Valid
	2	Bank Syariah Bukopin tidak membebani pembayaran bunga tabungan dan pinjaman	0,364	0,273	Valid
	3	Bank Syariah Bukopin menyediakan layanan dan produk Islami	0,532	0,273	Valid
	4	Bank Syariah Bukopin menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman	0,507	0,273	Valid
	5	Bank Syariah Bukopin menerapkan ketentuan bagi hasil	0,445	0,273	Valid

Dimensi	No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Hasil
		investasi			
<i>Assurance</i> (Jaminan)	6	Karyawan Bank Syariah Bukopin berkelakuan baik terhadap nasabah	0,417	0,273	Valid
	7	Nasabah Bank Syariah Bukopin merasa aman (terlindungi datanya) ketika melakukan transaksi	0,317	0,273	Valid
	8	Karyawan Bank Syariah Bukopin menjaga kesopanan terhadap nasabah	0,456	0,273	Valid
	9	Karyawan Bank Syariah Bukopin memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah	0,335	0,273	Valid
<i>Reliability</i> (Keandalan)	10	Bank Syariah Bukopin menepati janji tepat waktu	0,476	0,273	Valid
	11	Bank Syariah Bukopin membantu menyelesaikan persoalan nasabah dengan serius	0,362	0,273	Valid
	12	Bank Syariah Bukopin memberikan layanan dengan tepat	0,470	0,273	Valid
	13	Bank Syariah Bukopin menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan	0,549	0,273	Valid
	14	Bank Syariah Bukopin bebas kesalahan dalam pencatatan	0,411	0,273	Valid
<i>Tangible</i> (Bukti fisik)	15	Bank Syariah Bukopin memiliki kantor dan fasilitas fisik yang menarik	0,665	0,273	Valid
	16	Bank Syariah Bukopin memiliki peralatan yang modern	0,721	0,273	Valid
	17	Karyawan Bank Syariah Bukopin berpenampilan rapi dan menarik	0,583	0,273	Valid
	18	Bank Syariah Bukopin menyediakan perlengkapan yang lengkap dan menarik	0,724	0,273	Valid
<i>Emphaty</i> (Empati)	19	Bank Syariah Bukopin memberikan perhatian kepada nasabah secara individual	0,538	0,273	Valid
	20	Bank Syariah Bukopin menyediakan jam operasi sesuai kebutuhan nasabah	0,537	0,273	Valid
	21	Karyawan Bank Syariah Bukopin menunjukkan perhatian secara personal kepada nasabah	0,400	0,273	Valid
	22	Bank Syariah Bukopin memberikan layanan sepenuh hati (tulus)	0,504	0,273	Valid
	23	Karyawan Bank Syariah Bukopin memahami kebutuhan spesifik nasabah	0,691	0,273	Valid
<i>Responsiveness</i>	24	Karyawan Bank Syariah Bukopin	0,527	0,273	Valid

Dimensi	No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Hasil
(Daya tanggap)		menyampaikan informasi dengan benar ketika layanan akan dilakukan			
	25	Karyawan Bank Syariah Bukopin memberi layanan dengan cepat	0,580	0,273	Valid
	26	Karyawan Bank Syariah Bukopin bersedia membantu nasabah	0,527	0,273	Valid
	27	Karyawan Bank Syariah Bukopin tidak merasa sibuk untuk menanggapi permintaan nasabah	0,548	0,273	Valid

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisa butir dengan uji coba kepada semua responden sebanyak 50 orang, kemudian mengkorelasikan skor butir dengan skor total. Jika butir pertanyaan mempunyai korelasi Pearson $r_{hitung} \geq 0.273$ maka butir tersebut dinyatakan valid. Jika butir pertanyaan tersebut mempunyai korelasi Pearson $r_{hitung} < 0.273$ maka butir tersebut dinyatakan tidak valid dan harus dibuang kemudian lakukan pengujian ulang sesuai prosedur sebelumnya dengan mengurangi butir pertanyaan yang sudah dibuang sehingga diperoleh semua butir pertanyaan yang valid.

Dari perhitungan tentang kuesioner tingkat kepentingan dimana nilai r_{xy} dibandingkan dengan r tabel dengan jumlah populasi (N) sebanyak 50 responden (100 % dari jumlah responden yang mengisi kuesioner) diperoleh nilai r hitung lebih besar dari r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan di atas dinyatakan valid.

4.4.2 Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kinerja

Hasil uji validitas kuesioner Tingkat Kinerja dengan menggunakan rumus Pearson Product Moment ditunjukkan pada tabel 4.9.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja

Dimensi	No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Hasil
Compliance (Penggunaan Prinsip dan Hukum Islam)	1	Bank Syariah Bukopin menjalankan prinsip dan hukum Islam	0,445	0,273	Valid
	2	Bank Syariah Bukopin tidak membebani pembayaran bunga tabungan dan pinjaman	0,553	0,273	Valid
	3	Bank Syariah Bukopin	0,458	0,273	Valid

Dimensi	No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Hasil
		menyediakan layanan dan produk Islami			
	4	Bank Syariah Bukopin menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman	0,447	0,273	Valid
	5	Bank Syariah Bukopin menerapkan ketentuan bagi hasil investasi	0,461	0,273	Valid
Assurance (Jaminan)	6	Karyawan Bank Syariah Bukopin berkelakuan baik terhadap nasabah	0,564	0,273	Valid
	7	Nasabah Bank Syariah Bukopin merasa aman (terlindungi datanya) ketika melakukan transaksi	0,365	0,273	Valid
	8	Karyawan Bank Syariah Bukopin menjaga kesopanan terhadap nasabah	0,358	0,273	Valid
	9	Karyawan Bank Syariah Bukopin memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah	0,423	0,273	Valid
	10	Bank Syariah Bukopin menepati janji tepat waktu	0,608	0,273	Valid
Reliability (Keandalan)	11	Bank Syariah Bukopin membantu menyelesaikan persoalan nasabah dengan serius	0,624	0,273	Valid
	12	Bank Syariah Bukopin memberikan layanan dengan tepat	0,436	0,273	Valid
	13	Bank Syariah Bukopin menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan	0,704	0,273	Valid
	14	Bank Syariah Bukopin bebas kesalahan dalam pencatatan	0,614	0,273	Valid
Tangible (Bukti fisik)	15	Bank Syariah Bukopin memiliki kantor dan fasilitas fisik yang menarik	0,543	0,273	Valid
	16	Bank Syariah Bukopin memiliki peralatan yang modern	0,633	0,273	Valid
	17	Karyawan Bank Syariah Bukopin berpenampilan rapi dan menarik	0,537	0,273	Valid
	18	Bank Syariah Bukopin menyediakan perlengkapan yang lengkap dan menarik	0,648	0,273	Valid
Emphaty (Empati)	19	Bank Syariah Bukopin memberikan perhatian kepada nasabah secara individual	0,532	0,273	Valid
	20	Bank Syariah Bukopin menyediakan jam operasi sesuai kebutuhan nasabah	0,437	0,273	Valid
	21	Karyawan Bank Syariah Bukopin menunjukkan perhatian secara personal kepada nasabah	0,587	0,273	Valid

Dimensi	No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Hasil
Responsiveness (Daya tanggap)	22	Bank Syariah Bukopin memberikan layanan sepenuh hati (tulus)	0,499	0,273	Valid
	23	Karyawan Bank Syariah Bukopin memahami kebutuhan spesifik nasabah	0,629	0,273	Valid
	24	Karyawan Bank Syariah Bukopin menyampaikan informasi dengan benar ketika layanan akan dilakukan	0,569	0,273	Valid
	25	Karyawan Bank Syariah Bukopin memberi layanan dengan cepat	0,545	0,273	Valid
	26	Karyawan Bank Syariah Bukopin bersedia membantu nasabah	0,519	0,273	Valid
	27	Karyawan Bank Syariah Bukopin tidak merasa sibuk untuk menanggapi permintaan nasabah	0,668	0,273	Valid

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisa butir dengan uji coba kepada semua responden sebanyak 50 orang, kemudian mengkorelasikan skor butir dengan skor total. Jika butir pertanyaan mempunyai korelasi Pearson $r_{hitung} \geq 0.273$ maka butir tersebut dinyatakan valid. Jika butir pertanyaan tersebut mempunyai korelasi Pearson $r_{hitung} < 0.273$ maka butir tersebut dinyatakan tidak valid dan harus dibuang kemudian lakukan pengujian ulang sesuai prosedur sebelumnya dengan mengurangi butir pertanyaan yang sudah dibuang sehingga diperoleh semua butir pertanyaan yang valid.

Dari perhitungan tingkat kinerja nasabah dimana nilai r_{xy} dibandingkan dengan r tabel dengan jumlah populasi (N) sebanyak 50 responden (100 % dari jumlah responden yang mengisi kuesioner) diperoleh nilai r hitung lebih besar dari r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa tiap butir pernyataan di atas dinyatakan valid.

4.5 Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas instrumen yang digunakan dalam penelitian ini digunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach's* karena skor pada butir-butir instrument merupakan skor bertingkat yaitu antara 1 sampai 5. Instrumen yang berbentuk pilihan ganda ataupun skala bertingkat maka uji reliabilitas dihitung dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach's* (Arikunto, 2010, hal. 164).

Dalam menyatakan reliabilitas instrumen, digunakan interpretasi terhadap koefisien korelasi sebagai berikut:

Tabel 4. 10 **Skala Reliabilitas**
(Arikunto, 2010, hal. 238)

Nilai	Makna
0 – 0,2	Sangat rendah
0,2 – 0,4	Rendah
0,4 – 0,6	Cukup
0,6 – 0,8	Tinggi
0,8 – 1,00	Sangat tinggi

Hasil uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* ditunjukkan pada tabel 4.11 di bawah ini.

Tabel 4. 11 **Hasil Uji Reliabilitas**

No.	Indikator		rxy	r Tabel	Hasil
1	<i>Compliance</i> (Penggunaan Prinsip dan Hukum Islam)		0,812	0,273	Reliabel
2	<i>Assurance</i> (Jaminan)		0,589	0,273	Reliabel
3	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Tingkat Kepentingan	0,581	0,273	Reliabel
4	<i>Tangible</i> (Bukti fisik)		0,845	0,273	Reliabel
5	<i>Emphaty</i> (Empati)		0,742	0,273	Reliabel
6	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)		0,608	0,273	Reliabel
7	<i>Compliance</i> (Penggunaan Prinsip dan Hukum Islam)		0,808	0,273	Reliabel
8	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Tingkat Kinerja	0,729	0,273	Reliabel
9	<i>Reliability</i> (Keandalan)		0,708	0,273	Reliabel
10	<i>Tangible</i> (Bukti fisik)		0,838	0,273	Reliabel
11	<i>Emphaty</i> (Empati)		0,670	0,273	Reliabel
12	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)		0,652	0,273	Reliabel

Berdasarkan uji reliabilitas terhadap 50 responden maka menghasilkan data sebagai berikut:

1. Uji Kuesioner Tingkat Kepentingan pada indikator *Compliance* (Penggunaan Prinsip dan Hukum Islam) diperoleh r hitung = 0,812. Karena r hitung lebih besar daripada r tabel = 0,273 pada $e = 5\%$ untuk $N = 50$, hal ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut reliabel sehingga dapat digunakan untuk pengambilan data penelitian.
2. Uji Kuesioner Tingkat Kepentingan pada indikator *Assurance* (Jaminan) diperoleh r hitung = 0,589. Karena r hitung lebih besar daripada r tabel = 0,273 pada $e = 5\%$ untuk $N = 50$, hal ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut reliabel sehingga dapat digunakan untuk pengambilan data penelitian.
3. Uji Kuesioner Tingkat Kepentingan pada indikator *Reliability* (Keandalan) diperoleh r hitung = 0,581. Karena r hitung lebih besar daripada r tabel = 0,273 pada $e = 5\%$ untuk $N = 50$, hal ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut reliabel sehingga dapat digunakan untuk pengambilan data penelitian.
4. Uji Kuesioner Tingkat Kepentingan pada indikator *Tangible* (Bukti fisik) diperoleh r hitung = 0,845. Karena r hitung lebih besar daripada r tabel = 0,273 pada $e = 5\%$ untuk $N = 50$, hal ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut reliabel sehingga dapat digunakan untuk pengambilan data penelitian.
5. Uji Kuesioner Tingkat Kepentingan pada indikator *Emphaty* (Empati) diperoleh r hitung = 0,742. Karena r hitung lebih besar daripada r tabel = 0,273 pada $e = 5\%$ untuk $N = 50$, hal ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut reliabel sehingga dapat digunakan untuk pengambilan data penelitian.
6. Uji Kuesioner Tingkat Kepentingan pada indikator *Responsiveness* (Daya tanggap) diperoleh r hitung = 0,608. Karena r hitung lebih besar daripada r tabel = 0,273 pada $e = 5\%$ untuk $N = 50$, hal ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut reliabel sehingga dapat digunakan untuk pengambilan data penelitian.
7. Uji Kuesioner Tingkat Kinerja pada indikator *Compliance* (Penggunaan Prinsip dan Hukum Islam) diperoleh r hitung = 0,808. Karena r hitung lebih besar daripada r tabel = 0,273 pada $e = 5\%$ untuk $N = 50$, hal ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut reliabel sehingga dapat digunakan untuk pengambilan data penelitian.

8. Uji Kuesioner Tingkat Kinerja pada indikator *Assurance* (Jaminan) diperoleh r hitung = 0,729. Karena r hitung lebih besar daripada r tabel = 0,273 pada $e = 5\%$ untuk $N = 50$, hal ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut reliabel sehingga dapat digunakan untuk pengambilan data penelitian.
9. Uji Kuesioner Tingkat Kinerja pada indikator *Reliability* (Keandalan) diperoleh r hitung = ,708. Karena r hitung lebih besar daripada r tabel = 0,273 pada $e = 5\%$ untuk $N = 50$, hal ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut reliabel sehingga dapat digunakan untuk pengambilan data penelitian.
10. Uji Kuesioner Tingkat Kinerja pada indikator *Tangible* (Bukti fisik) diperoleh r hitung = 0,838. Karena r hitung lebih besar daripada r tabel = 0,273 pada $e = 5\%$ untuk $N = 50$, hal ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut reliabel sehingga dapat digunakan untuk pengambilan data penelitian.
11. Uji Kuesioner Tingkat Kinerja pada indikator *Emphaty* (Empati) diperoleh r hitung = 0,670. Karena r hitung lebih besar daripada r tabel = 0,273 pada $e = 5\%$ untuk $N = 50$, hal ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut reliabel sehingga dapat digunakan untuk pengambilan data penelitian.
12. Uji Kuesioner Tingkat Kinerja pada indikator indikator *Responsiveness* (Daya tanggap) diperoleh r hitung = 0,652. Karena r hitung lebih besar daripada r tabel = 0,273 pada $e = 5\%$ untuk $N = 50$, hal ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut reliabel sehingga dapat digunakan untuk pengambilan data penelitian.

4.6 Pengolahan Data Carter

4.6.1 *Compliance* (Penggunaan Prinsip dan Hukum Islam)

Di dalam Tabel 4.12 dijelaskan mengenai tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Bukopin terhadap penggunaan prinsip dan hukum islam. Berdasarkan pengolahan data kuesioner, penggunaan prinsip dan hukum islam secara keseluruhan memiliki nilai gap negatif (-). Nilai tingkat kepuasan konsumen dimensi *Compliance* sebesar -0,364. tingkat kinerja yang telah dirasakan oleh nasabah lebih rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan yang diinginkan.

Tabel 4. 12 **Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi *Compliance***

Atribut	Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	Gap
A1	Bank Syariah Bukopin menjalankan prinsip dan hukum Islam	4,36	4,86	-0,5
A2	Bank Syariah Bukopin tidak membebani pembayaran bunga tabungan dan pinjaman	4,16	4,66	-0,5
A3	Bank Syariah Bukopin menyediakan layanan dan produk Islami	4,48	4,72	-0,24
A4	Bank Syariah Bukopin menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman	4,34	4,62	-0,28
A5	Bank Syariah Bukopin menerapkan ketentuan bagi hasil investasi	4,42	4,72	-0,3
	Rata-rata	4,352	4,716	-0,364

4.6.2 Jaminan (Assurance)

Dimensi jaminan berkenaan dengan perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan dari nasabah terhadap penyedia jasa dan menciptakan rasa aman bagi nasabah. Berdasarkan pengolahan data kuesioner, dimensi jaminan secara keseluruhan memiliki nilai gap negatif (-). Nilai tingkat kepuasan nasabah dimensi *assurance* adalah sebesar -0,32. tingkat kinerja yang telah dirasakan oleh nasabah lebih rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan yang diinginkan.

Tabel 4. 13 **Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Jaminan**

Atribut	Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	Gap
A6	Karyawan Bank Syariah Bukopin berkelakuan baik terhadap nasabah	4,34	4,8	-0,46
A7	Nasabah Bank Syariah Bukopin merasa aman (terlindungi datanya) ketika melakukan transaksi	4,44	4,72	-0,28
A8	Karyawan Bank Syariah Bukopin menjaga kesopanan terhadap nasabah	4,56	4,74	-0,18
A9	Karyawan Bank Syariah Bukopin memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah	4,3	4,66	-0,36
	Rata-rata	4,41	4,73	-0,32

4.6.3 Keandalan (Reliability)

Di dalam Tabel 4.14 dijelaskan mengenai tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Bukopin terhadap keandalan karyawan yang dapat menunjukkan sejauh mana

kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah. Berdasarkan pengolahan data kuesioner, dimensi kehandalan secara keseluruhan memiliki nilai gap negatif (-). Nilai tingkat kepuasan nasabah dimensi *reliability* sebesar -0.324. Tingkat kinerja yang telah dirasakan oleh nasabah lebih rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan yang diinginkan.

Tabel 4. 14 **Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Kehandalan**

Atribut	Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	Gap
A10	Bank Syariah Bukopin menepati janji tepat waktu	4,2	4,64	-0,44
A11	Bank Syariah Bukopin membantu menyelesaikan persoalan nasabah dengan serius	4,38	4,7	-0,32
A12	Bank Syariah Bukopin memberikan layanan dengan tepat	4,36	4,68	-0,32
A13	Bank Syariah Bukopin menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan	4,36	4,6	-0,24
A14	Bank Syariah Bukopin bebas kesalahan dalam pencatatan	4,1	4,4	-0,30
	Rata-rata	4,28	4,604	-0,324

4.6.4 Bukti Fisik (Tangible)

Di dalam Tabel 4.15 dijelaskan mengenai tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Bukopin terhadap bukti fisik. Bukti fisik adalah dimensi tampilan fisik berhubungan dengan segala sesuatu yang tampak nyata dan dapat dirasakan langsung oleh nasabah, yang mana dimensi ini merupakan dimensi yang pertama kali dilihat oleh nasabah ketika berkunjung ke suatu tempat. Berdasarkan pengolahan data kuesioner, bukti fisik secara keseluruhan memiliki nilai gap negatif (-). Nilai tingkat kepuasan nasabah dimensi *tangible* sebesar -0,455. Tingkat kinerja yang telah dirasakan oleh nasabah lebih rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan yang diinginkan.

Tabel 4. 15 **Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Bukti Fisik**

Atribut	Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	Gap
A15	Bank Syariah Bukopin memiliki kantor dan fasilitas fisik yang menarik	4,08	4,52	-0,44
A16	Bank Syariah Bukopin memiliki peralatan yang modern	4	4,62	-0,62

Atribut	Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	Gap
A17	Karyawan Bank Syariah Bukopin berpenampilan rapi dan menarik	4,38	4,64	-0,26
A18	Bank Syariah Bukopin menyediakan perlengkapan yang lengkap dan menarik	4	4,5	-0,5
	Rata-rata	4,115	4,57	-0,455

4.6.5 Empati (Empathy)

Di dalam Tabel 4.16 dijelaskan sejauh mana kepedulian dan perhatian karyawan yang diberikan kepada nasabah Bank Syariah Bukopin. Dimensi empati berkaitan dengan kemampuan pihak bank dalam melakukan interaksi, hubungan komunikasi yang baik dan memahami keinginan nasabah. Nilai tingkat kepuasan nasabah dimensi empati sebesar -0,128. Tingkat kinerja yang telah dirasakan oleh nasabah lebih rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan yang diinginkan.

Tabel 4. 16 Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Empati

Atribut	Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	Gap
A19	Bank Syariah Bukopin memberikan perhatian kepada nasabah secara individual	4,16	4,46	-0,3
A20	Bank Syariah Bukopin menyediakan jam operasi sesuai kebutuhan nasabah	4,36	4,44	-0,08
A21	Karyawan Bank Syariah Bukopin menunjukkan perhatian secara personal kepada nasabah	4,4	4,34	0,06
A22	Bank Syariah Bukopin memberikan layanan sepenuh hati (tulus)	4,42	4,54	-0,12
A23	Karyawan Bank Syariah Bukopin memahami kebutuhan spesifik nasabah	4,16	4,36	-0,2
	Rata-rata	4,30	4,428	-0,128

4.6.6 Kesigapan (Responsiveness)

Di dalam Tabel 4.17 menunjukkan tingkat kesigapan karyawan dalam menanggapi keinginan para nasabah Bank Syariah Bukopin. Dimensi *responsiveness* pada pelayanan menjelaskan seberapa tanggap respon karyawan dalam melayani nasabah dan seberapa sigap karyawan dalam menangani permasalahan yang dihadapi nasabah. Dimensi kesigapan secara keseluruhan memiliki nilai gap negatif (-). Nilai tingkat kepuasan

konsumen dimensi *responsiveness* sebesar -0,26. Hal ini menunjukkan bahwa Tingkat kinerja yang telah dirasakan oleh nasabah lebih rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan yang diinginkan.

Tabel 4. 17 **Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Kesigapan**

Atribut	Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	Gap
A24	Karyawan Bank Syariah Bukopin menyampaikan informasi dengan benar ketika layanan akan dilakukan	4,26	4,66	-0,4
A25	Karyawan Bank Syariah Bukopin memberi layanan dengan cepat	4,18	4,6	-0,42
A26	Karyawan Bank Syariah Bukopin bersedia membantu nasabah	4,42	4,62	-0,2
A27	Karyawan Bank Syariah Bukopin tidak merasa sibuk untuk menanggapi permintaan nasabah	4,3	4,32	-0,02
	Rata-rata	4,29	4,55	-0,26

4.6.7 Data Gap Keseluruhan

Berdasarkan pengolahan data 27 atribut yang telah dilakukan diperoleh nilai keseluruhan yaitu negatif. Diperoleh nilai akhir rata-rata total dari 27 atribut, yaitu sebesar -0,324. Angka negatif tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan nasabah belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Bukopin cabang Yogyakarta.

Tabel 4. 18 **Gap Keseluruhan**

Dimensi	Atribut	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	Gap
COMPLIANCE	A1	4,36	4,86	-0,5
	A2	4,16	4,66	-0,5
	A3	4,48	4,72	-0,24
	A4	4,34	4,62	-0,28
	A5	4,42	4,72	-0,3
	Rata2	4,352	4,716	-0,364
ASSURANCE	A6	4,34	4,8	-0,46
	A7	4,44	4,72	-0,28
	A8	4,56	4,74	-0,18
	A9	4,3	4,66	-0,36
	Rata2	4,41	4,73	-0,32
RELIABILITY	A10	4,2	4,64	-0,44
	A11	4,38	4,7	-0,32
	A12	4,36	4,68	-0,32

Dimensi	Atribut	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	Gap
TANGIBLES	A13	4,36	4,6	-0,24
	A14	4,1	4,4	-0,3
	Rata2	4,28	4,60	-0,324
	A15	4,08	4,52	-0,44
	A16	4	4,62	-0,62
	A17	4,38	4,64	-0,26
	A18	4	4,5	-0,5
	Rata2	4,115	4,57	-0,455
EMPATHY	A19	4,16	4,46	-0,3
	A20	4,36	4,44	-0,08
	A21	4,4	4,34	0,06
	A22	4,42	4,54	-0,12
	A23	4,16	4,36	-0,2
	Rata2	4,3	4,428	-0,128
RESPONSIVENESS	A24	4,26	4,66	-0,4
	A25	4,18	4,6	-0,42
	A26	4,42	4,62	-0,2
	A27	4,3	4,32	-0,02
	Rata2	4,29	4,55	-0,26
Rata2 total		4,29	4,59	-0,304

4.7 Pengolahan Data Importance Performance Analysis

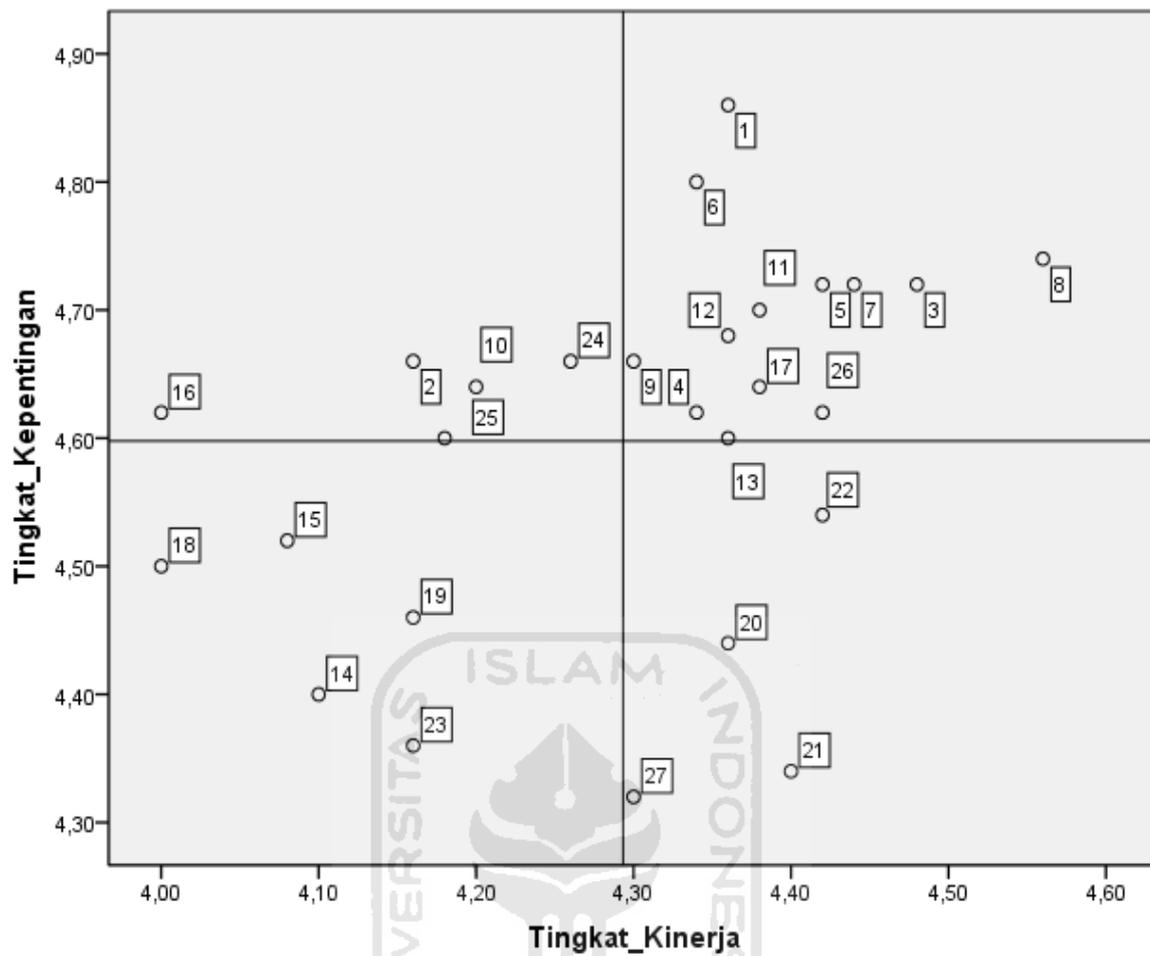
Setelah diketahui nilai gap, selanjutnya dilakukan analisis tingkat kepentingan-tingkat kinerja. Analisis ini digunakan untuk mengetahui posisi atribut kualitas pelayanan bank berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja menurut nasabah. Sebelum menjabarkan kedalam diagram kartesius, terlebih dahulu diketahui tingkat kinerja-tingkat kepentingan yang diperoleh dari rata-rata dari tingkat kinerja masing-masing responden tiap atribut (X) dan rata-rata dari tingkat kepentingan dari masing-masing responden tiap atribut (Y). Data tersebut kemudian dijabarkan dalam diagram kartesius, sehingga akan diketahui letak kuadran dari masing-masing atribut. Data nilai tingkat kinerja-kepentingan dan letak kuadran masing-masing atribut dapat dilihat pada tabel 4.19.

Tabel 4. 19 Letak Kuadran Masing-Masing Atribut

Dimensi	Atribut	Gap	Kuadran
COMPLIANCE	A1	-0,5	C
	A2	-0,5	B
	A3	-0,24	C
	A4	-0,28	C
	A5	-0,3	C

Dimensi	Atribut	Gap	Kuadran
	Rata2	-0,364	
ASSURANCE	A6	-0,46	C
	A7	-0,28	C
	A8	-0,18	C
	A9	-0,36	C
	Rata2	-0,32	
RELIABILITY	A10	-0,44	B
	A11	-0,32	C
	A12	-0,32	C
	A13	-0,24	C
	A14	-0,3	A
	Rata2	-0,324	
TANGIBLES	A15	-0,44	A
	A16	-0,62	B
	A17	-0,26	C
	A18	-0,5	A
	Rata2	-0,455	
EMPATHY	A19	-0,3	A
	A20	-0,08	D
	A21	0,06	D
	A22	-0,12	D
	A23	-0,2	A
	Rata2	-0,128	
RESPONSIVENESS	A24	-0,4	B
	A25	-0,42	B
	A26	-0,2	C
	A27	-0,02	D
	Rata2	-0,26	
	Rata2 total	-0,304	

Cara membuat diagram kartesius adalah dengan membagi suatu bagan menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik X dan Y, dimana X adalah rata-rata dari rata-rata seluruh atribut skor tingkat kinerja dan Y adalah rata-rata dari seluruh atribut tingkat kepentingan. Dalam penelitian ini, diagram kartesius IPA dibuat dengan menggunakan SPSS 18. Hasil dari input data kuesioner kepuasan nasabah ke dalam SPSS menghasilkan output seperti yang ditunjukkan pada gambar 4.1 berikut.



Gambar 4. 1 **Diagram Kartesius**
 Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisis Gap Butir Atribut

Berdasarkan pengolahan data CARTER di atas, kemudian dianalisis faktor-faktor yang menyebabkan gap serta solusi perbaikan yang dapat dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Perbaikan kualitas pelayanan perlu dilakukan terhadap atribut-atribut pelayanan yang dianggap masih kurang dapat memenuhi kepuasan nasabah berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. Hal ini dapat digunakan sebagai bahan rekomendasi bagi Bank Syariah Bukopin untuk meningkatkan pelayanannya. Perbaikan dapat dilakukan pada dimensi dan atribut-atribut pelayanan yang tepat.

5.1.1 Analisis Penggunaan Prinsip dan Hukum Islam (*Compliance*)

Pada atribut Bank Syariah Bukopin menjalankan prinsip dan hukum Islam (A1), diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0,5 dimana nasabah belum puas dengan prinsip dan hukum islam yang diterapkan di bank. Dirasa oleh nasabah bahwa Bank Syariah Bukopin masih belum menjalankan prinsip dan hukum islam.

Pada atribut Bank Syariah Bukopin tidak membebani pembayaran bunga tabungan dan pinjaman (A2), diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0,5 dimana nasabah kurang puas dengan pembayaran bunga tabungan dan pinjaman.

Pada atribut Bank Syariah Bukopin menyediakan layanan dan produk Islami (A3), diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0,24 dimana nasabah belum puas dengan layanan dan program-program yang diberikan Bank Syariah Bukopin. Dirasa nasabah bahwa Bank Syariah Bukopin belum memberikan layanan dan program-program yang islami.

Pada atribut Bank Syariah Bukopin menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman (A4), diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0,28 dimana nasabah belum puas dengan layanan ketentuan bebas bunga pinjaman yang diberikan kepada nasabah.

Pada atribut Bank Syariah Bukopin menerapkan ketentuan bagi hasil investasi (A5), diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0,3 dimana nasabah belum puas dengan pelayanan Bank Syariah Bukopin bagi hasil investasi yang diberikan kepada nasabah.

5.1.2 Analisis Jaminan (*Assurance*)

Pada atribut jaminan karyawan Bank Syariah Bukopin berkelakuan baik terhadap nasabah (A6), diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0,46 dimana nasabah belum puas dengan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan.

Pada atribut Nasabah Bank Syariah Bukopin merasa aman (terlindungi datanya) ketika melakukan transaksi (A7) diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0,28 dimana nasabah kurang puas dengan pelayanan bank yang kurang aman terhadap data yang disimpan di Bank Syariah Bukopin.

Pada atribut karyawan Bank Syariah Bukopin menjaga kesopanan terhadap nasabah (A8) diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0.18 dimana nasabah kurang puas terhadap kesopansantunan karyawan kepada nasabah Bank Syariah Bukopin.

Pada atribut karyawan Bank Syariah Bukopin memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah (A9) diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0.36 dimana nasabah belum puas dengan pengetahuan karyawan dalam menjawab segala pertanyaan nasabah, dirasa oleh nasabah bahwa karyawan kurang memahami

pengetahuan ketika terjadi eror pada sistem bank tersebut, kemudian pengetahuan tentang program-program yang diberikan Bank Syariah Bukopin kepada nasabah.

Hal ini menunjukkan bahwa nasabah mengharapkan karyawan memiliki pengetahuan yang luas dan berpengalaman, dalam artian pihak bank belum bisa memenuhi kepentingan nasabah secara optimal. Solusi yang harus dilakukan dalam hal ini adalah pihak bank harus melakukan training terhadap karyawan supaya karyawan berpengetahuan luas dan evaluasi secara berkala agar pengalaman-pengalaman yang sudah-sudah dapat dijadikan pelajaran. Tentunya karyawan juga harus lebih terampil, disiplin dan teliti lagi dalam bekerja agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan sesuai yang diharapkan nasabah secara cepat dan tepat.

5.1.3 Analisis Keandalan (*Reliability*)

Pada atribut Bank Syariah Bukopin menepati janji tepat waktu (A10), diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0,44 dimana nasabah belum puas dengan janji tepat waktu yang diberikan kepada nasabah. Dirasa oleh nasabah bahwa Bank Syariah Bukopin masih belum memberikan waktu yang ontime dalam melaksanakan segala layanan terhadap nasabahnya.

Pada atribut Bank Syariah Bukopin membantu menyelesaikan persoalan nasabah dengan serius (A11), diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0,32 dimana nasabah kurang puas dengan keseriusan karyawan dalam membantu memecahkan masalah. Hal ini berhubungan dengan terbatasnya kemampuan karyawan untuk memecahkan masalah ketika terjadi eror pada sistem bank.

Pada atribut Bank Syariah Bukopin memberikan layanan dengan tepat (A12), diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0,32 dimana nasabah belum puas dengan kemampuan yang dimiliki karyawan dalam melayani nasabah. Hal ini disebabkan oleh kurang handalnya karyawan dalam memberikan layanan dengan tepat atau tidak sesuai dengan yang diinginkan nasabah.

Pada atribut Bank Syariah Bukopin menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan (A13), diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0,24 dimana nasabah belum puas dengan janji layanan yang diberikan kepada nasabah. Dirasa oleh nasabah bahwa layanan yang diberikan masih kurang dari yang dijanjikan oleh bank.

Pada atribut Bank Syariah Bukopin bebas kesalahan dalam pencatatan (A14), diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0,30 dimana nasabah belum puas dengan pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Hal ini disebabkan oleh karyawan ketika pencatatan dalam buku tabungan pernah terjadi kesalahan pencatatan.

5.1.4 Analisis Bukti Fisik (*Tangibles*)

Pada atribut Bank Syariah Bukopin memiliki kantor dan fasilitas fisik yang menarik (A15), diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0,44 dimana nasabah belum puas dengan fasilitas fisik yang ada di Bank Syariah Bukopin. Fasilitas fisik adalah segala fasilitas yang terdapat di bank yang dapat menciptakan suatu lingkungan dan suasana yang mendukung terjadinya pembelian produk Bank Syariah Bukopin dan juga membangun citra perusahaan, meliputi lokasi bank yang mudah dijangkau, penataan ruangan, musholla, kamar kecil, tersedianya ruang tunggu termasuk tempat duduk yang memadai, fasilitas parkir, fasilitas ATM dan sebagainya.

Pada atribut Bank Syariah Bukopin memiliki peralatan yang modern (A16), diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0,62 dimana nasabah merasa kurang puas. Ini dikarenakan nasabah merasa peralatan yang digunakan Bank syariah Bukopin masih kalah dengan yang digunakan di bank lain. Kemudian pada media promosi dirasa masih kurang dalam menggaet nasabah untuk menabung di Bank Syariah Bukopin.

Pada atribut Karyawan Bank Syariah Bukopin berpenampilan rapi dan menarik (A17), diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0,26 dimana nasabah belum puas dengan penampilan karyawan. Para karyawan dirasa belum menggunakan pakaian yang rapi dan menarik ketika melayani nasabah.

Pada atribut Bank Syariah Bukopin menyediakan perlengkapan yang lengkap dan menarik (A18), diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0,5 dimana nasabah kurang puas dengan perlengkapan pada Bank Syariah Bukopin terkait layanan. Ini dikarenakan perlengkapan yang disediakan oleh Bank Syariah Bukopin dirasa nasabah belum memenuhi kebutuhan dari nasabah.

Hal ini menunjukkan masih kurang optimal Bank Syariah Bukopin dalam pengadaan fasilitas penunjang yang terlihat secara fisik. Maka dari itu pihak Bank Syariah Bukopin harus bisa segera mungkin memperbaiki dan melengkapi fasilitas-fasilitas yang berupa fisik, baik didalam kantor bank itu sendiri atau yang ada diluar kantor Bank Syariah Bukopin.

5.1.5 Analisis Empati (*Empathy*)

Pada atribut Bank Syariah Bukopin memberikan perhatian kepada nasabah secara individual (A19) diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0,3 dimana nasabah merasa belum puas dengan perhatian individual yang diberikan oleh karyawan, komunikasi yang terjadi dinilai kurang erat oleh konsumen.

Pada atribut Bank Syariah Bukopin menyediakan jam operasi sesuai kebutuhan nasabah (A20) diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0,08 dimana nasabah kurang puas dengan pelayanan jam yang diberikan oleh bank, dirasa oleh nasabah waktu yang diberikan masih kurang dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

Pada atribut Karyawan Bank Syariah Bukopin menunjukkan perhatian secara personal kepada nasabah (A21) diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0,06 dimana nasabah belum puas dengan perhatian karyawan secara personal ketika melayani nasabah.

Pada atribut Bank Syariah Bukopin memberikan layanan sepenuh hati (tulus) (A22) diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0,12 dimana nasabah belum cukup puas dengan ketulusan karyawan ketika melayani nasabah.

Pada atribut Karyawan Bank Syariah Bukopin memahami kebutuhan spesifik nasabah (A23) diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0,2 dimana nasabah belum puas dengan pemahaman karyawan dalam memenuhi keinginan nasabah Bank Syariah Bukopin secara spesifik.

5.1.6 Analisis Kesigapan (*responsiveness*)

Pada atribut Karyawan Bank Syariah Bukopin menyampaikan informasi dengan benar ketika layanan akan dilakukan (A24), diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0,4 dimana nasabah belum puas dengan kemampuan karyawan dalam membantu nasabah saat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang hendak menggali informasi mengenai fasilitas dan program-program yang terdapat pada Bank Syariah Bukopin.

Pada atribut Karyawan Bank Syariah Bukopin memberi layanan dengan cepat (A25) diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0,42 dimana nasabah merasa belum puas terhadap kualitas kerja karyawan dalam kecepatan menyampaikan layanan kepada nasabah. Hal ini banyak dikeluhkan nasabah yang datang pada saat hari ramai nasabah, hal ini dapat terjadi karena jumlah karyawan yang terbatas atau waktu pelayanan setiap individu memakan waktu yang relatif lama.

Pada atribut Karyawan Bank Syariah Bukopin bersedia membantu nasabah (A26), diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0,2 dimana nasabah kurang puas dengan kesigapan karyawan ketika nasabah membutuhkan layanan tambahan.

Pada atribut Karyawan Bank Syariah Bukopin tidak merasa sibuk untuk menanggapi permintaan nasabah (A27), diperoleh gap bernilai negatif (-) sebesar 0,02 dimana nasabah kurang puas dengan sikap karyawan. Sebagai Bank Syariah, kemampuan karyawan dalam hal tanggungjawabnya dalam memenuhi permintaan nasabah seharusnya selalu memiliki waktu untuk tidak merasa sibuk ketika nasabah memerlukan pelayanan.

Dalam hal ini menunjukkan bahwa pihak bank masih belum maksimal dalam menanggapi permintaan nasabah. Permasalahan ini juga terjadi biasanya karena

memang banyaknya nasabah yang menyampaikan komplain permasalahan, dimana petugas bank dalam hal ini adalah *customer service* mengalami kewalahan dalam menanggapi permintaan nasabah. Solusi yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan training terhadap karyawan agar karyawan menguasai segala macam materi maupun bentuk produk (masalah dan solusinya) serta mempunyai keahlian dalam berkomunikasi yang baik dan benar. Sehingga, nasabah tidak merasa didiamkan terlalu lama ketika karyawan bank bekerja dengan optimal.

5.2 Analisis Importance Performance Analysis

5.2.1 Posisi *Low Priority* (Kuadran A)

Jika atribut atau dimensi layanan berada pada kuadran ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan nasabah terhadap atribut atau dimensi layanan rendah, tingkat kinerja yang ditunjukkan oleh atribut atau dimensi layanan juga rendah, sehingga atribut atau dimensi layanan yang berada pada kuadran ini mendapat prioritas rendah untuk diperbaiki. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Bank Syariah Bukopin bebas kesalahan dalam pencatatan (A14)
2. Bank Syariah Bukopin menyediakan perlengkapan yang lengkap dan menarik (A18)
3. Bank Syariah Bukopin memberikan perhatian kepada nasabah secara individual (A19)
4. Karyawan Bank Syariah Bukopin memahami kebutuhan spesifik nasabah (A23)

5.2.2 Posisi *Concentrate Here* (Kuadran B)

Jika atribut atau dimensi layanan berada pada kuadran ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan nasabah terhadap atribut atau dimensi layanan tinggi, namun tingkat kinerja yang ditunjukkan oleh atribut atau dimensi layanan rendah. Kondisi ini dinilai berbahaya karena antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja berlawanan arah, sehingga perbaikan harus diprioritaskan atau dikonsentrasikan untuk atribut atau

dimensi layanan yang berada pada kuadran ini. Faktor–faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Bank Syariah Bukopin tidak membebani pembayaran bunga tabungan dan pinjaman (A2)
2. Bank Syariah Bukopin menepati janji tepat waktu (A10)
3. Bank Syariah Bukopin memiliki peralatan yang modern (A16)
4. Karyawan Bank Syariah Bukopin menyampaikan informasi dengan benar ketika layanan akan dilakukan (A24)
5. Karyawan Bank Syariah Bukopin memberi layanan dengan cepat (A25)

5.2.3 Posisi *Keep up the Good Work* (Kuadran C)

Jika atribut atau dimensi layanan berada pada kuadran ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan nasabah terhadap atribut atau dimensi layanan tinggi, tingkat kinerja yang ditunjukkan oleh atribut atau dimensi layanan juga tinggi, sehingga atribut atau dimensi layanan yang berada pada kuadran ini dinilai aman dan harus dipertahankan kinerjanya. Faktor–faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Bank Syariah Bukopin menjalankan prinsip dan hukum Islam (A1)
2. Bank Syariah Bukopin menyediakan layanan dan produk Islami (A3)
3. Bank Syariah Bukopin menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman (A4)
4. Bank Syariah Bukopin menerapkan ketentuan bagi hasil investasi (A5)
5. jaminan karyawan Bank Syariah Bukopin berkelakuan baik terhadap nasabah (A6)
6. Nasabah Bank Syariah Bukopin merasa aman (terlindungi datanya) ketika melakukan transaksi (A7)
7. karyawan Bank Syariah Bukopin menjaga kesopanan terhadap nasabah (A8)
8. karyawan Bank Syariah Bukopin memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah (A9)
9. Bank Syariah Bukopin membantu menyelesaikan persoalan nasabah dengan serius (A11)
10. Bank Syariah Bukopin memberikan layanan dengan tepat (A12)

11. Bank Syariah Bukopin menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan (A13)
12. Karyawan Bank Syariah Bukopin berpenampilan rapi dan menarik (A17)
13. Karyawan Bank Syariah Bukopin bersedia membantu nasabah (A26)

5.2.4 Posisi *Possible Overkill* (Kuadran D)

Jika atribut atau dimensi layanan berada pada kuadran ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan nasabah terhadap atribut atau dimensi layanan rendah, namun tingkat kinerja yang ditunjukkan oleh atribut atau dimensi layanan tinggi. Kemungkinan hal ini terjadi karena perusahaan memberikan layanan yang berlebihan (*over act* atau *overkill*), sehingga perusahaan harus mengurangi aktivitas atau menghemat sumberdaya untuk atribut atau dimensi layanan yang berada pada kuadran ini. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Bank Syariah Bukopin menyediakan jam operasi sesuai kebutuhan nasabah (A20)
2. Karyawan Bank Syariah Bukopin menunjukkan perhatian secara personal kepada nasabah (A21)
3. Bank Syariah Bukopin memberikan layanan sepenuh hati (tulus) (A22)
4. Karyawan Bank Syariah Bukopin tidak merasa sibuk untuk menanggapi permintaan nasabah (A27)

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

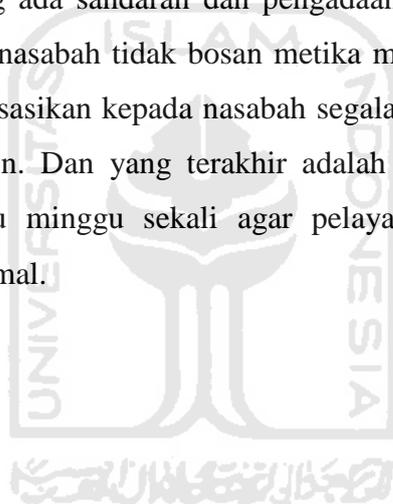
Berdasarkan pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan maka kesimpulan yang dapat diambil adalah:

1. Berdasarkan 27 atribut pertanyaan yang diberikan kepada nasabah, secara keseluruhan atribut bernilai min (-), yang artinya adalah keseluruhan 27 atribut tersebut mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi di Bank Syariah Bukopin cabang Yogyakarta.
2. Dari keseluruhan 27 atribut nasabah merasa belum puas terhadap pelayanan Bank Syariah Bukopin. Secara keseluruhan, kinerja karyawan berada pada skala 4,29, kepentingan nasabah pada skala 4,59, sehingga rata-rata selisih gap kinerja dan kepentingan 27 atribut adalah -0,304 yang menunjukkan bahwa nasabah belum puas terhadap pelayanan yang diberikan Bank Syariah Bukopin cabang Yogyakarta.
3. Atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan yaitu atribut yang terletak pada kuadran B diagram kartesius adalah: Bank Syariah Bukopin tidak membebani pembayaran bunga tabungan dan pinjaman (A2), Bank Syariah Bukopin menepati janji tepat waktu (A10), Bank Syariah Bukopin memiliki peralatan yang modern (A16), Karyawan Bank Syariah Bukopin menyampaikan informasi dengan benar ketika layanan akan dilakukan (A24), Karyawan Bank Syariah Bukopin memberi layanan dengan cepat (A25).

6.2 Saran

Ada beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan. Saran-saran yang dapat diberikan penulis sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi Bank Syariah Bukopin cabang Yogyakarta untuk mengetahui atribut pelayanan apa saja yang perlu diperbaiki dan atribut apa saja yang pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan nasabah.
2. Untuk memperbaiki atribut negatif yang harus dilakukan perusahaan adalah, pihak Bank Syariah Bukopin mengambil tindakan untuk melengkapi fasilitas pendukung yang canggih dan modern terutama berupa fasilitas fisik, serta pengadaan kursi yang ada sandaran dan pengadaan satu unit televisi di ruang tunggu nasabah agar nasabah tidak bosan ketika menunggu antrian pelayanan. Kemudian mensosialisasikan kepada nasabah segala bentuk produk yang ada di Bank Syariah bukopin. Dan yang terakhir adalah melakukan evaluasi secara berkala minimal satu minggu sekali agar pelayanan yang diberikan selalu meningkat dan maksimal.



DAFTAR PUSTAKA

- Agus, R. W. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Modified Servqual Di Bank Muamalat Cabang Tulungagung. *Yogyakarta: UIN-SUKA*.
- Aidha, T. (2014). Analisis Kepuasan Nasabah Pada FT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Yogyakarta. *Aplikasi Bisnis*, Vol. 15, No. 9.
- Aprilia, F. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Bri Syariah Kcp Rawamangun. *Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah*.
- Arie, P., Sidarto, & Winarni. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis serta Service Quality. *Jurnal Rekavasi*, 21-29.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Ed Revisi VI*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aziz, A. B. (2013). Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Ditiro Yogyakarta Dengan Pendekatan Important Performance Analysis. *Yogyakarta: UIN-SUKA*.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain*. New York: McGraw-Hill.
- Deming, W. E. (1982). *Quality, Productivity, and Competitive Position*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Dewi, A. K., & Moses, L. S. (2015). Integrasi Servqual, Ipa Dan Qfd Sebagai Sarana Peningkatan Kualitas Pelayanan Unit Pembiayaan Di Bank Syariah. *Surabaya: ITS*.
- Edy, P. (2015). Pengaruh Total Quality Service terhadap Kepuasan Nasabah Bank Madina Mandiri Syariah Yogyakarta. *Yogyakarta: UIN-SUKA*.
- Feigenbaum, A. V. (1991). *Total Quality Control*. The University of Michigan: McGraw-Hill.
- Gaspersz. (1997). *MANAJEMEN KUALITAS DALAM INDUSTRI JASA*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Goetsch, L. D., & Davis, S. B. (2000). *The Total Quality Approach to Quality Management, 3rd ed*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hamzah, R. Q. (2015). The Influence Of Service Quality In Islamic Bank Toward Customer Satisfaction (Study Of Bank Muamalat Indonesia – Bandung, 2015). *Bandung: Telkom University*.
- Hasanah, U. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Palu Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Penelitian Ilmiah*, Vol 1, No 1.

- Hendrio, R. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah dengan Dimensi Carter (Studi pada Nasabah yang Menabung Di Bank Syariah Mandiri cabang Yogyakarta). *Yogyakarta: UIN-SUKA*.
- Ikfi, A. (2012). Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 2, No. 1.
- Juran. (1993). *Quality Planning and Analysis. Third edition*. New York: McGraw-Hill.
- Khairun, N. (2016). Integrasi Model Modified Banking Service Quality (Bsq) Dan Service Performance Control Matrix (Spcm) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bank Syariah (Studi Kasus Bank Negara Indonesia Syariah (Bnis) Kantor Cabang Yogyakarta). *Yogyakarta: UIN-SUKA*.
- Kharismarisa, N., & Nyata, N. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kjkjs . *Jurnal Jabpi*, Vol. 23, No. 1.
- Kotler, & Armstrong. (2003). *Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 1, Edisi Kesembilan*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Malhotra, N. K. (1993). *Marketing Research and Applied Orientation*. USA: Prentice Hall International.
- Mardalis. (2008). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Profosal*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Martilla, & James, J. C. (1977). Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing*, Vol. 41 No. 1 Januari 1977 : 77-79.
- Maysam, M., Reza, A., & Hadi, T. (2013). Analyzing the Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Loyalty in the Banking Industry of Iran. *International Journal of Academic Research in Accounting Finance and Management Sciences*, Vol.3, No.3.
- Nur, S. R. (2016). Efektivitas Kinerja Layanan Model Carter Terhadap Keputusan Dan kepuasan Bertransaksi nasabah di Pt. Bprs Bhakti Sumekar Sumenep. *Surabaya: UIN-SBY*.
- Nursya'bani, P. (2006). *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Nyimas, F. Z., & Naning, A. W. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Penukaran, Penarikan Dan Penyetoran Uang Berbasis Dimensi Carter Dan Metode Servqual Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Wilayah III (Bali Dan Nusra). *Surabaya: ITS*.
- Othman, & Owen. (2001). Adopting And Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House. *International Journal of Islamic Financial Services*, Vol. 3, No. 1.
- Parasuraman, A., & et al. (1988). Servqual: A Multiple Item-Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 58-62.
- Putri, D. C. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 6, No. 2.
- Roscoe. (1975). *Fundamental Research Statistic for The Behavior Sciencess. (2nd,ed)*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Siti, M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bprs Dana Hidayatullah Yogyakarta. *Yogyakarta: UIN-SUKA*.
- Sri, L. P. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bpr Syariah Dana Mulia Surakarta. *Surakarta: UMS*.
- Sudjana, Nana, & Ibrahim. (2004). *Penelitian Dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Administasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Verdian, A. L. (2015). Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung. *Yogyakarta: UIN-SUKA*.
- Vivieta, A. Y. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menabung: Studi Kasus Bank Syariah Di Surabaya. *Surabaya: Universitas Negeri Surabaya*.
- Wahyuningsih. (2014). Tingkat Kualitas Pelayanan dengan Model Carter (Studi pada Bpd Diy Syariah). *Yogyakarta: UIN-SUKA*.
- Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Edisi Pertama, Cetakan Keempat*. Yogyakarta: Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Yudi, S. (2015). Preferensi Kepuasan Nasabah Bank Umum Syariah Dan Bank Umum Konvensional dalam Perspektif Fuzzy Carter dan Fuzzy Servqual Di Surakarta Tahun 2015. *Yogyakarta: UIN-SUKA*.



LAMPIRAN

Hal : Permohonan sebagai Responden

Yogyakarta, 25 Agustus 2016

Yth.

Bapak/Ibu/Saudara

Nasabah Bank Syariah Bukopin

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.W.b

Perkenalkan, saya Frydo Jatnika, mahasiswa tingkat akhir Program Studi Teknik Industri UII Yogyakarta, saat ini sedang melaksanakan penelitian skripsi dengan judul:

**“EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERBANKAN SYARIAH DENGAN
MODEL CARTER
(STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH BUKOPIN CABANG
YOGYAKARTA)”**

Sehubungan hal tersebut, dengan segala kerendahan hati, saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara agar berkenan berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai Responden dengan mengisi kuesioner. Partisipasi dari Bapak/Ibu/Saudara akan sangat bermanfaat bagi penyelesaian penelitian ini. Saya akan menjamin kerahasiaan data yang diisikan dalam kuesioner ini.

Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas bantuannya saya ucapkan terima kasih. Bantuan Bapak/Ibu/Saudara semoga dicatat Allah SWT sebagai amal jaariyah.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Peneliti

Frydo Jatnika

NIM : 12522131

BAGIAN I

Isilah data diri Anda dengan membari tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia

1. Jenis Kelamin
 - A. Pria
 - B. Wanita

2. Umur
 - A. ≤ 20 tahun
 - B. 21 – 30 tahun
 - C. 31 – 40 tahun
 - D. 41 – 50 tahun
 - E. 51 – 60 tahun
 - F. ≥ 61 tahun

3. Pendidikan Terakhir
 - A. SMA atau sederajat
 - B. Sarjana Muda
 - C. Sarjana
 - D. Pascasarjana

4. Pekerjaan
 - A. Mahasiswa/Pelajar
 - B. Guru/Dosen
 - C. PNS
 - D. Pegawai Swasta
 - E. TNI/POLRI
 - F. Wiraswasta

5. Penghasilan Bulanan (dalam Rp)
 - A. $\leq 2.000.000$
 - B. 2.100.000 – 4.000.000
 - C. 4.100.000 – 6.000.000
 - D. 6.100.000 – 8.000.000
 - E. 8.100.000 – 10.000.000
 - F. $\geq 10.000.000$



BAGIAN II

Bagaimana “**Tingkat Kepentingan**” terhadap Kualitas Layanan Bank Bukopin Syariah? Berilah jawaban dengan memberi tanda centang (✓) pada pilihan yang sesuai dengan penilaian Anda!

Keterangan : **SP** : *Sangat Penting*
P : *Penting*
C : *Cukup*
TP : *Tidak Penting*
STP : *Sangat Tidak Penting*

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN					
		SP	P	C	TP	STP	
1.	Compliance	Bank Syariah Bukopin menjalankan prinsip dan hukum Islam					
2.		Bank Syariah Bukopin tidak membebani pembayaran bunga tabungan dan pinjaman					
3.		Bank Syariah Bukopin menyediakan layanan dan produk Islami					
4.		Bank Syariah Bukopin menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman					
5.		Bank Syariah Bukopin menerapkan ketentuan bagi hasil investasi					

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN					
		SP	P	C	TP	STP	
1.	Assurance	Karyawan Bank Syariah Bukopin berkelakuan baik terhadap nasabah					
2.		Nasabah Bank Syariah Bukopin merasa aman (terlindungi datanya) ketika melakukan transaksi					
3.		Karyawan Bank Syariah Bukopin menjaga kesopanan terhadap nasabah					
4.		Karyawan Bank Syariah Bukopin memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah					

NO.	PERNYATAAN		JAWABAN				
			SP	P	C	TP	STP
1.	Reliability	Bank Syariah Bukopin menepati janji tepat waktu					
2.		Bank Syariah Bukopin membantu menyelesaikan persoalan nasabah dengan serius					
3.		Bank Syariah Bukopin memberikan layanan dengan tepat					
4.		Bank Syariah Bukopin menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan					
5.		Bank Syariah Bukopin bebas kesalahan dalam pencatatan					

NO.	PERNYATAAN		JAWABAN				
			SP	P	C	TP	STP
1.	Tangibility	Bank Syariah Bukopin memiliki kantor dan fasilitas fisik yang menarik					
2.		Bank Syariah Bukopin memiliki peralatan yang modern					
3.		Karyawan Bank Syariah Bukopin berpenampilan rapi dan menarik					
4.		Bank Syariah Bukopin menyediakan perlengkapan yang lengkap dan menarik					

NO.	PERNYATAAN		JAWABAN				
			SP	P	C	TP	STP
1.	Empathy	Bank Syariah Bukopin memberikan perhatian kepada nasabah secara individual					
2.		Bank Syariah Bukopin menyediakan jam operasi sesuai kebutuhan nasabah					
3.		Karyawan Bank Syariah Bukopin menunjukkan perhatian secara personal kepada nasabah					
4.		Bank Syariah Bukopin memberikan layanan sepenuh hati (tulus)					
5.		Karyawan Bank Syariah Bukopin memahami kebutuhan spesifik nasabah					

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SP	P	C	TP	STP
1.	Responsiveness Karyawan Bank Syariah Bukopin menyampaikan informasi dengan benar ketika layanan akan dilakukan					
2.						
3.						
4.						

BAGIAN III

Bagaimana “Tingkat Kinerja” Kualitas Layanan Bank Bukopin Syariah?

Berilah jawaban dengan memberi tanda centang (✓) pada pilihan yang sesuai dengan penilaian Anda!

Keterangan : **SB** : *Sangat Baik*
B : *Baik*
C : *Cukup*
TB : *Tidak Baik*
STB : *Sangat Tidak Baik*

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SB	B	C	TB	STB
1.	Compliance Bank Syariah Bukopin menjalankan prinsip dan hukum Islam					
2.						
3.						
4.						
5.						

NO.	PERNYATAAN		JAWABAN				
			SB	B	C	TB	STB
1.	Assurance	Karyawan Bank Syariah Bukopin berkelakuan baik terhadap nasabah					
2.		Nasabah Bank Syariah Bukopin merasa aman (terlindungi datanya) ketika melakukan transaksi					
3.		Karyawan Bank Syariah Bukopin menjaga kesopanan terhadap nasabah					
4.		Karyawan Bank Syariah Bukopin memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah					

NO.	PERNYATAAN		JAWABAN				
			SB	B	C	TB	STB
1.	Reliability	Bank Syariah Bukopin menepati janji tepat waktu					
2.		Bank Syariah Bukopin membantu menyelesaikan persoalan nasabah dengan serius					
3.		Bank Syariah Bukopin memberikan layanan dengan tepat					
4.		Bank Syariah Bukopin menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan					
5.		Bank Syariah Bukopin bebas kesalahan dalam pencatatan					

NO.	PERNYATAAN		JAWABAN				
			SB	B	C	TB	STB
1.	Tangibility	Bank Syariah Bukopin memiliki kantor dan fasilitas fisik yang menarik					
2.		Bank Syariah Bukopin memiliki peralatan yang modern					
3.		Karyawan Bank Syariah Bukopin berpenampilan rapi dan menarik					
4.		Bank Syariah Bukopin menyediakan perlengkapan yang lengkap dan menarik					

NO.	PERNYATAAN		JAWABAN				
			SB	B	C	TB	STB
1.	Empathy	Bank Syariah Bukopin memberikan perhatian kepada nasabah secara individual					
2.		Bank Syariah Bukopin menyediakan jam operasi sesuai kebutuhan nasabah					
3.		Karyawan Bank Syariah Bukopin menunjukkan perhatian secara personal kepada nasabah					
4.		Bank Syariah Bukopin memberikan layanan sepenuh hati (tulus)					
5.		Karyawan Bank Syariah Bukopin memahami kebutuhan spesifik nasabah					

NO.	PERNYATAAN		JAWABAN				
			SB	B	C	TB	STB
1.	Responsiveness	Karyawan Bank Syariah Bukopin menyampaikan informasi dengan benar ketika layanan akan dilakukan					
2.		Karyawan Bank Syariah Bukopin memberi layanan dengan cepat					
3.		Karyawan Bank Syariah Bukopin bersedia membantu nasabah					
4.		Karyawan Bank Syariah Bukopin tidak merasa sibuk untuk menanggapi permintaan nasabah					