

ABSTRAKSI

Miswanto (2006). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Model CARTER : Studi Kasus Pada Bank Syari'ah Mandiri Cabang Yogyakarta.*

Jogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Bank Syari'ah Mandiri adalah Bank Umum yang beroperasi dibawah sistem syari'ah. maraknya pertumbuhan bank syariah menjadikan peta persaingan dalam industri tersebut semakin kuat. Oleh karena itu, bank syari'ah harus mampu berpikir secara strategis untuk menyediakan produk dan pelayanan dengan mutu tinggi untuk memuaskan kebutuhannya, karena jika tidak berupaya terus untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan menemukan keunikan tersendiri di mata konsumennya lambat laun tapi pasti, para nasabah akan beralih pada layanan yang lebih memuaskan. Salah satu metode yang sering dipakai dalam mengukur tingkat layanan suatu perusahaan adalah Metode yang dikembangkan oleh Parasuraman yang sering dikenal dengan SERQUAL (service Quality) atau kualitas pelayanan. Metode ini terdiri dari lima dimensi yang saling berhubungan yaitu : Assurance, Reliability, Tangible, Empathy dan Responsiveness. Dalam perkembangannya, khususnya terkait dengan maraknya perkembangan perbankan syari'ah, yang mana bank tersebut memiliki prinsip, kultur dan cara operasionalisasi yang berbeda, ditambahkan satu dimensi pendukung yang disesuaikan dengan prinsip syari'ah yaitu Compliance with Islamic Law sehingga secara mudah disingkat dengan CARTER model. (*Compliance with Islamic Law, Assurance, Reliable, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness*). Populasi penelitian disini adalah para nasabah yang pernah dan sedang menjadi nasabah, atau pernah melakukan transaksi dengan Bank Syari'ah Mandiri. Sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah *Random Stratified Sampling*. Penulis juga menyebarkan kuesioner kepada 96 responden.

Alat analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda yaitu untuk menguji ada tidaknya pengaruh dimensi kualitas pelayanan dengan keseluruhan kualitas pelayanan. Dan manakah diantara variabel tersebut yang paling memiliki pengaruh dominan, juga untuk mengetahui apakah ada perbedaan pengaruh dimensi kualitas pelayanan satu persatu digunakan Uji signifikansi t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif secara signifikan antara variabel independent terhadap variabel dependen, namun ketika diuji satu persatu hanya variabel assurance yang signifikan. Begitu juga dengan analisis Uji Anova, hasil penelitian menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan dalam dimensi kualitas pelayanan ketika dikelompokkan berdasarkan karakteristik konsumen, kecuali hanya ada dalam beberapa variabel dari dimensi tersebut.