



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH

Survey Pada Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy.)

Pada Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI)

Fakultas Syariah



Oleh:

AKHMAD JAIZ QURTUBI

NIM : 58320114

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYEKH NURJATI CIREBON

1433 H/ 2012 M



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Abstact

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Survey Pada Nasabah di Bank BNI Syariah)

Akhmad Jaiz Qurtubi

Lembaga keuangan syariah merupakan instrument penting dalam memperlancar jalannya pembangunan perekonomian suatu bangsa. Saat ini perbankan syari'ah telah memasuki persaingan berskala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan di tangani oleh bank syari'ah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat, kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah sangat penting untuk dapat menumbuhkembangkan Bank BNI Syariah cabang Cirebon.

Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kualitas produk, untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah cabang Cirebon

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data primer yakni memperoleh informasi langsung dari responden melalui kuesioner/ angket, serta observasi. Uji instrument yang digunakan yaitu uji validitas dan reliabilitas, karena data berbentuk ordinal maka ditransformasikan terlebih dahulu ke data interval.

Data dianalisis menggunakan uji normalitas, uji korelasi, uji regresi berganda, pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data, pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah. Dapat di ketahui bahwa nilai $F_{hitung} (20,566) > F_{tabel} (3,516)$. Dengan demikian bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dilihat dari hasil tabel model summary besarnya angka R square (r^2) adalah 0,388, angka tersebut mempunyai pengertian bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah adalah 38,8 %. Dan sisanya di pengaruhi faktor lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Segala puji dan syukur bagi Allah yang Maha Menyayangi yang telah melimpahkan Nikmat rahmat, hidayah dan inayah sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Palayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah (Survey pada Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Cirebon)”** dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Sholawat dan salam semoga tetap selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhamad bin Abdullah bin Abdul Mutalib bin Hasyim bin Abdu Manaf bin Qusai bin Kilab bin Murrâh bin Ka’ab bin Lu’ai bin Gholib bin Fahir bin Malik bin Nadhr bin Kinanah bin khuzaymah bin Mudrikah bin Ilyas bin Mudhor bin Nizar bin Ma’ad bin Adnan bin Ad bin Udad bin Hamaysa bin Salaman bin Banat bin khaml bin kidrah bin Ismail bin Ibrahim bin Taruh bin Nakhur bin Syaruh bin Arghuh bin Faligh bin Abir bin Salih bin Arfahsad bin Sam bin Nuh bin Lamak bin Matusalih bin Akhluh bin Idris bin Ilyarid bin Mihlayil bin Kinan bin Anus bin Tsis bin Adam As, pembawa petunjuk bagi umat manusia.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

1. Ayahanda H. Achsin Firman dan Ibunda Murni, atas segala yang telah diberikan kepada penulis baik kasih sayang, keridhoan, keikhlasan, dukungan spiritual maupun material serta do'a yang setiap saat selalu terpanjatkan kehadiran Allah SWT.
2. Bapak Prof. Dr. H. Maksum Muchtar, MA, selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. H. Achmad Kholiq, M. Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Sri Rokhlinasari, SE,M.Si, selaku Ketua Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Drs. H.M.Endang Djunaeni, M.M selaku dosen pembimbing pertama yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi.
6. Bapak Dr. Ayus Ahmad Yusuf, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi.
7. Para dosen Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon, beserta seluruh staf Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
8. Pimpinan serta Keluarga Besar Bank BNI Syariah Cabang Cirebon yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu-satu, yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah kalian semua berikan. Amin

Penulis hanya dapat berucap terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala motivasi dan dukungannya, semoga Allah SWT melipat gandakan pahala kebaikan yang telah diberikan, amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak sekali kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, bagi seluruh pembaca skripsi ini, masukan, kritik, dan saran sangat penulis harapkan demi peningkatan kualitas penulisan selanjutnya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya, baik mahasiswa, masyarakat, pengusaha maupun pemerintah.

Akhirnya tiada gading yang tak retak, dari penulis jika ada kurang dan lebihnya baik kesalahan penulisan atau hal-hal yang lain penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya karena kesempurnaan hanyalah milik Allah.

Cirebon, 10 Oktober 2012

Penulis



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
IKHTISAR.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
NOTA DINAS.....	iv
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI	v
PERSETUJUAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
Latar Belakang.....	1
Rumusan Masalah	5
Tujuan Penelitian.....	6
Manfaat Penelitian.....	6
Sistematika Pembahasan	6



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BAB II LANDASAN TEORI KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS

Landasan Teori.....	9
Kepuasan Nasabah	9
Definisi Kepuasan Nasabah	9
Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	10
Tujuan Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	12
Kepuasan Nasabah Dalam Persepektif Islam	13
Strategi Kepuasan Pelanggan.....	23
Kualitas Pelanggan	23
Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
Mengelola Kualitas Jasa	26
Strategi Pelayanan Prima	29
Kualitas Pelayanan Dalam Persepektif Islam.....	30
Perilaku Konsumen.....	35
Definisi Perilaku Konsumen.....	35
Cakupan Bahasan Perilaku Konsumen	37
Teori Perilaku Konsumen	37
Model Perilaku Konsumen	41
Pihak Terkait Dengan Perilaku Konsumen.....	42
Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	43
Perilaku Konsumen Persepektif Islam.....	47
Kualitas Produk	52



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Definisi Kualitas Produk.....	52
Persepsi Terhadap Kualitas Produk Syariah.....	53
Strategi Produk	54
Produk Bank Syariah	63
Kerangka Berfikir	70
Hipotesis.....	74

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan Penelitian	76
Objek Penelitian	77
Aspek yang Di Teliti	77
Tempat dan Waktu Penelitian	77
Definisi Operasional Variabel.....	77
Data Penelitian	80
Jenis Data	80
Sumber Data.....	80
Teknik Pengumpulan Data.....	81
Wawancara	81
Kuesioner	81
Dokumentasi.....	81
Populasi dan Sampel	81
Instrumen Penelitian	83
Uji Validitas	84



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Uji Reabelitas	87
Normalitas Data.....	88
Teknik Analisis Data.....	89
Tranformasi Data.....	90
Regresi Linier Sederhana	90
Analisis Korelasi Ganda.....	91
Analisis Regresi Berganda	91
Nilai Koefisien Determinasi.....	92
Uji Hipotesis.....	92
Uji T (Uji Statistik Koefisien Korelasi)	94

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden	97
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	97
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	97
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	98
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	99
Gambaran Distribusi Variabel	99
Analisis Data	115
Hasil Uji Hipotesis	115
Uji T (Uji Koefisien Korelasi)	117
Koefisien Determinasi.....	118
Persamaan Regresi	120



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Analisis Ekonomi.....	121
-----------------------	-----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan	123
------------------	-----

Saran.....	124
------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR GAMBAR

2.1 Substruktur	73
2.2 Kerangka Konseptual	74
3.1 Hipotesis One Tailed.....	95

DAFTAR TABEL

3.1 Definisi Operasional Variabel.....	78
3.2 Skor Jawaban Angket.....	83
3.3 Koefisien Korelai dan Penafsirannya.....	94
4.1 Karakteristik Usia Responden.....	97
4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	97
4.3 Karakteristik Pendidikan Resonden	98
4.4 Karakteristik Pekerjaan Responden	99
4.5 Kehandalan Teller Dalam Melayani Nasabah	100
4.6 Kecepatan dan kesigapan karyawan bank ketika nasabah sedang mengalami masalah	100
4.7 Komptensi dan kesopanan karyawan bank dalam melayani nasabah	101
4.8 Perhatian dan kesabaran karyawan bank dalam melayani nasabah	101
4.9 Kerapihan karyawan bank dalam memakai busana	102
4.10 Kehandalan teller dalam melayani transaksi.....	102
4.11 Kecepatan dan kesigapan karyawan bank ketika nasabah sedang mengalami masalah	103
4.12 Komptensi dan kesopanan karyawan bank dalam melayani nasabah	103
4.13 Perhatian dan kesabaran karyawan bank dalam melayani nasabah	104
4.14 Kerapihan karyawan bank dalam memakai busana	104
4.15 Bank BNI syariah menggunakan nisbah bagi hasil dalam pembiayaan maupun simpanan	105
4.16 Tidak Ada riba dalam produk Bank BNI syariah	105



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

4.17 Kedua belah pihak saling ridho dan sukarela dalam melakukan transaksi .	106
4.18 Keberadaan Bank BNI untuk kemaslahatan umat	106
4.19 Produk Bank BNI bermanfaat bagi pengembangan ekonomi anggotanya .	107
4.20 Pembiayaan dan simpanan di bank BNI berdasarkan dengan pola syariah	107
4.21 Bank BNI syariah dalam memberikan informasi bagi hasil lebih terbuka...	108
4.22 Pada bank BNI syariah keuntungan dan kerugian di ketahui anggotanya..	108
4.23 Bank BNI memberikan kebijakan kepada anggotanya bila terjadi keterlambatan pembayaran pembiayaan pada saat jatuh tempo	109
4.24 Bagi hasil menguntungkan bagi kedua belah pihak.....	109
4.25 kecepatan pelayanan dalam pembukaan dan penyetoran dana nasabah	110
4.26 jaminan keamanan atas dana nasabah.....	111
4.27 pemberian perhatian terhadap segala kebutuhan nasabah.....	111
4.28 Berbicara karyawan dalam melayani nasabah	112
4.29 Cepat tanggapnya ketika nasabah membutuhkan informasi	112
4.30 Kerapihan fasilitas yang ada di bank	113
4.31 Kondisi kelengkapan kerja yang ada di bank.....	113
4.32 Mengenai kebersihan di dalam dan di luar ruangan	114
4.33 Pelayanan karyawan dalam menangani keluhan nasabah.....	114
4.34 Coefisien	115
4.35 Anova.....	117
4.36 Model Sumary.....	119



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan persaingan bisnis ekonomi adalah salah satu fenomena yang sangat menarik untuk disimak, terlebih dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi yang semakin membuka peluang pengusaha asing untuk turut berkompetisi dalam menjaring konsumen lokal. Dampak globalisasi menyebabkan industri jasa yang terdiri dari berbagai macam industri seperti industri telekomunikasi, transportasi, perbankan, dan perhotelan berkembang dengan cepat.¹ Perusahaan lokal sebagai tuan rumah semakin dituntut untuk mengenali perilaku konsumen untuk kemudian menyesuaikan kemampuan perusahaan dengan kebutuhan mereka.

Bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. (undang-undang No 10 Tahun 1998 pasal 1). Pengertian ini mengandung makna bahwa bank itu tidak hanya berfungsi sebagai pengelola uang, tetapi juga lebih jauh untuk meningkatkan ekonomi masyarakat secara umum.²

Mata dunia kini mulai terbuka, disadari atau tidak agama Islam mempunyai penataan kehidupan yang universal. Fenomena pembelian, penjualan, simpanan, pinjaman dan umumnya seluruh kegiatan perekonomian sudah diawali oleh peradaban Islam. Dalam perkembangannya pembahasan perekonomian kekinian

¹ Veithzal Rivai, dan Andi Buchari. *Islamic Economic*. Jakarta: Bumi Aksara. 2009 hal: 97

² Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. 2008 hal: 24



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

menjadi lebih kompleks, salah satu fenomena yang terjadi adalah bahasan tentang perbankan kontroversinya tentang haramnya bunga bank.³

Dalam Islam telah diterapkan nilai-nilai yang membatasi tolak ukur pengembangan perekonomian umat secara tegas dan jelas, agar aktivitas ekonomi umat selaras dengan nilai-nilai dan norma-norma yang terkandung didalam Al-Quran dan Hadits Nabi. Selain itu, nilai-nilai moral pun merupakan aspek normatif yang harus dimasukan dalam analisis fenomena ekonomi serta dalam pengambilan keputusan yang dibingkai syariah.⁴

Lembaga keuangan syariah merupakan instrument penting dalam memperlancar jalannya pembangunan perekonomian suatu bangsa. Saat ini perbankan syari'ah telah memasuki persaingan berskala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan di tangani oleh bank syari'ah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat. Terwujudnya sistem perbankan syariah yang kompetitif, efisien, dan memenuhi prinsip kehati-hatian yang mampu mendukung sektor riil secara nyata melalui kegiatan pembiayaan berbasis bagi hasil (*share based financing*) dan transaksi riil dalam rangka keadilan, tolong menolong menuju kebaikan guna mencapai kemaslahatan masyarakat.⁵

Sejauh ini Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia pertama bank muamalat kemudian diikuti bank syariah lainnya, selain lembaga keuangan bank, ada

³ Sutan Reni, Sahdeini. *Perbankan Islam*. Jakarta: Grafiti. 1999 hal: 25

⁴ Veithzal Rivai, dan Andi Buchari Op.Cit hal: 5

⁵ Zainnudin Ali. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika. 2008 hal: 8



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

juga lembaga keuangan yang bersifat *non-bank* yang mengaplikasi system perekonomian syariah, seperti pegadaian, asuransi syariah, bahkan lembaga keuangan mikro syariah juga tumbuh. Lembaga mikro tersebut sering kita sebut *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT).

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat berkaitan erat. dimana Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Pada dasarnya kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Dan Hakikatnya kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan konsumen.

Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Demikian pula dengan bisnis perbankan, merupakan bisnis yang berdasarkan pada azas kepercayaan, masalah kualitas layanan (*service*



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

quality), dan kualitas produk menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.⁶

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml (dalam Lupiyoadi, 2001). Terdapat lima dimensi yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan yang didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh konsumen yaitu : *Responsivness, Reliability, Assurance, Emphaty* dan *Tangibles*.⁷

Kepuasan nasabah juga tergantung pada kualitas produk jasa yang ditawarkan. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan keinginan pelanggan. Suatu cara perusahaan jasa untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten.

⁶ Fandy, Tjiptono. *Service Management*. Yogyakarta: Andi Offset. 2008 hal: 82

⁷ Suharsimi, Arikunto. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta. 2003 hal: 44



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut secara promosi yang dilakukan oleh perusahaan jasa kemudian dibandingkan.

Dalam Pertumbuhan produk perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah lainnya di Negara Republik Indonesia, yang penduduknya mayoritas muslim, bahkan muslimnya terbesar di dunia, jauh tertinggal bila dibandingkan Amerika yang penduduk muslimnya sangat kecil. Ini menjadi modal utama untuk menumbuhkembangkan perbankan syariah di Indonesia.⁸

Upaya peningkatan kualitas pelayanan, dan kualitas produk yang ditawarkan oleh bank BNI Syariah Cabang kota Cirebon bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah di bank BNI Syariah Cabang kota Cirebon

Berdasarkan pemaparan yang penulis sebutkan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul dalam penelitian ini yaitu tentang :**“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah” (Survey Pada Nasabah Bank BNI Syariah)**

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan ?

⁸ Zainudin Ali, Op. Cit hal: 21



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Bagaimana gambaran kualitas produk ?
3. Bagaimana gambaran kepuasan nasabah ?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan nasabah?
5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan
2. Untuk mengetahui gambaran kualitas produk
3. Untuk mengetahui gambaran kepuasan nasabah
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan nasabah
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademik

Sebagai bahan pertimbangan bagi akademik dalam pengembangan ekonomi Islam mengenai kepuasan nasabah diperusahaan jasa lembaga keuangan berbasis syariah.

2. Bagi Praktisi.

Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan maupun praktisi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah/ konsumennya.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang akan digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah dengan menggunakan lima bab utama, diantaranya adalah :

BAB I : Pendahuluan.

Bab ini berisi tentang pendahuluan yang menggambarkan bentuk, isi, yang diuraikan dalam: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, telaah pustaka, dan sistematika pembahasan.

BAB II : Landasan Teori, Kerangka Berfikir dan Hipotesis

Dalam bab ini dibahas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan kualitas karyawan, teori perilaku konsumen, teori kualitas produk dan teori kepuasan nasabah, dan teori pengukuran kepuasan konsumen. Masalah tersebut dibahas dengan maksud memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai teori dasar masalah yang menjadi landasan teori dalam penelitian ini.

BAB III : Metode Penelitian.

Bab ini menguraikan tentang jenis dan lokasi, tipe, sifat, subjek penelitian, cara pengumpulan data, dan metode analisa data dalam penelitian ini.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan.

Bab ini menguraikan hasil-hasil yang di peroleh dari lapangan, melalui metodologi Penelitian yang akan di deskripsikan dan di analisis. Hasil penelitian lapangan meliputi: Analisis kualitas pelayanan dan kualitas produk,



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

analisis kepuasan nasabah, dan pembahasan hasil analisis kualitas pelayanan dan kualitas produk serta pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

BAB V : Saran dan Kesimpulan

Pada bab ini berisi penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan uraian jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan dalam rumusan masalah, setelah melalui analisis pada bab sebelumnya. Sementara itu, sub bab saran berisi rekomendasi dari peneliti mengenai permasalahan yang telah di teliti sesuai hasil kesimpulan yang di peroleh.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

DAFTAR PUSTAKA

- Veithzal Rivai, dan Andi Buchari. *Islamic Economic*. Jakarta: Bumi Aksara. 2009
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2008
- Sutan Reni, Sahdeini. *Perbankan Islam*. Jakarta: Grafiti, 1999
- Zainnudin Ali. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008
- Fandy, Tjiptono. *Service Management*. Yogyakarta: Andi Offset, 2008
- Suharsimi, Arikunto. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2003
- Nasution. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Insdonesia, 2004
- Nasution. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Insdonesia, 2004
- Philip, Kotler. *Manajemen Pemasaran Ed Milenium*. Jakarta: Prenhalindo, 2002
- Dermawan Wibisono. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Erlangga, 2006
- Endar Sugiarto, *manajemen pemasaran*. Jakarta: Pusaka indah, 1998
- Sutopo dan Adi. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN, 2001
- Yusuf, Qardhawi. *Norma dan Etika Ekonomi Islam*. Jakarta: GIP, 1997
- M. Nur Rianto Al- Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran bank Syariah*, Bandung, 2010
- J. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: cet.III, PT. Rineka Cipta. 2006
- Philip, Kotler. *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation &Control* : Prentice Hall International Edition: Eight Edition, 1994
- Prasetyo Adi, *Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam*,



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

<http://www.scribd.com/doc/50005927/30/E-Dimensi-Kualitas-Pelayanan-Dalam>

[Perspektif-Islam](#), diakses pada tanggal 05 Juni 2012 pukul 20.00 WIB

Eddy, Priyono. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Memilih Kafe di Kota Surakarta. *BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 10, No.1, 2006

John C, Mowen dan Michael, Minor. *Perilaku Konsumen Jilid 1*, alih bahasa: Lina Salim. editor: Nurcahyo Mahanani, ed. 5 Jakarta: Erlangga, 2002

Basu, Swasta dan T. Hani, Handoko. Manajemen pemasaran Analisis Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Liberty, 1987

Sonny, Koeswara. *Pemasaran Industri, Industrial Marketing*. Jakarta: Djambatan, 1995

Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam Suatu Pengantar*, cet. III . Yogyakarta: Ekonisia, 2004.

Fandy, Tjiptono. *Service Management*. Yogyakarta: Andi Offset, 2008

Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2004

Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2010

Sofyan S. Harahap, dkk, *Akuntansi Perbankan Syariah*, Jakarta : LPFE Usakti, 2004

Sofiniyah Gufron, *Cara Mudah Memahami Akad-Akad Syariah*, Jakarta: Renaisan, 2005

Sugiono *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

- Husein Umar. *Metodologi Penelitian: Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1999
- Burhan Mungin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, komunitas, ekonomi, dan kebijakan public serta ilmu-ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2006
- Sugiono. *Statistika untuk penelitian*. Bandung,: Alfabeta, 2011
- Suharmisi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002
- Duwi, Priyatno. *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*. Mediacom: Yogyakarta, 2010
- Bhuono, Agung, Nugroho, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005
- Duwi, Priyatno. *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*. Mediacom: Yogyakarta, 2010
- Danang Sunyoto. *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi*. Yogyakarta: CAPS, 2011
- Jonathan Sarwono, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2006
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2009
- Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu: Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*, Yogyakarta: ANDI, 2005
- Duwi Priyatno. *Paham analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom, 2010