

**ANALISIS HARAPAN DAN PERSEPSI NASABAH ATAS *SERVICE*
QUALITY DI BANK SYARIAH MANDIRI
(Survey Pada Bank Syariah Mandiri KCP. Malabar Tangerang)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE. I)
Pada Program Studi Muamalat Ekonomi Perbankan Islam
Fakultas Syariah IAIN Syekh Nurjati

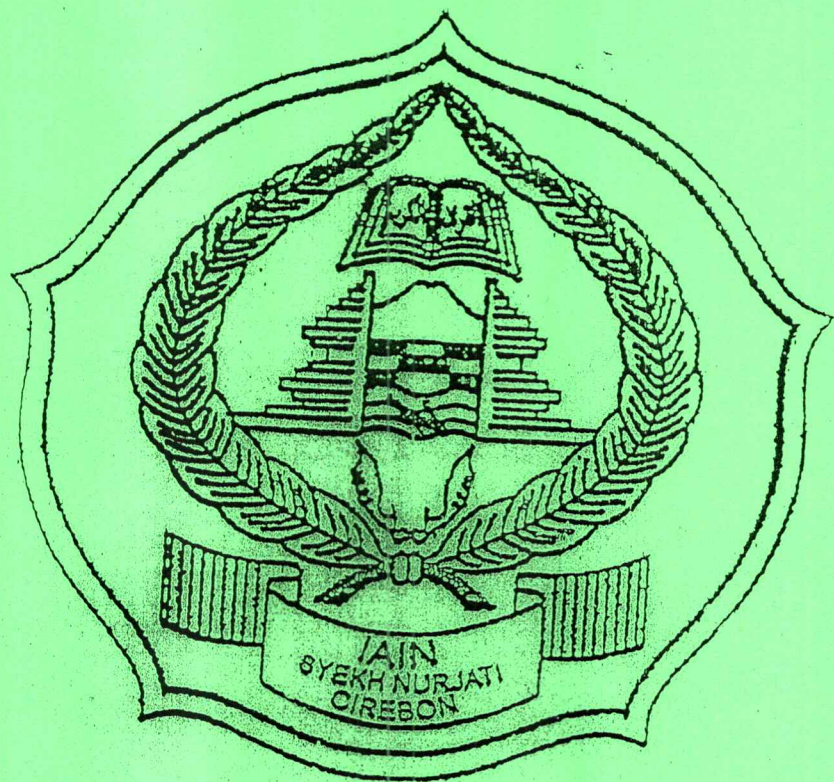


Oleh:

AZKAH APRIANI
NIM. 58320118

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI
CIREBON**

2012



ABSTRAK

AZKAH APRIANI:” ANALISIS HARAPAN DAN PERSEPSI NASABAH ATAS SERVICE QUALITY DI BANK SYARIAH MANDIRI (Survey Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Malabar Tangerang)”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada perbedaan (*gap*) antara persepsi dan harapan nasabah atas kualitas pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KCP Malabar Tangerang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data diperoleh dari wawancara, kuesioner/angket, studi dokumen serta observasi. Uji instrumen yang digunakan yaitu validitas dan reliabilitas. Karena data berbentuk ordinal maka ditransformasikan dahulu menjadi interval. Kemudian data dianalisis menggunakan Uji Normalitas *kolmogorof smirnov test*, setelah data dikatakan normal untuk syarat uji beda maka kemudian dilanjutkan uji *Paired Sampled t test*, dan model analisis dari komparasi *Means*.

Hasil penelitian setelah dilakukan analisis terhadap *service quality* secara keseluruhan dari uji validitas harapan dan persepsi nasabah dapat diketahui nilai korelasi antara skor item dengan skor total tersebut mempunyai skor total lebih dari 0,2787 maka dari 15 item pernyataan tersebut dikatakan valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai *Cronbach's Alpha* yang cukup besar yaitu diatas 0,7 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing – masing variabel dari angket adalah reliabel. Dalam *Uji Paired Sampled t-test* rata-rata skor pada harapan adalah sebesar 50.4867 dan persepsi sebesar 58.4407. Ini mencerminkan bahwa skor hasil kuesioner memperlihatkan lebih tingginya persepsi dibandingkan dengan harapan yang ada sekarang. Serta nilai korelasi pada dua set skor yaitu harapan dan persepsi adalah sebesar -0.356 dengan sig 0.193. Angka ini menunjukkan bahwa tidak signifikannya hubungan diantara nilai harapan dan nilai persepsi, atau dapat dikatakan tidak ada kedekatan nilai diantara keduanya. Dan untuk *paired sampled test* nilai sig 0.000 mengindikasikan bahwa nilai antara harapan dan persepsi nasabah berbeda secara signifikan.

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan maka terdapat kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi nasabah atas *service quality* di Bank Syariah Mandiri KCP.Malabar Tangerang yaitu Gap paling kecil terdapat pada variabel *assurance* sebesar -21,84, terutama pada unsur memberikan rasa aman sebesar -7,3 . Gap paling besar yaitu pada variabel *Reliability* sebesar -24,32 terutama pada unsur pelayanan tepat waktu sebesar -8,18.

Kata Kunci: *Service Quality*, Harapan, Persepsi, *Gaps Model of Service Quality*.



NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Di

CIREBON

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaahan, arahan dan koreksi terhadap penulisan Skripsi Azkah Apriani, NIM: 58320118, berjudul "Analisis Harapan dan Persepsi Nasabah atas *Service Quality* di Bank Syariah Mandiri (Survey Pada Bank Syariah Mandiri KCP. Malabar Tangerang)" Maka kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk *dimunagasahkan*.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Cirebon, May 2012

Pembimbing I,



Dr. Ayus Ahmad Yusuf, SE. M. Si
NIP: 19710801 200003 1002

Pembimbing II,



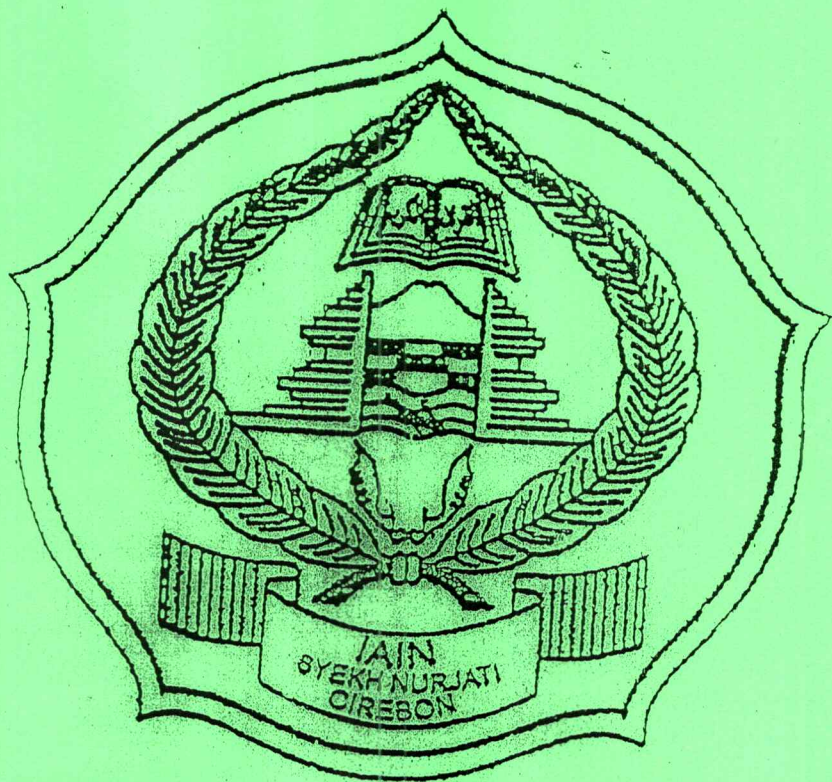
Drs. HM. Endang Djunaeni, M.M
NIP: 1953 06 16 8303 1 007

Mengetahui

Ketua Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI)



Sri Rokhlinasari, SE. M. Si
NIP: 19730806 199903 2 003



PERSETUJUAN

**ANALISIS HARAPAN DAN PERSEPSI NASABAH ATAS *SERVICE*
QUALITY DI BANK SYARIAH MABDIRI**

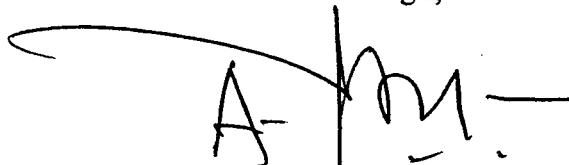
(Survey Pada Bank Syariah Mandiri KCP. Malabar Tangerang)

Disusun Oleh:

**AZKAH APRIANI
NIM.58320118**

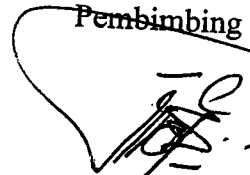
Menyetujui,

Pembimbing I,



**Dr. Ayus Ahmad Yusuf, SE. M. Si
NIP: 19710801 200003 1002**

Pembimbing II,



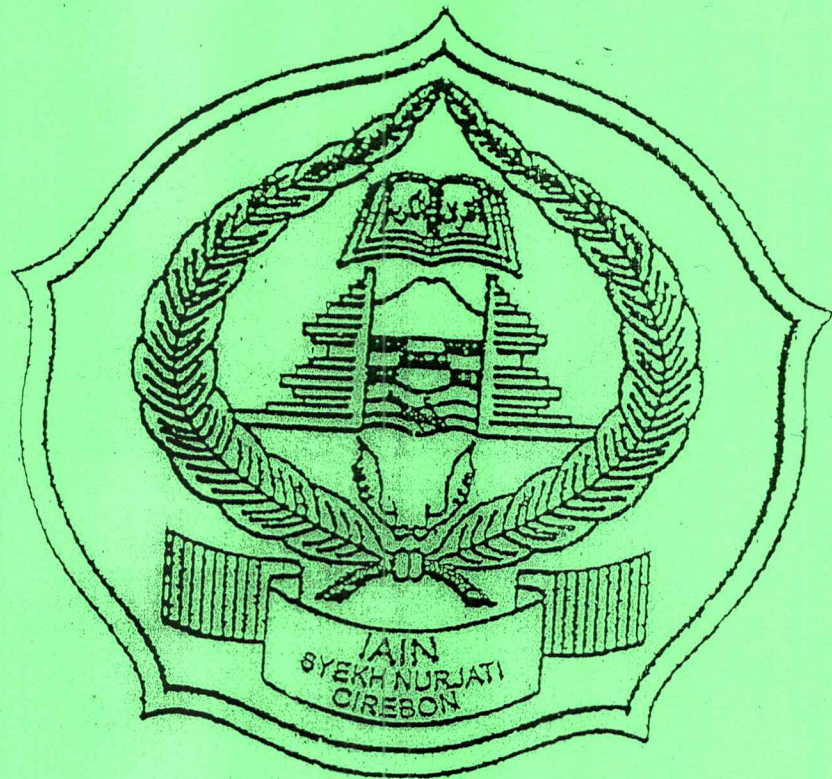
**Drs. HM. Endang Djunaeni, M.M
NIP:1953 06 16 8303 1 007**

Mengetahui

Ketua Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI)



**Sri Rokhlinasari, SE. M. Si
NIP: 19730806 199903 2 003**



PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim.

Dengan ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: “**Analisis Harapan dan Persepsi Nasabah atas *Service Quality* di Bank Syariah Mandiri (Survey Pada Bank Syariah Mandiri KCP. Malabar Tangerang)**” ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

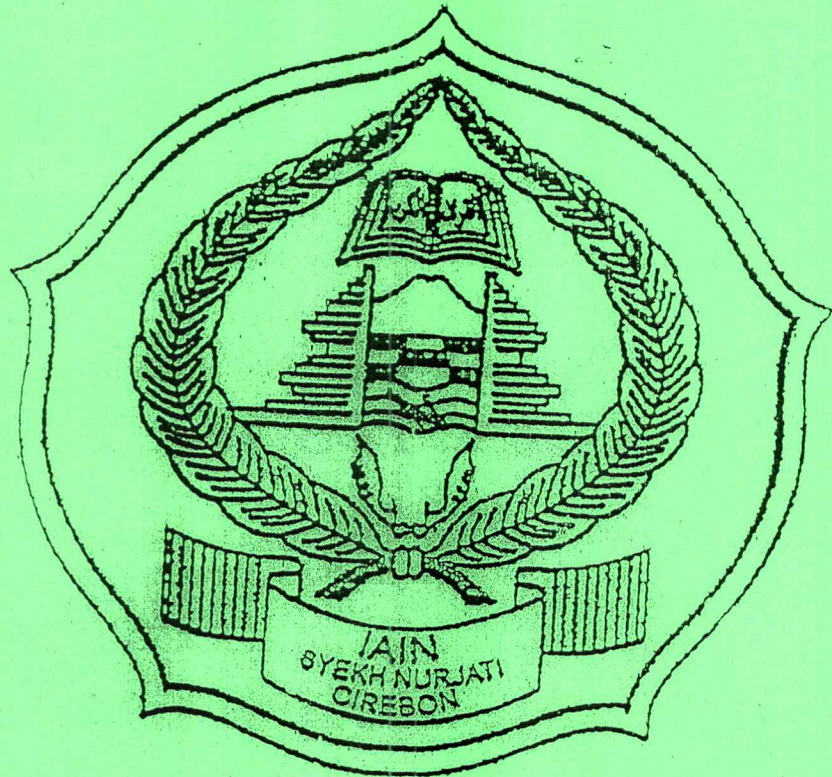
Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya.

Cirebon, May 2012

Yang membuat pernyataan,



AZKAH APRIANI
NIM.58320118



PENGESAHAN

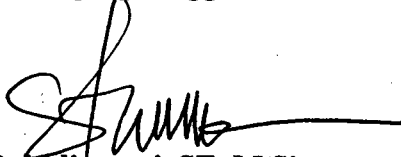
Skripsi ini berjudul “Analisis Harapan Dan Persepsi Nasabah Atas *Service Quality* Di Bank Syariah Mandiri” (Survey Pada Bank Syariah Mandiri Kcp. Malabar Tangerang). Oleh Azkah Apriani. Nim : 58320118 telah di ujikan dalam sidang munaqosyah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon, pada tanggal 05 September 2012.

Skripsi ini telah di terima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam Pada Program Studi Ekonomi Perbankan Islam Fakultas Syariah Institut Agama Islamn Negeri (IAIN) Syekh Nurjati.

Cirebon, 05 September 2012

Sidang Munaqosyah

Ketua,
Merangkap Anggota



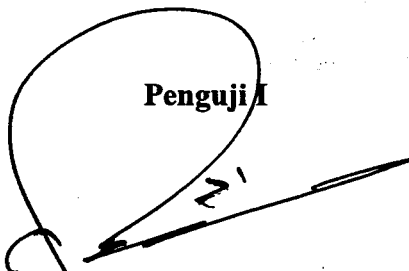
Sri Rokhlinasari, SE. M.Si
NIP. 19730806 199903 2 003

Sekretaris,
Merangkap Anggota



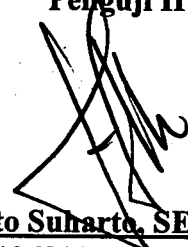
Dr. Aan Jaekani, M.Ag
NIP. 19750601 200501 1 008

Penguji I

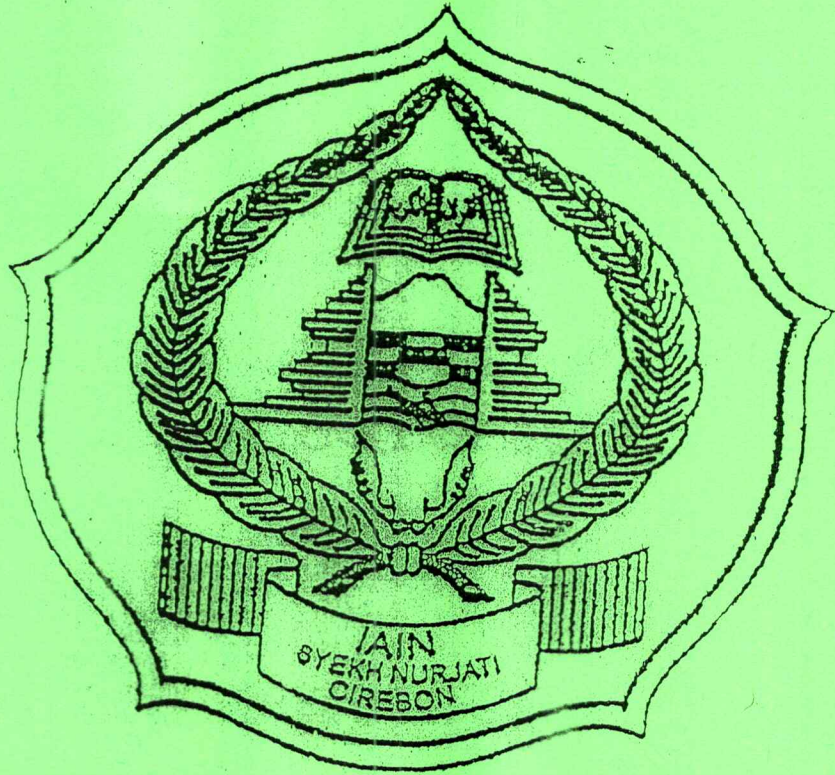


Dr. H. U. Syafrudin, M. Ag
NIP. 19570909 198303 1 003

Penguji II



Toto Suharto, SE. M.Si
NIP. 19681123 200003 1 001



IAIN
SYEKH NURJATI
CIREBON

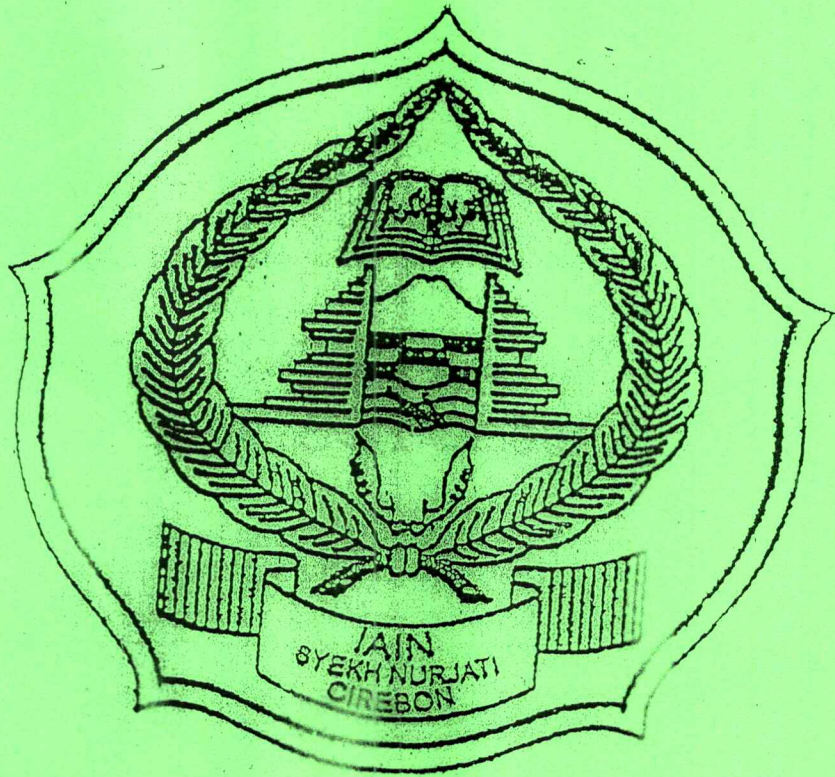
DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis adalah Azkah Apriani. Dilahirkan di Tangerang, Kecamatan Karawaci, Kota Tangerang pada tanggal 12 September 1990 dari seorang Ayah yang bernama M.Halimi S.Ag dan Ibu yang bernama Siti Munipah. Nama panggilan Azkah. Alamat lengkap di Jalan. Cirarab II No. 78 RT/RW 002/02 Kelurahan Karawaci Baru, Kecamatan Karawaci, Kota Tangerang.

Riwayat pendidikan penulis:

1. SDN Karawaci 5 Tangerang tahun 1996-2002.
2. SMP Nusantara 1 Tangerang 2002-2005.
3. MAN 1 Tangerang tahun 2005- 2008.
4. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon, Jurusan Syari'ah Fakultas Muamalah Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) tahun 2008-2012.





MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*"Sesungguhnya
bersama kesulitan ada kemudahan, maka apabila
engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah
bekerja keras (untuk urusan lain), dan hanya
kepada Tuhanmulah engkau berharap"*

(Q.S. AL-INSYIRAH:6-8)

Karyaku ini ku persembahkan untuk:

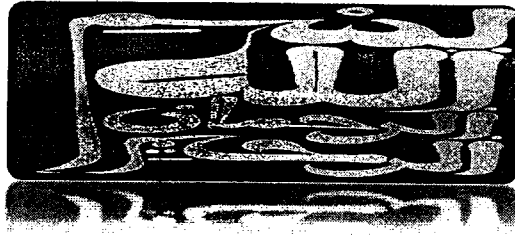
*Kedua Orang Tua Ku:
Ayahanda Drs. H. Moh. Halimi & Ibunda Hj Siti Munipah
Serta seluruh orang yang kusayangi dalam hidupku,
yaitu Kakak-kakak Q: Siti Syahida, Siti Syaparoh, Soleha Helmi.
Abang-abang Q: Moch Rifa'i, Syafrullah Sidik, Fahmi Ridwan,
Fachrulrozi*

&

*Kekasih tercinta Doli Anshar Simatupang serta Keluarga.
Yang selama ini tanpa pamrih memberikan doa,
dukungan dan semangat.*



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah rabbil alamin dengan memanjatkan Puji Syukur Kehadirat Illahi Rabbi yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya Ilmiah ini dengan judul **“Analisis Harapan dan Persepsi Nasabah atas *Service Quality* di Bank Syariah Mandiri”**.

Karya ini merupakan salah satu yang harus dipenuhi guna memperoleh sarjana, khususnya dalam bidang Muamalah Ekonomi Perbankan Islam Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon. Pasang surut semangat dan kepercayaan diri mewarnai dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak terlepas dari segala bimbingan, dorongan, bantuan dan semangat baik secara langsung maupun tidak langsung. Karena tanpa bimbingan, dorongan, bantuan dan semangat penulis akan mengalami kesulitan dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya juga ditujukan kepada :

1. Bapak Prof.Dr.Maksum Muchtar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

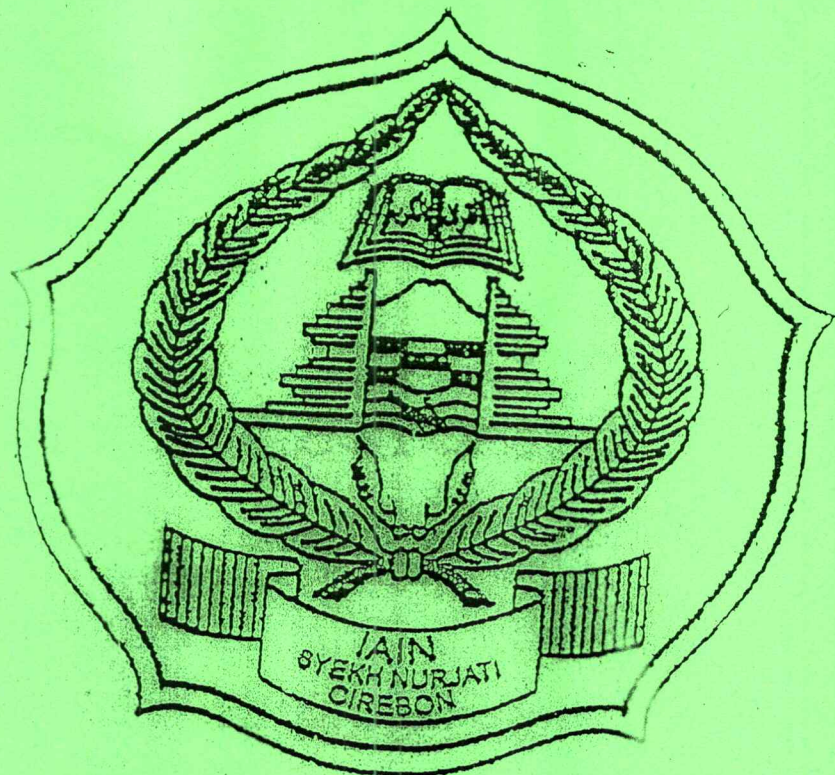
2. Bapak Dr. Achmad Kholiq M,Ag. Dekan Fakultas Syari'ah Muamalah Ekonomi Perbankan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Ibu Sri Rokhlinasari, SE, M.Si, selaku ketua jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak Dr.Ayus Ahmad Yusuf,SE.M.Si selaku dosen Pembimbing I atas bimbingan dan motivasinya.
5. Bapak Drs, H. Moch. Endang Djunaeni, M. M, selaku dosen Pembimbing II atas bimbingan dan motivasinya.
6. Bapak Drs.Aziz,M.Ag, selaku dosen Muamalah Ekonomi Perbankan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.Terimakasih atas motivasinya.
7. Dosen-dosen jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.Terimakasih atas motivasi dan ilmu-ilmu yang diberikan.
8. Seluruh karyawan dan staff Fakultas Syari'ah Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
9. Ayah dan Ibu yang telah memberikan dorongan dan kekuatan cintanya padaku.Terimakasih untuk do'a dan kasih sayangmu yang selalu teruntai dan setia mengiringi langkahku setiap waktu.
10. Mba Meliyuliawati, selaku Operasional Officer Bank Syari'ah Mandiri KCP. Malabar Tangerang, terimakasih atas bimbingan dan motivasinya.
11. Para nasabah Bank Syari'ah Mandiri KCP. Malabar Tangerang yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, terimakasih.

12. Teman-temanku dirumah (terimakasih atas canda dan tawa yang mewarnai hariku).
13. Sepupu-sepupuku yang telah memberikan motivasi serta bantuan-bantuannya (Ita, Epon, Harti).
14. Keluarga Mamang Syarif & Bibi, Mas Hamzah & Mba Ratna atas motivasi dan semangatnya.
15. Seluruh keluarga besarku tercinta atas dukungan dan motivasi.
16. Seseorang yang berarti (Doli Anshar) serta keluarga. Terimakasih
17. Semua teman-teman seperjuangan dari MEPI 1 - MEPI IV.
18. Buat dede lestari temen yang udah mau nemenin saat susah & senang, trmkxi
19. Cirebon tempatku menuntut ilmu, terimakasih untuk semua dan telah menjadi tempat untuk berbagi selama ini baik dalam suka maupun duka
20. Untuk harapan, cita-cita dan do'a dimasa depanku.

Akhirnya peneliti menyadari skripsi ini masih belum sempurna, Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga prose pembuatan serta hasil dari skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya pribadi dan juga pembaca.

Cirebon, May 2012

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	i
NOTA DINAS	ii
PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	iv
PENGESAHAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka.....	11
1. <i>Service Quality</i>	11
a. Pengertian <i>Service Quality</i>	11
b. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	15
c. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Karyawan Bank	15
d. Etika Pelayanan.....	17
e. Konsep Pelayanan Prima	20
f. Kualitas Pelayanan Jasa Bank.....	22
2. Harapan	24
a. Pengertian Harapan	24
b. Harapan Pelanggan	24
3. Persepsi	29
a. Pengertian Persepsi	29
b. Persepsi Kinerja	32
4. <i>Gaps</i> (Kesenjangan)	33
a. <i>Gaps Model of Service Quality</i>	33
b. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan untuk mengilangkan <i>gap</i>	39
B. Penelitian Terdahulu.....	42
C. Kerangka Penelitian	43
D. Hipotesis Penelitian	47

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	48
B. Sasaran dan Lokasi.....	49
C. Operasional Variabel Penelitian	49
D. Teknik Pengumpulan Data.....	51
1. Jenis Data.....	51

2. Sumber data	51
3. Metode Pengumpulan data	52
E. Populasi dan Sampel	53
F. Instrumen Penelitian.....	55
G. Pengukuran.....	56
H. Uji Instrumen Penelitian	56
1. Pengujian validitas data.....	56
2. Pengujian reliabilitas data	59
I. Teknik Analisis Data.....	62
1. Transformasi data ordinal ke interval.....	63
J. Analisis statistik.....	64
1 Uji beda <i>paired</i> sampled t test.....	65
2. Pengujian normalitas data	66
K. Model analisis.	66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

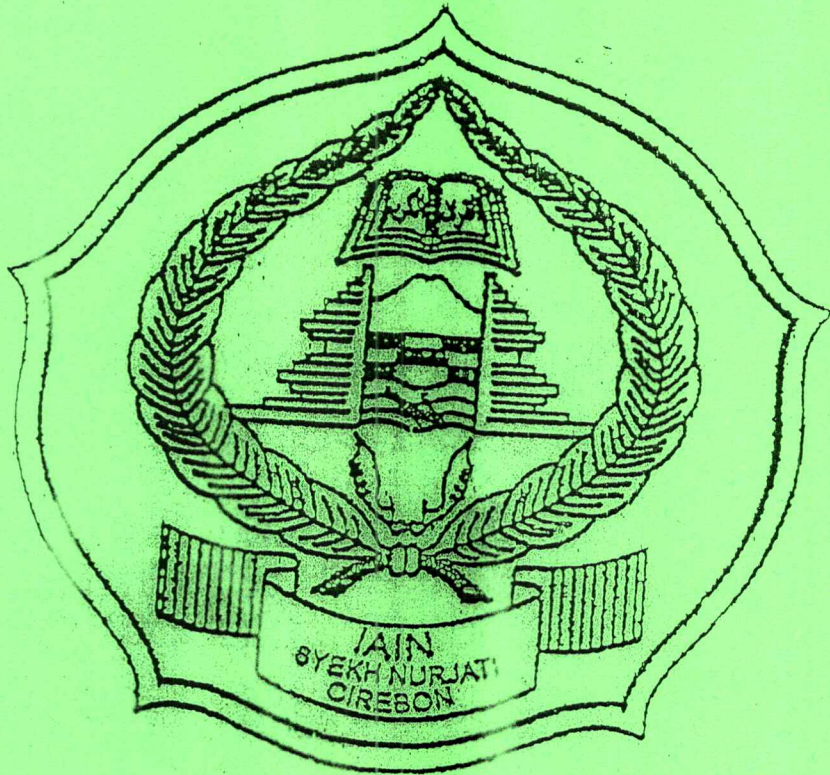
A. Karakteristik Responden.....	67
B. Gambaran Distribusi Variabel	73
C. Analisis Data.....	97

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	107
B. Saran.....	109
C. Rekomendasi.....	109

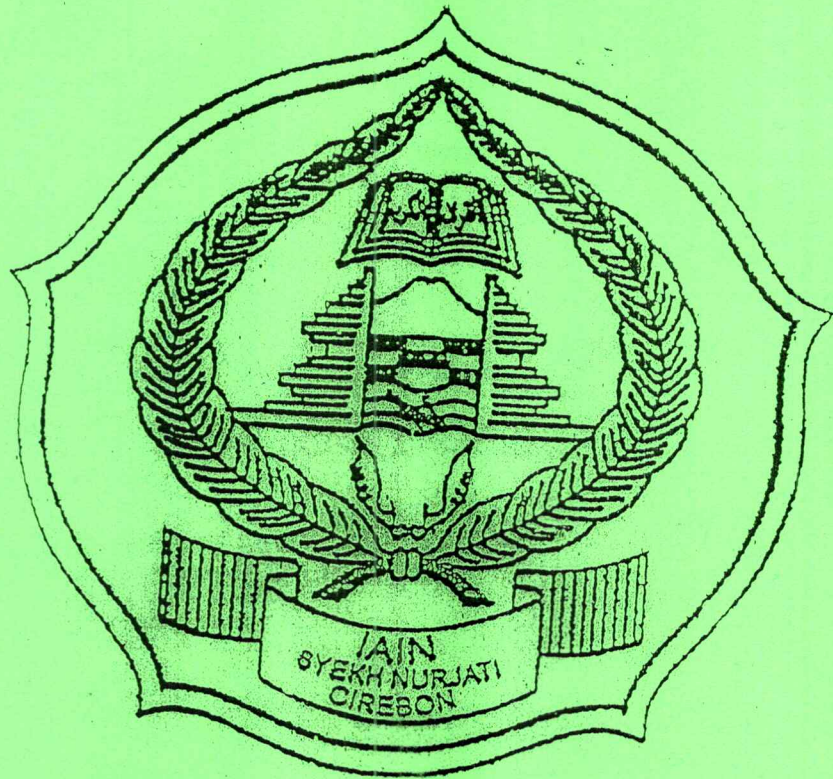
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



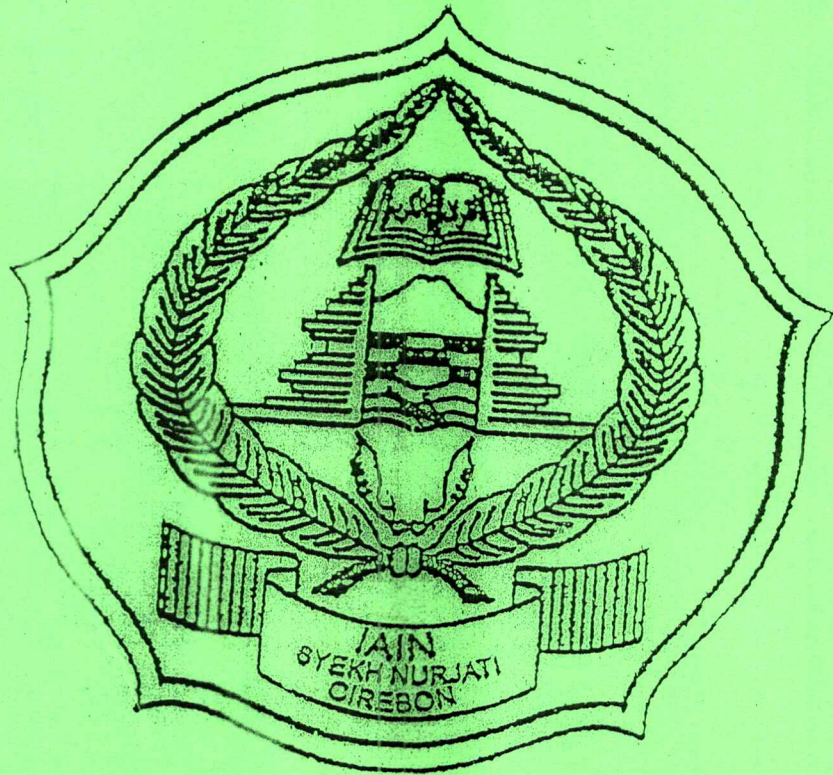
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tabel Operasional Variabel	50
Tabel 3.2	Skor Jawaban Angket	55
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	69
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan pendapatan	70
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	71
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menabung	72
Tabel 4.22	Rekapitulasi Variabel Harapan (X_1)	82
Tabel 4.38	Rekapitulasi Variabel Persepsi (Y_1)	94
Tabel 4.39	Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen (X_1).....	100
Tabel 4.40	Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen (Y_1).....	101
Tabel 4.41	Hasil Uji Reliabilitas.....	101
Tabel 4.42	Hasil <i>Paired Samples Statistic</i>	102
Tabel 4.43	Hasil <i>Paired Sampled Correlation</i>	103
Tabel 4.44	Hasil <i>Paired Sampled Test</i>	103
Tabel 4.45	Hasil uji normalitas <i>one-sample kolmogorof smirnov test</i>	104
Tabel 4.46	Hasil Urutan <i>Gaps</i>	105



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Penilaian Pelanggan Terhadap <i>Service Quality</i>	25
Gambar2.2	Proses Terjadinya Kepuasan dan Ketidakpuasan Berdasarkan Kesesuaian Harapan dan Persepsi.....	29
Gambar 2.3	Variabel Psikologi Persepsi.....	32
Gambar 2.4	<i>Gaps Model Of Service Quality</i>	33
Gambar 2.5	Kerangka Konseptual	46
Gambar 2.6	Dimensi Kualitas Jasa	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Hasil Penyebaran Kuesioner Harapan Dimensi atas Service Quality
(Y₁)

Lampiran 2 Data Hasil Penyebaran Kuesioner Persepsi Dimensi atas Service Quality
(X₁)

Lampiran 3 Uji Validitas Persepsi Nasabah (X₁)

Lampiran 4 Uji Validitas Harapan Nasabah (Y₁)

Lampiran 5 Uji Reliabilitas Persepsi Nasabah (X₁)

Lampiran 6 Uji Reliabilitas Harapan Nasabah (Y₁)

Lampiran 7 Data Hasil Transformasi Persepsi Nasabah (X₁)

Lampiran 8 Data Hasil Transformasi Harapan Nasabah (Y₁)

Lampiran 9 Uji Normalitas

Lampiran 10 Uji Sampled Paired t-test

Lampiran 18 Struktur Organisasi Perusahaan

Lampiran 19 Kuesioner

Lampiran 20 Surat Keterangan Penyelesaian Penelitian

Lampiran 21 Surat Bimbingan Skripsi

Lampiran 22 Pengantar Penelitian