

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH
(Penelitian Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI)
Pada Program Studi Ekonomi Perbankan Islam
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon



Disusun Oleh :

Vera Vebrianti Sucipto
Nomor Pokok : 50230128

**DEPARTEMEN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
CIREBON**

2006

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH
(Penelitian Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon)**

**Vera Vebrianti Sucipto
Nomor Pokok : 50230128**

**DEPARTEMEN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
CIREBON
2006**



IKHTISAR

Vera Vebrianti S : Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah (Penelitian Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon)

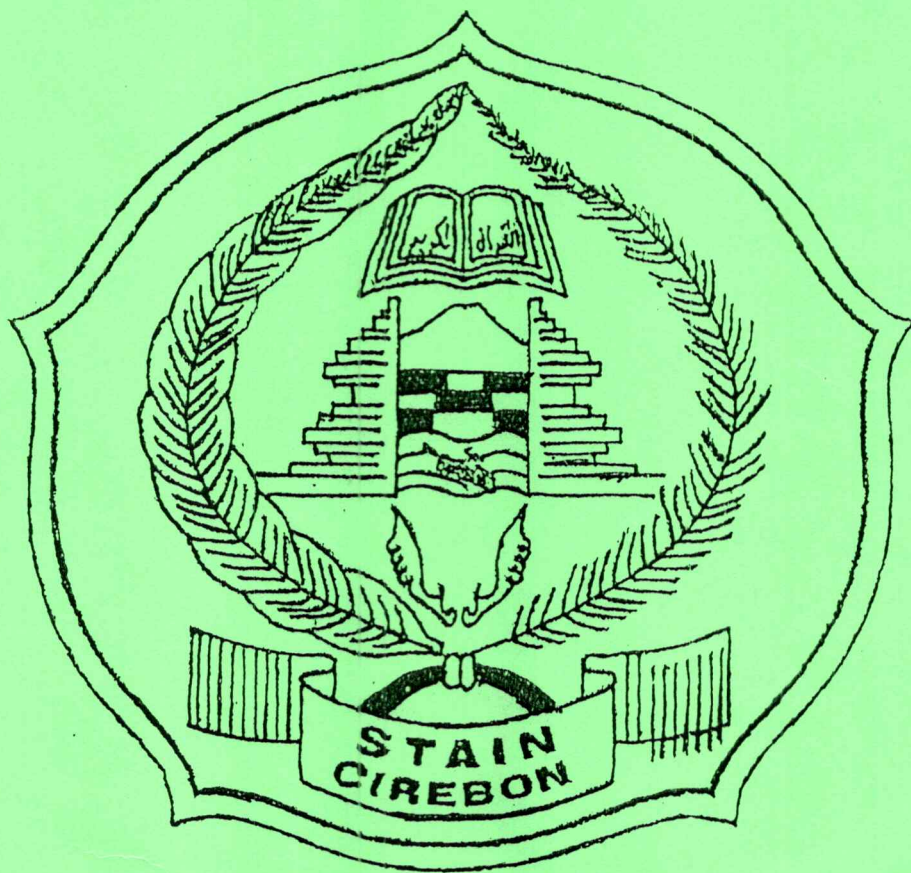
Dalam era globalisasi, dunia bisnis perbankan menunjukkan persaingan yang sangat ketat, bank yang ingin berkembang atau paling tidak *survive* harus dapat memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggannya atau nasabah. Perbankan syariah sebagai salah satu lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa dituntut juga mengutamakan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan akan lebih diutamakan oleh perusahaan jasa, hal ini dikarenakan perusahaan jasa menjual tindakan atau perbuatan kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan untuk mengkonsumsinya lebih melibatkan faktor emosi seseorang, karena kunci utama untuk memenangkan persaingannya adalah dengan memberikan nilai dan kepuasan kepada nasabahnya.

Penelitian ini membahas tentang sejauh mana hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah di Bank Muamalat Indonesia cabang Cirebon, dengan kualitas pelayanan sebagai variable independen dan kepuasan nasabah tabungan mudharabah sebagai variable dependent.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data tentang hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah di Bank Muamalat Indonesia cabang Cirebon dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah di Bank Muamalat Indonesia cabang Cirebon.

Data yang digunakan adalah data kuantitatif dan untuk mengumpulkan data digunakan metode angket, dokumentasi, wawancara dan observasi. Sampel yang digunakan 30 orang nasabah tabungan pada Bank Muamalat Indonesia cabang Cirebon dengan teknik *sampling random*, kemudian data tersebut di olah dengan menggunakan analisis *Korelasi Product Moment* hasil analisis dari data tersebut di uji dengan menggunakan uji *distribusi student* dan analisis regresi linier sederhana.

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif sebesar 0,863 dengan kepuasan nasabah tabungan mudharabah di Bank Muamalat Indonesia cabang Cirebon, hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah tabungan mudharabah. Dan dari persamaan regresi dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif sebesar 0,882 terhadap tingkat kepuasan nasabah tabungan mudharabah di Bank Muamalat Indonesia cabang Cirebon.



PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
TABUNGAN MUDHARABAH
(Penelitian pada Bank Muamalat Indonesia cabang Cirebon)**

Oleh

VERA VEBRIANTI S

Nomor Pokok : 50230128

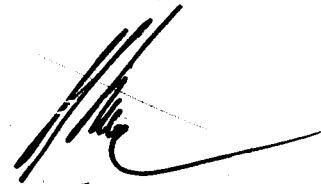
Menyetujui

Pembimbing I



Toto Suharto, SE, M.Si
NIP. 150 300 936

Pembimbing II



Dr. H. Abdus Salam, Dz, M.M
NIP. 150 200 385

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH (Penelitian pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon)** Nomor Induk 50230128 telah diajukan dalam Sidang Munaqasah pada tanggal 30 November 2006.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) pada Program Studi Ekonomi Perbankan Islam Jurusan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon.

Cirebon, 30 November 2006

Sidang Munaqasah

Ketua

Merangkap Anggota



Drs. Wasman, MA
NIP. 150 250 502

Sekretaris

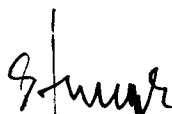
Merangkap Anggota



Toto Suharto, SE, M.Si
NIP. 150 300 936

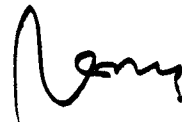
Anggota

Penguji I



Sri Rokhlinasari, SE, Msi
NIP. 150 295 506

Penguji II



Drs. Wasman, MA
NIP. 150 250 502

NOTA DINAS

Kepada yth,
Ketua Jurusan Syari'ah
STAIN Cirebon
di-
Cirebon

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah melakukan pembimbingan, telaahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi Vera Vebrianti S, Nim. 50230128 berjudul "**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH (Penelitian pada Bank Muamalat Indonesia cabang Cirebon)**", kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Jurusan Syari'ah STAIN Cirebon untuk di Munaqosahkan.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Cirebon, September 2006

Pembimbing I



Toto Suharto, SE, M.Si
NIP. 150 300 936

Pembimbing II



Dr. H. Abdus Salam, Dz, M.M
NIP. 150 200 385

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah (Penelitian pada Bank Muamalat Indonesia cabang Cirebon)”, ini beserta seluruh 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 klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, November 2006

Yang membuat pernyataan



VERA VEBRIANTI S
NIM. 50230128



MOTTO

*Musik adalah jemari halus yang mengetuk pintu kalbu
Untuk membangunkan kehangatan dari
tidurnya yang lelap
Ketukan jemari itu membuat hamparan
kenangan hadir kembali
Setelah hilang ditelan pekatnya malam
Ketukan itu membuat kenangan masa silam
terbuka kembali
Setelah diselubungi berbagai peristiwa
Yang selalu datang silih berganti*

*Alunan nada-nada musik adalah senandung lembut
Yang kerap hadir di lembar-lembar imajinasi
Jika nada-nada itu dilantunkan
dalam melodi kesedihan
Maka ia hadirkan kenangan silam
Di saat gundah dan putus asa
Tapi jika dilantunkan pada saat hati senang
Maka musik menghadirkan kenangan silam
Di saat damai dan bahagia
(Kahlil Gibran)*

PERSEMBAHAN

*Ku persembahkan karya sederhana ini teruntuk:
Yang KuHormati, KuSayangi Bapak Eddy Sucipto dan Ibu Liah Syariah yang memberikan
semangat, dukungan, motivasi dan do'anya yang tak henti-hentinya
selama penulis kuliah dan sampai menyelesaikan skripsi ini.
Kakakku Widy Agustian dan Adikku Arief Akhbar, tinggal kamu yang kuliah rief...,serta
sepupu2 Tien Cuthe, Uphenk&De2hnya, And Kel.Besar Ampera.*

*Bapak&Ibu dosen Jurusan Syariah,
yang telah memberikan ilmu dan pengalamann,
serta seluruh staf pengajar*

*Sahabat terhebat yang pernah ku temukan, Dhe-na, Ima, Nuri, Ma2h 'And Your
Baby',Lukman, lu2, ipah, daud, mb'Rop.Yang banyak mengajarkan makna
pesahabatan dan persaudaraan Qta selalu keep contack ya..., Temen2 EPI 1&2,
And The Gank KKM'05.*

*Teman, Sahabat, sekaligus Cintaku Abdullah Kafabih,
Yang selalu mendorongku untuk maju
Kamu semangat&Inspirasiku sampai skripsi ini selesai
Qta sukses bareng ya...*

Almammater Tercinta



RIWAYAT HIDUP

Nama : Vera Vebrianti Sucipto
Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 15 Februari 1985
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat Rumah : BTN Kalijaga Permai Barat Jl. Flamboyan No. 5
Rt. 02 Rw. 11 Kec. Harjamukti Kel. Kalijaga Cirebon
45144

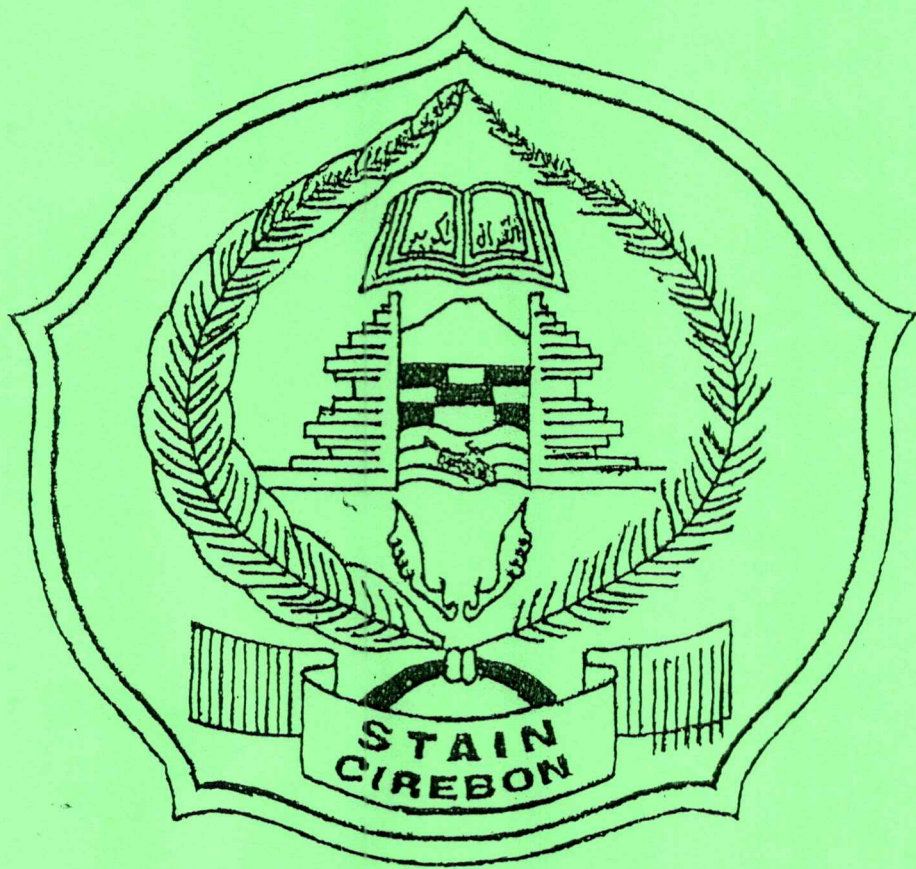
Nama Orang Tua

- a. Ayah : Eddy Sucipto Wahab
- b. Ibu : Liah Syariah

Riwayat Pendidikan

- a. SD Negeri Kalijaga Permai Cirebon lulus tahun ajaran 1995/ 1996
- b. SMP Negeri 7 Cirebon lulus tahun ajaran 1998/ 1999
- c. SMA Negeri 3 Cirebon lulus tahun ajaran 2002/ 2003
- d. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon hingga sekarang

Daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt, karena hanya atas limpahan hidayah dan inayahnya semata penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis sadari bahwa terwujudnya skripsi ini adalah berkat bantuan dan bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala ketulusan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat.

1. Bapak Dr. H. M Imran Abdullah, M.Ag selaku Ketua STAIN Cirebon,
2. Bapak Wasman, M.Ag selaku Ketua Jurusan Syariah,
3. Bapak Ayus Ahmad Yusuf, M.S.i selaku Ketua Prodi EPI,
4. Bapak Toto Suharto, M.S.i, selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan petunjuk serta bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini,
5. Bapak Dr. H. Abdus Salam, Dz, MM, selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan petunjuk serta bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini,
6. Dosen-dosen pengajar EPI syariah yang telah memberikan ilmunya dan waktunya selama ini,
7. Bapak Arinto Wiryoto, direktur BMI cabang Cirebon beserta seluruh stafnya, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi di Bank Muamalat Indonesia cabang Cirebon,

8. Keluarga tercinta yang telah banyak memberikan dukungan moril maupun materil serta doa yang tiada hentinya,
9. Teman-teman dan sahabat yang terhebat yang pernah penulis temukan untuk kerja sama, bantuan, dan dukungannya,
10. Sahabat hatiku,
11. Almamater Tercinta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, olah karena itu atas kritik dan saran yang konstruktif sifatnya sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca. Amin.



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | iii |
| DAFTAR TABEL | v |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 6 |
| 1.4 Kerangka Pemikiran | 7 |
| 1.5 Hipotesis | 8 |
| 1.6 Metodologi Penelitian | 9 |
| 1.7 Variabel Operasional | 11 |
| 1.7 Analisis Data | 13 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Pemasaran | 16 |
| 2.2 Prilaku Konsumen | 19 |
| 2.3 Jasa | 21 |
| 2.4 Kualitas Pelayanan | 24 |
| 2.5 Kepuasan Nasabah | 28 |
| 2.6 Perbankan Syariah | 34 |
| 2.7 Tabungan Mudharabah | 36 |

BAB III GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1 Sejarah Singkat Berdirinya Bank Muamalat Indonesia cabang Cirebon..... | 38 |
| 3.2 Pola Kerja dan Tugas-Tugas Pokok Bank Muamalat Indonesia cabang Cirebon..... | 40 |
| 3.3 Visi dan Misi | 47 |
| 3.4 Produk-Produk Bank Muamalat Indonesia | 47 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 51 |
| 4.2 Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah | 68 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|-----------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 74 |
| 5.2 Saran-Saran | 75 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| Nomor | Halaman |
|-------|--|
| 1.1 | Operasional Variabel..... 11 |
| 1.2 | Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi <i>Product Moment</i> 14 |
| 1.3 | Struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia cabang Cirebon 40 |
| 4.1 | Kebersihan dan penataan ruangan bank 51 |
| 4.2 | Kelengkapan informasi yang ada 52 |
| 4.3 | Proses pelayanan pembukaan rekening dan penyetoran dana nasabah..... 52 |
| 4.4 | Tanggapan yang diberikan oleh karyawan bank atas segala keluhan dari setiap permasalahan yang dihadapi nasabah 53 |
| 4.5 | Karyawan selalu siap melayani nasabah setiap nasabah memerlukannya . 54 |
| 4.6 | Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada nasabah 54 |
| 4.7 | Nasabah dilayani dengan ramah..... 55 |
| 4.8 | Kerahasiaan serta dokumen nasabah terjamin..... 56 |
| 4.9 | Karyawan berkomunikasi dengan baik kepada nasabah 56 |
| 4.10 | Karyawan memberikan perhatian secara personal kepada para nasabah... 57 |
| 4.11 | Rekapitulasi tanggapan responden tentang kualitas pelayanan..... 58 |
| 4.12 | Ruangan bank sangat bersih dan serasi 59 |
| 4.13 | Kelengkapan informasi tersedia 60 |

| | | |
|------|--|----|
| 4.14 | Proses pelayanan pembukaan rekening dan penyetoran dana nasabah dengan cepat dan tepat | 60 |
| 4.15 | Segala keluhan dari permasalahan yang ada ditanggapi dengan baik..... | 61 |
| 4.16 | Tindakan yang diberikan kepada nasabah yang memerlukan informasi sangat cepat | 62 |
| 4.17 | Pihak bank selalu siap membantu nasabah yang memerlukan informasi .. | 63 |
| 4.18 | Nasabah dilayani dengan ramah..... | 63 |
| 4.19 | Dokumen serta data nasabah sangat terjamin kerahasiaannya | 64 |
| 4.20 | Karyawan berkomunikasi dengan baik kepada para nasabah | 65 |
| 4.21 | Karyawan memberikan perhatian secara personal kepada para nasabah ... | 66 |
| 4.22 | Rekapitulasi tanggapan responden tentang kepuasan nasabah..... | 67 |
| 4.23 | Tabel perhitungan untuk mencari indeks korelasi “r” <i>Product Moment</i> dengan memperhatikan selisis deviasinya..... | 69 |