

**ANALISIS KINERJA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH DI SURAKARTA**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Oleh:**

**BAYU CHANDRA BUANA  
B 200 060 289**

**FAKULTAS EKONOMI AKUNTANSI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2011**

## **PENGESAHAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

**“ANALISIS KINERJA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH DI SURAKARTA ”**

Yang ditulis oleh :

**BAYU CHANDRA BUANA**  
**NIM : B 200 060 289**

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima

Surakarta, Juli 2011

Pembimbing Utama

**(Banu Witono, SE, M.Si)**

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ekonomi**  
**Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**(Dr. H. Triyono, SE, M.Si.)**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jl A. Yani Tromol Pos I Pabelan, Kartasura Telep. (0271) 717417 Surakarta-7102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : BAYU CHANDRA BUANA  
NIRM : B200060289  
Jurusan : AKUNTANSI  
Judul Skripsi : ANALISIS KINERJA KEUANGAN PELAYANAN  
TERHADAP KEBUHASAAN NASABAH BANK  
SUMARIA UDIN SURAKARTA

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, tidak kutipan kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Juli 2011

Yang membuat pernyataan,

**Bayu Chandra Buana**

## **MOTTO**

*Barangsiapa mengerjakan amal salih, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik, dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan ( QS. An-Nahl : 79 )*

*Nasib kita ditentukan oleh tindakan kita. Kita harus menemukan keunggulan diri, bukan dengan duduk manis dan menunggu keunggulan itu datang sendiri. (Aung San Sun Kyi)*

## PERSEMBAHAN

- Ayah dan Ibuku tercinta, yang telah melimpahkan kasih sayang, nasehat, bimbingan, dukungan serta doa restunya
- Semua teman-teman kuliah yang selalu mendukung aku.
- Anak-anak Akuntansi 2006 semoga sukses semua.
- Almamater UMS Tercinta.

## *Kata Pengantar*



*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih dan Penyayang, atas segala rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan yang tulus dan ikhlas dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih pada berbagai pihak yang telah membantu mulai dari persiapan penulisan sehingga selesainya penulisan ini kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji, MS selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr.H. Triyono, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Fatchan Achyani, SE, M.Si, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Banu witono, SE, M.Si selaku pembimbing skripsi utama yang telah memberikan bimbingan sampai terselesaikannya skripsi ini
5. Seluruh dosen Akuntansi FE UMS yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

6. Ibu yang telah memberikan kasih sayangnya dan memberikan dorongan spiritual & material kepadaku sehingga aku dapat menyelesaikan kuliahku ini tepat waktu.
7. Teman-teman kuliah ku angkatan 2006. Semoga kekompakan kita dan kebersamaan kita dapat terjalin hingga kita memiliki kehidupan sendiri-sendiri. Thanks atas kebersamaan kita selama ini.
8. Serta terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya kata tak lepas dari sifat manusiawi, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun untuk dapat dijadikan pedoman bagi penulis kelak dikemudian hari.

Surakarta, Juli 2011

*(Penulis)*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAKSI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
.....	
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Pembatasan Masalah .....	3
D. Tujuan Penelitian.....	3
E. Manfaat Penelitian.....	4
F. Sistematika Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Definisi Kepuasan Konsumen.....	7
B. Dimensi Kualitas Jasa.....	8
C. Karakteristik Jasa.....	10



D. Konsep Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	15
E. Atribut-atribut Pembentuk Kepuasan.....	17
F. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	17
G. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	20
H. Hipotesis.....	22

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	23
B. Kerangka Pemikiran.....	23
C. Data dan Sumber Data.....	24
D. Metoda Pengumpulan Data.....	24
E. Populasi dan Sampel.....	24
F. Definisi Operasional Variabel.....	26
G. Instrumen Penelitian.....	28
H. Metoda Analisis Data.....	30

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Responden .....	38
B. Analisis Data.....	42
C. Pembahasan.....	59

### BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan .....	61
B. Keterbatasan Penelitian.....	62
C. Saran.....	62

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 38
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur..... 39
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..... 39
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 40
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan..... 41
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menabung..... 41
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Bank Syariah..... 42
Tabel 4.8	Rangkuman Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i> ..... 43
Tabel 4.9	Rangkuman Hasil Uji Validitas <i>Tangible</i> ..... 43
Tabel 4.10	Rangkuman Hasil Uji Validitas <i>Responsiveness</i> ..... 44
Tabel 4.11	Rangkuman Hasil Uji Validitas <i>Assurance</i> ..... 44
Tabel 4.12	Rangkuman Hasil Uji Validitas <i>Empathy</i> ..... 45
Tabel 4.13	Rangkuman Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah..... 45
Tabel 4.14	Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas..... 46
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinieritas..... 48
Tabel 4.16	Hasil Uji Autokorelasi..... 50
Tabel 4.17	Rangkuman Hasil Regresi Linear Berganda..... 51

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kesenjangan Jasa.....	12
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	16
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1 Diagram Histogram.....	47
Gambar 4.2 Diagram P.Plot.....	47
Gambar 4.3 Grafik <i>Scatterplot</i> .....	49

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Surakarta. Pengambilan data tentang kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Surakarta dilaksanakan dengan membagikan kuisioner kepada 100 orang responden. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Metode pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*, dimana nasabah diketahui berdasarkan seberapa sering intensitas transaksi di Bank Syariah. Teknik analisis data yaitu dengan menggunakan analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi parsial (uji t), analisis regresi bersama-sama (uji F) dan analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ). Berdasarkan hasil analisis regresi berganda nilai koefisien regresi menunjukkan pengaruh positif dari atribut kualitas pelayanan yaitu *reliability* (0,519), *tangible* (0,018), *responsiveness* (0,089), *assurance* (0,109), dan *empathy* (0,099), terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Surakarta. Berdasarkan hasil analisis regresi parsial (uji t), menunjukkan pengaruh positif dari atribut kualitas pelayanan yaitu t hitung *reliability* (6,716), *responsiveness* (2,184), *assurance* (2,661), dan *empathy* (2,193) mempunyai pengaruh yang signifikan, dan hanya variabel *tangible* (0,581) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Surakarta, dimana  $t_{hitung}$  atribut tersebut lebih besar dari  $t_{tabel}$ , (1,986). Berdasarkan hasil analisis regresi bersama-sama (uji F), menunjukkan  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $22,088 > 2,29$ ). Berdasarkan hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ), menunjukkan angka 0,540 atau 54 %. berarti masih terdapat variabel lain di luar penelitian sebesar  $100\% - 54\% = 46\%$  yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Surakarta. Saran yang dapat disampaikan bahwa Bank Syariah sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan secara umum dan khususnya peningkatan pada variabel *reliability*, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada nasabahnya.

**Kata kunci :** *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*