

ABSTRAK

Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Ujrah* Terhadap Kepuasan Nasabah Emas iB Barokah Pada Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya

Dosen Pembimbing: Dr. Abdur Rohman, S.Ag., M.E.I,
Disusun Oleh: Novita Stefani Putri

Kepuasan Nasabah menjadi prioritas utama pada penelitian karena persaingan yang semakin tajam diantara perbankan yang mempunyai produk gadai syari'ah karena tidak semua perbankan syariah mempunyai produk gadai syari'ah. Hal utama agar perbankan dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar maka kinerja pelayanan harus diperbaiki dan ditingkatkan. Perbankan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para nasabah, agar nasabah merasa puas dan tidak beralih kepada pesaing.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan dan *ujrah* yang diberikan di Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya. Kepuasan nasabah tersebut diukur dengan metode penelitian eksplanatory yaitu penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain. Penelitian ini menggunakan data primer melalui kuisioner dibagikan kepada nasabah sebanyak 50 (lima puluh) kuisioner. Metode analisis data dilakukan dengan metode analisis regresi berganda yaitu untuk mengetahui kolerasi dan pengaruh antara variabel bebas X (kualitas pelayanan) dan variabel terikat Y (kepuasan nasabah).

Dari hasil analisis dapat diketahui variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah baik secara simultan maupun secara parsial. Hasil dari analisis juga diketahui bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah adalah variabel *Reliability*.

Dalam hal *ujrah* nasabah sangat puas karena ringan, persentasenya hanya 1.2% untuk perhiasan dan 1,1% untuk *gold bar*.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, *ujrah*, kepuasan nasabah.

ABSTRACT

Analysis of Effect of Service Quality and *Ujrah* to Customer Satisfaction Gold
iB Barokah At Bank Jatim Syariah Branch Surabaya

Supervisor: Dr. Abdur Rohman, S.Ag., M.E.I,

Arranged by: Oleh: Novita Stefani Putri

Customer satisfaction is a top priority in research because of the increasingly sharp competition among banking that has a lien product Shari'ah because not all Islamic banking has a lien produksi Shari'ah. The main thing that the banks can survive, compete and dominate the market, the performance of the service must be improved and enhanced. Banks must pay attention to things that are important to customers, so that customers are satisfied and do not switch to a competitor.

This study aimed to analyze the influence of customer satisfaction on service quality and *ujrah* given Syariah Branch Surabaya Bank Jatim. Customer satisfaction is measured by the method eksplanatory research is research that intends to explain the position of the variables that were analyzed and the relationship between one variable with another variable. This study uses primary data through questionnaires distributed to customers by 50 (fifty) questionnaire. Methods of data analysis was conducted using multiple regression analysis is to determine the correlation and the influence of the independent variable X (quality of service) and the dependent variable Y (customer satisfaction) From the analysis it is known service quality variables have an influence on customer satisfaction either simultaneously or partially. The results of the analysis also found that the variable most dominant influence customer satisfaction is variable Reliability.

In the case of *Ujrah* customers are very satisfied because it is lightweight, the percentage is only 1.2% to the jewelery and 1.1% for gold bars.

Keywords: Quality of care, *ujrah*, customer satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	vi
MOTTO.....	viii
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xiii
KATA PENGANTAR.....	xvii
DAFTAR ISI.....	xxi
DAFTAR TABEL.....	xxiii
DAFTAR BAGAN.....	xxv
DAFTAR LAMPIRAN	xxvi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Kerangka Konseptual	4
D. Hipotesis.....	4
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
F. Kajian Pustaka	6
G. Sistem Pembahasan	7
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah	9
B. <i>Ujrah</i>	37
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Objek Penelitian	42
B. Jenis Penelitian	42
C. Populasi dan Sampel	43
D. Identifikasi Variabel	45
E. Definisi Operasional Variabel	45
F. Ringkasan Indikator dan Deskriptor	46
G. Sumber Data	49
H. Metode Pengumpulan Data	50

I. Ruang Lingkup	50
J. Teknik Analisis	51

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya.....	62
B. Fisi dan Misi	64
C. Struktur Operasional	64
D. Deskriptif Responden	65
E. Distribusi Jawaban Responden	70
F. Hasil Uji Instrumental	81
G. Pengujian Data	88
H. Analisis Data dan Interpretasi	92
I. Hasil Pengujian Hipotesis	95
J. Implikasi Hasil Penelitian	99

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	105
B. Saran.....	106

DAFTAR PUSTAKA.....	106
---------------------	-----

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Hal
1.	Definisi Konseptual dan Operasional dalam Literatur tentang Kepuasan Konsumen.....	27
2.	Deskriptif Responden Berdasarkan Usia.....	66
3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
4.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	68
5.	Deskripsi Kegunaan Produk Bagi Responden.....	69
6.	Distribusi Jawaban Responden Variabel Bukti Fisik/ <i>Tangibles</i>	70
7.	Distribusi Jawaban Responden Variabel Keandalan/ <i>Reliability</i>	72
8.	Distribusi Jawaban Responden Variabel Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i>	73
9.	Distribusi Jawaban Responden Variabel Jaminan/ <i>Assurance</i>	75
10.	Distribusi Jawaban Responden Variabel Empati/ <i>Empathy</i>	76
11.	Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Ujrah</i>	78
12.	Distribusi Jawabah RespondenKepuasan Nasabah.....	79
13.	Uji Validitas san Reliabilitas Variabel <i>Tangibles</i>	81
14.	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Reliability</i>	82
15.	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Responsiveness</i>	83
16.	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Assurance</i>	84
17.	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Empathy</i>	85
18.	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Ujrah</i>	86
18.	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	87
18.	Uji Multikolinearitas <i>Variance Inflation Factor</i>	90
19.	Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas.....	91
20.	Hasil Analisis Regresi.....	92

21.	Pengujian Hipotesis Pertama Secara Simultan.....	95
22.	Pengujian Hipotesis Pertama Secara Parsial.....	96

DAFTAR BAGAN

No`	Judul Bagan	Hal
1.	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	4
2.	Kerangka Hipotesis	5
3.	Struktur Organisasi Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya.....	65
4.	Grafik Normalitas.....	89

DAFTAR LAMPIRAN

No Judul Lampiran

Lampiran 1:	Kuesioner
Lampiran 2:	Data Responden Penelitian
Lampiran 3:	Hasil Kuesioner
Lampiran 4:	DISTRIBUSI NILAI R_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%
Lampiran 5:	Tabel Frekuensi
Lampiran 6:	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
Lampiran 7:	Uji Normalitas
Lampiran 8:	Uji Heterokedastisitas dan Uji Multikolinearitas
Lampiran 9:	Uji Analisis Regresi Berganda
Lampiran 10:	Dokumentasi