

Pengaruh kualitas pelayanan (servqual) terhadap kepuasan investor dalam melakukan investasi pada reksa dana syariah

Andi Widya Kusuma Astuti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=120656&lokasi=lokal>

Abstrak

Pertumbuhan Reksa Dana Syariah masih tertinggal jauh dibandingkan Reksa Dana Konvensional, khususnya pada akhir 2006 sampai dengan akhir 2007 perkembangan Reksa Dana Syariah tergolong lambat, seharusnya kondisi ini tidak terjadi pada Negara Indonesia yang mayoritas penduduknya adalah muslim. Oleh karena itu diperlukan upaya untuk meningkatkan market share Reksa Dana Syariah.

Pelanggan dalam hal ini investor adalah aset perusahaan jangka panjang. Sehubungan dengan hal itu penting untuk mempertahankan dan memperoleh konsumen potensial, sehingga dapat meraih market share yang diharapkan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan market share Reksa Dana Syariah di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan melalui dimensi-dimensi SERVQUAL yang mempengaruhi kepuasan investor dalam melakukan investasi pada Reksa Dana Syariah. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda.

Dari hasil penelitian ini diperoleh 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy dapat mempengaruhi kepuasan investor secara positif. Namun secara statistik tidak semua variabel dimensi kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang signifikan. Variabel dimensi kualitas yang menunjukkan hasil signifikan adalah reliability dan responsiveness, sedangkan variabel-variabel dimensi kualitas pelayanan yang tidak signifikan adalah tangible, assurance dan empathy pada tingkat keyakinan keyakinan 95%.

<hr>

The Shariah Mutual Fund growth remains rearward further than any Conventional Mutual Fund, specifically at the year ends of 2006 and 2007 in which it was stagnant though this should not occur in Indonesia whose majority populations follow Moslem. Now therefore, one requires any effort to increase the Sharia Mutual Fund's market share.

Customers, in this sense investors, serve as long-term asset for the organization. For the reason, it is important to retain and obtain potential customers for the expected market share that will, in their turn, raise the Sharia Mutual Fund's market share in Indonesia.

The study aims at analyzing the service quality through SERVQUAL dimensions which effect the investors satisfaction in the shariah Mutual Fund investment. This applies a multiple regression analysis.

This draws 5 (five) dimensions of the service quality, the are tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy that will positively effect the investor satisfaction. However in statically nature, not all

variables of the SERVQUAL dimensions with significant result include reliability and responsiveness while those with insignificant SERVQUAL dimensions are tangible, assurance and empathy at 95% confidence level.