

## Pengaruh kualitas pelayanan Bank Syariah Mandiri terhadap kepuasan nasabah melalui pendekatan Zone of Tolerance

Arief Pradana Erlangga, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=129723&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan yang spesifik dengan tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang 'X'. Tujuan kedua dari dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk meneliti hubungan antara tingkat kepuasan nasabah dengan kualitas pelayanan melalui analisis terhadap persepsi dibandingkan dengan tingkatan ekspektasi yang dimiliki oleh nasabah. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat primer yang diperoleh melalui survei lapang dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni hingga Juli 2009 dan mengambil lokasi sebagai tempat penelitian, yaitu Bank Syariah Mandiri Cabang Bogor, Cibinong, Rawamangun, dan Thamrin. Metode yang digunakan dalam menganalisa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah adalah dengan regresi linier berganda. Variabel independen terdiri dari persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan, interaksi antara variabel dummy ( $d_1$ ) dengan persepsi, dan interaksi antara variabel dummy ( $d_2$ ) dengan persepsi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi nasabah adalah secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada area di dalam zone of tolerance. Sedangkan interaksi antara persepsi dengan variabel dummy  $d_1$  dan  $d_2$  memiliki pengaruh yang tidak signifikan dalam keterkaitannya dengan kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hipotesis ditolak. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa peningkatan terhadap kualitas pelayanan akan efektif dalam meningkatkan kepuasan hanya jika persepsi nasabah berada di dalam area zone of tolerance.

.....The purpose of this research is to discover the relationship between specific Service quality dimensions with customer satisfaction in Bank Syariah Mandiri. The other purpose of this research is to research the relationship between customer satisfaction and Service quality by analysis towards perception compared with the level of expectation of the customer. The data used in this research is primary data gathered in survey by using questionnaire. This research is held on June until July 2009 and the location of the research are Bank Syariah Mandiri Branch of Bogor, Cibinong, Rawamangun, and Thamrin. The method used to analyse the relationship between service quality and customer satisfaction is using multiple linear regression. The independent variable comprised of the customer perception, the interaction between dummy variable ( $d_1$ ) and perception, the last is the interaction between dummy variable ( $d_2$ ) and perception. The result of the research showed that customer perception is significantly affecting the customer satisfaction inside the area of zone of tolerance. Whereas the interaction between perception and dummy variable ( $d_1$  and  $d_2$ ) is not significantly affecting the customer satisfaction. The result of this research showed that all of the hypothesis is refused. The conclusion of this research showed that the improvement of Service quality would be effective if only the perception of the customer is inside the area of zone of tolerance.