

## Analisis mutu pelayanan di bank syariah: studi kasus pada unit usaha syariah bank bukopin

Dedi M. Firmanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=94247&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan antara harapan dan kenyataan mutu pelayanan yang diterima oleh nasabah di Unit Usaha Syariah Bank Bukopin. Variabel-variabel utama yang diduga dipertimbangkan nasabah dalam menilai mutu pelayanan adalah : 1) Keandalan, seperti kemudahan dan ketepatan transaksi , (2) daya tanggap, seperti kemampuan menanggapi masalah, komunikasi dan ketepatan, (3) keyakinan, seperti keramahan, kesopanan, pengetahuan, kejujuran dan keterampilan karyawan, (4) empati, seperti perhatian secara individu, keamanan, privasi, keadilan pelayanan dan penentuan lokasi (5) fisik nyata, meliputi penggunaan peralatan dan teknologi, tempat parkir, eksterior dan interior, kebersihan dan kerapian (6) pemenuhan prinsip syariah, seperti tidak ada riba, bisnis halal, zakat, informatif dan amanah.

Hasil penelitian terhadap 50 responden pada Unit Usaha Syariah Bank Bukopin. Dengan menggunakan metode angket skala (sikap) likert dan analisis data deskriptif setelah dinyatakan valid dan reliable sub variabelnya melalui uji (Cronbach alpha), harapan terhadap mutu pelayanan di bank syariah sangat tinggi. Dengan skor rata-rata lima berarti pelayanan yang diberikan harus yang terbaik sehingga menciptakan rasa aman, nyaman, tentram dan adil. Berdasarkan analisa deskriptif kenyataan mutu pelayanan yang diterima menunjukkan skor rata-rata empat yang berarti baik. Secara rata-rata terdapat selisih satu skor antara harapan dengan kenyataan mutu pelayanan menunjukkan masih adanya aspek-aspek pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan atau harapan nasabah. Perbedaan pada setiap variabel penelitian mutu pelayanan pada Unit Usaha Syariah Bank Bukopin signifikan dengan tingkat kepercayaan 95% melalui pengujian Wilcoxon.

The goal from this research is to find out differences between wish and reality of service quality in syariah business unit Bukopin Bank. The predicted primary variables are considered by the customer in assessing service quality are: (1) Reliable (2) Responsiveness (3) Assurance (4) Emphaty (5) Tangible (6) Principal Accomplishment of Syariah.

The result of research to 50 respondents in syariah business unit Bukopin Bank is by using likert scale enquette method (sikap) and descriptive data analysis after they are expressed are valid and their sub variables are reliable through (Cronbach Alpha) test. Some one wish to service quality in syariah bank is high (score 5). Its mean syariah bank will property give the service through sub variable in its primary variable. Service quality that accepted by the customer is good by using descriptive analisis (score 4). Any way there are the difference 1 score but its not mean bank UUS service disappoint but its mean another service aspects which not yet been accepted according to wish customer. With score 4 its mean service quality property works. To make strong the result of descriptive analysis is by using the examination of research hypothesis is using test of Wilcoxon. There is the significant result in trust level 95% between wish and reality of service quality that accepted by the customer. In every primary variable there are the

differences.</i>