

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI
MENGUNAKAN PENDEKATAN *ZONE OF TOLERANCE*

Arief Pradana Erlangga

NPM: 0706309032

EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
KAJIAN TIMUR TENGAH DAN ISLAM UNIVERSITAS
INDONESIA

Abstraksi:

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*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, *Zone of Tolerance*

EVALUATION OF SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER
SATISFACTION IN BANK SYARIAH MANDIRI USING *ZONE
OF TOLERANCE* APPROACH

Arief Pradana Erlangga

NPM: 0706309032

SHARIA ECONOMIC AND FINANCE

Middle East and Islamic Studies University of Indonesia

Abstract:

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*.

Keywords: Service quality, customer satisfaction, *zone of tolerance*

التصور الإجمالي

الإسم	: عارف برادانا أيرلانجا
المادة	: دراسة شرق الأوسط والإسلام
الموضوع	: تقويم نوعية الخدمة لاقتناع العملاء في بنك شريعة 'A' من تقريب <i>Zone of Tolerance</i>

هذه الرسالة لها غرض , الأول هو معرفة الصلة بين نوعية الخدمة بطبقة اقتناع العملاء بنك شريعة *Mandiri* في 'X' . والثاني معرفة العلاقة بين طبقة اقتناع العملاء من ملاحظة العملاء بطبقة توقع العملاء . هذه الرسالة نتيجة عن دراسة بعض المصادر والمراجع والإطلاع على بعض طرق العلمية التي سبق إعمالها . عملت هذه الرسالة من شهر يونيو حتى يوليو 2009 وأما موضع البحث هو في بنك شريعة *Mandiri* في بوجور و ثيبينونج و راوامانجونج و تمرين . أما طريقة كتابة الرسالة التي اسلكها هي *Regresi Linier Berganda* ، لأنها تفيد لمعرفة ملاحظة العملاء لنوعية الخدمة . ومراحل هذه الدراسة تدل أن ملاحظة العملاء تأثر طبقة اقتناع العملاء في *Zone of Tolerance* . و خلاصة من هذه الرسالة أن الزيادة في نوعية الخدمة رائع لتطوير اقتناع العملاء إن كانت ملاحظة العملاء في *Zone of Tolerance* .

مفتاح الكلام : نوعية الخدمة، اقتناع العملاء، *Zone of Tolerance*

RINGKASAN EKSEKUTIF

Penelitian yang berjudul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Melalui Pendekatan *Zone of Tolerance*”, diturunkan melalui perumusan masalah sebagai berikut:

‘Bank Syariah Mandiri memiliki target, yaitu membentuk kepuasan nasabah yang optimal dengan indeks kepuasan lebih dari 85. Melalui hasil survei yang dilakukan oleh Divisi Perencanaan, Pengembangan dan Manajemen Kinerja 2008; maka ada beberapa wilayah di Indonesia dengan indeks kepuasan nasabah di bawah optimal. Salah satu wilayah dengan indeks kepuasan di bawah optimal yaitu wilayah Jabodetabek dengan indeks kepuasan nasabah sebesar 74.55. Pihak manajemen Bank Syariah Mandiri memiliki tujuan supaya semua nasabah mendapatkan kepuasan yang optimal ketika mengakses pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri. Pada kenyataannya ada nasabah yang merasakan kepuasan yang diperolehnya belum optimal ketika bertransaksi dengan Bank Syariah Mandiri. Nasabah yang puas dicerminkan melalui persepsi yang sama dengan ekspektasi terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan nasabah yang memiliki persepsi lebih tinggi dibandingkan dengan ekspektasinya terhadap kualitas pelayanan maka akan diperoleh kepuasan yang optimal.

Tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan yang spesifik dengan tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang ‘X’ dan meneliti hubungan antara tingkat kepuasan nasabah dan kualitas

pelayanan melalui analisis terhadap persepsi dengan tingkatan ekspektasi yang dimiliki oleh nasabah. Untuk memenuhi kebutuhan penelitian ini maka diajukan deskripsi terhadap kerangka teori dengan konsep utama, yaitu mengenai *zone of tolerance*. Konsep *zone of tolerance* menggambarkan keterkaitan antara tingkatan ekspektasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah. Area *zone of tolerance* dibatasi oleh batas bawah (*adequate expectation*) dan batas atas (*desired expectation*). Dimensi yang diuji dalam penelitian ada empat, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *tangibles*.

Melalui penelitian ini dijelaskan mengenai konsep *adequate expectation*, yang menggambarkan kualitas pelayanan paling rendah yang masih dapat diterima oleh nasabah dan *desired expectation*, yang menggambarkan kualitas pelayanan yang diinginkan oleh nasabah. Penjelasannya adalah ketika persepsi nasabah berada di bawah area *zone of tolerance*, maka nasabah akan merasakan ketidakpuasan. Sedangkan ketika persepsi nasabah berada di atas area *zone of tolerance* maka nasabah akan merasakan kegembiraan dalam menjalin transaksi dengan Bank Syariah Mandiri.

Dalam penelitian ini, hasil uji signifikansi adalah secara nyata terlihat pada saat persepsi nasabah berada di dalam area *zone of tolerance*. Hasil uji signifikansi berlaku terhadap seluruh dimensi yang diteliti. Sedangkan uji signifikansi menunjukkan hasil yang tidak berpengaruh secara nyata, yaitu pada saat persepsi nasabah berada di bawah atau di atas area *zone of tolerance*. Oleh karena itu dalam penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang paling efektif adalah ketika persepsi nasabah berada di dalam area *zone of tolerance*.