



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH
MANDIRI TERHADAP KEPUASAN NASABAH MELALUI
PENDEKATAN *ZONE OF TOLERANCE***

Oleh:

Arief Pradana Erlangga

0706309032

**EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
PROGRAM STUDI TIMUR TENGAH DAN ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS INDONESIA
2009**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH
MANDIRI TERHADAP KEPUASAN NASABAH MELALUI
PENDEKATAN *ZONE OF TOLERANCE***

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si)
Ekonomi dan Keuangan Syariah
pada Program Studi Timur Tengah dan Islam
Program Pascasarjana Universitas Indonesia**

Oleh:

Arief Pradana Erlangga

0706309032

**EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
PROGRAM STUDI TIMUR TENGAH DAN ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS INDONESIA
2009**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

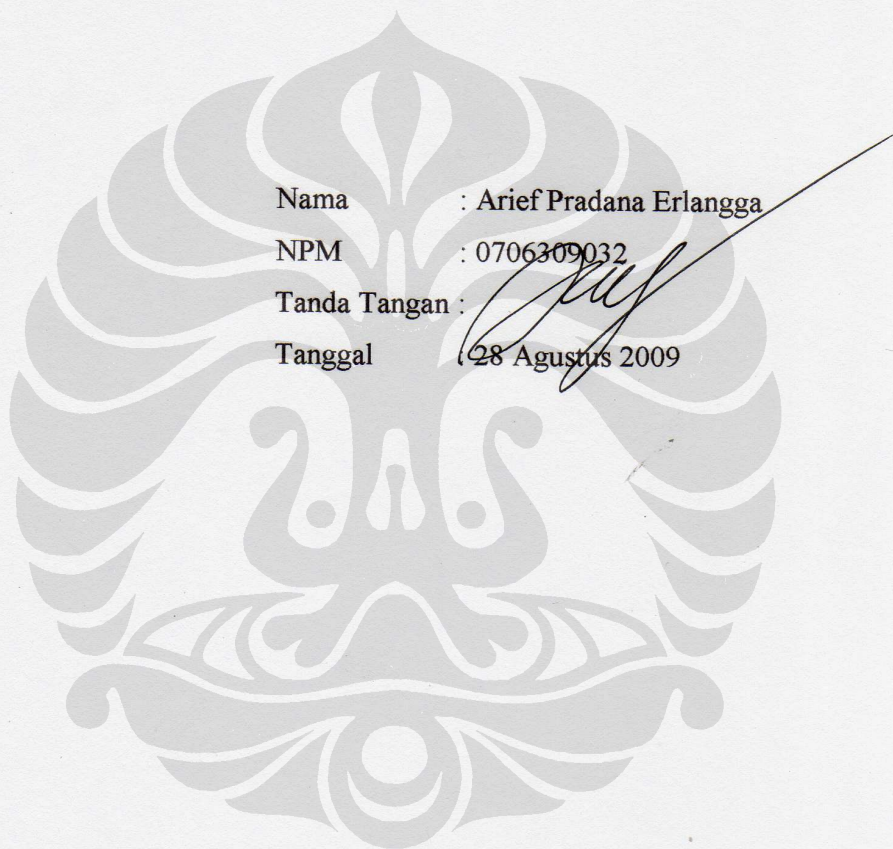
Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Arief Pradana Erlangga

NPM : 0706309032

Tanda Tangan :

Tanggal : 28 Agustus 2009



HALAMAN PENGESAHAN

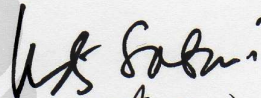

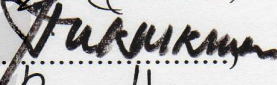
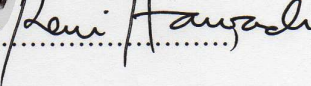
Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Arief Pradana Erlangga
NPM : 0706309032
Program Studi : Timur Tengah dan Islam
Judul Tesis : Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Melalui Pendekatan *Zone of Tolerance*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada Program Studi Timur Tengah dan Islam, Program Pascasarjana, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Nurdin Sobari, SE, MM, CAAE
Penguji : Hardius Usman, SSi, MSi
Penguji : Drs. Iman Sukhirman, MSi
Penguji : Prof. DR. Reni Akbar-Hawadi, Psikolog


(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28 Agustus 2009

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan penulis kesempatan dan kemudahan dalam menyusun tesis yang berjudul 'Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Melalui Pendekatan *Zone of Tolerance*'. Tesis diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan Program Master di Program Pascasarjana Program Studi Timur Tengah dan Islam, Universitas Indonesia.

Dengan perkembangan ekonomi dan keuangan syariah yang bertambah pesat maka diperlukan suatu pengembangan ilmu pengetahuan yang dapat mendukung aplikasi prinsip ekonomi dan keuangan syariah pada tataran praktis. Penulis mencoba mengangkat tema mengenai pemasaran di bank syariah, khususnya mengenai kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan telah menjadi prioritas bagi bank-bank syariah dalam meningkatkan kompetensi di era yang semakin kompetitif. Penulis mencoba menyajikan tema kualitas pelayanan dengan pendekatan *zone of tolerance*. Harapan penulis adalah melalui tesis ini dapat memberikan sumbangsih terhadap pengayaan khasanah ilmu pengetahuan. Di lain pihak masih banyak kekurangan pada penulisan secara keseluruhan pada tesis ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik yang membangun dan saran bagi pengembangan ilmu pengetahuan selanjutnya.

Dalam penulisan tesis, penulis tidak terlepas dari berbagai pihak yang turut serta membantu kelancaran dalam penulisan tesis ini.

Penulis dengan rasa syukur mengucapkan kepada pihak-pihak yang telah membantu kemudahan dalam penyusunan tesis, yaitu kepada:

- 1) Bapak Mustafa Edwin Nasution, yang telah banyak memberikan masukan, kritik yang membangun, dan saran yang berharga dalam penyusunan tesis ini.
- 2) Bapak Nurdin Sobari, sebagai pembimbing utama yang telah banyak memberikan wawasannya khususnya terhadap pengembangan dalam penulisan tesis ini.
- 3) Bapak Muslich, yang telah memberikan motivasi kepada saya untuk selalu mencoba hingga berhasil dalam penulisan tesis ini.
- 5) Bapak Hardius Usman, yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada saya untuk selalu belajar dan memperbaiki kualitas keilmuan.
- 4) Ayah dan ibu yang telah sangat banyak memberikan dukungan materi, moril, dan spirituil. Kepada adik yang juga selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tesis.
- 5) Teristimewa kepada Rina Hartini, selaku Direktur Statistic Centre, yang telah banyak membantu dengan tulus terhadap penulisan tesis, khususnya bagian statistik. Penulis juga banyak memperoleh inspirasi dari beliau berupa pikiran yang positif, optimis, dan perlunya prasangka baik dari beliau.
- 6) Kepada teman-teman angkatan 14, kalian adalah rekan terbaik selama kuliah, yang selalu mendorong penulis untuk meraih prestasi yang terbaik.
- 7) Kepada segenap tim PSTTI-UI yang telah banyak membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan kewajiban administrasi.

8) Kepada segenap tim pustakawan yang telah dengan sabar melayani penulis ketika memerlukan literatur.



Salemba, Jakarta

Agustus 2009

Arief Pradana Erlangga

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arief Pradana Erlangga

NPM : 0706309032

Program Studi : Timur Tengah dan Islam

Fakultas : Pascasarjana

Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Melalui Pendekatan *Zone of Tolerance*”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini, Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya susun dengan sebenarnya.

Disusun di: Bogor

Pada tanggal 28 Agustus 2009

Yang menyatakan

(Arief Pradana Erlangga)

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pernyataan Orisinal	iii
Halaman Pengesahan Tesis	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi Tugas Akhir.....	vii
Abstrak.....	viii
Abstrak (<i>English</i>)	ix
Abstrak (<i>Arabic</i>).....	x
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Lampiran.....	xxi
1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Batasan Masalah.....	7
1.7 Kerangka Teori.....	8
1.8 Hipotesis.....	12
1.9 Metodologi Penelitian.....	14
1.10.....	
Sistematika Penelitian.....	14

2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kepuasan Nasabah	16
2.2 Kualitas Pelayanan	18
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	25
2.3.1 <i>Tangibles</i>	27
2.3.2 <i>Reliability</i>	27
2.3.3 <i>Responsiveness</i>	28
2.3.4 <i>Assurance</i>	28
2.3.5 <i>Empathy</i>	28
2.4 <i>Level of expectation</i> (Tingkatan Ekspektasi)	29
2.4.1 Ekspektasi (harapan).....	29
2.4.2 Keterkaitan Antara Ekspektasi Dengan Kepuasan.....	30
2.4.3 <i>Zone of Tolerance</i>	31
2.5 Pelayanan Dalam Konsep Islam.....	31
2.5.1 Landasan Al-Qur'an dan Hadis.....	31
2.5.2 Ihsan Dalam Bekerja.....	35
2.5.3 Nilai Iman dan Taqwa Dalam Pekerjaan.....	37
2.6 Penelitian Sebelumnya Berkaitan Dengan Variabel dan Model....	38
3. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Batasan dan Ruang Lingkup Penelitian.....	41
3.2 Definisi Operasional	45
3.2.1 Model <i>Zone of Tolerance</i>	45
3.2.2 Variabel Dependen	46
3.2.3 Variabel Independen	46
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian	48
3.4 Jenis Penelitian	48
3.5 Unit Analisis.....	49
3.6 Skala Pengukuran	49
3.7 Sampling	50
3.8 Pengujian Ketepatan Data.....	50
3.8.1 Reliabilitas.....	50
3.8.2 Validitas	51
3.9 Model Regresi Linier.....	51
3.10 Flowchart Penelitian	53

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Data Karakteristik Responden	54
4.2 Uji Validitas	57
4.3 Uji Reliabilitas.....	58
4.4 Pendahuluan	59
4.5 Kondisi Survei.....	61
4.6 Asumsi BLUE	67
4.7 Analisa Hasil Regresi	70
4.8 <i>Zone of Tolerance</i>	75
4.9 Analisa Zone of Tolerance.....	78
4.9.1 Dimensi <i>Reliability</i>	78
4.9.2 Dimensi <i>Responsiveness</i>	78
4.9.3 Dimensi <i>Empathy</i>	78
4.9.4 Dimensi <i>Tangibles</i>	79
4.10 Kualitas Pelayanan Dalam Syariah	82

5. KESIMPULAN DAN SARAN

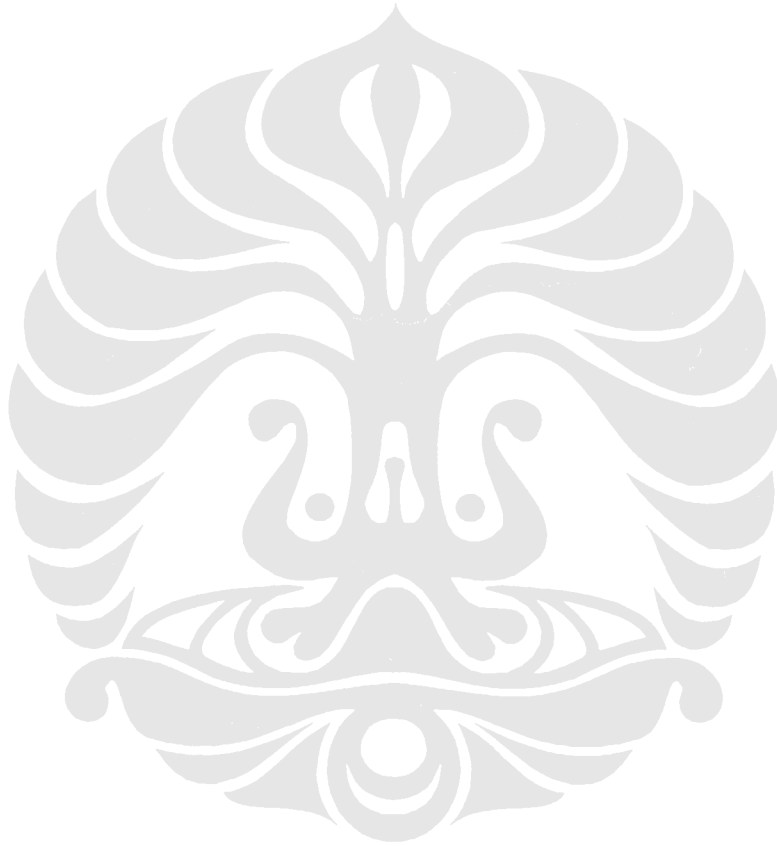
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	86

DAFTAR PUSTAKA

88

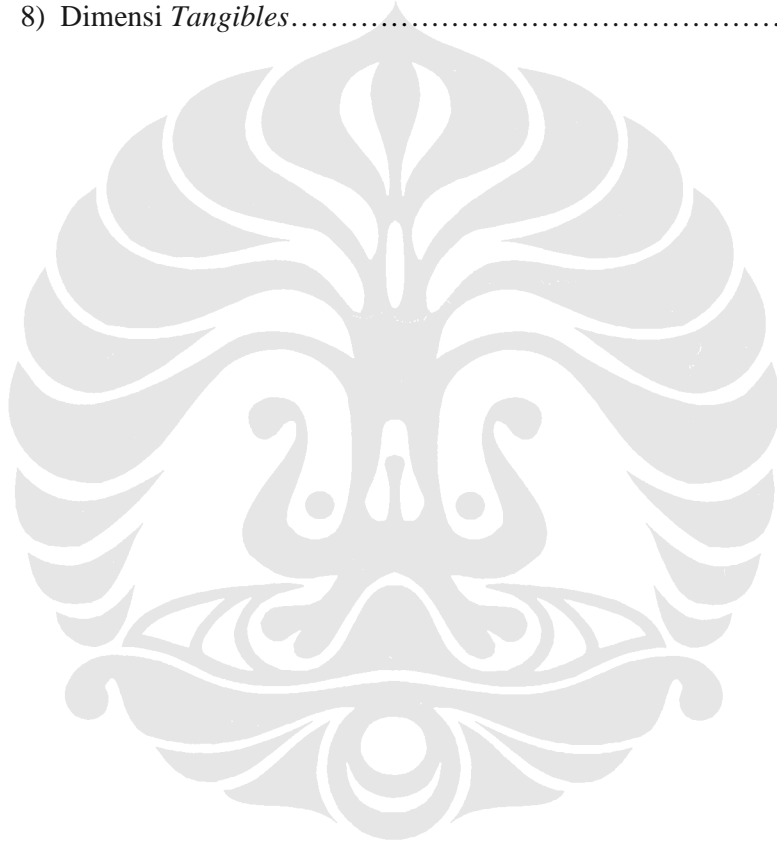
DAFTAR TABEL

1) Agama.....	54
2) Pekerjaan.....	54
3) Pengeluaran.....	55
4) Pendidikan.....	55
5) Usia.....	56
6) Lama.....	56



DAFTAR GAMBAR

1) Landasan Teori; ServQual (Parasuraman <i>et al.</i> 1985; 1988).....	9
2) Variabel dalam penelitian (adaptasi model ServQual).....	11
3) Multiple expectation standards.....	12
4) Flowchart Penelitian.....	53
5) Dimensi <i>Reliability</i>	76
6) Dimensi <i>Responsiveness</i>	76
7) Dimensi <i>Empathy</i>	77
8) Dimensi <i>Tangibles</i>	77



DAFTAR LAMPIRAN

1) Uji validitas dan reliabilitas.....	91
2) Hasil regresi.....	98

