

ABSTRAK

Nama : Andi Widya Kusuma Astuti
Program Studi : Pascasarjana Studi Timur Tengah dan Islam
Ekonomi dan Keuangan Islam,
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) Terhadap
Kepuasan Investor Dalam Melakukan Investasi Pada
Reksa Dana Syariah

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 95%.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL*

ABSTRACT

Name : Andi Widya Kusuma Astuti
Study Program : Middle East and Islamic Study, Majoring Economic and Islamic Finance
Title : The Effect of Service Quality (SERVQUAL on Investor Satisfaction in Shariah Mutual Fund Investment

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.

Key words: Service Quality, Customer Satisfaction, SERVQUAL

اختصار

الاسم : أندي وديا كوسوما أستوتي

الدراسات : دراسات الشرق الأوسط والعلوم الإسلامية

موضوع الرسالة : تأثير كيفية الخدمة على اشباع المستثمرين في عملية الاستثمارات

في الاستثمارات الخاصة الشرعية

تطور استثمارات الخاصة الشرعية تتأخر كثيرا إذا قورنت باستثمارات الخاصة التقليدية, خصوصا أواخر عام 2006 م إلى أواخر 2007 م فقد تباطأت التطورات في استثمارات الخاصة الشرعية, المفروض هذه الحالة لا يجوز أن تحدث في أندونيسيا التي تعتبر من أكبر الدول الإسلامية شعبا, لذلك احتاجت إلى المحاولات لترتقي سوقية استثمارات الخاصة الشرعية.

الزبناء وهم المستثمرون هؤلاء أموال المصنع في الفترة القادمة. ولهذه العلاقة من المهم أن تبقى الاستثمارات الخاصة الشرعية وأن تحصل على المستهلكين الأكثر.

هذا البحث من أهدافه هو استطلاع ليفية الخدمة من خلال نواحي الخدمات المعترفة التي تؤثر اشباع المستثمرين في عملية الاستثمارات في الاستثمارات الخاصة الشرعية. هذا البحث يستخدم استطلاع التأخير المتعدد. من خلال نتيجة هذا البحث يحصل على خمس نواحي كيفية الخدمة منها الشفافية, الأمانة, الايجابية, التأمينية و الشعورية تستطيع أن تؤثر تأثيرا ايجابيا اشباع المستثمرين. علاقة ناحية الكيفية الدالة على النتيجة القوية. ناحية العلاقة الدالة على النتية القوية هي الأمانة والايجابية, أما الشفافية و التأمينية و الشعورية فلا تؤثر تأثيرا قويا مع درجة التأكيد على 95% في المنة .

الكلمات المفتاحية : كيفية الخدمة, اشباع الزبناء, الخدمات المعترفة