



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
DAN HUBUNGANNYA DENGAN PERILAKU *POST PURCHASE BEHAVIOR*  
(Studi pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Depok)**

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

Oleh:

Reny Fitriana Kaban  
7105090129

KEKHUSUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH  
PROGRAM STUDI TIMUR TENGAH DAN ISLAM  
PROGRAM PASCA SARJANA UNIVERSITAS INDONESIA  
2008

## LEMBAR PERSETUJUAN TESIS II

Nama Mahasiswa : ***Reny Fitriana Kaban***  
NPM : ***7105090129***  
Kekhususan : Ekonomi dan Keuangan Syariah  
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dan Hubungannya dengan Perilaku *Post Purchase Behavior* (Studi pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Depok)  
Tanggal Disetujui : 2 Januari 2008

Pembimbing Tesis II

**(Firman Djunasien, MSoc. Sc, Phd.)**



**Panitia Sidang Ujian Tesis  
Program Pascasarjana Universitas Indonesia  
Program Studi Kajian Timur Tengah dan Islam**

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

Hari, tanggal sidang : Selasa, 8 Januari 2008  
Nama Mahasiswa : Reny Fitriana Kaban  
NPM : 7105090129  
Judul Tesis : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DAN HUBUNGANNYA DENGAN  
PERILAKU *POST PURCHASE BEHAVIOR* (Studi pada  
Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Depok)

**Ketua Sidang,**

**Pembimbing**

(Dr. Muhammad Muslich, MBA)

(Firman Djunasien, MSoc.Sc, Phd)

**Penguji,**

**Reader/Pembaca Ahli,**

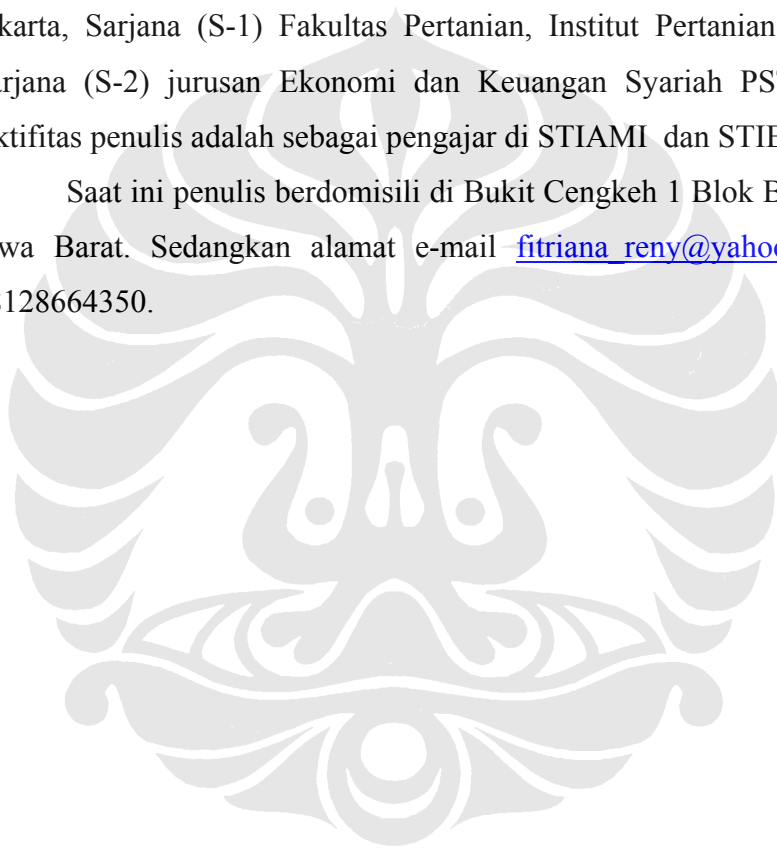
(Nurdin Sobari, SE.,MM.,CAAE)

(Prof. Dr. Sofjan Assauri, MBA)

## RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap penulis adalah Reny Fitriana Kaban, anak dari pasangan Drs. Ismail Kaban dan Dafena Lena Lubis, SH. Penulis dilahirkan di Jakarta, pada tanggal 12 Oktober 1977. Jenjang pendidikannya ditempuh mulai dari Sekolah Dasar Negeri Bakti Jaya 2 Depok, Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Cimanggis, Sekolah Menengah Atas Negeri 14 Jakarta, Sarjana (S-1) Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Bogor dan terakhir Pasca Sarjana (S-2) jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah PSTTI Universitas Indonesia. Aktifitas penulis adalah sebagai pengajar di STIAMI dan STIEBI wilayah Depok.

Saat ini penulis berdomisili di Bukit Cengkeh 1 Blok B6 No. 4, Cimanggis Depok, Jawa Barat. Sedangkan alamat e-mail [fitriana\\_reny@yahoo.co.id](mailto:fitriana_reny@yahoo.co.id) dan no *handphone* 08128664350.



## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim

Alhamdulillah, penulis mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan taufik dan hidayah-Nya sehingga tesis ini dapat diselesaikan. Shalawat dan salam bagi junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sebagai suri tauladan kita dalam kehidupan sehari-hari. Tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dan Hubungannya dengan Perilaku *Post Purchase Behavior* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Depok)” disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Magister pada program Pasca Sarjana kajian Timur Tengah dan Islam kekhususan Ekonomi dan keuangan syariah di Universitas Indonesia.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyelesaian tesis ini masih terdapat banyak sekali kelemahan, baik dai segi substansi maupun metodologi penelitian. Rangkaian perjalanan yang tidak singkat telah penulis lalui dalam penyelesaian tesis ini, berbagai hambatan juga tak luput menemani. Ada banyak pihak yang telah membantu penyelesaian tesis ini yang terpenting dan yang terbesar adalah karena rahmat, “*inayah*”, kesehatan dan kekuatan dari Allah SWT sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

Untuk itu, pada kesempatan kali inipenulis sampaikan ucapan terima kasih yang terhingga kepada:

1. Bapak Mustafa Edwin Nasution, Phd selaku Pimpinan Program Studi Kajian Timur Tengah dan Islam di Pasca Sarjana Universitas Indonesia..
2. Bapak Drs. Endan Kusnadi, MBA, AAAIJ, Ch. Fc sebagai dosen pembimbing tesis I dan Bapak Firman Djunasien, Phd. selaku dosen pembimbing tesis II yang telah meluangkan waktu dan pemikiran untuk memberikan arahan dan masukan-masukan yang sangat bermanfaat dalam penulisan tesis.
3. Para tim penguji Bapak Dr. Muhammad Muslich, Bapak Nurdin Sobari, MM, CAAE serta Prof.Dr. Sofjan Assauri, MBA yang telah memberikan masukan dan saran bagi perbaikan tesis ini.

4. Seluruh staf pengajar/ dosen, yang telah memberikan pengajaran dan keilmuan (*transfer knowledge*) kepada penulis.
5. Orang tua tercinta, ayahanda Ismail Kaban dan ibunda Dafna Lena Lubis dengan segala rasa *Ta'dim* dan terima kasih yang mendalam akan senantiasa mengalir. Semoga keselamatan dan kebahagiaan Illahi atas mereka.
6. Saudara-saudariku Tina, Neny dan Marwan yang telah membantu secara lahir dan batin. Semoga setiap amal dan kebaikan yang telah diberikan akan dicatat sebagai amal soleh di sisi Allah.
7. *Team* manajemen BSM KC Depok, bapak Edhy Rosman beserta para staff terutama Ibu Citra, yang telah membantu membantu melancarkan penelitian di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Depok.
8. Staf karyawan Program Pasca Sarjana PSTTI Universitas Indonesia yang dengan penuh keikhlasan telah membantu kelancaran selama studi dan penyusunan tesis ini
9. Pimpinan, karyawan dan para mahasiswa STIAMI dan STIEBI dan PG Makassar yang telah memberikan banyak pengertian selama penulis menyelesaikan studi di Universitas Indonesia.
10. Kepada teman-teman seperjuangan diangkatan IX pagi, Bu Puji, mba' Suli, Helen Ari, Velly, Adis, Pak Irfan, Arief dan Dian, juga teman-teman angkatan VIII, XI malam dan X yang senantiasa memberikan banyak bantuan dan motivasi semangat juang yang tangguh kepada penulis dari awal masuk kuliah hingga tesis ini dapat diselesaikan.
11. *Special thanks* untuk mba' Yuni, Robi dan Yusi yang dengan setia meluangkan waktu, pikiran demi kesuksesan perjuangan tesis ini.
12. Terakhir kepada pihak manapun yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang banyak membantu, memotivasi dan mewarnai kehidupan.

Semoga Allah SWT membalas semua amalan kebaikan yang diberikan kepada penulis dengan pahala yang berlipat ganda, *Jazakumullah Khaiul Jaza, Amien.*

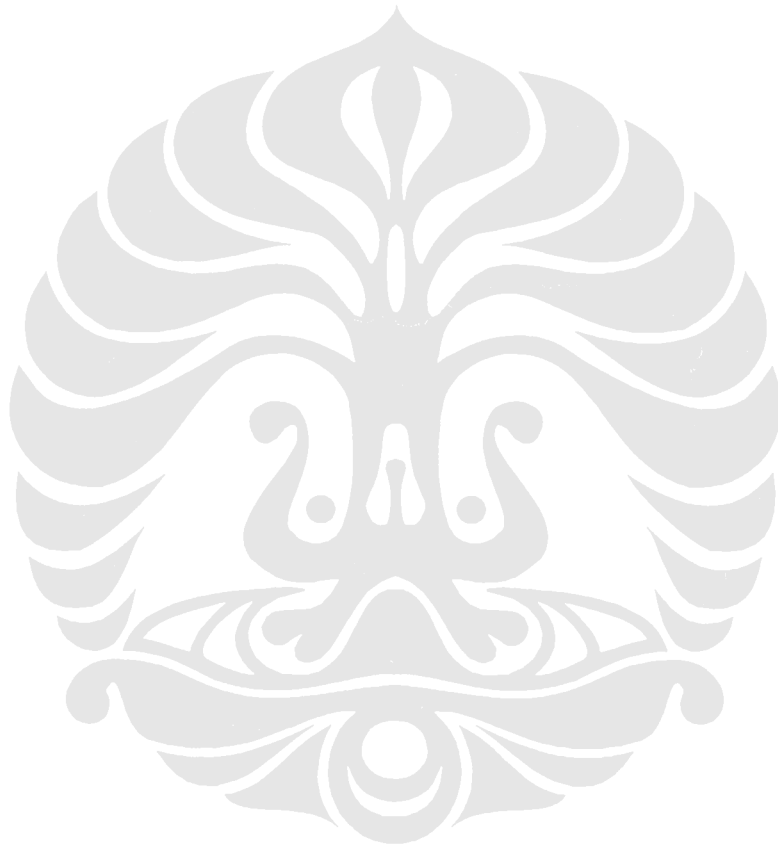
## DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Tesis	i
Lembar Pengesahan Tesis	ii
Riwayat Hidup	iii
Kata Pengantar	iv
Ringkasan Eksekutif	vi
Abstrak	x
Abstract	xi
Abstrak Arab	xii
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian	7
1.5. Batasan Masalah	7
1.6. Kerangka Pemikiran	8
1.7. Hipotesis	9
1.8. Metode Penelitian	11
1.9. Sistematika Penelitian	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Jasa	14
2.1.1. Karakteristik Jasa	14
2.1.2. Jenis-jenis Jasa	15
2.2. Kualitas Pelayanan	15
2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.4. Pengukuran Kualitas Pelayanan	18
2.5. Persepsi Konsumen	18
2.6. Pasca Konsumsi: Kepuasan dan Ketidakpuasan	20
2.6.1. Kepuasan Nasabah	20
2.6.2. Ketidakpuasan Nasabah	22
2.7. <i>Post Purchase Behavior</i>	23
2.8. Hubungan antara Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah	24
2.9. Hubungan antara Kepuasan Nasabah dengan Perilaku <i>after sales service</i>	23

2.10.	Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah	25
2.11.	Penelitian-penelitian Terdahulu	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN DAN DATA</b>		
3.1.	Metodologi Penelitian	36
3.1.1.	Tahap-tahap Penelitian	36
3.1.2.	<i>Flowchart</i> Penelitian	37
3.1.3.	Rancangan Penelitian	38
3.2.	Data Penelitian	39
3.2.1.	Jenis Data	39
3.2.2.	Sumber Data	39
3.2.3.	Tempat dan Waktu Penelitian	40
3.2.4.	Unit Analisis	40
3.2.5.	Teknik Pengumpulan Data	40
3.2.6.	Instrumen Pengumpulan Data	41
3.3.	Variabel Penelitian	42
3.4.	Analisis Data	43
3.4.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	44
3.4.1.1.	Pengujian Validitas	44
3.4.1.2.	Pengujian Reliabilitas	44
3.4.2.	Analisi Regresif Berganda	45
3.4.3.	Uji Chi Kuadrat ( $X^2$ )	47
3.5.	Data Profil Nasabah	49
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1.	Deskripsi Data Hasil Penelitian	53
4.2.	Uji Validitas dan Realiabilitas Quesioner	56
4.2.1.	Uji Validitas	56
4.2.2.	Uji Reliabilitas	57
4.4.	Analisis Regresi Berganda	57
4.3.1	Peninjauan Pemenuhan Asumsi	57
4.3.2	Perhitungan persamaan regresi berganda	63
4.6.	Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan	66
4.7.	Analisis Deskriptif Kepuasan Nasabah Secara Keseluruhan	66
4.8.	Analisis Deskriptif Perilaku <i>after sales service</i> Nasabah	67
4.9.	Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah dengan Perilaku <i>after sales service</i>	74
4.10.	Deskripsi Saran-saran dari Nasabah	92
4.11.	Implikasi Manajerial	94



BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1.	Kesimpulan	96
5.2.	Saran	97
	DAFTAR PUSTAKA	98
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

### Tabel

2.5.	Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap kualitas	19
2.10.	Perbandingan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional	26
2.11.	Faktor Pendorong Perilaku Pelanggan	34
3.3.1.	variabel Penelitian Uji Regresi Berganda	42
3.2.	Perilaku <i>post purchase behavior</i> nasabah bank syariah	43
3.4.3.	Interpetasi Koefisien Kontingensi	48
4.2.	Data Hasil Penelitian	53
4.3.1.c	Collenieraty Statistics	62
4.3.1.d	Statistik Durbin Watson	62
4.3.2	Hasil Regresi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	63
4.7.1.a.	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas 1	75
4.7.1.b.	Hubungan Kepuasan Nasabah dengan Loyalitas 1	76
4.7.1.c.	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas 2	77
4.7.1.d.	Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas 2	78
4.7.1.e.	Hubungan Pelayanan dengan Loyalitas 3	79
4.7.1.f.	Hubungan Kepuasan Nasabah dengan Loyalitas 3	80
4.7.1.g.	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas 4	80
4.7.1.h.	Hubungan Kepuasan Nasabah dengan Loyalitas 4	82
4.7.2.a.	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Bayar Lebih	83
4.7.2.b.	Hubungan Kepuasan Nasabah dengan Bayar Lebih	84
4.7.3.a.	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Pindah 1	85
4.7.3.b.	Hubungan Kepuasan Nasabah dengan Pindah 1	86
4.7.3.c.	Hubungan Kualitas Pelayanan Pindah 2	86
4.7.3.d.	Hubungan Kepuasan Nasabah dengan Pindah 2	87
4.7.4.a.	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Respon Eksternal 1	88
4.7.4.b.	Hubungan Kepuasan Nasabah dengan Respon Eksternal 1	89
4.7.4.c.	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Respon Eksternal 2	90
4.7.4.d.	Hubungan Kepuasan Nasabah dengan Respon Eksternal 2	91
4.8.1.	Saran Kualitas Perbaikan Pelayanan Bank Syariah Mandiri KC Depok	92
4.8.2.	Hal-hal lain yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	93
4.8.3.	Fasilitas Tambahan yang Perlu Diberikan	94

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

1.6.	Kerangka Pemikiran	9
2.2.	<i>Service Marketing Triangle</i>	15
2.5.	Konsep Persepsi	19
2.6.1.	Konsep Kepuasan Pelanggan	24
2.8.	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	22
3.1.2.	<i>Flowchart</i> Penelitian	37
3.1.3.	Rancangan Penelitian	38
3.5.a.	Persentase Responden Berdasarkan Gender	49
3.5.b.	Persentase Responden Berdasarkan Usia	49
3.5.c.	Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan	50
3.5.d.	Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	50
3.5.e.	Persentase Responden Berdasarkan Status Pernikahan	51
3.5.f.	Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
4.5.2.a.	Histogram Uji Normalitas	63
4.5.2.b.	Normal PP-Plot Uji Normalitas	64
4.6.	Persentase Penilaian Kualitas Pelayanan	66
4.7.	Persentase Penilaian Kepuasan Nasabah	67
4.8.1.	Persentase Persetujuan Nasabah Membicarakan Hal-hal Positif Jasa Bank Syariah Kepada Orang Lain	68
4.8.2.	Persentase Persetujuan Nasabah Merekomendasikan Jasa Bank Syariah Kepada Orang Lain	69
4.8.3.	Persentase Persetujuan Nasabah Tetap Loyal dengan Bank Syariah	69
4.8.4.	Persentase Persetujuan Nasabah Melakukan Bisnis Lebih Banyak dengan Bank Syariah di Masa Datang	70
4.8.5.	Persentase Persetujuan Nasabah Membayar dengan Harga Lebih Tinggi	71
4.8.6.	Persentase Persetujuan Nasabah Mengalihkan Bisnis ke Kompetitor	71
4.8.7.	Persentase Persetujuan Nasabah Melakukan Bisnis Lebih Sedikit dengan Bank Syariah	72
4.8.8.	Persentase Persetujuan Nasabah Mengeluh Kepada Nasabah Lain	73
4.8.9.	Persentase Persetujuan Nasabah Mengadukan Kepada Lembaga Eksternal	74

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	L-1
Lampiran 2. Data Mentah Hasil Penelitian	L-2
Lampiran 3. Output SPSS Uji Validitas dan Realiabilitas	L-3
Lampiran 4. Output SPSS Uji Regresi	L-4
Lampiran 5. Output SPSS Uji Chi Square	L-5

