

**KUALITAS JASA PADA BISNIS PERBANKAN SYARIAH  
BERDASARKAN MODEL CARTER DI KABUPATEN BANYUMAS**



Diajukan Kepada Jurusan Syari'ah STAIN Purwokerto  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Dalam Ekonomi Islam Program Studi Ekonomi Islam

Oleh :

**FUAD BAYU IRAWAN**  
**NIM. 072323014**

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM  
JURUSAN SYARI'AH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)  
PURWOKERTO  
2013**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fuad Bayu Irawan

NIM : 072323014

Jenjang : S-1

Jurusan : Syari'ah

Program Studi : Ekonomi Islam

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

# IAIN PURWOKERTO

Purwokerto,

Saya yang menyatakan,

**Fuad Bayu Irawan**

**072323014**

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Pengajuan Naskah Skripsi  
Sdr. Fuad Bayu Irawan

Purwokerto, 07 Juni 2010

Lamp : 5 (lima) eksemplar

Kepada Yth  
Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam  
Negeri (STAIN) Purwokerto  
di – Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi, maka saya sampaikan naskah skripsi saudara:

Nama : Fuad Bayu Irawan

NIM : 072323014

Jurusan : Syari'ah

Prodi : Ekonomi Islam

Judul : **KUALITAS JASA PADA BISNIS PERBANKAN SYARIAH**

**BERDASARKAN MODEL CARTER DI KABUPATEN  
BANYUMAS**

Dengan ini memohon agar skripsi saudara tersebut di atas untuk dapat dimunaqsyahkan dalam rangka memperoleh derajat Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam (S.E.I)

Demikian atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing

**Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si.**

NIP. 19680403 199403 1 004

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul :

**KUALITAS JASA PADA BISNIS PERBANKAN SYARIAH  
BERDASARKAN MODEL CARTER DI KABUPATEN BANYUMAS**

Yang disusun oleh Saudara Fuad Bayu Irawan, NIM. 072323014, Program Studi Ekonomi Islam Jurusan Syari'ah STAIN Purwokerto telah diujikan pada tanggal ... April 2010 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I) oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang

.....

NIP. ....

Sekretaris Sidang

.....

NIP. ....

Pembimbing/Penguji

**Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si.**

NIP. 19781231 200801 2 027

**IAIN PURWOKERTO**

Penguji I

.....

NIP.....

Penguji II

.....

NIP.....

Purwokerto, Juni 2010

Mengetahui / Mengesahkan

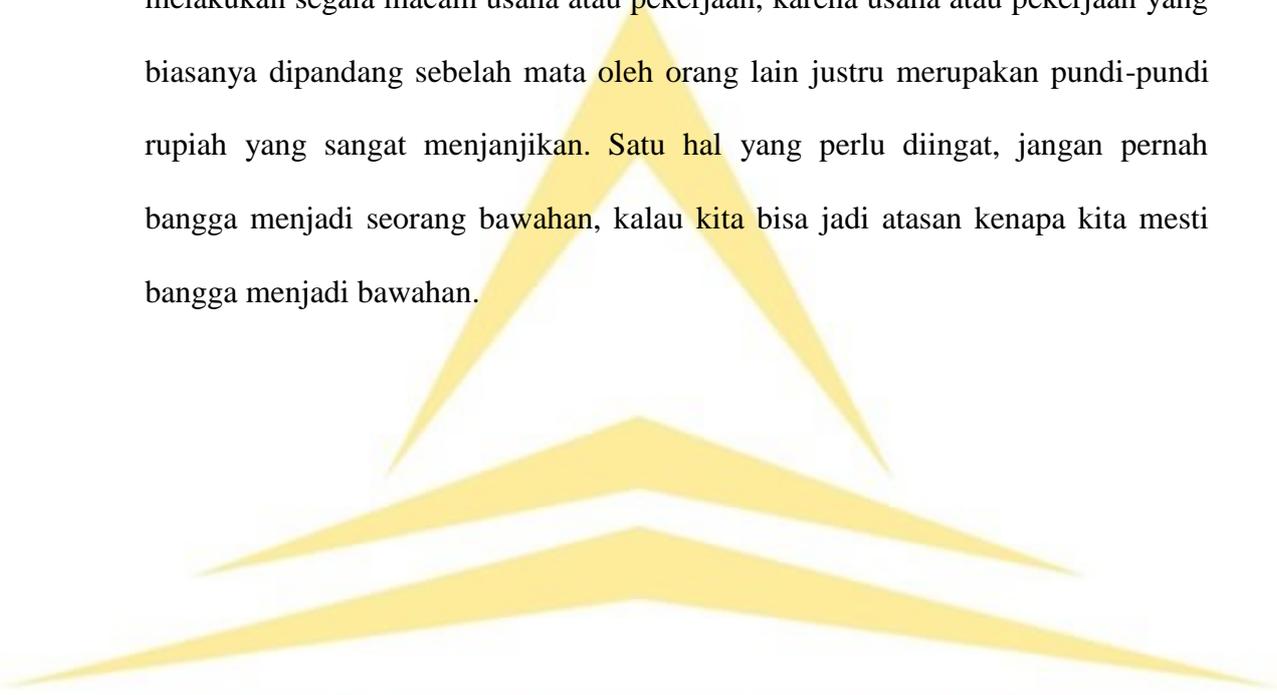
Ketua STAIN Purwokerto

**Dr. A. Luthfi Hamidi, M.Ag.**

NIP. 19670815 199203 1003

## **MOTTO**

Tidak selamanya kesuksesan itu hanya milik orang-orang dengan pendidikan yang tinggi atau orang pintar. Orang dengan pendidikan yang rendah juga dapat memperoleh kesuksesan, asalkan mereka mau bertanya kepada orang yang lebih berpengalaman, mau belajar dari kesalahan, jangan pernah malu untuk melakukan segala macam usaha atau pekerjaan, karena usaha atau pekerjaan yang biasanya dipandang sebelah mata oleh orang lain justru merupakan pundi-pundi rupiah yang sangat menjanjikan. Satu hal yang perlu diingat, jangan pernah bangga menjadi seorang bawahan, kalau kita bisa jadi atasan kenapa kita mesti bangga menjadi bawahan.



**IAIN PURWOKERTO**

## PERSEMBAHAN

Jrangan langkah dalam manis pahit selama hampir 4 tahun mencari ilmu talah usai sudah.

Artinya



## KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah berkenan memberikan rahmat, petunjuk, dan jalan lapang bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kualitas Jasa Pada Bisnis Perbankan Syariah Berdasarkan Model CARTER Di Kabupaten Banyumas”.Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Penulisan skripsi ini diajukan guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana strata 1 pada Program Studi Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto. Penulis menyadari sepenuhnya bahwapenulisan skripsi ini selesai berkat do’a, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Dr. A. Luthfi Hamidi, M.Ag. selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto.
2. Drs. Rohmad, M.Pd. selaku Pembantu Ketua Satu Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto, Drs. H, Ansori, M. Ag. Selaku Pembantu Ketua Dua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto, dan Dr. Abdul Basit, M.Ag. selaku Pembantu Ketua Tiga Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto.

3. Drs. H. Syufa'at, M.Ag. selaku Ketua Jurusan Syari'ah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto dan Iin Solikhin, M.Ag. selaku Sekretaris Jurusan Syari'ah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto
4. Mawardi, M.Ag. selaku Penasehat Akademik Program Studi Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto.
5. Ahmad Dahlan, M.Si. selaku Ketua Prodi Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto.
6. Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si. sebagai pembimbing yang dengan penuh kesabarannya membimbing penulis sampai skripsi ini selesai melalui pengarahan dan diskusi.
7. Segenap Dosen, Staff perpustakaan, dan Staff Administrasi STAIN Purwokerto.
8. Zulrizal Zubir selaku pihak Bank Indonesia yang telah banyak membantu penulis memperoleh data guna melakukan penelitian.
9. Ibuku tercinta yang telah merawat, mendidik dan mengasuh sehingga dengan tangan barokahnya penulis dapat menyelesaikan study, terima kasih juga selama ini mamah sudah sabar banget menghadapi semua kenakalan-kenakalan yang aku lakukan. Aku sayang mamah kemarin, sekarang dan esok sampai malaikat menjemputku.
10. Adik-adikku makasih doanya de, semoga mas bisa mengayomi kalian berdua, amin.

11. Keluarga besarku, eyang kakung, eyang putri, pakde, bude, om, tante terima kasih atas dukungannya selama ini.
12. Afri (abidin), haidar, bani, yazid, miswanto, bambang, verlin, aeni, tiwi, iir, anis, ratih, rokihah, yula, uus, dan sahabat-sahabat ekonomi lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, terima kasih selama ini sudah mau menjadi sahabat, menjadi teman curhat, dan senantiasa memberikan suport disaat keterpurukanku. Semoga kesuksesan senantiasa menghampiri kalian, amin.
13. Teman FOSEI UNSOED, mas wendi, mas dani makasih selama ini telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini, terima kasih banyak.
14. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
15. Motorku tersayang (si biru), makasih sudah mau membawaku kemanapun yang aku mau, dalam suka atau duka, baik hujan atau panas, kau tetap setia mengantarku. Aku salutkan kesetiaanmu wahai si biruku tersayang, hehehehehehe.

Semoga skripsi ini banyak bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya.

Purwokerto, 07 Juni 2010

Penulis,

**Fuad Bayu Irawan**

NIM. 072323014

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 158 tahun 1987 Nomor 0543 b/u/1987 tanggal 10 September 1987 tentang pedoman transliterasi Arab-latin dengan beberapa penyesuaian menjadi berikut:

### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta	t	te
ث	sa	s\	es (dengan titik diatas)
ج	jim	j	je
ح	h□a	h□	ha (dengan titik dibawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	z\	zet (dengan titik diatas)
ر	ra	r	er

ز	zak	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
س	s□ad	s□	es (dengan titik dibawah)
ض	d□ad	d□	de (dengan titik dibawah)
ط	t□a	t□	te (dengan titik dibawah)
ظ	z□a	z□	zet (dengan titik dibawah)
ء	'ain	..... '.....	koma terbalik keatas
غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	ki
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en

و	wawu	w	we
هـ	ha	h	ha
ء	hamzah	'	apostof
ي	ya	y	ye

## 2. Vokal

### 1) Vokal tunggal (monoftong)

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	a	a
ـِ	kasroh	i	i
ـُ	dammah	u	u

Contoh: كَتَبَ - kataba

يَذْهَبُ - yazhabu

فَعَلَ - fa'ala

سُئِلَ - su'ila

### 2) Vokal rangkap (diftong)

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
-----------------	------	----------------	------

يَ —	Fathah dan ya	ai	a dan i
وِ	Fathah dan wawu	au	a dan u

Contoh: كَيْفَ - kaifa

هُوْلَ - haula

### 3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ...ا...يَ	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
يِ	kasroh dan ya	ī	i dan garis diatas
وِ	dammah dan wawu	ū	u dan garis diatas

Contoh:

قَالَ - qāla      قِيلَ - qīla  
**IAIN PURWOKERTO**  
 رَمَى - ramā      يَقُولُ - yaqūlu

### 4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- 1) *Ta marbutah* hidup

*ta marbutah* yang hidup atau mendapatkan *harakat fathah, kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah *t*.

2) *Ta marbutah* mati

*Ta marbutah* yang mati atau mendapat *harakat sukun*, transliterasinya adalah *h*.

- 3) Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*

contoh:

روضۃ الأطفال	Raudah al-atfāl
المدينة المنوره	al-Madīnah al-Munawwarah
طلحة	Talhah

### 5. Syaddah (tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا - rabbanā

نَزَّلَ - nazzala

## 6. Kata Sandang.

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dengan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

- 1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*, kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf l diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.
- 2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah*, ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung atau hubung.

Contoh:

الرَّجُل - ar-rajulu

القلم - al-qalamu

IAIN PURWOKERTO

## 7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrop. Namun itu, hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila Hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

Hamzah di awal	اكل	akala
Hamzah di tengah	تأخذون	ta'khudzūna
Hamzah di akhir	النوء	an-nau'u

## 8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dua cara; bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan. Namun penulis memilih penulisan kata ini dengan perkata.

Contoh:

وان الله لهو خير الرازقين : wa innallaha lahuwa khair ar-raziqin

فاوفوا الكيل والميزان : fa awfu al-kaila wa al-mizana

## 9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan arab huruf kapital tidak dikenal, transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang.

Contoh:

ومحمد الرسول : Wa ma Muhammadun illa rasuL.

ولقد راه بالافق المبين : Wa laqad ra'ahu bi al-ufuq al-mubin

## 10. Singkatan

SWT : Subhanahu wa ta'ala

SAW : Sallallahu 'Alaihi Wa Sallam

Q.S : Qur' an Surat

Cet. : Cetakan

dkk. : Dan kawan-kawan

hal : Halaman

ra. : Radiyallahu 'Anhu

H.R. : Hadis\ Riwayat

K.H. : Kiai Haji

t.t. : Tanpa Tahun

t.tp. : Tanpa Tempat Penerbit

tp. : Tanpa Penerbit

KUH Perdata : Kitab Undang-undang Hukum Perdata

**IAIN PURWOKERTO**

# KUALITAS JASA PADA BISNIS PERBANKAN SYARIAH BERDASARKAN MODEL CARTER DI KABUPATEN BANYUMAS

Fuad Bayu Irawan

E-mail: [by\\_you\\_taz@yahoo.co.id](mailto:by_you_taz@yahoo.co.id)

Program Studi Ekonomi Islam Jurusan Syari'ah  
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto

## ABSTRAK

Perbankan syariah memiliki karakteristik yang mirip dengan perbankan konvensional. Perbedaan yang mendasar antara bank syariah dengan bank konvensional adalah terletak pada praktek menjalankan operasional bisnisnya. Dimana operasionalnya berbasis prinsip syariah, dan prinsip inilah yang menjadi daya tarik yang tinggi bagi pelanggan untuk memanfaatkan jasa bank syariah.

Pada era global sekarang ini salah satu tantangan yang dihadapi dunia perbankan kedepannya adalah kualitas layanan jasa yang diberikan. Kualitas layanan jasa merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan. Penelitian ini diawali dengan mencari persepsi nasabah mengenai kriteria-kriteria yang dapat mempengaruhi nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank syariah serta mengidentifikasi penilaian nasabah terhadap layanan dan kinerja bank syariah berdasarkan adaptasi model CARTER.

Penelitian dilakukan pada seluruh perbankan syariah di Kabupaten Banyumas dengan jumlah responden 340 nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kriteria yang mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi di bank syariah, mengetahui tingkat kepuasan nasabah perbankan syariah berdasarkan model CARTER serta untuk mengetahui besarnya pengaruh faktor-faktor kualitas jasa dengan model CARTER terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini metode analisis data menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan bantuan program *SPSS for Windows Release 16.00*.

Penelitian ini telah berhasil mengambil beberapa kesimpulan. Pertama, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa sekitar 6,9% dari variasi dalam variabel independen yaitu *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibility*, *empathy*, dan *responsiveness* dapat dijelaskan oleh variabel dependen yaitu kepuasan nasabah bank syariah. Adapun sisanya 93,1% (100% - 6,9%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model CARTER atau diluar model CARTER. Kedua, uji statistik F menunjukkan bahwa variabel *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibility*, *empathy*, dan *responsiveness* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Kabupaten Banyumas.

Ketiga, Uji Statistik t menunjukkan bahwa variabel *compliance* secara individual dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Kabupaten Banyumas. Keempat, analisis regresi linier berganda menunjukkan  $Y = 8,921 + 0,150X_1 - 0,024X_2 + 0,030X_3 - 0,022X_4 + 0,010X_5 + 0,080X_6 + e$ .

Kata kunci : Kualitas jasa, Kepuasan nasabah, Model CARTER.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGHESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	x
ABSTRAK .....	xx
DAFTAR GAMBAR .....	xxi
DAFTAR TABEL.....	xxii

## **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Penegasan Istilah .....	7
C. Perumusan Masalah.....	9
D. Variabel .....	9
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	11
F. Telaah Pustaka .....	12

G. Hipotesis.....	13
H. Metode Penelitian.....	14
I. Sistematika Penulisan .....	27
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG KUALITAS JASA DAN KEPUASAN NASABAH</b>	
A. Kualitas Jasa .....	29
1. Pengertian kualitas jasa.....	29
2. Dimensi kualitas jasa.....	32
3. Karakteristik dan kriteria jasa .....	34
B. Model CARTER.....	38
C. Kepuasan Nasabah .....	40
1. Pengertian kepuasan nasabah.....	40
2. Konsep kepuasan nasabah.....	42
<b>BAB III GAMBARAN UMUM KUALITAS JASA DI PERBANKAN SYARIAH</b>	
A. Deskripsi Perbankan Syariah .....	45
1. Definisi perbankan syariah .....	45
2. Sejarah perbankan syariah.....	48
3. Produk operasional perbankan syariah.....	53
B. Kualitas Jasa Perbankan Syariah.....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Responden .....	66
B. Analisa Data.....	69

1. Pengujian validitas .....	69
2. Pengujian reliabilitas .....	73
3. Pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ).....	75
4. Uji statistik F .....	75
5. Uji statistik t .....	77
6. Analisis regresi linier berganda.....	80
C. Pembahasan.....	81
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	84
B. Rekomendasi .....	84

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**IAIN PURWOKERTO**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1.</b>	Data jumlah Kecamatan di Kabupaten Banyumas sebelum dilakukan sampling kluster ( <i>Cluster Sampling</i> ) .....	17
<b>Tabel 1.2.</b>	Data jumlah Kecamatan di Kabupaten Banyumas sesudah dilakukan sampling kluster ( <i>Cluster Sampling</i> ) .....	18
<b>Tabel 1.3.</b>	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
<b>Tabel 1.4.</b>	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	67
<b>Tabel 1.5.</b>	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	67
<b>Tabel 1.6.</b>	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	68
<b>Tabel 1.7.</b>	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	69
<b>Tabel 1.8.</b>	Validitas Variabel <i>Compliance</i> .....	70
<b>Tabel 1.9.</b>	Validitas Variabel <i>Assurance</i> .....	70
<b>Tabel 1.10.</b>	Validitas Variabel <i>Reliability</i> .....	71
<b>Tabel 1.11.</b>	Validitas Variabel <i>Tangibility</i> .....	71
<b>Tabel 1.12.</b>	Validitas Variabel <i>Empathy</i> .....	72
<b>Tabel 1.13.</b>	Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> .....	72
<b>Tabel 1.14.</b>	Validitas Variabel Kepuasan Nasabah Bank Syariah .....	73
<b>Tabel 1.15.</b>	Reliabilitas Variabel <i>Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Empathy, Responsiveness</i> dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah.....	74
<b>Tabel 1.16.</b>	Hasil Uji $R^2$ .....	75

<b>Tabel 1.17.</b>	Hasil Uji F ANOVA .....	77
<b>Tabel 1.18.</b>	Hasil Uji t <i>Coefficients</i> .....	79



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1.</b>	Hubungan antara variabel <i>independen</i> dan variabel <i>dependen</i> .....	11
<b>Gambar 1.2.</b>	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	43



**BAB I**

**KUALITAS JASA PADA BISNIS PERBANKAN SYARIAH**

**BERDASARKAN MODEL CARTER DI KABUPATEN BANYUMAS**

**A. Latar Belakang Masalah**

Kemajuan perekonomian mempengaruhi kehidupan masyarakat meningkatkan status sosial dan ekonomi masyarakat berakibat pada perubahan perilaku dan gaya hidup mereka. Perubahan tersebut pada akhirnya mempengaruhi selera kepuasan terhadap suatu produk. Masyarakat menginginkan produk dan layanan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang perusahaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk dan jasa yang tidak memenuhi kualitas pelanggan dengan sangat mudah ditinggalkan dan pada akhirnya pelanggan akan beralih ke perusahaan lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut tentunya akan mengutamakan perluasan produk dan pelayanan yang berorientasi pada pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan.

Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen. Oleh karena berbagai faktor, seperti subjektivitas yang dipersepsikan konsumen dan pemberi jasa, maka jasa sering disampaikan dengan cara yang berbeda dengan yang dipersepsikan oleh konsumen.

Persepsi mengenai kualitas jasa yang disampaikan pun akan berbeda antara pelanggan dan penyedia jasa. Berdasarkan hal ini, mengetahui seberapa besar penilaian konsumen terhadap kualitas jasa yang disampaikan menjadi sangat perlu.

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan asas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Hal ini diperkuat dengan pengertian bank menurut UU RI No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan,

*Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.*

Pada pasal 29 menyebutkan bahwa,

*Mengingat bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan, setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya akan memelihara kepercayaan masyarakat kepadanya.<sup>1</sup>*

Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan, dengan latar belakang adanya suatu keyakinan dalam agama Islam yang merupakan suatu alternatif atas perbankan dengan kekhususannya pada prinsip syariah, hal ini membawa angin segar bagi dunia perbankan.<sup>2</sup> Sistem perbankan syariah akhirnya dijadikan sebagai salah satu bagian dari sistem perbankan nasional. Oleh

---

<sup>1</sup> Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 27.

<sup>2</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2006), hlm. 33.

karena itu, dengan adanya Undang-Undang tersebut akan membuka peluang bagi setiap lembaga keuangan untuk beroperasi dengan menggunakan *dual banking system*, yaitu sistem konvensional dan sistem syariah.

Undang-Undang tersebut diikuti dengan ketentuan pelaksanaan di beberapa Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia tanggal 12 Mei 1999, yaitu tentang Bank Umum, Bank Umum Berdasarkan Prinsip Syariah, Bank Perkreditan Rakyat (BPR), dan BPR Berdasarkan Prinsip Syariah.<sup>3</sup> Terakhir telah keluar Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Ada pula dasar hukum perbankan syariah yang disebutkan dalam Al-Qur'an surat Al Baqarah ayat 278-279:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ  
فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۗ وَإِن تُبْتِغُوا فَلََكُمْ  
رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman takutlah kepada Allah dan tinggalkanlah sisa-sisa riba itu jika kamu orang beriman. Kalau kamu tiada memperbuatnya ketahuilah ada peperangan dari Allah dan RasulNya terhadapmu dan jika kamu bertobat maka untukmu pokok-pokok hartamu kamu tidak menganiaya dan tidak pula teraniaya.*<sup>4</sup>

Dasar hukum ini dapat digunakan sebagai pondasi yang kokoh dan merupakan peluang bagi pengembangan perbankan syariah di Indonesia. Namun demikian, pemahaman dan sosialisasi terhadap masyarakat tentang produk dan sistem perbankan syariah di Indonesia masih sangat terbatas.

<sup>3</sup> Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 94.

<sup>4</sup> Yayasan Penyelenggara Penerjemah al-Qur'an, *Al Qur'an Al Karim Dan Terjemahannya Departemen Agama RI*, (Semarang: PT. Karya Toha Putra, 2002), hlm. 37.

Meskipun mayoritas penduduk Indonesia adalah kaum muslim, tetapi pengembangan produk syariah berada dalam posisi minoritas jika dibandingkan dengan bank konvensional.<sup>5</sup>

Upaya pengembangan bank syariah tidak cukup hanya berlandaskan kepada aspek-aspek legal dan peraturan perundang-undangan tetapi juga harus berorientasi kepada pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa (nasabah) lembaga perbankan. Dengan demikian bank syariah diharapkan tetap dapat menunjukkan konsistensinya dalam mempraktikkan prinsip syariah dan meningkatkannya pada kualitas pelayanan yang berbasis syariah pula.

Perbankan syariah sebagai salah satu lembaga keuangan, tentunya dalam mempertahankan kelembagaannya harus dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya, salah satu cara untuk dapat bersaing adalah melalui pelayanan, pelayanan ini dilakukan untuk memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah serta berusaha memenuhi harapan mereka, seorang nasabah tentunya menginginkan pelayanan dengan kualitas terbaik karena kualitas pelayanan yang diberikan merupakan kinerja terpenting bagi kepuasan nasabah.

Selanjutnya, Othman dan Owen menggarisbawahi mengapa bank syariah harus *concern* terhadap kualitas pelayanan. Mereka menyebutkan dua alasan penting. Pertama, produk dan jasa bank syariah dipersepsikan oleh pelanggan memiliki kualitas yang tinggi karena didasarkan pada konsep agama (Islam), dimana praktik bisnis bank syariah diyakini sebagai bagian

---

<sup>5</sup> Mervyn K Lewis, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT. Serambi Ilmu Semesta, 2001), hlm. 44.

dari ibadah. Yang kedua, adopsi kualitas pelayanan pada bank syariah menjadi penting karena berkaitan dengan biaya, profitabilitas, kepuasan pelanggan, dan sebagai *driver* dari pemasaran perusahaan dan kinerja keuangan. Alasan tersebut sepatutnya dipertimbangkan oleh pelaku bisnis perbankan syariah dalam rangka meningkatkan peran dan eksistensinya dalam memperbesar pangsa pasar, baik dalam skala nasional maupun internasional.

Penelitian dari Othman dan Owen pada tahun 2001 mengembangkan model pengukuran kualitas jasa untuk mengukur kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah, khususnya bisnis perbankan syariah. Model ini disebut Model CARTER, yang didasarkan pada tiga hal, yaitu sebagai berikut:

1. Riset-riset sebelumnya yang mencoba untuk membangun dan menguji validitas model pengukuran kualitas jasa.
2. Latar belakang budaya dan agama pelanggan bank syariah.
3. Kesamaan landasan dan alasan pendirian bank syariah.

Model CARTER yang dikembangkan Othman dan Owen merupakan hasil dari upaya untuk menerapkan pengukuran pencapaian kualitas pelayanan di bisnis perbankan syariah. Model CARTER menambahkan satu dimensi dari lima dimensi yaitu *Compliance*, yang didefinisikan sebagai kemampuan untuk memenuhi prinsip syariah dan beroperasi dengan menjalankan prinsip syariah dan beroperasi dengan menjalankan prinsip perbankan dan ekonomi syariah.

Pendekatan pengukuran yang digunakan dalam Model CARTER yaitu membandingkan antara persepsi dan harapan.<sup>6</sup>

Hasil penelitian dari penerapan Model CARTER dapat memberikan beberapa keuntungan kepada bisnis perbankan syariah, antara lain:

1. Model ini merupakan model pertama yang memasukan unsur keyakinan agama dan nilai budaya ke dalam dimensi-dimensi kualitas.
2. Model ini menyediakan analisis kepuasan pelanggan yang *multi-faced*.
3. Model ini menghubungkan antara kepuasan pelanggan dan *service encounter*.
4. Model ini menyediakan informasi pada beberapa level perusahaan.
5. Model ini merupakan pendekatan untuk membuktikan hasil dari usaha bank dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.
6. Model ini secara empiris membumi, sistematis, dan terdokumentasi dengan baik.<sup>7</sup>

Di Indonesia, model ini telah diadopsi oleh Barjanusa dalam penelitian di Bank Syariah Mandiri Cabang Bandung. Kedua penelitian ini menyimpulkan bahwa Model CARTER dapat diadopsi oleh bisnis perbankan syariah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan guna memperbesar pangsa pasar dan keberhasilan bisnis ini.

Meskipun demikian, setiap daerah atau wilayah yang memiliki karakteristik masyarakat berbeda. Tentunya persepsi masyarakat tentang

---

<sup>6</sup> Andri Sulistiyawan, *Kualitas Jasa Pada Bisnis Perbankan Syariah Berdasarkan Model CARTER Di Kabupaten Banyumas*, Skripsi tidak diterbitkan, (Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman, 2008), hlm. 29-30.

<sup>7</sup> *Ibid*, hlm 30-31.

sesuatu akan berbeda pula satu sama lain di setiap daerah. Apalagi di Indonesia yang berbentuk negara kepulauan dan memiliki beranekaragam suku serta budaya. Oleh karena itu, penelitian serupa masih sangat mungkin untuk dilakukan pada daerah yang lain di Indonesia, untuk lebih membuktikan Model CARTER memang dapat diadopsi oleh bisnis perbankan syariah. Selain itu, di Indonesia terdapat dua bentuk bank syariah, yaitu Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).<sup>8</sup>

## **B. Penegasan Istilah**

Untuk mempermudah penafsiran dan pengertian serta memperoleh gambaran yang jelas tentang judul yang diangkat, maka ada beberapa istilah yang perlu dijelaskan. Penjelasan ini dimaksudkan agar tidak terjadi kerancuan dalam memahami permasalahan yang akan dibahas.

Adapun istilah-istilah yang dijelaskan adalah sebagai berikut:

### **1. Kualitas Jasa**

Menurut *American Society for quality Control*, kualitas adalah totalitas bentuk dan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tampak jelas maupun tersembunyi. Menurut Kotler salah satu cara membedakan perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Pendek kata, seluruh kebutuhan, kita tidak mampu

---

<sup>8</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2006), hlm. 40.

melaksanakan sendiri dan perlu bantuan orang lain, itulah yang disebut dengan jasa.

Jadi pengertian jasa adalah menjual keahlian atau sarana yang kita miliki guna membantu pihak lain yang dapat mendukung terpenuhinya suatu hajat.<sup>9</sup> Kualitas jasa dapat diperoleh dengan membandingkan antara pengharapan konsumen dengan penilaian mereka terhadap kinerja yang sebenarnya.

## 2. Perbankan Syariah

Menurut Wikipedia Bahasa Indonesia, perbankan syariah adalah suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan syariah (hukum) Islam. Pembentukan sistem ini berdasarkan adanya larangan dalam agama Islam untuk meminjamkan atau memungut pinjaman dengan mengenakan bunga pinjaman (*riba*), serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha berkategori terlarang (haram). Sistem perbankan konvensional tidak dapat menjamin absennya hal-hal tersebut dalam investasinya, misalnya dalam usaha yang berkaitan dengan produksi makanan atau minuman haram, usaha media atau hiburan yang tidak islami, dan lain-lain.<sup>10</sup>

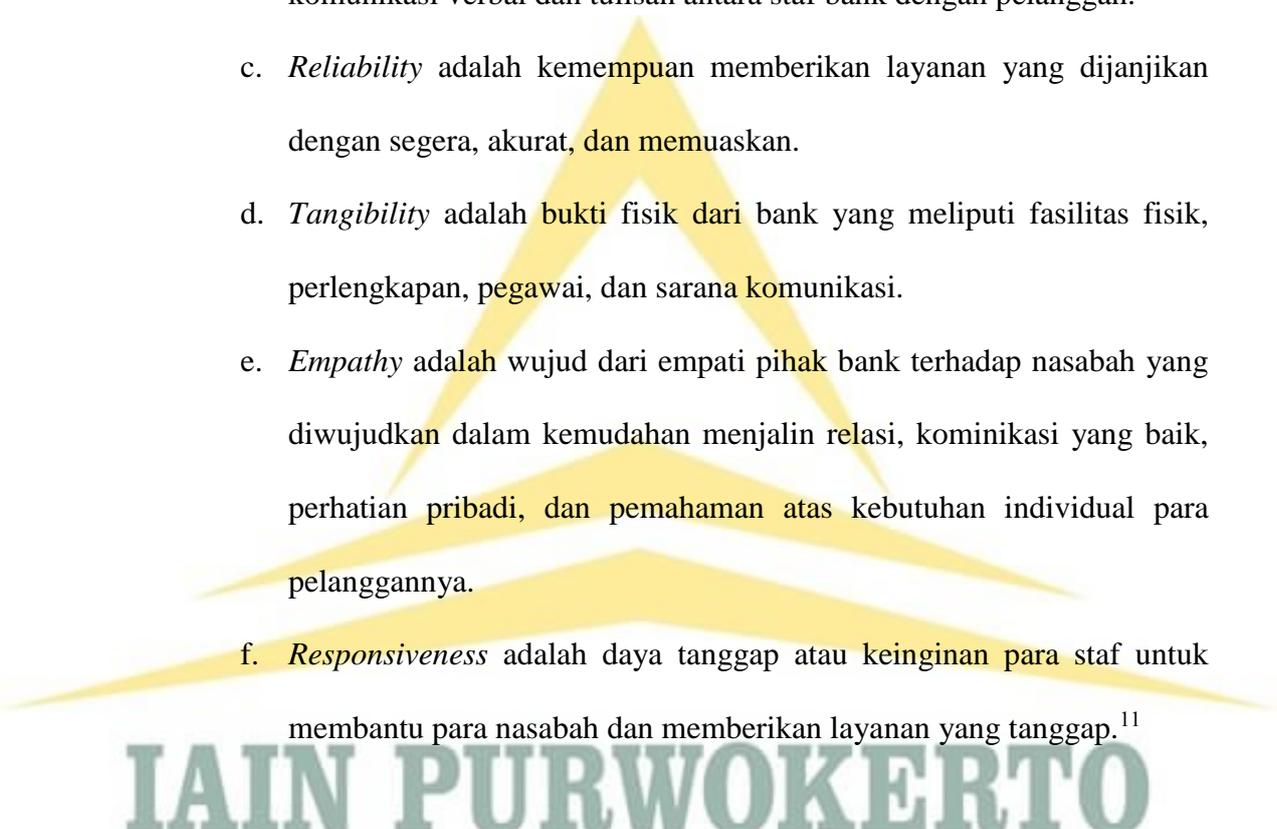
## 3. Model CARTER

Menurut Othman dan Owen, Model CARTER dapat dijabarkan sebagai:

---

<sup>9</sup> Sudradjat Rasyid, *Kewirausahaan Santri Bimbingan Santri Mandiri*, (Jakarta: PT. Citrayudha Alamanda Perdana, 2005), hlm. 70.

<sup>10</sup> Wikipedia, *Perbankan Syariah*, (online), (<http://id.wikipedia.org>, diakses pada tanggal 23 Oktober 2011).

- 
- a. *Compliance* adalah kemampuan untuk memenuhi prinsip syariah dan beroperasi dengan menjalankan prinsip perbankan dan ekonomi syariah.
  - b. *Assurance* adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan. Termasuk komunikasi verbal dan tulisan antara staf bank dengan pelanggan.
  - c. *Reliability* adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
  - d. *Tangibility* adalah bukti fisik dari bank yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
  - e. *Empathy* adalah wujud dari empati pihak bank terhadap nasabah yang diwujudkan dalam kemudahan menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggannya.
  - f. *Responsiveness* adalah daya tanggap atau keinginan para staf untuk membantu para nasabah dan memberikan layanan yang tanggap.<sup>11</sup>

**IAIN PURWOKERTO**

### **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan seperti yang diuraikan di atas, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah bagaimana pengaruh faktor-faktor kualitas jasa Model CARTER terhadap kepuasan pelanggan bisnis jasa perbankan syariah di Kabupaten Banyumas?

---

<sup>11</sup> Dini Ratih Priyanti, *Analisis Mutu Pelayanan Di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Unit Usaha Syariah-Bank Permata)*, (online), (<http://www.google.co.id>, diakses pada tanggal 3 November 2011).

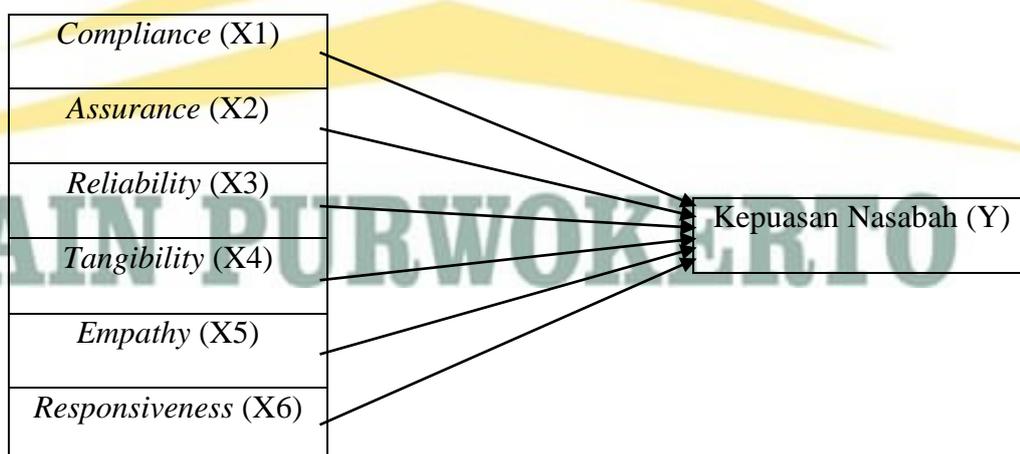
### C. Variabel

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu:

1. Variabel *Independen* (variabel bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependen* (terikat).
2. Variabel *Dependen* (variabel terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.<sup>12</sup>

Hubungan variabel *independen* (X) dan *dependen* (Y) dapat dilihat dalam bagan berikut ini:



**Gambar 1.1.** Hubungan antara variabel *independen* dan variabel *dependen*.

<sup>12</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 4.

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Memperlihatkan besarnya pengaruh faktor-faktor kualitas jasa Model CARTER terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah di Kabupaten Banyumas.

### **2. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini:

- a. Untuk memberikan gambaran kepada akademisi, peneliti dan pembaca mengenai model penilaian kualitas pelayanan pada perbankan syariah yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- b. Untuk memberikan motivasi kepada para akademisi maupun praktisi perbankan syariah untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode yang lain.
- c. Untuk memberikan sumbangan pemikiran strategis bagi pihak manajemen bank syariah dalam hal perbaikan dimensi-dimensi kualitas jasa untuk meningkatkan nilai kepuasan pelanggan.

## **E. Telaah Pustaka**

Simorangkir menjelaskan bahwa produk-produk jasa yang dijual oleh suatu bank ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada bank tersebut, mulai dari operator telepon sampai ke pucuk pimpinan tertinggi.

Karena kepercayaan terhadap bank ditentukan oleh mutu layanan kepada nasabahnya, maka dapat dimengerti betapa pentingnya arti layanan bagi suatu bank. Layanan yang cepat, akurat, dan menyenangkan diharapkan oleh setiap nasabah bank. Oleh karena itu pelayanan yang bermutu tinggi juga menjadi sasaran dan cita-cita bank.<sup>13</sup>

Kemudian menurut Murti Sumarni kepuasan nasabah terhadap jasa-jasa perbankan akan dipengaruhi oleh harapan dan prestasi yang diterima dari jasa bank yang dibelinya. Jika jasa bank tidak memenuhi harapan, maka nasabah akan tidak puas terhadap kualitas pelayanan jasa bank tersebut dan apabila jasa bank memenuhi harapan, maka nasabah merasa puas dan jika melebihi harapan, nasabah akan sangat puas terhadap kualitas pelayanan jasa bank tersebut.<sup>14</sup>

Sementara itu Malayu Hasibuan pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari nasabah maupun dari bank-bank saingannya.

Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar. Pelayanan yang baik juga merupakan daya tarik bagi calon nasabah untuk menjadi nasabah.<sup>15</sup>

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabahnya adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan

---

<sup>13</sup> Simorangkir, *Pengantar Lembaga Keuangan Bank Dan Non Bank*, (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2000), hlm. 95-96.

<sup>14</sup> Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Liberty, 2002), hlm. 237.

<sup>15</sup> Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 153.

mempertahankan citra perusahaan di masyarakat yang luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah merupakan hal penting. Dengan adanya perbankan syariah yang telah memasuki persaingan berskala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank syariah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima.<sup>16</sup> Oleh karena itu peneliti akan melakukan penelitian tentang kualitas jasa pada perbankan syariah.

## **F. Hipotesis**

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.<sup>17</sup> Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis juga merupakan suatu asumsi atau anggapan yang bisa benar atau bisa salah mengenai suatu hal dan dibuat untuk menjelaskan suatu hal tersebut sehingga memerlukan pengecekan lebih lanjut.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Dini Ratih Priyanti, *Analisis Mutu Pelayanan Di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Unit Usaha Syariah-Bank Permata)*, (online), (<http://www.google.co.id>, diakses pada tanggal 3 November 2011).

<sup>17</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 84.

<sup>18</sup> Boediono dan Wayan Koster, *Teori dan Aplikasi Statistik dan Probabilitas*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 433.

Untuk memecahkan rumusan masalah di atas, maka di rumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. *Compliance* (prinsip syariah) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. *Assurance* (jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. *Reliability* (reliabilitas) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
4. *Tangibility* (bukti fisik) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
5. *Empathy* (empati) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
6. *Responsiveness* (daya tangkap) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

## **G. Metode Penelitian**

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian, dengan menggunakan teknik analisis data kuantitatif (metode statistik yang sudah tersedia dari hasil penyebaran angket kepada para responden yang menjadi subjek penelitian). Kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian.

Penelitian ini merupakan studi kasus dengan metode *survei* tentang penerapan Model CARTER dalam pengukuran kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) di Kabupaten Banyumas.

### 2. Populasi dan sampel

Populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber data yang diperlukan. Populasi juga merupakan totalitas semua nilai yang mungkin baik hasil menghitung maupun hasil mengukur, baik kualitatif maupun kuantitatif dari karakteristik mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas.<sup>19</sup> Berdasarkan data yang diperoleh dari pihak Bank Indonesia populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) di Kabupaten Banyumas sejumlah 10.000 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>20</sup> Sampel juga merupakan sebagian dari populasi yang memiliki ciri yang sama dengan populasi.<sup>21</sup> Dalam penentuan jumlah sampel tersebut digunakan rumus dari *Isaac* dan *Michael* untuk tingkat kesalahan 1%, 5%, dan 10%. Rumus untuk menghitung ukuran sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya adalah sebagai berikut

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan:

$\lambda^2$  dengan dk=1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

P=Q=0,5.d=0,05.s=jumlah sampel.

Pengambilan sebagian sampel dari seluruh nasabah Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dianggap telah

---

<sup>19</sup> Purwanto, *Metode Penelitian Untuk Psikologi dan Pendidikan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hlm. 241.

<sup>20</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 62.

<sup>21</sup> Purwanto, *Metode..*, hlm. 242.

mewakili seluruh populasi dari nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Bank Indonesia Purwokerto tentang jumlah keseluruhan nasabah Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), maka diambil sampel sejumlah 340 responden dari populasi sebanyak 10.000 orang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Bank Indonesia Purwokerto tentang data jumlah perbankan syariah di Kabupaten Banyumas, maka didapat jumlah Bank Umum Syariah (BUS) di Kabupaten Banyumas adalah sebanyak 5 bank dengan jumlah kantor sebanyak 5 kantor, sementara jumlah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) di Kabupaten Banyumas adalah sebanyak 3 bank dengan jumlah kantor sebanyak 8 kantor. Keseluruhan data jumlah kantor tersebut sudah termasuk Kantor Cabang (KC), Kantor Cabang Pembantu (KCP), dan Kantor Kas (KK).

Kemudian berdasarkan hasil pengamatan peneliti tentang jumlah Kecamatan di Kabupaten Banyumas, maka didapat data jumlah Kecamatan sebanyak 27 Kecamatan. Kecamatan tersebut antara lain :

**IAIN PURWOKERTO**

No	Kecamatan	No	Kecamatan
1	Purwokerto Utara	15	Kemranjen
2	Purwokerto Timur	16	Rawalo
3	Purwokerto Selatan	17	Jatilawang
4	Purwokerto Barat	18	Wangon
5	Sokaraja	19	Lumbir
6	Kalibagor	20	Gumelar
7	Kembaran	21	Ajibarang
8	Sumbang	22	Pekuncen
9	Patikraja	23	Cilongok
10	Somagede	24	Karanglewas
11	Banyumas	25	Baturaden
12	Kebasen	26	Kedungbanteng
13	Tambak	27	Purwojati
14	Sumpiuh		

**Tabel 1.1.** Data jumlah Kecamatan di Kabupaten Banyumas sebelum dilakukan sampling kluster (*Cluster Sampling*).

Sumber: Data Diolah (2011).

Kemudian untuk menentukan sampel dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) menggunakan metode sampling kluster (*Cluster Sampling*) yaitu membagi populasi nasabah Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) menjadi kluster-kluster (kelompok-kelompok) menggunakan batas-batas geografis atau batas-batas lainnya. Sampling sendiri merupakan salah satu bagian dari proses penelitian yang mengumpulkan data dari target penelitian yang terbatas.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> *Ibid*, hlm. 243.

No	Kecamatan	No	Kecamatan
1	Purwokerto Timur	8	Rawalo
2	Purwokerto Barat	9	Wangon
3	Ajibarang	10	Kembaran
4	Sumbang	11	Pekuncen
5	Somagede	12	Karanglewas
6	Kebasen	13	Baturaden
7	Sumpiuh	14	Kedungbanteng

**Tabel 1.2.** Data jumlah Kecamatan di Kabupaten Banyumas sesudah dilakukan sampling kluster (*Cluster Sampling*).

Sumber: Data Diolah (2011).

Kemudian untuk perbankan syariah sendiri, peneliti melakukan sampling kluster (*Cluster Sampling*). Penelitian ini hanya dilakukan pada 4 Bank Umum Syariah (BUS) dan 5 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Ada pula Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang peneliti jadikan sampel, antara lain BNI Syariah Purwokerto Timur, Bank Syariah Mandiri (BSM) Purwokerto Timur, BRI Syariah Purwokerto Timur, Bank Muamalat Purwokerto Timur, Bina Amanah Satria Wangon, BPRS Arta Leksana Ajibarang, BPRS Khasanah Ummat Wangon, BPRS Khasanah Ummat Karanglewas dan BPRS Khasanah Ummat Sumpiuh.

### 3. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dan relevan dengan penelitian, maka penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

#### a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan antara dua belah pihak dengan maksud tertentu.<sup>23</sup> Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.

Wawancara dapat dijadikan sebagai alat bantu saat dilakukan oleh pihak yang mempekerjakan seorang calon/ kandidat untuk suatu posisi, jurnalis, atau orang biasa yang sedang mencari tahu tentang kepribadian seseorang ataupun mencari informasi. Dalam wawancara analis memiliki peluang untuk menyaring suatu pertanyaan, menetapkan istilah-istilah yang belum jelas, mengubah arus pertanyaan, memberi respons terhadap pandangan yang rumit dan umumnya bisa mengontrol agar sesuai dengan konteksnya.

Wawancara yang dilakukan penulis yaitu dengan tujuan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan kualitas jasa pelayanan yang diterapkan oleh Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Adapun yang akan diwawancarai adalah nasabah Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

#### b. Dokumentasi

---

<sup>23</sup> Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya Offset, 1998), hlm. 135.

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, leger dan agenda dan sebagainya.<sup>24</sup>

Metode ini penulis gunakan untuk mencari dan memperoleh data tentang hal-hal yang berkaitan dengan penelitian yang sifatnya dokumenter yang meliputi data jumlah nasabah, data jumlah bank, dan data jumlah penduduk serta tingkat pertumbuhannya.

c. Kuesioner (angket)

Kuesioner adalah pengumpulan data melalui beberapa pertanyaan yang diajukan kepada responden dalam bentuk angket.<sup>25</sup> Kuesioner juga merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

Dengan menggunakan kuesioner, analis berupaya mengukur apa yang ditemukan dalam wawancara, selain itu juga untuk menentukan seberapa luas atau terbatasnya sentimen yang diekspresikan dalam suatu wawancara. Kuesioner nantinya akan dibagikan kepada nasabah Bank Umum Syariah dan nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) guna mengetahui nilai kepuasan nasabah terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh bank.

---

<sup>24</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 202.

<sup>25</sup> Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1998), hlm.102.

Pengukuran variabel dilakukan dengan skala *Likert* terhadap pertanyaan dengan gradasi sangat positif sampai dengan sangat negatif. Penskalaan adalah proses menetapkan nomor-nomor atau simbol-simbol terhadap suatu atribut atau karakteristik yang bertujuan untuk mengukur atribut atau karakteristik tersebut.

Untuk angket dalam kuesioner ini diberikan skor untuk setiap butir pertanyaan yang tertera dalam angket. Setiap pertanyaan dibuka peluang kemungkinan lima jawaban tersebut, responden diharapkan memilih salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan dirinya. Adapun skor yang diberikan adalah sebagai berikut:

- SM (sangat memuaskan) = 5
- M (memuaskan) = 4
- CM (cukup memuaskan) = 3
- TM (tidak memuaskan) = 2
- STM (sangat tidak memuaskan) = 1

#### 4. Sumber Data

##### a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek peneliti.<sup>26</sup> Kemudian menurut Iqbal Hasan data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya (data asli atau data baru), seperti data kuesioner, data

---

<sup>26</sup> Syaifudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), hlm. 90.

observasi dan sebagainya.<sup>27</sup> Data primer yang dipakai dalam penulisan ini adalah data yang diperoleh secara langsung dari nasabah Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain yang tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subyek penelitian.<sup>28</sup> Data sekunder yang dipakai dalam penulisan ini adalah data-data yang berasal dari buku-buku, jurnal, penelitian yang terkait dengan tema, internet maupun dari makalah-makalah.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model sistematis, teori-teori dan hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam.<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hlm. 19.

<sup>28</sup> Soejono dan Abdurahman, *Metode Penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1995), hlm. 13.

<sup>29</sup> Wikipedia, *Penelitian Kuantitatif*, (online), (<http://id.wikipedia.org>, diakses pada tanggal 14 November 2011).

- a. Uji validitas kuesioner menggunakan metode korelasi *Product Moment*.

Korelasi *Product Moment* melukiskan hubungan antara dua gejala interval. Gejala interval adalah gejala yang menggunakan skala pengukuran yang berjarak sama.<sup>30</sup> Tingkat valid tidaknya instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data diketahui dengan menggunakan uji validitas. Uji validitas yang digunakan untuk mengetahui apakah item yang terjadi dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan keadaan yang sebenarnya.

Rumus korelasi *Product Moment* digunakan untuk menganalisis item, dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan dikorelasikan dengan nilai total seluruh butir pertanyaan untuk suatu variabel. Pengujian validitas menggunakan metode korelasi *Product Moment* dengan menggunakan rumus berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$r_{xy}$  = koefisien korelasi

$X$  = skor pernyataan

$Y$  = skor total

$n$  = jumlah responden

Dengan tingkat signifikan sebesar 95% atau  $\alpha = 0,05$ , maka kriteria pengujiannya:

---

<sup>30</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: ANDI, 2004), hlm. 301.

- Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , berarti pernyataan tersebut dinyatakan valid.
  - Jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , berarti pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.<sup>31</sup>
- b. Uji reliabilitas kuesioner dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*.

Uji analisis reliabilitas dimaksudkan untuk menunjukkan apakah sebuah instrumen dapat mengukur sesuatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu.<sup>32</sup> Pengujian reliabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha* dengan menggunakan rumus berikut :

$$r_i = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

$r_i$  = reliabilitas instrumen

$k$  = mean kuadrat antara subjek

$S_t^2$  = varian total

$\sum S_i^2$  = mean kuadrat kesalahan<sup>33</sup>

- Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , berarti variabel yang diuji reliabel.
- Jika nilai  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ , berarti variabel yang diuji tidak reliabel.

## 6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan sudah jelas, yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan

<sup>31</sup> Husein Umar, *Desain Penelitian MSDM Dan Perilaku Karyawan*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008), hlm. 53.

<sup>32</sup> Burhan Nurgiyantoro, dkk., *Statistik Terapan*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2002), hlm. 316-319.

<sup>33</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 365.

masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal. Karena datanya kuantitatif, maka teknik analisis data menggunakan metode statistik yang sudah tersedia.

Untuk menjawab perumusan masalah mengenai bagaimana pengaruh faktor-faktor kualitas jasa Model CARTER terhadap kepuasan nasabah bisnis jasa perbankan syariah di Kabupaten Banyumas, maka digunakan metode analisis regresi linier berganda.

a. Metode analisis regresi linier berganda

Analisis regresi linier berganda adalah studi mengenai ketergantungan satu variabel *dependen* (terikat) dengan satu atau lebih variabel *independen* (variabel penjelas/bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel *dependen* berdasarkan nilai variabel *independen* yang diketahui.<sup>34</sup>

Analisis regresi linier berganda ini penulis gunakan karena dalam penelitian yang akan dilakukan untuk variabel *independennya* lebih dari satu variabel yaitu *compliance, assurance, reliability, tangibility, empathy, dan responsiveness*. Sedangkan untuk variabel *dependennya* kepuasan nasabah.

Bentuk persamaan garis regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6$$

Y : variabel dependen

---

<sup>34</sup> Mudrajad Kunchoro, *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2007), hlm. 75-76.

a : konstanta

$b_1$ : koefisien regresi  $X_1$

$b_2$ : koefisien regresi  $X_2$

$b_3$ : koefisien regresi  $X_3$

$b_4$ : koefisien regresi  $X_4$

$b_5$ : koefisien regresi  $X_5$

$b_6$ : koefisien regresi  $X_6$

$X_1$ : prinsip syariah (*Compliance*)

$X_2$ : jaminan (*Assurance*)

$X_3$ : reliabilitas (*Reliability*)

$X_4$ : bukti fisik (*Tangibility*)

$X_5$ : empati (*Empathy*)

$X_6$ : daya tangkap (*Responsiveness*)

b. Statistik deskriptif

Adalah menggunakan metode numerik dan grafik untuk mengenali pola sejumlah data, menerangkan informasi yang terdapat dalam data tersebut dan menyajikan informasi tersebut dalam bentuk yang diinginkan.<sup>35</sup> Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu statistik hasil penelitian, tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup> *Ibid*, hlm. 22.

<sup>36</sup> Sugiyono, *Statistika.....*, hlm. 21.

## H. Sistematika Penulisan

Tujuan dari sistematika pembahasan adalah agar skripsi yang ditulis terarah dan sistematis, maka dalam penulisan skripsi ini ditulis dalam beberapa bab dan sub bab, secara garis besar sistematika pembahasan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bagian awal dari skripsi ini memuat pengantar yang di dalamnya terdiri dari halaman judul, halaman nota pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, pedoman transliterasi dan daftar isi.

Bagian isi dari skripsi terdiri dari lima bab, dimana gambaran mengenai tiap bab dapat penulis paparkan sebagai berikut:

Bab I, pendahuluan meliputi: latar belakang masalah, penegasan istilah, perumusan masalah, variabel, tujuan dan manfaat penelitian, telaah pustaka, hipotesis, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

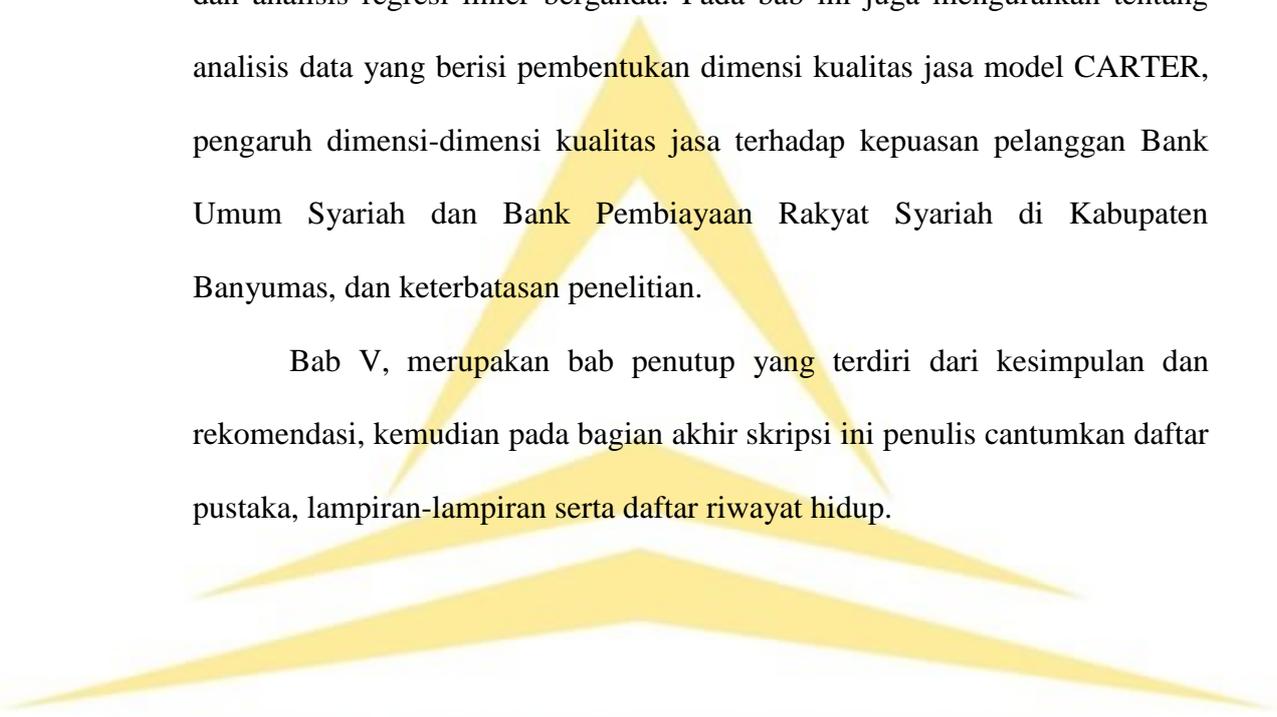
Bab II, merupakan tinjauan umum tentang kualitas jasa dan kepuasan nasabah, untuk menunjangnya dalam bab ini akan diuraikan secara rinci tentang kualitas jasa yang didalamnya menjabarkan pengertian kualitas jasa, komponen kualitas jasa, dan klasifikasi jasa. Kemudian diuraikan pula tentang konsep model CARTER dan kepuasan nasabah yang meliputi konsep kepuasan nasabah dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Bab III, merupakan kualitas jasa di perbankan syariah dan untuk menunjangnya dalam bab ini diuraikan secara rinci tentang deskripsi perbankan syariah yang mencakup definisi perbankan syariah dan produk operasional

perbankan syariah. Kemudian pada bab ini juga menguraikan tentang kualitas jasa perbankan syariah.

Bab IV, merupakan bab yang menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang ditunjang oleh uraian yang lebih rinci dari pengujian validitas dan reliabilitas yang menjabarkan tentang uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis regresi linier berganda. Pada bab ini juga menguraikan tentang analisis data yang berisi pembentukan dimensi kualitas jasa model CARTER, pengaruh dimensi-dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Kabupaten Banyumas, dan keterbatasan penelitian.

Bab V, merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan rekomendasi, kemudian pada bagian akhir skripsi ini penulis cantumkan daftar pustaka, lampiran-lampiran serta daftar riwayat hidup.



**IAIN PURWOKERTO**

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan data dan pengujian hipotesis yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh faktor-faktor kualitas jasa model CARTER yang terdiri dari variabel *compliance* (X1), *assurance* (X2), *reliability* (X3), *tangibility* (X4), *empathy* (X5), dan *responsiveness* (X6) terhadap kepuasan nasabah bisnis jasa perbankan syariah di Kabupaten Banyumas, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Uji signifikan simultan (Uji F) membuktikan bahwa variabel *compliance* (X1), *assurance* (X2), *reliability* (X3), *tangibility* (X4), *empathy* (X5), dan *responsiveness* (X6) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Kabupaten Banyumas.
2. Uji signifikan Parsial (Uji t) membuktikan bahwa variabel *compliance* (X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Kabupaten Banyumas. Sedangkan variabel *assurance* (X2), *reliability* (X3), *tangibility* (X4), *empathy* (X5), dan *responsiveness* (X6) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Kabupaten Banyumas.
3. Analisis regresi linier berganda dengan persamaan  $Y = 8,921 + 0,150X1 - 0,024X2 + 0,030X3 - 0,022X4 + 0,010X5 + 0,080X6 + e$  membuktikan

bahwa dengan adanya pengaruh dari variabel *compliance* (X1), *reliability* (X3), *empathy* (X5), *responsiveness* (X6) maka kepuasan nasabah perbankan syariah di Kabupaten Banyumas meningkat. Sedangkan dengan adanya pengaruh dari variabel *assurance* (X2) dan *tangibility* (X4) maka kepuasan nasabah perbankan syariah di Kabupaten Banyumas menurun.

## B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh dan keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, maka mengharuskan peneliti untuk memberikan sarannya sebagai berikut:

1. Perbaikan kualitas jasa perlu dilakukan secara periodik seiring perkembangan bisnis perbankan syariah yang semakin berkembang yang tentunya tetap berpegang pada prinsip-prinsip syariat Islam sebagai acuan pokoknya. Hal ini pun merupakan harapan dari sebagian besar nasabah di Kabupaten Banyumas.
2. Bagi pihak perbankan yang terkait diharapkan dapat mempertahankan kepercayaan nasabah dan meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah, agar nasabah dapat memiliki loyalitas terhadap bank.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti mengenai kualitas jasa pada bisnis perbankan syariah, untuk lebih dapat menambah variabel-variabel yang berbeda dengan variabel sebelumnya atau menggunakan model perhitungan kualitas jasa yang lainnya untuk memperkaya pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan

melibatkan jumlah responden yang lebih besar sehingga mendapatkan hasil yang lebih akurat.

Dari keterangan diatas tentu saja ada peluang yang terbuka lebar bagi para pengusaha dan pemilik modal untuk menanamkan modalnya atau berinvestasi dalam bidang perbankan di Kabupaten Banyumas. Agar terjadi keseimbangan antara jumlah penduduk dan jumlah kantor perbankan syariah di Kabupaten Banyumas. Karena untuk dapat menerapkan model CARTER di Kabupaten Banyumas haruslah terjadi keseimbangan jumlah penduduk dan jumlah perbankan syariah yang ada yakni banyaknya jumlah kantor perbankan syariah harus seimbang dengan banyaknya jumlah kecamatan yang ada di Kabupaten Banyumas.

Selain untuk memperoleh keseimbangan antara jumlah penduduk dan jumlah perbankan syariah yang ada, diharapkan pula dengan semakin banyaknya perbankan syariah yang bermunculan maka akan memberikan gambaran yang jelas kepada masyarakat tentang apa sebenarnya perbankan syariah. Hal ini dikarenakan dengan jumlah penduduk di Kabupaten Banyumas yang mencapai 1.582.619 jiwa dengan rata-rata laju pertumbuhan penduduknya per tahun sebesar 0,70%. Dengan penduduk sebanyak itu jika dibandingkan dengan jumlah kantor BUS yang hanya 5 kantor dan kantor BPRS yang hanya 8 kantor tidaklah sebanding dan sangat tidak ideal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Asadiyah, Salamaton, “Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen Matahari Group di Daerah Istimewa Yogyakarta”, 2005, Vol. 16. No. 2.
- Azwar, Syaifudin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998.
- Briliana, Vita, “Analisis Pengaruh Service Quality Customer To Customer Interaction Dan Service Atmosphere Terhadap Satisfaction Firm”, *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 2010, Vol. 12. No. 2.
- Boediono, & Wayan Koster, *Teori dan Aplikasi Statistik dan Probabilitas*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004.
- Dahlan, Ahmad, *Pengantar Ekonomi Islam*, Purwokerto: Fajar Media Press, 2010.
- Darmawi, Herman, *Pasar Finansial dan Lembaga-Lembaga Finansial*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Djumhana, Muhamad, *Hukum Perbankan Di Indonesia*, Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2003.
- Edratna, *Mengenal Produk Perbankan Syariah 1*, (online), (<http://edratna.wordpress.com>). Diakses pada tanggal 2 Januari 2012).
- Gozali, Ahmad, *Sejarah Perkembangan Industri Perbankan Syariah di Indonesia*, (online), (<http://ib.eramuslim.com>). Diakses pada tanggal 2 Januari 2012).
- Hasan, Iqbal, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004.
- Hasibuan, Malayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007.
- J Moleong, Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya Offset, 1998.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2006.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.

- Kunchoro, Mudrajat, *Metode Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, Yogyakarta: UUP STIM YKPN, 2007.
- Kusumawardhani, Riska Ayu, *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Word Of mouth Communication Melalui Kepuasan Pelanggan Dan Minat Pembelian Ulang Dalam Menggunakan Jasa PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi V Purwokerto*, Skripsi tidak diterbitkan, Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman, 2009.
- Lewis, Mervyn, K, *Perbankan Syariah Prinsip, Praktek, dan Prospek*, Jakarta: PT. Serambi Ilmu Semesta, 2001.
- Lupiyoadi, Rabat, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*, Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Muhamad, *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: AMP YKPN, 2002.
- Munawaroh, Munjiati, "Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta Di Yogyakarta", *Jurnal Akuntansi Manajemen dan Aiatem Informasi*, 2002.
- Musanto, Trisno, "Faktor-Faktor Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus pada CV Sarana Media Advertising", *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 2004, Vol. 6. No. 2.
- Nawawi, Hadari, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1998.
- Nurdiyantoro, Burhan, dkk., *Statistik Terapan*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2002.
- Pandia, Frianto, *Lembaga Keuangan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2005.
- Priyanti, Dini Ratih, *Analisis Mutu Pelayanan Di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Unit Usaha Syariah-Bank Permata)*, (online), (<http://www.google.co.id>, diakses pada tanggal 3 November 2011).
- Purwanto, *Metode Penelitian Untuk Psikologi dan Pendidikan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008.
- Rasyid, Sudradjat, *Kewirausahaan Santri Bimbingan Santri Mandiri*, Jakarta: PT. Citrayudha Alamanda Perdana, 2005.
- Sandrarini, Mirna, *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perbankan Syariah di Indonesia*, Skripsi tidak diterbitkan, Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman, 2010.

Simorangkir, *Pengantar Lembaga Keuangan Bank Dan Non Bank*, Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2000.

Soejono dan Abdurahman, *Metode Penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan*, Jakarta: Rineka Cipta, 1995.

Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2007.

Sulistiyawan, Andri, *Kualitas Jasa Pada Bisnis Perbankan Syariah Berdasarkan Model CARTER Di Kabupaten Banyumas*, Skripsi tidak diterbitkan, Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman, 2008.

Sumarni, Murti, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty, 2002.

Triandaru, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi 2*, Jakarta: Salemba Empat, 2007.

Umar, Husein, *Desain Penelitian MSDM Dan Perilaku Karyawan*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008.

Wikipedia, *Penelitian Kuantitatif*, (online), (<http://id.wikipedia.org>, diakses pada tanggal 14 November 2011).

Wikipedia, *Perbankan Syariah*, (online), (<http://id.wikipedia.org>, diakses pada tanggal 23 Oktober 2011).

Yamit, Zulian, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonesia FE UII, 2010.

Yayasan Penyelenggara Penerjemah al-Qur'an, *Al Qur'an Al Karim Dan Terjemahannya Departemen Agama RI*, Semarang: PT. Karya Toha Putra, 2002.

Zulfikar, *Jasa Pelayanan Bank Syariah*, (online), ([bank-syariah-belajar-yuk.blogspot.com](http://bank-syariah-belajar-yuk.blogspot.com), diakses pada tanggal 2 Januari 2012).

<b>Data Responden</b>
-----------------------

Berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan identitas Anda :

1.	Jenis Kelamin	( ... ) Laki-Laki	( ... ) Perempuan
2.	Usia	( ... ) Di Bawah 21 Tahun	( ... ) 21-30 Tahun ( ... ) 31-40 Tahun
		( ... ) 41-50 Tahun	( ... ) 51 Tahun Ke Atas
3.	Pendidikan	( ... ) SMP Ke Bawah	( ... ) SMA
		( ... ) Diploma	( ... ) Sarjana (S1/S2/S3)
4.	Pekerjaan	( ... ) PNS	( ... ) Pegawai Swasta ( ... ) Ibu Rumah Tangga
		( ... ) TNI/Polri	( ... ) Pensiunan ( ... ) Mencari Kerja
		( ... ) Pengusaha	( ... ) Pelajar/Mahasiswa ( ... ) Lainnya : .....
5.	Rata-rata Pengeluaran Per Bulan	( ... ) Kurang Dari Rp. 350.000,00	( ... ) Rp. 1.000.000,00 – Rp. 1.500.000,00
		( ... ) Rp. 350.000,00 – Rp. 600.000,00	( ... ) Lebih Dari Rp. 1.500.000,00
		( ... ) Rp. 600.000,00 – Rp. 1.000.000,00	

Anda memberikan tanda silang (X) pada skala pengukuran yang menurut anda dapat mewakili pendapat anda. Arti untuk setiap skala pengukuran yang diberikan adalah.

*Skala penilaian responden*

Kode	Nilai	Arti Penilaian Anda
<b>STM</b>	1	Makna pernyataan tersebut, <b><u>sangat tidak memuaskan</u></b> menurut saya.
<b>TM</b>	2	Makna pernyataan tersebut, <b><u>tidak memuaskan</u></b> menurut saya.
<b>CM</b>	3	Makna pernyataan tersebut, <b><u>cukup memuaskan</u></b> menurut saya.
<b>M</b>	4	Makna pernyataan tersebut, <b><u>memuaskan</u></b> menurut saya.
<b>SM</b>	5	Makna pernyataan tersebut, <b><u>sangat memuaskan</u></b> menurut

		saya.
--	--	-------

Contoh :

Pernyataan	Penilaian Anda				
	STM	TM	CM	M	SM
Jumlah <i>counter</i> yang memadai	1	2	3	4	5

Misalnya, sebuah bank syariah menurut anda harus memiliki jumlah *counter* yang memadai agar dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan, tetapi ternyata jumlah *counter* yang ada belum memadai sehingga tidak memuaskan anda, maka silanglah angka 2 yang menunjukkan “*tidak memuaskan*”.

**Silahkan Berikan Pendapat Anda Pada Kuesioner Berikut :**

Pernyataan	Penilaian Anda				
	STM	TM	CM	M	SM
<b><i>Compliance (X1)</i></b>					
1. Bank menyelenggarakan praktek perbankan sesuai prinsip-prinsip syariah.	1	2	3	4	5
2. Karyawan berperilaku sesuai akhlak Islam.	1	2	3	4	5
3. Suasana, interior, dan hiasan ruangan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.	1	2	3	4	5
4. Produk bank bebas riba (bunga).	1	2	3	4	5
5. Pelayanan bank memenuhi ketentuan prinsip-prinsip syariah.	1	2	3	4	5
<b><i>Assurance (X2)</i></b>					
1. Saya merasa aman dan tidak ragu-ragu menjadi nasabah.	1	2	3	4	5
2. Cara karyawan bank melayani nasabah menimbulkan kepercayaan nasabah kepada bank.	1	2	3	4	5
3. Karyawan bersikap ramah dan sopan dalam semua pelayanan.	1	2	3	4	5
4. Satpam bersikap profesional, sopan, dan memberikan rasa aman.	1	2	3	4	5

5. Pengetahuan karyawan bank menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan nasabah.	1	2	3	4	5
<b><i>Reliability (X3)</i></b>					
1. Bank memenuhi pelayanan yang dijanjikan.	1	2	3	4	5
2. Bank memberikan pelayanan untuk nasabah sesuai dengan jangka waktu yang dijanjikan.	1	2	3	4	5
3. Bank menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah dengan sungguh-sungguh.	1	2	3	4	5
4. Bank memberikan pelayanan kepada nasabah dengan tepat tanpa pernah melakukan kesalahan.	1	2	3	4	5
5. Kemampuan bank dalam memberikan layanan yang pasti dan akurat sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada nasabah.	1	2	3	4	5
<b><i>Tangibility (X4)</i></b>					
1. Karyawan bank berpenampilan rapi.	1	2	3	4	5
2. Bank memiliki ruang tunggu yang menarik, bersih, dan nyaman.	1	2	3	4	5
3. Bank menyediakan meja dan ballpoint/alat tulis yang digunakan untuk menulis slip/formulir dengan nyaman.	1	2	3	4	5
4. Jumlah <i>counter costumer service/teller</i> memadai.	1	2	3	4	5
5. Penempatan pamflet, brosur, dan material lainnya rapi dan menarik.	1	2	3	4	5
6. Bank selalu memberikan inovasi teknologi yang lebih modern untuk memudahkan nasabah.	1	2	3	4	5
<b><i>Empathy (X5)</i></b>					
1. Bank memberikan perhatian kepada nasabah secara individual dan sepenuh hati.	1	2	3	4	5
2. Dalam memberikan layanan, bank tidak membedakan nasabah.	1	2	3	4	5
3. Dalam memberikan pelayanan, karyawan bank mengucapkan salam dan menyebutkan nama nasabah.	1	2	3	4	5
4. Karyawan bank memahami kebutuhan khusus nasabah.	1	2	3	4	5
<b><i>Responsiveness (X6)</i></b>					
1. Karyawan bank dengan senang hati bersedia membantu nasabah.	1	2	3	4	5
2. Karyawan bank memberikan pelayanan secara cepat dan efisien.	1	2	3	4	5
3. Dalam kesibukannya, karyawan bank tetap siap memenuhi setiap permintaan nasabah.	1	2	3	4	5

<i><b>Kepuasan nasabah bank syariah (Y)</b></i>	<b>STM</b>	<b>TM</b>	<b>CM</b>	<b>M</b>	<b>SM</b>
1. Saya menilai bank syariah adalah institusi perbankan syariah yang profesional dan terpercaya.	1	2	3	4	5
2. Saya menilai bahwa bank syariah adalah institusi perbankan syariah yang telah berhasil menerapkan prinsip-prinsip syariah.	1	2	3	4	5
3. Saya merasa bangga menjadi nasabah bank syariah.	1	2	3	4	5

Terima kasih atas kesedian anda dalam mengisi kuesioner ini  
Semoga Allah SWT membalasnya dengan kebaikan yang jauh lebih besar

## Kepuasan Nasabah

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=ITEM1 ITEM2 ITEM3 JUMLAH
/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.
  
```

### Correlations

[DataSet0]

**Correlations**

		ITEM1	ITEM2	ITEM3	JUMLAH
ITEM1	Pearson Correlation	1	.817**	.465*	.877**
	Sig. (2-tailed)		.000	.039	.000
	N	20	20	20	20
ITEM2	Pearson Correlation	.817**	1	.562**	.917**
	Sig. (2-tailed)	.000		.010	.000
	N	20	20	20	20
ITEM3	Pearson Correlation	.465*	.562**	1	.792**
	Sig. (2-tailed)	.039	.010		.000
	N	20	20	20	20
JUMLAH	Pearson Correlation	.877**	.917**	.792**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Compliance

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=item1 item2 item3 item4 item5 jumlah
/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

```

### Correlations

[DataSet0]

**Correlations**

		item1	item2	item3	item4	item5	jumlah
item1	Pearson Correlation	1	.817**	.479*	.321	.470*	.812**
	Sig. (2-tailed)		.000	.033	.167	.036	.000
	N	20	20	20	20	20	20
item2	Pearson Correlation	.817**	1	.633**	.067	.380	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.779	.099	.000
	N	20	20	20	20	20	20
item3	Pearson Correlation	.479*	.633**	1	.289	.331	.731**
	Sig. (2-tailed)	.033	.003		.216	.154	.000
	N	20	20	20	20	20	20
item4	Pearson Correlation	.321	.067	.289	1	.699**	.652**
	Sig. (2-tailed)	.167	.779	.216		.001	.002
	N	20	20	20	20	20	20
item5	Pearson Correlation	.470*	.380	.331	.699**	1	.783**
	Sig. (2-tailed)	.036	.099	.154	.001		.000
	N	20	20	20	20	20	20
jumlah	Pearson Correlation	.812**	.759**	.731**	.652**	.783**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000	
	N	20	20	20	20	20	20

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Responsiveness

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=item1 item2 item3 item4 item5 jumlah
/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

```

### Correlations

[DataSet0]

#### Correlations

		item1	item2	item3	item4	item5	jumlah
item1	Pearson Correlation	1	.233	.496*	-.400	-.121	.398
	Sig. (2-tailed)		.324	.026	.080	.611	.082
	N	20	20	20	20	20	20
item2	Pearson Correlation	.233	1	.051	.051	.000	.502*
	Sig. (2-tailed)	.324		.830	.832	1.000	.024
	N	20	20	20	20	20	20
item3	Pearson Correlation	.496*	.051	1	.132	.090	.626**
	Sig. (2-tailed)	.026	.830		.578	.706	.003
	N	20	20	20	20	20	20
item4	Pearson Correlation	-.400	.051	.132	1	.474*	.575**
	Sig. (2-tailed)	.080	.832	.578		.035	.008
	N	20	20	20	20	20	20
item5	Pearson Correlation	-.121	.000	.090	.474*	1	.461*
	Sig. (2-tailed)	.611	1.000	.706	.035		.041
	N	20	20	20	20	20	20
jumlah	Pearson Correlation	.398	.502*	.626**	.575**	.461*	1
	Sig. (2-tailed)	.082	.024	.003	.008	.041	
	N	20	20	20	20	20	20

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Assurance

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=item1 item2 item3 item4 item5 jumlah
/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

```

## Correlations

[DataSet0]

## Correlations

		item1	item2	item3	item4	item5	jumlah
item1	Pearson Correlation	1	.697**	.659**	.534*	.515*	.703**
	Sig. (2-tailed)		.001	.002	.015	.020	.001
	N	20	20	20	20	20	20
item2	Pearson Correlation	.697**	1	.947**	.903**	.680**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.001	.000
	N	20	20	20	20	20	20
item3	Pearson Correlation	.659**	.947**	1	.956**	.736**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20
item4	Pearson Correlation	.534*	.903**	.956**	1	.694**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.000		.001	.000
	N	20	20	20	20	20	20
item5	Pearson Correlation	.515*	.680**	.736**	.694**	1	.806**
	Sig. (2-tailed)	.020	.001	.000	.001		.000
	N	20	20	20	20	20	20
jumlah	Pearson Correlation	.703**	.885**	.902**	.871**	.806**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20	20

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Empathy

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=item1 item2 item3 item4 jumlah
/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

```

### Correlations

[DataSet0]

**Correlations**

		item1	item2	item3	item4	jumlah
item1	Pearson Correlation	1	.369	.125	.138	.569*
	Sig. (2-tailed)		.109	.600	.561	.011
	N	20	20	20	20	19
item2	Pearson Correlation	.369	1	.082	.091	.655**
	Sig. (2-tailed)	.109		.731	.703	.002
	N	20	20	20	20	19
item3	Pearson Correlation	.125	.082	1	.595**	.472*
	Sig. (2-tailed)	.600	.731		.006	.041
	N	20	20	20	20	19
item4	Pearson Correlation	.138	.091	.595**	1	.612**
	Sig. (2-tailed)	.561	.703	.006		.005
	N	20	20	20	20	19
jumlah	Pearson Correlation	.569*	.655**	.472*	.612**	1
	Sig. (2-tailed)	.011	.002	.041	.005	
	N	19	19	19	19	19

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Reliability

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=item1 item2 item3 item4 item5 jumlah
/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

```

## Correlations

[DataSet0]

Correlations

		item1	item2	item3	item4	item5	jumlah
item1	Pearson Correlation	1	.836**	.746**	.435	.316	.862**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.056	.174	.000
	N	20	20	20	20	20	20
item2	Pearson Correlation	.836**	1	.897**	.631**	.528*	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.017	.000
	N	20	20	20	20	20	20
item3	Pearson Correlation	.746**	.897**	1	.631**	.528*	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.003	.017	.000
	N	20	20	20	20	20	20
item4	Pearson Correlation	.435	.631**	.631**	1	.756**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.056	.003	.003		.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20
item5	Pearson Correlation	.316	.528*	.528*	.756**	1	.578**
	Sig. (2-tailed)	.174	.017	.017	.000		.008
	N	20	20	20	20	20	20
jumlah	Pearson Correlation	.862**	.888**	.865**	.729**	.578**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.008	
	N	20	20	20	20	20	20

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Tangibility

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=item1 item2 item3 item4 item5 item6 jumlah
/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

```

## Correlations

[DataSet0]

		item1	item2	item3	item4	item5	item6	jumlah
item1	Pearson Correlation	1	.325	.259	.149	.330	.214	.534*
	Sig. (2-tailed)		.162	.270	.530	.156	.365	.019
	N	20	20	20	20	20	20	19
item2	Pearson Correlation	.325	1	.518*	.596**	.414	.082	.689**
	Sig. (2-tailed)	.162		.019	.006	.070	.731	.001
	N	20	20	20	20	20	20	19
item3	Pearson Correlation	.259	.518*	1	.675**	.482*	.096	.746**
	Sig. (2-tailed)	.270	.019		.001	.031	.688	.000
	N	20	20	20	20	20	20	19
item4	Pearson Correlation	.149	.596**	.675**	1	.758**	.287	.834**
	Sig. (2-tailed)	.530	.006	.001		.000	.220	.000
	N	20	20	20	20	20	20	19
item5	Pearson Correlation	.330	.414	.482*	.758**	1	.140	.757**
	Sig. (2-tailed)	.156	.070	.031	.000		.556	.000
	N	20	20	20	20	20	20	19
item6	Pearson Correlation	.214	.082	.096	.287	.140	1	.497*
	Sig. (2-tailed)	.365	.731	.688	.220	.556		.031
	N	20	20	20	20	20	20	19
jumlah	Pearson Correlation	.534*	.689**	.746**	.834**	.757**	.497*	1
	Sig. (2-tailed)	.019	.001	.000	.000	.000	.031	
	N	19	19	19	19	19	19	19

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

```

RELIABILITY
/VARIABLES=COMPLIANCE ASSURANCE RELIABILITY TANGIBILITY EMPATHY RESPON
IVENESS KEPUASANNASABAH
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

```

## Reliability

[DataSet0]

### Scale: ALL VARIABLES

		N	%
Cases	Valid	19	95.0
	Excluded <sup>a</sup>	1	5.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
.734	7

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT kepuasannasabah

  /METHOD=ENTER compliance assurance reliability tangibility empathy resp
onsiveness.

```

## Regression

[DataSet1] G:\bayu\bayu\_files\skripsiku\spss regresi linier berganda.sav

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	responsiveness, reliability, tangibility, empathy, assurance, compliance <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: kepuasannasabah

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.293 <sup>a</sup>	.086	.069	1.366

a. Predictors: (Constant), responsiveness, reliability, tangibility, empathy, assurance, compliance

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	57.981	6	9.664	5.182	.000 <sup>a</sup>
	Residual	619.175	332	1.865		
	Total	677.156	338			

a. Predictors: (Constant), responsiveness, reliability, tangibility, empathy, assurance, compliance

b. Dependent Variable: kepuasannasabah

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.921	1.678		5.315	.000
	compliance	.150	.035	.252	4.261	.000
	assurance	-.024	.047	-.029	-.508	.612
	reliability	.030	.039	.043	.766	.444
	tangibility	-.022	.039	-.031	-.572	.568
	empathy	.010	.048	.011	.203	.839
	responsiveness	.080	.061	.075	1.311	.191

a. Dependent Variable: kepuasannasabah

# IAIN PURWOKERTO

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Penulis

- |                          |                                                                                                                   |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Nama Lengkap          | : Fuad Bayu Irawan (Bayu)                                                                                         |
| 2. Tempat, Tanggal Lahir | : Banyumas, 03 September 1989                                                                                     |
| 3. Jenis Kelamin         | : Laki-Laki                                                                                                       |
| 4. Status                | : Belum Menikah (Lajang)                                                                                          |
| 5. Kewarganegaraan       | : Indonesia                                                                                                       |
| 6. Agama                 | : Islam                                                                                                           |
| 7. Alamat                | : Jl. Pahlawan Gg XI RT 05 RW 02<br>Tanjung, Kec Purwokerto Selatan,<br>Kab Banyumas, Kode Pos 53143.             |
| 8. No.Hp                 | : 085286689888, 085747005007                                                                                      |
| 9. No.Telp               | : (0281) 627925                                                                                                   |
| 10. E-mail               | : <a href="mailto:by_you_taz@yahoo.co.id">by_you_taz@yahoo.co.id</a>                                              |
| 11. Facebook             | : <a href="https://www.facebook.com/by_you_taz@rocketmail.com">by_you_taz@rocketmail.com</a><br>(Bayu Lve Junich) |

### B. Riwayat Pendidikan Formal

- |                                      |                          |
|--------------------------------------|--------------------------|
| 1. SD N 2 Tanjung                    | : Lulus Tahun 2001       |
| 2. SLTP N 2 Karang Lewas             | : Lulus Tahun 2004       |
| 3. MA N 1 Purokerto                  | : Lulus Tahun 2007       |
| 4. STAIN Purwokerto Jurusan Syari'ah | : Lulus Teori Tahun 2012 |

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Purwokerto, 07 Juni 2010

Yang membuat,

**Fuad Bayu Irawan**

**NIM : 072323014**

