

EKONOBIS

Jurnal Ekonomi dan Bisnis (Journal of Economics and Business)

ISSN 1412 – 760

Vol. 5 No. 2
September 2014

Persepsi dan Sikap Masyarakat Lingkar Gunung Rinjani Terhadap Indu Pariwisata (Suatu Upaya Menyongsong Rinjani sebagai Geopark Dunia)
Rusdan, Junaidi Sagir, Akung Daeng, Baiq Ismiwati, Rasid Ridha

Pengukuran Risiko Pasar Menggunakan Value At Risk Dengan Simu Monte Carlo (Studi Pada Jakarta Islamic Index (JII), Indeks Lq 45, Daftar Efek Syariah (DES))
Baiq Nurul Suryawati, Iwan Kusmayadi, Laila Wardani, Sulaeman Sari

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Kota Mataram
Zaenal Abidin, Irwan Suriadi, Didy Ika Supryadi

Analisis Alokasi Anggaran Sektor Unggulan Provinsi Nusa Tenggara Barat
Lalu Suryanata, Iwan Harsono

Strategi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dalam Mengelola Zaka Provinsi Nusa Tenggara Barat (Studi Kasus Pengelola BAZNAS NTB)
Salwa Hayati

Sistim Pengupahan Pada Usaha Waralaba Untuk Kesejahteraan Karyawan di Kota Mataram di Tinjau dari Persepektif Islam
Muhammad Masruron, Huzaini, Surati

Determinan Ketepatanwaktuan Penyampaian Laporan Keuangan (Studi Pada Satuan Kerja di Wilayah Kerja KPPN Mataram)
Kurniatun, Hermanto, Biana Adha Inapty



FAKULTAS
EKONOMI
DAN BISNIS
UNIVERSITAS
MATARAM

Penerbit :
Fak. Ekonomi dan Bisnis Unr



Pemimpin Umum / Penanggung Jawab :
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram)

Pengarah :
(Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram)

Editor :
Dr. Ni Ketut Surasni, M.Si
Agusdin, SE., MBA., DBA.
Akhmad Saufi, SE, M.Bus., Ph.D.

Pimpinan Dewan Redaktur :
Didy Ika Supryadi, SE., MM.

Sekretaris Redaktur :
Siti Sofiyah, M.Sc.

Dewan Penyunting :
Prof. Dr. H. Rahardjo Adisasmito. M.Si. (*Universitas Hasanuddin*)
Prof. Dr. Basu Swastha Dh. (*Universitas Gajah Mada*)
Prof. Dr. Wim Poli. (*Universitas Hasanuddin*)
Prof. Dr. Marwan Asri, MBA. (*Universitas Gajah Mada*)
Prof. Dr. M. Nazir Hamzah. (*Universitas Muslim Indonesia*)
Dr. H. Memed Sueb. (*Universitas Padjadjaaran*)
Dr. A. Mattulada Amir. (*Universitas Tadulako*)
Dr. Muaidi Yasin, MS. (*Universitas Mataram*)
Drs. Himawan Sutanto, MM. (*Universitas Mataram*)

Alamat Penerbit
Gedung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram
Jalan Majapahit No. 62 Mataram
Telp (0370) 631935, Faks. (0370) 631802
e-mail : ekonobis@yahoo.com

DAFTAR ISI

<i>Rusdan, Junaidi Sagir, Akung Daeng, Baiq Ismiwati, Rasid Ridha</i> Persepsi dan Sikap Masyarakat Lingkar Gunung Rinjani Terhadap Industri Pariwisata (Suatu Upaya Menyongsong Rinjani sebagai Geopark Dunia)	1-15
<i>Baiq Nurul Suryawati, Iwan Kusmayadi, Laila Wardani, Sulaeman Sarmo</i> Pengukuran Risiko Pasar Menggunakan Value At Risk Dengan Simulasi Monte Carlo (Studi Pada Jakarta Islamic Index (JII), Indeks Lq 45, Dan Daftar Efek Syariah (DES)	16-39
<i>Zaenal Abidin, Irwan Suriadi, Didy Ika Supryadi</i> Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Kota Mataram	40-56
<i>Lalu Suryanata, Iwan Harsono</i> Analisis Alokasi Anggaran Sektor Unggulan Provinsi Nusa Tenggara Barat	57-70
<i>Salwa Hayati</i> Strategi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dalam Mengelola Zakat di Provinsi Nusa Tenggara Barat (Studi Kasus Pengelola BAZNAS NTB)	71-88
<i>Muhammad Masruron, Huzaini, Surati</i> Sistim Pengupahan Pada Usaha Waralaba Untuk Kesejahteraan Karyawan di Kota Mataram di Tinjau dari Persepektif Islam	89-100
<i>Kurniatun, Hermanto, Biana Adha Inapty</i> Determinan Ketepatanwaktuan Penyampaian Laporan Keuangan (Studi Pada Satuan Kerja di Wilayah Kerja KPPN Mataram)	101-114

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH DI KOTA MATARAM

Oleh:
Zaenal Abidin *)
Irwan Suriadi *)
Didy Ika Supryadi *)

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah (a) untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di Kota Mataram, (b) untuk mengetahui faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di Kota Mataram. Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian Kuantitatif kausalitas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode purposive sampling dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah bank nuamalat dan nasabah bank syariah mandiri di kota Mataram dengan jumlah 80 responden, untuk menguji kualitas dan keabsahan data kuesioner digunakan uji Realibilitas dan uji Validitas data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda dengan alat olah data SPSS.

Hasil penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di kota Mataram antara lain suasana keislaman, keragaman produk layanan dan kelengkapan fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM) sedangkan faktor-faktor yang paling mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di kota Mataram adalah faktor kelengkapan fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM).

Kata kunci : Bank Syariah, Kepuasan Nasabah, Regresi Linier Berganda

*) Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Mataram

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION ISLAMIC
BANK IN MATARAM CITY

ABSTRACT

The research objective is (a) to determine the factors that influence customer satisfaction of Islamic bank in Mataram City, (b) to determine what factors most dominant influence customer satisfaction of Islamic bank in Mataram City. Data collection methods used in this study was a questionnaire survey method to disperse randomly to customers of bank Muamalat and Bank Syariah Mandiri with number of 80 respondents in Mataram City, to test the quality and validity of the questionnaires used reliability and validity testing of data. The data analysis technique used in this study is multiple regression with SPSS.

The results of this study are the factors that affect customer satisfaction of Islamic bank in the Mataram city including Islamic atmosphere, diversity of products and complete facilities of automated teller machines (ATMs), while the factors that most influence customer satisfaction Islamic bank in the Mataram City is a factor of complete facilities of automated teller machines (ATMs).

Keywords : Islamic banks, Customer Satisfaction, Multiple Linear Regression

I. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Perkembangan industri perbankan syariah menunjukkan perkembangan yang cukup pesat. Hal ini ditunjukkan dengan volume usaha perbankan syariah yang terlihat dari Aset, Dana Pihak Ketiga (DPK), dan penyaluran dana bank syariah dalam dua tahun terakhir yang terlihat dalam tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1 Perkembangan Aset, DPK, Penyaluran Dana Bank Syariah (Triliun Rupiah)

	Oktober 2010	Oktober 2011	Growth	
			Nominal	Persen
Aset	85,85	127,19	41,34	48,10
DPK	66,48	101,57	35,09	52,79
Penyaluran Dana	83,81	122,73	38,92	46,43

Sumber : Bank Indonesia

Pertumbuhan aset, dana pihak ketiga dan penyaluran dana perbankan syariah yang tinggi dipengaruhi oleh ekspansi bisnis bank syariah yang cukup agresif dan ekspansif sehingga pertumbuhannya selalu meningkat dari tahun ke tahun. Sedangkan perkembangan yang cukup baik dari industri perbankan syariah juga ditunjukkan oleh jumlah jaringan kantor cabang bank syariah di seluruh Indonesia. Perkembangan ini terlihat dalam tabel 1.2 di bawah ini.

Tabel 1.2 Jaringan kantor bank syariah

Kelompok Bank	Tahun 2009	Tahun 2010
Bank Umum Syariah (BUS)	6	11
Unit Usaha Syariah (UUS)	25	23
Jumlah Kantor	31	34

Sumber : Bank Indonesia

Pada tabel di atas perkembangan jumlah kantor layanan bank syariah mengalami peningkatan yang cukup menjanjikan dimana pada tahun 2009 jumlah total kantor cabang bank syariah mengalami kenaikan dari 31 kantor cabang menjadi 34 kantor cabang tahun 2010. Kenaikan ini terjadi akibat ekspansi bank syariah yang tinggi didukung oleh bank Indonesia beserta perangkat peraturannya untuk memajukan bank syariah.

Perkembangan bank syariah akan terus menerus mengalami kenaikan seiring kesadaran masyarakat untuk menggunakan perbankan syariah dan jumlah potensi umat Islam yang sangat besar di Indonesia. Perkembangan bank syariah di Kota Mataram juga menunjukkan adanya trend peningkatan yang terlihat dari jumlah kantor cabang/cabang pembantu bank syariah mencapai 8 unit kantor (Bank Muamalat Indonesia, Bank Syariah Mandiri, Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah, Bank Danamon Syariah, Bank NTB Syariah, Bank Mega Syariah, dan Bank BTPN Syariah) dan akan mengalami penambahan kantor cabang seiring pertumbuhan bank syariah yang cukup besar di kota Mataram.

Perkembangan dan peningkatan pertumbuhan perbankan syariah di Kota Mataram akan tercapai jika pelayanan perbankan syariah memiliki kinerja yang baik.

kinerja pelayanan yang baik tersebut terlihat dari kepuasan nasabah dalam menggunakan produk dan jasa bank syariah. Untuk meningkatkan pelayanan bank syariah di kota Mataram dalam meningkatkan kepuasan nasabah bank syariah sekaligus untuk memberikan masukan bagi manajemen bank syariah di kota Mataram dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dan agar loyalitas nasabah bank syariah terjaga, maka diperlukan penelitian dengan judul analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di kota Mataram

1.2. Perumusan Masalah

Dari uraian di atas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di Kota Mataram.
2. Faktor apa saja yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di Kota Mataram.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di Kota Mataram.
2. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di Kota Mataram.

1.4. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Membantu manajemen bank syariah dalam menentukan strategi dan kebijakan bisnis dalam industri perbankan
2. Membantu pemerintah dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan pengembangan perbankan syariah
3. Seara teoritis sebagai tambahan referensi bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai bank syariah .

II. Tinjauan Pustaka

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Musanto (2004) menggunakan empat variabel kepuasan konsumen yaitu keandalan, respon dan cara pemecahan masalah, pengalaman karyawan dan kemudahan serta kenyamanan. Dengan menggunakan analisis regresi berganda, dari keempat variabel yang digunakan hanya pengalaman karyawan yang mempengaruhi kepuasan karyawan.

Nurmanita dan Sugiharto (2006) meneliti tentang faktor yang dipertimbangkan nasabah pada saat memilih bank BTN Syariah dengan menggunakan Variabel pelayanan dan keamanan, faktor kualitas manajemen syariah, faktor produk dan fasilitas, faktor eksternal. Dengan menggunakan analisis faktor, pertimbangan pelayanan dan keamanan (pelayanan yang cepat dari karyawan, kemudahan dan kelancaran dalam bertransaksi, pelayanan yang ramah, bagi hasil yang

menguntungkan dan simpanan yang aman di bank) paling menentukan konsum dalam memilih bank BTN syariah.

Harun et.al (2004) meneliti tentang ukuran kualitas jasa pelanggan di bank isla malaysia berhard dengan menggunakan variabel *Compliance, Assurance, reliability, tangible, emphaty dan responsiveness* dengan menggunakan analisis Faktor. Hasiln faktor *Compliance* yang baik menjadi ukuran yang utama dalam menentukan kualit jasa yang diberikan kepada pelanggan.

Ahmad et.al (2011) meneliti model hubungan antara kualitas layana kepuasan pelanggan dan kinerja bank dengan menggunakan Path Analysis (Analik Jalur) dengan bantuan program olah data PLS dan SEM. Hasilnya terdapat hubung yang positif antara kualitas layanan dan kepuasan konsumen.

Muhammad Naeem Akhtar,et.al(2011) meneliti hubungan antara kepuas konsumen dan kualitas layanan dengan menggunakan variabel *Compliance, assurance, empathy dan representail veness* dengan menggunakan analisis regresi bergand Program olah data yang digunakan adalah AMOS dan hasil penelitiannya adak terdapat hubungan antara kepuasan konsumen dan kualitas layanan dimana fakt *Compliance* paling menentukan hubungan antara kepuasan konsumen dan kualit layanan.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Bank Syariah

2.2.1.1 Definisi bank syariah

Menurut UU Perbankan No. 10 Tahun 1998 Bank syaria'ah adalah lembaga keuangan yang pengoperasiannya dengan sistem bagi hasil.

Sudarsono (2008;27) mengartikan bank syariah sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi dengan prinsip syariah.

Menurut Muhammad (2002;13) bank syariah merupakan lembaga keuangan/perbankan yang prinsip operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada al-Quran dan al-Hadist Nabi Muhamma SAW.

Dari pengertian di atas maka yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional adalah terletak pada sistem bagi hasil/tanpa bunga yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah yang bersumber pada al-Quran dan al-Hadist.

2.2.1.2 Fungsi dan Peran bank syariah

Menurut Sudarsono (2008;43), bank syariah memiliki fungsi dan peran sebagai berikut:

1. Manajer Investasi, bank syariah dapat mengelola investasi dana nasabah
2. Investor, bank syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya
3. Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, bank syariah dapat melakukan kegiatan jasa-jasa layanan perbankan sebagaimana mestinya.
4. Pelaksana kegiatan sosial, sebagai ciri yang melekat pada entitas keuangan syariah bank islam memiliki kewajiban mengelola dan mengeluarkan zakat serta dana-dana sosial lainnya

2.2.1.3 Prinsip-prinsip dasar operasional bank syariah

Terdapat beberapa prinsip-prinsip dasar yang digunakan dalam operasional bank syariah di Indonesia yaitu, (Muhammad,2002;85) :

1. Prinsip simpanan murni (al-Wadi'ah)

Prinsip simpanan murni ini merupakan salah satu fasilitas yang diberikan oleh bank Islam untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang memiliki kelebihan dana untuk menyimpan dananya dalam bentuk simpanan murni.

Fasilitas al-wadi'ah ini biasanya diberikan untuk tujuan investasi untuk mendapatkan keuntungan, al-wadi'ah identik dengan Giro.

2. Bagi hasil (Syirkah)

Sistem ini merupakan tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana atau antara bank dengan nasabah penerima dana.

Bentuk produk *syirkah* ini adalah *mudharabah* dan *musyarakah*, *mudharabah* digunakan untuk produk pendanaan (tabungan dan deposito) dan *musyarakah* untuk pembiayaan.

3. Jual beli (at-Tijarah)

Sistem ini menerapkan tata cara jual beli, dimana bank akan membeli terlebih dahulu barang yang dibutuhkan, kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli ditambah keuntungan (*margin*)

4. Sewa menyewa (al-Ijarah)

Prinsip ini terbagi menjadi dua jenis :

a. *Ijarah*, sewa murni seperti penyewaan traktor dan alat-alat lainnya (*operating lease*) dimana bank dapat membeli dulu peralatan yang dibutuhkan nasabah kemudian menyewakannya dalam waktu tertentu yang telah disepakati.

b. *Ijarah al muntahiyah bit tamlik*, penggabungan antara sewa dan pembelian dimana penyewa memiliki hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa (*financial lease*)

5. Jasa/Fee (al-Ajr walumullah)

Prinsip ini meliputi seluruh layanan non pembiayaan yang diberikan oleh bank seperti bank garansi, kliring, inkaso, jasa transfer.

2.2.2 Pemasaran

2.2.2.1 Definisi Pemasaran

Menurut Kotler (1997;8), pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang di dalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain. Konsep inti dalam pemasaran adalah kebutuhan, keinginan, permintaan, produk, nilai, biaya, kepuasan, pertukaran, hubungan, jaringan, pasar dan pemasar.

2.2.3 Perilaku konsumen

2.2.3.1 Definisi Perilaku konsumen

Perilaku konsumen merupakan tindakan langsung dalam mendapatkan, mengkonsumsi serta menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan tersebut (Umar,2001).

2.2.4 Kepuasan Konsumen

2.2.4.1 Definisi Kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar,2001:). Jika konsumen puas, maka besar kemungkinan konsumen tersebut akan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Sedangkan menurut Kotler (1997) kepuasan merupakan perasaan senang dan kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja/hasil suatu produk dan harapannya.

III. Metode Penelitian

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiat yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat menjelaskan, dan meramalkan suatu gejala suatu variabel.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis data

Jenis data dalam penelitian ini adalah :

- 1.Data kuantitatif yaitu data yang diperlukan dalam penelitian yang berupa angka-angka yang dapat diukur besarnya dan dapat dihitung secara pasti.
- 2.Data kualitatif yaitu data yang diperlukan dalam penelitian ini berupa keterangan dan kebijakan yang berkaitan dengan pengembangan dan strategi bisnis bank syariah.

3.2.2 Sumber data

- 1.Data primer yang diperoleh dari kuesioner/daftar pertanyaan yang diberikan kepada nasabah bank syariah untuk mendapatkan data persepsi kepuasan nasabah bank syariah.
- 2.Data sekunder yang diperoleh dari bank syariah mandiri cabang Mataram dan bank muamalat cabang Mataram.

3.3 Teknik dan alat pengumpul data

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dokumentasi yaitu pengumpulan data berupa catatan-catatan yang tersedia pada lembaga terkait
2. Study kepustakaan, yaitu pengumpulan data dengan cara penelaahan kepustakaan dengan obyek-obyek yang akan dibahas dan bahan bacaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
3. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung dengan responden dengan menggunakan kuesioner/daftar pertanyaan untuk mengukur persepsi nasabah dengan skala Likert (1-5) dengan kriteria (Sangat tidak puas, Tidak puas, Cukup puas, Puas, Sangat puas)

2.2.4 Kepuasan Konsumen

2.2.4.1 Definisi Kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar,2001:). Jika konsumen puas, maka besar kemungkinan konsumen tersebut akan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Sedangkan menurut Kotler (1997) kepuasan merupakan perasaan senang dan kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja/hasil suatu produk dan harapannya.

III. Metode Penelitian

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiat yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat menjelaskan, dan meramalkan suatu gejala suatu variabel.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis data

Jenis data dalam penelitian ini adalah :

- 1.Data kuantitatif yaitu data yang diperlukan dalam penelitian yang berupa angka angka yang dapat diukur besarnya dan dapat dihitung secara pasti.
- 2.Data kualitatif yaitu data yang diperlukan dalam penelitian ini berupa keterangan dan kebijakan yang berkaitan dengan pengembangan dan strategi bisnis bank syariah.

3.2.2 Sumber data

- 1.Data primer yang diperoleh dari kuesioner/daftar pertanyaan yang diberikan kepada nasabah bank syariah untuk mendapatkan data persepsi kepuasan nasabah bank syariah.
- 2.Data sekunder yang diperoleh dari bank syariah mandiri cabang Mataram dan bank muamalat cabang Mataram.

3.3 Teknik dan alat pengumpul data

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dokumentasi yaitu pengumpulan data berupa catatan-catatan yang tersedia pada lembaga terkait
2. Study kepustakaan, yaitu pengumpulan data dengan cara penelaahan kepustakaan dengan obyek- obyek yang akan dibahas dan bahan bacaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
3. Wawancara,yaitu teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawa langsung dengan responden dengan menggunakan kuesioner/daftar pertanyaan untuk mengukur persepsi nasabah dengan skala Likert (1-5 dengan kriteria (Sangat tidak puas, Tidak puas, Cukup puas, Puas, Sangat puas)

3.4 Definisi operasional variabel

1. Penerapan sistem bagi hasil (x_1). Sistem bagi hasil yang digunakan antara nasabah dan bank syariah biasanya dalam nisbah, diukur dengan persepsi nasabah yang berkaitan dengan sistem bagi hasil.
2. Suasana keislaman (x_2). Lingkungan perbankan yang diukur dengan pakaian karyawan bank, ucapan salam dari karyawan, adanya penggunaan simbol-simbol islam (kaligrafi), diukur dengan persepsi nasabah berkaitan dengan suasana bank yang islami.
3. Keamanan simpanan (x_3). Rasa aman nasabah jika menabung di bank syariah yang diukur dengan persepsi nasabah.
4. Keragaman produk layanan (x_4). Berbagai macam produk bank termasuk produk baru yang beragam yang diukur dengan persepsi nasabah.
5. Kelengkapan fasilitas (ATM) (x_5). Fasilitas ATM ini berkaitan dengan jumlah, kelengkapan fasilitas dan tanpa gangguan penggunaan ATM yang dimiliki bank syariah yang diukur dengan persepsi nasabah.
6. Kecepatan pelayanan (x_6). Pelayanan yang cepat berkaitan dengan antrian yang pendek dan tidak lama, diukur dengan persepsi nasabah terhadap kecepatan pelayanan di bank syariah.
7. Keramahan pelayanan (x_7). Pelayanan yang ramah berkaitan dengan karyawan bank yang murah senyum dan ramah, diukur dengan persepsi nasabah yang berkaitan dengan keramahan pegawai bank syariah.

3.5 Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dimana pengambilan sampel didasarkan pada pertimbangan subjek peneliti yaitu karena pertimbangan biaya, lokasi, waktu dan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Metode *nonprobability sampling* yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*, teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang sesuai. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini totalnya adalah 80 orang nasabah, 40 orang nasabah bank syariah mandiri Mataram dan 40 nasabah bank muamalat matara.

3.6. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis

3.6.1. Teknik analisis Data

Analisis data yang dilakukan adalah regresi berganda untuk menaksir model guna mendapatkan parameter parameter regresi yang akan diestimasi yang memiliki sifat yang paling efisien dan tidak bias atau *Best Linier Unbised estimator* (BLUE) dengan bantuan program SPSS. Variabel dependen (terikat) dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah sedangkan variabel independennya (bebas) adalah Sistem bagi hasil yang menguntungkan, Suasana bank yang islami, Simpanan di bank syariah aman, Produk bank syariah yang beragam, Fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM) di bank syariah lengkap, Pelayanan yang cepat di bank syariah, Pelayanan yang ramah di bank syariah.

Model regresi bergandanya adalah :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + e$$

Dimana,

- Y = Kepuasan nasabah
- β_0 = Konstanta
- X1 = Sistem bagi hasil
- X2 = Suasana keislaman
- X3 = Keamanan simpanan
- X4 = Keragaman produk layana
- X5 = Kelengkapan fasilitas (ATM)
- X6 = Kecepatan pelayanan
- X7 = Keramahan pelayanan
- e = Faktor pengganggu (error)

3.6.2. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis ini dilakukan untuk mengetahui dan menguji apakah kepuasan konsumen nasabah bank syariah di kota Mataram dipengaruhi oleh beberapa faktor.

- H1: Apakah kepuasan nasabah bank syariah dipengaruhi oleh Sistem bagi hasil
- H2: Apakah kepuasan nasabah bank syariah dipengaruhi oleh Suasana keislaman
- H3: Apakah kepuasan nasabah bank syariah dipengaruhi oleh Keamanan simpanan
- H4: Apakah kepuasan nasabah bank syariah dipengaruhi oleh Keragaman produk layanan
- H5: Kelengkapan fasilitas (ATM)
- H6: Apakah kepuasan nasabah bank syariah dipengaruhi oleh Kecepatan pelayanan
- H7: Apakah kepuasan nasabah bank syariah dipengaruhi oleh Keramahan pelayanan

IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Data

Sebelum melakukan analisis terhadap data, maka dilakukan berbagai macam uji data yang diperoleh dari nasabah bank syariah di kota Mataram yang dijadikan responden dalam penelitian ini.

4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui kebenaran dari pertanyaan-pertanyaan di dalam kuesioner. Kriteria dari pengujian Validitas data adalah jika nilai r (korelasi) hitung $>$ r (korelasi) tabel maka data tersebut dikatakan Valid dan jika r (korelasi) hitung $<$ r (korelasi) tabel maka data tersebut tidak Valid

Tabel 4.1 Uji Validitas

No	Variabel Pertanyaan	Nilai Korelasi (r) hitung	Nilai Korelasi (r) tabel dg $\alpha = 5\%$	Keterangan
1	Sistem bagi hasil (X1)	0,558	0,220	Valid
2	Suasana keislaman (X2)	0,676	0,220	Valid
3	Keamanan simpanan (X3)	0,706	0,220	Valid

4	Keragaman produk layanan (X4)	0,686	0,220	Valid
5	Kelengkapan fasilitas ATM (X5)	0,727	0,220	Valid
6	Kecepatan pelayanan (X6)	0,629	0,220	Valid
7	Keramahan pelayanan (X7)	0,566	0,220	Valid

Sumber : Data (diolah)

Dari tabel diatas Nilai Hitung korelasinya lebih besar dari nilai tabel seluruh pertanyaan (pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 7) dengan menggunakan Tingkat kepercayaan (alpha) 5%, maka seluruh pertanyaan Valid.

4.1.2 Uji Realibilitas

Uji Realibilitas ini digunakan untuk mengetahui stabilitas dan konsistensi dari skala pengukuran di dalam kuesioner. Kriteria dari pengujian realibilitas data adalah nilai Alpha Cronbach (α) dengan ukuran jika nilai (α) $\geq 0,7$ maka data tersebut dikatakan reliabel dan jika nilai (α) $\leq 0,7$ maka data tersebut tidak reliabel.

Dengan menggunakan program SPSS dihasilkan nilai Alpha Cronbach (α) sebesar 0,762, maka (α) sebesar 0,762 lebih besar dari 0,7. Dengan demikian data yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

4.1.3 Uji Normalitas

Uji ini bermanfaat untuk mengetahui apakah di dalam model regresi (variabel bebas dan variabel terikatnya) mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Untuk mengetahui apakah variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak biasanya menggunakan uji Kolmogrov Smirnov. Kriteria pengambilan keputusan dengan uji Kolmogrov Smirnov adalah jika nilai Sig.Uji Kolmogrov-Smirnov $> \alpha = 5\%$ (0,05) maka variabel yang diuji berdistribusi Normal, Jika Nilai Sig.Uji Kolmogrov-Smirnov $< \alpha = 5\%$ (0,05) maka variabel yang diuji tidak berdistribusi Normal.

Tabel 4.2 Hasil uji Kolmogrov-Smirnov

No	Variabel Pertanyaan	Nilai Kolmogrov-Smirnov	Standarkepercayaan (α) = 5 %	Keterangan
1	Sistem bagi hasil (X1)	3,542	0,05	Normal
2	Suasana keislaman (X2)	3,602	0,05	Normal
3	Keamanan simpanan (X3)	3,009	0,05	Normal
4	Keragaman produk layanan (X4)	3,151	0,05	Normal
5	Kelengkapan fasilitas ATM (X5)	2,048	0,05	Normal

6	Kecepatan pelayanan (X6)	2,738	0,05	Normal
7	Keramahan pelayanan (X7)	3,670	0,05	Normal

Sumber ; Data (diolah)

4.1.4 Analisis Regresi

Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel (dependen) yang diwakili oleh kepuasan nasabah sedangkan variabel (independen) yang diwakili oleh Sistem bagi hasil (X1), Suasana keislaman (> Keamanan simpanan (X3), Keragaman produk layanan (X4), Kelengkapan fasilitas (ATM) (X5), Kecepatan pelayanan (X6), Keramahan pelayanan (X7)

Tabel 4.4 Hasil olahan regresi dengan SPSS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Significan
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.029	.305		-.094	
	X1	.073	.067	.075	1,088	
	X2	.179	.068	.203	2,643	
	X3	.124	.065	.153	1,923	
	X4	.202	.065	.234	3,095	
	X5	.161	.039	.311	4,097	
	X6	.100	.059	.124	1,709	
	X7	.175	.075	.173	2,332	

a. Dependent Variable: Y

Sumber ; Data (diolah)

Model persamaan regresi berganda yang dibentuk adalah ;

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \beta_6X_6 + \beta_7X_7 + e$$

$$\hat{Y} = -0,029 + 0,073X_1 + 0,179 X_2 + 0,124 X_3 + 0,202 X_4 + 0,161 X_5 + 0,100 X_6 + 0,175 X_7 + e$$

Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat atau untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di kota Mataram, maka digunakan uji koefisien regresi t) di dalam model regresi.

4.1.4.1 Uji t (Uji parsial)

Uji t mengukur seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Kriteria uji t sebagai berikut;

“Jika t hitung > dari t tabel maka uji tersebut signifikan/ada pengaruh (diterima) dan jika t hitung < dari t tabel maka uji tersebut tidak signifikan/tidak ada pengaruh (Ha ditolak)”.

Tabel 4.5 Ringkasan hasil uji koefisien regresi

No	Variabel	Nilai t hitung	Nilai t tabel dg $\alpha = 5\%$	Nilai Signifikan (Sig.) dgn $\alpha = 5\%$	Keterangan
1	Sistem bagi hasil (X1)	1,088	2,000	0,280	Tidak signifikan
2	Suasana keislaman (X2)	2,643	2,000	0,010	Signifikan
3	Keamanan simpanan (X3)	1,923	2,000	0,058	Tidak signifikan
4	Keragaman produk layanan (X4)	3,095	2,000	0,003	Signifikan
5	Kelengkapan fasilitas ATM (X5)	4,097	2,000	0,000	Signifikan
6	Kecepatan pelayanan (X6)	1,709	2,000	0,092	Tidak signifikan
7	Keramahan pelayanan (X7)	2,332	2,000	0,022	Signifikan

Sumber : Data (diolah)

Dari tabel 4.5 diatas terlihat bahwa;

1. Nilai t hitung (1,088) dari variabel X1 (Sitem bagi hasil) lebih kecil dari t tabel (2,000), dengan tingkat signifikansi $0,280 > \alpha = 0,05$, maka H_0 di diterima dan H_a ditolak. hal ini berarti sistem bagi hasil tidak mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di kota Mataram.
2. Nilai t hitung (2,643) dari variabel X2 (Suasana keislaman) lebih besar dari t tabel (2,000), dengan tingkat signifikansi $0,010 < \alpha = 0,05$, maka H_0 di tolak dan H_a diterima. hal ini berarti Suasana bank yg islami mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di kota Mataram.
3. Nilai t hitung (1,923) dari variabel X3 (Keamanan simpanan) lebih kecil dari t tabel (2,000), dengan tingkat signifikansi $0,058 > \alpha = 0,05$, maka H_0 di diterima dan H_a ditolak. hal ini berarti Keamanan simpanan di bank syariah tidak mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di kota Mataram.
4. Nilai t hitung (3,095) dari variabel X4 (Keragaman produk layanan) lebih besar dari t tabel (2,000), dengan tingkat signifikansi $0,003 < \alpha = 0,05$, maka H_0 di tolak dan H_a diterima. hal ini berarti Produk yg beragam dari bank syariah mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di kota Mataram.
5. Nilai t hitung (4,097) dari variabel X5 (Kelengkapan fasilitas ATM) lebih besar dari t tabel (2,000), dengan tingkat signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$, maka H_0 di tolak dan H_a diterima. hal ini berarti kelengkapan fasilitas ATM dari bank syariah mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di kota Mataram.

6. Nilai t hitung (1,709) dari variabel X6 (Kecepatan pelayanan) lebih kecil dari tabel (2,000), dengan tingkat signifikansi $0,092 > \alpha = 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. hal ini berarti Pelayanan yg cepat di bank syariah tidak mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di kota Mataram.
7. Nilai t hitung (2,332) dari variabel X7 (Keramahan pelayanan) lebih besar dari t tabel (2,000), dengan tingkat signifikansi $0,022 < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti Pelayanan yg ramah di bank syariah mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di kota Mataram.

4.1.4.2 Uji F (Uji Simultan)

Untuk menguji hipotesis koefisien regresi secara simultan (bersama-sama) maka digunakan uji F. Uji F menunjukkan pengaruh secara bersama-sama semua variabel bebas terhadap variabel terikat yang dimasukkan di dalam model. Kriteria uji F adalah "jika F hitung > dari F tabel maka uji tersebut signifikan/ada pengaruh (H_a diterima) dan jika F hitung < dari F tabel maka tersebut tidak signifikan/tidak ada pengaruh (H_a ditolak)".

Tabel 4.6 tabel uji Anova

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Significance
1	Regression	14,906	7	2,129	27,971	,000 ^b
	Residual	5,481	72	,076		
	Total	20,388	79			

a. Predictors: (constant) X7, X5, X1, X2, X6, X4, X3...

b. Dependent Variable: Y

Sumber ; Data (diolah)

Dari uji F diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai F hitung sebesar 27,9 lebih besar dari F tabel sebesar 2,17, dengan tingkat signifikansinya sebesar 0,000. Maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa semua variabel independen (X1,X2,X3,X4,X5,X6,X7) Secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.

4.1.4.3 Uji R² (Uji Koefisien Determinasi)

Uji ini mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variabel terikat.

Tabel 4.7 Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,855(a)	,731	,705	,276	2,42

a Predictors: (constant) X7, X5, X1, X2, X6, X4, X3...

b Dependent Variable: Y

Sumber ; Data (diolah)

Dari gambar di atas nilai R^2 adalah 0,731, maka nilai R^2 nya mendekati 1 yang berarti variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikatnya atau 73,1 % variasi kepuasan nasabah bank syariah di kota Mataram dapat dijelaskan oleh variasi Sistem bagi hasil (X1), Suasana keislaman (X2), Keamanan simpanan (X3), Keragaman produk layanan (X4), Kelengkapan fasilitas (ATM) (X5), Kecepatan pelayanan (X6), Keramahan pelayanan (X7), sedangkan 26,9 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya.

4.2 Pembahasan

Dari analisis regresi berganda dan dari uji hipotesis diketahui bahwa variabel-variabel independen (X1,X2,X3,X4,X5,X6,X7) yang mempengaruhi variabel dependen (\bar{Y}) adalah

1. Variabel X2 (Suasana keislaman) dimana, t hitung (2,643) lebih besar dari t tabel (2,000), dengan tingkat signifikansi $0,010 < \alpha = 0,05$, maka H_0 di tolak dan H_a diterima dengan koefisien yang positif. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Suasana keislaman dengan kepuasan nasabah bank syariah di kota Mataram, semakin islami suasana bank syariah maka akan semakin puas nasabah yang menggunakan jasa perbankan syariah di kota Mataram.
2. Variabel X4 (Keragaman produk layanan), t hitung (3,095) lebih besar dari t tabel (2,000), dengan tingkat signifikansi $0,003 < \alpha = 0,05$, maka H_0 di tolak dan H_a diterima dengan koefisien yang positif. Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara keragaman produk layanan dengan kepuasan nasabah bank syariah di kota Mataram, semakin beragam produk bank syariah yang ditawarkan oleh bank syariah di kota Mataram, maka akan semakin puas nasabah yang menggunakan jasa perbankan syariah di kota Mataram.
3. Variabel X5 (Kelengkapan fasilitas (ATM)) juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah di kota Mataram dengan t hitung (4,097) lebih besar dari t tabel (2,000), dengan tingkat signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$, maka H_0 di tolak dan H_a diterima dan koefisien di dalam model regresi yang positif. Hal ini berarti Kelengkapan fasilitas (ATM) dari bank syariah mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di kota Mataram, semakin banyak dan lengkap fasilitas ATM yang dimiliki oleh bank syariah di kota Mataram, maka akan semakin puas nasabah yang menggunakan jasa perbankan syariah di kota Mataram.
4. Variabel X7 (Keramahan pelayanan) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah di kota Mataram, dimana nilai t hitung (2,332) lebih besar dari t tabel (2,000), dengan tingkat signifikansi $0,022 < \alpha = 0,05$, maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Artinya Keramahan pelayanan di bank syariah mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di kota Mataram, semakin ramah pegawai bank syariah dalam melayani nasabah bank syariah di kota Mataram, maka tingkat kepuasan nasabah bank syariah akan semakin besar.

Sedangkan variabel Sistem bagi hasil (X1), Simpanan yg aman (X3) dan Pelayan yg cepat (X6) tidak mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di k Mataram dengan rincian pembahasan sebagai berikut ;

1. Variabel X1 (Sistem bagi hasil) tidak berpengaruh terhadap kepuas nasabah bank syariah di kota Mataram karena t hitung (1,088) lebih kecil d t tabel (2,000), dengan tingkat signifikansi $0,280 > \alpha = 0,05$, maka Ho diterima dan Ha ditolak. Ini terjadi karena sebagian besar nasabah ba syariah masih merupakan nasabah yang tidak terlalu mementingkan b hasil (nasabah emosional).
2. Variabel X3 (Keamanan simpanan) tidak berpengaruh terhadap kepuas nasabah bank syariah di kota Mataram, dimana dari uji hipotesis diketal bahwa t hitung (1,923) lebih kecil dari t tabel (2,000), dengan ting signifikansi $0,058 > \alpha = 0,05$, maka Ho di diterima dan Ha ditolak . artir nasabah yang menyimpan uangnya di bank syariah sangat percaya terhad keamanan uangnya sehingga tidak perlu menjadi pertimbangan uta dalam mempengaruhi kepuasan nasabah di bank syariah. .
3. Variabel X6 (Kecepatan pelayanan), dimana t hitung (1,709) lebih kecil da tabel (2,000), dengan tingkat signifikansi $0,092 > \alpha = 0,05$, maka Ho diterima dan Ha ditolak. Hal ini berarti Kecepatan pelayanan di bank syari tidak mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di kota Matara Artinya cepat atau lambatnya pelayanan yang dilakukan oleh karyawan ba syariah tidak menjadi tolak ukur pertimbangan kepuasan nasabah ba syariah karena pelayanan di bank syariah perannya mulai digantikan ol mesin anjungan tunai mandiri (ATM) yang menjadi barometer kecepat pelayanan di bank syariah.

V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 SIMPULAN

1. Dari analisis regresi linier berganda diketahui bahwa variabel atau fakto faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di kota Matara adalah variabel X₂ (Suasana keislaman) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,010, kepuasan nasabah bank syariah di kota Mataram di pengaruhi ol suasana bank syariah yang islami, semakin islami suasana bank syariah ma akan semakin puas nasabah yang menggunakan jasa perbankan syariah di kc Mataram. Variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah kota Mataram adalah variabel X₄ (Keragaman produk layanan) dengan tingk signifikansi sebesar 0,003, hal ini berarti semakin beragam produk bank ya ditawarkan oleh bank syariah di kota Mataram, maka akan semakin pu nasabah yang menggunakan jasa perbankan syariah di kota Mataram. Variat terakhir yang mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di kota Matara adalah variabel X₅ (Kelengkapan fasilitas (ATM)) dengan tingkat signifikan sebesar 0,000, artinya semakin banyak dan lengkap fasilitas ATM yang dimili

oleh bank syariah di kota Mataram, maka akan semakin puas nasabah yang menggunakan jasa perbankan syariah di kota Mataram.

2. Faktor-faktor yang paling mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di kota Mataram adalah faktor/variabel (X_5) kelengkapan fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang dimiliki oleh bank syariah di kota Mataram dengan tingkat signifikansi yang paling mempengaruhi diantara variabel lainnya yaitu sebesar 0,000. Banyak sedikitnya fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang dimiliki oleh bank syariah paling mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di kota Mataram.

5.2 Saran

1. Penelitian terhadap kepuasan nasabah bank syariah di kota Mataram masih sangat kurang sehingga diperlukan adanya penambahan variabel di dalam penelitian ini bagi peneliti selanjutnya, agar aspek-aspek lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah di kota Mataram yang belum tercantum dalam penelitian ini agar dimasukkan sebagai variabel penelitian untuk menghasilkan penelitian yang lebih komprehensif.
2. Perlu adanya tindak lanjut dari bank syariah di kota Mataram maupun di tingkat Provinsi dalam mengembangkan produk, pelayanan dan fasilitas terutama fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM) agar nasabah bank syariah di kota Mataram mendapatkan kepuasan dalam menggunakan jasa perbankan syariah, sehingga masyarakat akan senang menggunakan jasa bank syariah di kota Mataram dan diharapkan akan mendorong pertumbuhan dan perkembangan bank syariah di kota Mataram.
3. Bagi pemerintah khususnya bank Indonesia dalam mengambil kebijakan yang berkaitan dengan perbankan syariah harus mendukung dan mendorong pengembangan bank syariah di kota Mataram maupun di Provinsi Nusa Tenggara Barat melalui peraturan dan kebijakan yang mendukung perkembangan perbankan syariah.

Daftar Pustaka

- Antonio, Syafi'i. 2001, *Bank Syariah "Dari teori ke praktek"*, Gema Insani Press, Jakarta
- Ahmad, Ashfaq, et.al, Testing a model of islamic banking based on service quality, customer satisfaction and bank performance, *African journal of business management* Vol.5(5)pp.1880-1885, 4 march, 2011.
- Umar, Husain. 2001, *Studi kelayakan Bisnis*, Edisi 2, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kotler, Philip. 1997, *Marketing Management*, 9 Ed, Prentice-Hall, Inc. New York
- Kuncoro, Mudrajad, 2003, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*, Erlangga. Jakarta

- Kuncoro, Mudrajad. 2007. *Metode Kuantitatif "Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi"*, UPP AMP, Jogjakarta.
- Muhammad, 2002 . *Manajemen bank syariah*. UPP AMP YKPN, Jogjakarta.
- Musanto, Trisno. 2004, Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: "Studi kasus pada CV Sarana Media Advertising Surabaya", *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6, No. September 2004*: 123 - 136.
- Akhtar, Muhammad Naeem, et.al. Relationship between customer satisfaction and service quality of islamic banks, *World Applied Sciences Journal* 13(4): 453-459, 2011.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*, Edisi ketiga, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sudarsono, Heri. 2008, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah "Deskripsi dan Ilustrasi"*, Edisi 3, Ekonisia, Jogjakarta.
- Nurmanita, Sara dan Sugiharto, Toto. Faktor yang dipertimbangkan nasabah pada saat memilih bank BTN Syariah, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis no.2 Juli 2006*, tahun 2006.
- Haron, Sudin, et.al, Adopting and measuring customer service quality in islamic banks: A case study of bank islam malaysia berhad, *Journal of muamalah and islamic finance research*, 2004, Vol.1
- Simamora, Bilson. 2008, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Edisi Ketiga, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Umar, Husain. 2003, *Business an Introduction*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta