

ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH DENGAN BANK UMUM KONVENSIONAL DI SURABAYA

Sarwani¹, Andry Herawati², Liling Listyawati³

^{1,2,3}Staf Pengajar FIA Universitas Dr Soetomo Surabaya

¹sarwani@unitomo.ac.id, ²andry.herawati@unitomo.ac.id, ³liling.listyawati@unitomo.ac.id

Abstract

Quality of service is essential for growth and success in the banking sector, as service becomes an increasingly important factor in determining market share and bank profitability. Therefore, the banking sector is required to make improvements as well as improving the quality of service to regain public confidence. Both Conventional and Sharia Banks compete to provide the best services so that the needs or expectations of customers are met. If the customer is satisfied with the services provided, then the customer will be loyal to the bank. In order for customer satisfaction to be realized, the bank must have the ability to provide the best service. Of course from these services will arise a variety of customer ratings. This study aimed to analyze the comparison of customer satisfaction of Sharia Bank and common conventional bank to the quality of service provided. The analysis model used is Importance Performance Analysis, whereas to know whether there is any difference of satisfaction between common conventional bank customer with sharia bank customer, U Mann-Whitney non parametric test is two independent samples. To facilitate the analysis, the researchers used SPSS program. Based on the Importance Performance Analysis that has been done, it can be seen that the service of both banks is quite satisfactory and has met the expectations of customers. While from result of analysis of U Mann-Whitney non parametrik two independent samples obtained that there is difference of satisfaction between common conventional bank customer with customer of sharia bank.

Keywords : *Customer Satisfaction, Bank Syariah, Common Conventional Banks*

Pendahuluan

Di Indonesia lembaga perbankan memiliki peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi, hal tersebut dikarenakan salah satu fungsi perbankan sendiri adalah untuk menghubungkan antara orang yang kelebihan dana dengan orang yang membutuhkan dana untuk keperluan usaha. Hal ini sangat jelas tercermin dalam Pasal 4 (empat) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang menjelaskan, "Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak". Ditinjau dari segi operasionalnya, perbankan di Indonesia dibedakan menjadi dua yaitu bank konvensional dan bank syariah. Pada operasionalnya bank konvensional

menggunakan sistem bunga, sedangkan untuk bank syariah menggunakan sistem bagi hasil. Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2000 tentang Perbankan tanggal 25 Maret 1992, manandai adanya kesepakatan rakyat dan bangsa Indonesia untuk menerapkan dual banking system, atau sistem perbankan ganda. Sejak saat itu, semestinya semua instansi terkait menyesuaikan diri dalam segala kegiatannya dengan paradigma baru ini (Wirdayaningsih, et al. 2005).

Perkembangan industri perbankan di Indonesia berjalan sangat cepat dan menimbulkan banyak persaingan antar bank syariah dan bank konvensional yang cukup ketat. Persaingan ini membawa dampak pada persaingan bebas dalam meningkatkan daya saing dan fasilitas yang ditawarkan untuk memperoleh hasil yang diharapkan oleh setiap bank. Perdagangan bebas yang

terjadi saat ini mengakibatkan setiap bank harus menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing dalam industri jasa bank, menuntut bank untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah serta berusaha memenuhi harapan nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing. Sejak sepuluh tahun terakhir, fokus strategis layanan industri ritel perbankan telah mengalami pergeseran dari harga (price) menuju kepada kualitas pelayanan (service quality). Alasannya adalah karena munculnya persaingan, tantangan yang berat, lingkungan bisnis yang stabil, teknologi modern dan peningkatan sistem penyedia layanan (Al-Eisa dan Alhemoud ;2009). Bahkan, di pasar global, kualitas pelayanan semakin penting untuk kelangsungan hidup bank (Ashfaq Ahmad, dkk: 2010). . Disisi lain, kebutuhan dan keinginan para nasabah semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi dibidang perbankan dewasa ini. Oleh karena itu, bank saling berlomba-lomba untuk memberikan kemudahan dan inovasi dalam pelayanan kepada para nasabahnya.

Perbaikan berkelanjutan dalam kualitas pelayanan sangat penting bagi pertumbuhan dan keberhasilan di sektor perbankan, karena pelayanan menjadi faktor yang semakin penting dalam menentukan pangsa pasar dan profitabilitas bank (Spathis et al.:2004). Sejalan dengan itu, Hossain dan Leo (2009) mengatakan bahwa untuk mengukur kinerja perusahaan, menjaga kualitas pelayanan saat ini telah menjadi masalah serius bagi bank di pasar yang kompetitif, dan pengukuran kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah dapat digunakan sebagai instrumen dasar untuk membandingkan kinerja berbagai bank. Di sisi lain, kualitas pelayanan yang dirasakan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah yang memenuhi layanan (Berndt, 2009). Bahkan, Zeithaml et al. (2006) menemukan bahwa kualitas pelayanan memberikan dampak positif pada kepuasan nasabah, retensi, pengurangan biaya dan

profitabilitas yang lebih tinggi. Hasan (2010) menyatakan bahwa tujuan dari setiap bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan para pelanggan. Kualitas pelayanan yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan berbagai manfaat. Hal tersebut diperkuat pendapat Sylvana, Andi (2006) menyatakan bahwa upaya peningkatan kualitas merupakan suatu solusi untuk mencapai keunggulan kompetitif. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi bisnis yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kualitas jasa dapat terpenuhi sesuai kebutuhannya.

Selanjutnya Wijaya (2011) menyatakan bahwa kepuasan yang tinggi dari pelanggan menciptakan kedekatan emosional terhadap merk tertentu dan preferensi rasional. Kepuasan yang tinggi akan mendorong loyalitas yang tinggi sehingga banyak organisasi bertujuan mencapai total customer satisfaction. Memuaskan keinginan pelanggan dapat dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan para pelanggan dan harapan atau persepsi para pelanggan sasaran. Kepuasan nasabah merupakan salah satu kunci sukses lembaga perbankan dalam jangka panjang. Apabila nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, kemungkinan besar nasabah akan menceritakan hal-hal yang positif kepada orang lain mengenai bank tersebut. Sebaliknya jika nasabah merasa tidak puas, maka nasabah kecenderungan akan mengeluh, menceritakan pengalaman buruknya kepada orang lain serta nasabah dapat menggugat bank. Sejalan dengan pendapat tersebut Barlow dalam Raharso menyatakan bahwa keluhan adalah hadiah dari pelanggan, bukan suatu ancaman (Maulana, et al, 2012). Konsep kepuasan pelanggan mutlak diperlukan dalam peta persaingan bisnis yang semakin tajam, preferensi dan perilaku pelanggan berubah. Teknologi informasi dan mesin transaksi perbankan berkembang dengan cepat mendorong organisasi bisnis untuk lebih

fokus menanggapi kepuasan pelanggan untuk menjamin pengembangan bisnis perbankan. Hasan (2010) menyatakan Kepuasan pelanggan bergantung kepada persepsi pelanggan, jika yang dipersepsikan oleh pelanggan berkualitas, maka kualitas itu dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk secara terus menerus dapat memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhannya.

Kepuasan konsumen dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik. Oleh karena itu, perusahaan jasa harus berfokus kepada nasabah. Wijaya (2011) menyatakan bahwa Untuk dapat mengetahui pelayanan yang diinginkan, dibutuhkan, dan diharapkan oleh nasabah maka diperlukan adanya penelitian. Hal itu dilakukan agar tidak terjadi persepsi mengenai apa yang diberikan bank kepada nasabah dengan apa yang sebenarnya diinginkan dan dibutuhkan nasabah. Pemberian kualitas pelayanan jasa yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan nasabah, salah satu alat pengukurannya adalah dengan pendekatan *servqual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasurman, Zeithaml, dan Berry (1988). Dari skala *servqual* ini, mereka berpendapat bahwa dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, pelanggan membandingkan antara pelayanan yang pelanggan harapkan dengan *service performance* atas pelayanan yang pelanggan terima. Metode *servqual* merupakan metode untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan kesenjangan gap, yaitu bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (Wijaya, 2011). Di antara berbagai model pengukuran kualitas pelayanan, *servqual* merupakan metode yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya yang tinggi, metode ini dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik. Beberapa konsep menyebutkan bahwa skala pengukuran yang digunakan dalam *Servqual* adalah dengan menggunakan 5

dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan saat ini. Hal ini terjadi karena bank sebagai suatu perusahaan jasa, mempunyai ciri berupa mudah ditirunya suatu produk yang telah dipasarkan. Mengingat kemunculan bank syariah yang mengakibatkan persaingan semakin ketat pada lingkup perbankan, baik secara nasional maupun internasional. Dalam kondisi semacam ini, para bankir berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan menawarkan berbagai jenis produknya. Hal tersebut berdampak pada nasabah yang memiliki banyak pilihan dan kekuatan tawar-menawar nasabah semakin besar. Hal ini merupakan bagian penting dalam mendorong setiap bank menempatkan orientasinya pada kepuasan nasabah sebagai tujuan utamanya. Hasan (2010) menyatakan bahwa para banker pun semakin yakin bahwa kunci sukses untuk memenangkan persaingan terletak kepada kemampuannya memberikan total customer value yang dapat memuaskan nasabah melalui penyampaian produk yang berkualitas dengan harga bersaing.

Terkait dengan kualitas pelayanan di bank syariah, banyak kritik dari masyarakat terutama mengenai penerapan sistem bagi hasil yang diterapkannya. Beberapa diantara nasabah meragukan kesesuaian bank syariah yang sesuai dengan syariat Islam. Selain itu, beberapa keluhan pelayanan di bagian front office yang terkesan kurang profesional juga banyak dilontarkan masyarakat. Hal tersebut tentu saja harus segera diselesaikan untuk menjaga loyalitas nasabah yang mengutamakan prinsip syariah sebagai motivator untuk menggunakan bank syariah. Astuti et al, (2009) menyatakan bahwa upaya yang memungkinkan untuk dilakukan adalah dengan memperbaiki dan meningkatkan pelayanan bank syariah yang di dalamnya juga melibatkan kesesuaian produk dengan prinsip syariah yang menjadi pembeda bank syariah dengan bank konvensional.

Bank syariah maupun konvensional saling bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik sehingga kebutuhan atau harapan nasabah terpenuhi. Jika nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka nasabah tersebut akan loyal terhadap bank, agar kepuasan nasabah dapat terwujud, maka bank harus mempunyai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Tentunya dari pelayanan-pelayanan tersebut akan timbul berbagai macam penilaian kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan bank syariah maupun bank konvensional. Semakin maraknya bank konvensional yang membuka jasa keuangan syariah sehingga penelitian ingin mengetahui perbandingan seberapa besar kepuasan dari nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank syariah maupun bank umum konvensional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan bank syariah maupun bank umum konvensional.

Metode Penelitian

Tahapan-Tahapan Penelitian

Tahap-Tahap Penelitian Tahap-tahap penelitian ini dibagi menjadi 3 tahap yaitu :

- a. Menentukan masalah penelitian, dalam tahap ini peneliti mengadakan studi pendahuluan.
- b. Pengumpulan data, pada tahap ini peneliti mulai dengan menentukan sumber data, yaitu literatur yang berkaitan dengan permasalahan seperti pemasaran jasa, kualitas pelayanan, dan perbankan. Pada tahap ini diakhiri dengan pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.
- c. Analisis dan penyajian data, yaitu menganalisis data dan akhirnya ditarik suatu kesimpulan.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh penulis mengambil

lokasi Bank Syariah dan Bank Umum Konvensional di Kota Surabaya.

Variabel Yang Diteliti

Variabel penelitian adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik penelitian. Obyek penelitian yang dimaksud adalah nasabah Bank Syariah dan Bank umum Konvensional di Kota Surabaya. Penelitian ini terdiri dari variabel kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa nasabah Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Surabaya setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah dari bank tersebut dengan harapan yang diinginkan nasabah. Dalam penelitian ini yang diukur adalah kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari : *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (cepat tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (perhatian), dan *Tangible* (berwujud). Kelima dimensi kualitas pelayanan dapat dilihat pada uraian berikut ini :

1. Reliability (kepercayaan)

Merupakan penilaian nasabah terhadap kemampuan bank untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan secara cepat dan tepat. Dalam hal ini kemampuan Bank Syariah dan Bank Umum Konvensional di Kota Surabaya dalam memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Terdapat empat indikator yang digunakan untuk mengukur keandalan sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu yang dijanjikan dalam memberikan pelayanan.
- b. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit
- c. Jasa disampaikan secara benar semenjak kali pertama
- d. Jasa yang disampaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan
- e. Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan

2. Responsiveness (cepat tanggap)

Merupakan penilaian nasabah terhadap keinginan Bank Syariah maupun Bank Umum Konvensional di Kota Surabaya untuk membantu dan memberikan pelayanan yang baik pada nasabah. Sejauh mana aktifitas pelayanan yang sudah diberikan atau dilakukan untuk memastikan kepuasan nasabah. Terdapat empat indikator yang digunakan untuk mengukur daya tanggap sebagai berikut:

- a. Ketanggapan karyawan terhadap kebutuhan nasabah
- b. Kesiediaan karyawan dalam membantu nasabah
- c. Kemampuan karyawan dalam membantu pengambilan keputusan dan tindakan
- d. Kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas kepada nasabah.

3. Assurance (jaminan)

Merupakan penilaian nasabah terhadap pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan bank, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Terdapat empat indikator yang digunakan untuk mengukur jaminan sebagai berikut:

- a. Karyawan yang terpercaya
- b. Perasaan aman waktu melakukan transaksi dengan karyawan
- c. Karyawan yang selalu bersikap sopan
- d. Karyawan yang berpengetahuan luas

4. Empathy (perhatian)

Adalah penilaian nasabah terhadap kemudahan Bank Syariah maupun Bank Konvensional di Kota Surabaya dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pengguna layanan. Terdapat empat indikator yang digunakan mengukur empati sebagai berikut:

- a. Perhatian individu bank kepada nasabah
- b. Waktu beroperasi dari bank
- c. Karyawan yang memberikan perhatian personal

- d. Sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan nasabah
- e. Karyawan yang memahami kebutuhan spesifik nasabah.

5. Bukti fisik / Tangible

Merupakan penilaian nasabah terhadap elemen-elemen yang merepresentasikan pelayanan secara fisik (sesuatu yang nampak oleh nasabah). Dalam hal ini kemampuan sarana dan prasarana fisik Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Surabaya dan keadaan lingkungan sekitarnya meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang diperlukan, serta penampilan karyawannya. Terdapat empat indikator yang digunakan untuk mengukur bukti fisik sebagai berikut:

- a. Peralatan mutakhir / terbaru
- b. Fasilitas fisik yang berdaya tarik
- c. Karyawan yang berpenampilan rapi
- d. Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan.

Model Yang Digunakan

Dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah maupun Bank Umum Konvensional dengan menggunakan **Model Importance Performance Analysis (IPA)**. Model ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah atas kinerja pelayanan Bank Syariah maupun Bank Umum Konvensional. Kepuasan nasabah tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja pelayanan yang dilakukan pihak bank. Peneliti akan membandingkan antara harapan nasabah dengan kinerja yang telah diberikan oleh Bank, dengan menghitung Tingkat Kesesuaian yaitu hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Hal ini untuk mengetahui apakah kinerja pelayanan Bank Syariah dan Bank Umum Konvensional sudah sesuai dengan kepentingan para nasabahnya, serta untuk mengetahui tingkat kepuasan para nasabah kedua jenis bank tersebut, dengan menganalisis antara kepentingan dan

pelayanan riil yang diwakili oleh huruf Y dan X, dimana X merupakan tingkat kinerja pelayanan yang memberikan kepuasan nasabah Bank Syariah dan Bank Umum Konvensional, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan Nasabah Bank Syariah dan Bank Umum Konvensional. Adapun Rumus yang digunakan adalah :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Skor penilaian kinerja Bank

Yi = Skor penilaian kepentingan nasabah

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah dan Bank Konvensional yang ada di Kota Surabaya. Sampel dalam penelitian ini diambil dari sebagian nasabah Bank Syariah maupun Bank Konvensional yang ada di Kota Surabaya, karena jumlah populasi secara keseluruhan tidak diketahui, maka dalam memilih jumlah sampel, peneliti menggunakan pendekatan yang dikemukakan oleh Lemeshow (1991) dengan rumus:

$$N = \frac{Z^2 p (1-p)}{d^2}$$

Dimana:

Z = nilai kritis untuk distribusi z = 1,96

P = nilai peluang estimasi maksimum = 0,5

d = persen kelonggaran, biasanya diperbolehkan antara 1 sampai 10%

Dalam penelitian ini diambil $d = 7\% = 0,07$

$n = 150,0625$

$n = 150$

Dalam penelitian ini akan ditentukan 150 responden nasabah yang terdiri dari 75 nasabah bank syariah dan 75 nasabah bank umum konvensional di wilayah kota Surabaya. Data yang dianalisis oleh peneliti dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan teknik nonprobability sampling dengan sampling aksidental, dimana teknik ini untuk menentukan

sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sampel. Kuesioner dirancang dengan menggunakan skala likert dimana setiap jawaban diberi bobot nilai (Skor) 5 (lima) untuk jawaban sangat setuju sampai dengan 1 (satu) untuk jawaban sangat tidak setuju. Nilai dari setiap jawaban kemudian diproses dan diolah untuk digunakan sebagai alat pengukur variabel-variabel tersebut.

Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan proses yang dilakukan secara bertahap, yakni dari perencanaan dan perancangan penelitian, menentukan fokus penelitian, waktu penelitian, pengumpulan data, analisis, dan penyajian hasil penelitian. Penulisan hasil penelitian ini dilakukan secara pendekatan kuantitatif. Alasannya adalah dalam melaksanakan tindakan kepada objek penelitian, maka diutamakan penjelasan secara mendetail tentang kualitas pelayanan yang dijadikan alat untuk mengukur kepuasan nasabah bank. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, adalah :

- Merumuskan masalah penelitian dan menentukan tujuan penelitian. Peneliti menentukan sebuah judul yang sesuai dengan masalah yang hendak dibahas, yakni : “Analisis Perbandingan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Dengan Bank Umum Konvensional Di Surabaya”
- Kemudian peneliti melakukan survei atau mengunjungi lokasi penelitian dengan tujuan untuk mengetahui lokasi dan melakukan pendekatan.
- Menentukan konsep dan menggali kepustakaan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
- Pembuatan Kuisisioner.
- Pengambilan sampel yaitu 150 nasabah yang terdiri dari 75 nasabah Bank Syariah dan 75 nasabah Bank Umum Konvensional di Kota Surabaya.

- f. Melakukan Observasi seputar kegiatan nasabah dalam penggunaan jasa Bank Syariah dan Bank Umum Konvensional di Kota Surabaya.
- g. Pekerjaan lapangan (wawancara dan dokumentasi).
- h. Pengolahan data.
- i. Analisis data yaitu kegiatan yang membutuhkan ketelitian peneliti dalam menentukan teknik menganalisis data agar sesuai dengan jenis data.
- j. Pelaporan merupakan hasil dan ringkasan dari penelitian dan rekomendasi yang diberikan oleh penulis.

Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penyelenggaraan penelitian ini, proses pengumpulan data merupakan tahapan penting yang memerlukan kecermatan, ketelitian, dan kerja keras dari penulis. Terdapat dua jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini, yaitu data sekunder dan data primer. Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank Syariah dan Bank Umum Konvensional di Kota Surabaya, sedangkan data sekunder yang digunakan berupa data dan informasi pendukung yang diperoleh dan diolah dari manajemen berbagai Bank Syariah dan Bank Umum Konvensional di Kota Surabaya.

Data yang digunakan dalam penelitian ini data kuantitatif (data kualitatif yang diangkakan/skor) yang diperoleh melalui cara - cara sebagai berikut :

a. Observasi

Dalam penelitian ini teknik pengamatan yang dipakai adalah pengamatan terstruktur, karena dalam teknik pengamatan ini peneliti telah merancang, secara sistematis, tentang apa yang akan diamati, di mana tempatnya dan juga peneliti telah tahu dengan pasti tentang variabel apa yang diamati.

b. Wawancara /interview

Wawancara terstruktur menurut Sugiyono (2009) adalah tehnik pengumpulan data, bila peneliti atau

pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara, dengan telah menyiapkan instrumen penelitian berupa kuesioner tertulis yang alternatif jawabannyapun telah disiapkan. Wawancara ini dilakukan dengan memberikan pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya. Wawancara ini dilakukan secara langsung/ direct interview, dimana peneliti melakukan wawancara atau tanya jawab secara langsung dengan responden.

c. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan tertulis untuk memperoleh informasi dari responden. Dalam hal ini peneliti menyusun kuesioner berupa pertanyaan-pertanyaan tertutup dan terbuka, yang diberikan kepada responden secara langsung.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mampu mengukur apa yang harus diukur. Uji validitas digunakan untuk menguji seberapa cermat suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir (*corrected item total correlation*) yang penyelesaiannya dilakukan dengan menggunakan program SPSS 17.0. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan antara r_{hitung} dengan r_{tabel} melalui tahapan analisis sebagai berikut:

$$r = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

X = Skor masing-masing variabel yang ada pada kuesioner

Y = Skor total semua variabel kuesioner
 n = Jumlah responden
 r = Korelasi antara variabel X dan Y.

Kriteria pengujian adalah:

$r_{hitung} > r_{tabel}$ valid
 $r_{hitung} < r_{tabel}$ tidak valid

Butir-butir instrumen dianggap valid apabila koefisien korelasi (r hitung) > r kritis (0,30) (Sugiyono dan Wibowo : 2004). Dengan penilaian :

1. Nilai $r = +1$ atau mendekati 1, maka korelasi antara X dan Y dikatakan positif dan sangat kuat sekali.
2. Nilai $r = -1$ atau mendekati -1, maka korelasi antara X dan Y dikatakan kuat dan negatif.
3. Nilai $r = 0$ atau mendekati 0, maka hubungan antara kedua variabel sangat lemah atau tidak ada hubungan sama sekali.

Hasil uji validitas tersebut dapat dilihat pada tabel Hasil Pengujian Validitas

Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas Harapan Kualitas Pelayanan Bank Syariah

Indikator	r	r	Keterangan
	hitung	tabel	
Real_1	0.935	0.30	Valid
Real_2	0.666	0.30	Valid
Real_3	0.844	0.30	Valid
Real_4	0.930	0.30	Valid
Real_5	0.935	0.30	Valid
Respon_1	0.750	0.30	Valid
Respon_2	0.744	0.30	Valid
Respon_3	0.709	0.30	Valid
Respon_4	0.745	0.30	Valid
Ass_1	0.439	0.30	Valid
Ass_2	0.373	0.30	Valid
Ass_3	0.615	0.30	Valid
Ass_4	0.676	0.30	Valid
Empaty_1	0.911	0.30	Valid
Empaty_2	0.934	0.30	Valid
Empaty_3	0.827	0.30	Valid
Empaty_4	0.934	0.30	Valid
Empaty_5	0.857	0.30	Valid
Tangible_1	0.931	0.30	Valid
Tangible_2	0.959	0.30	Valid
Tangible_3	0.930	0.30	Valid
Tangible_4	0.950	0.30	Valid

Sumber : Data Primer Diolah 2017

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa 22 butir item pernyataan untuk harapan kualitas pelayanan Bank Syariah semuanya valid karena nilai r_{hitung} dilihat dari *corrected item total correlation* lebih besar dibanding r_{tabel} . Butir-butir instrumen dianggap valid apabila koefisien korelasi (r_{hitung}) > r_{kritis} (0,30).

Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas Kinerja Kualitas Pelayanan Bank Syariah

Indikator	r	r	Keterangan
	hitung	tabel	
Real_1	0.432	0.30	Valid
Real_2	0.441	0.30	Valid
Real_3	0.341	0.30	Valid
Real_4	0.544	0.30	Valid
Real_5	0.493	0.30	Valid
Respon_1	0.969	0.30	Valid
Respon_2	0.937	0.30	Valid
Respon_3	0.973	0.30	Valid
Respon_4	0.804	0.30	Valid
Ass_1	0.333	0.30	Valid
Ass_2	0.955	0.30	Valid
Ass_3	0.939	0.30	Valid
Ass_4	0.315	0.30	Valid
Empaty_1	0.417	0.30	Valid
Empaty_2	0.697	0.30	Valid
Empaty_3	0.839	0.30	Valid
Empaty_4	0.389	0.30	Valid
Empaty_5	0.753	0.30	Valid
Tangible_1	0.488	0.30	Valid
Tangible_2	0.709	0.30	Valid
Tangible_3	0.636	0.30	Valid
Tangible_4	0.666	0.30	Valid

Sumber : Data Primer Diolah 2017

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa 22 butir item pernyataan untuk kinerja kualitas pelayanan Bank Syariah semuanya valid karena nilai r_{hitung} dilihat dari *corrected item total correlation* lebih besar dibanding r_{tabel} . Butir-butir instrumen dianggap valid apabila koefisien korelasi (r_{hitung}) > r_{kritis} (0,30). Sedangkan pada tabel 4.3 dapat dilihat bahwa 22 butir item pernyataan untuk harapan kualitas pelayanan Bank Umum Konvensional semuanya valid karena nilai r_{hitung} dilihat dari *corrected item total correlation* lebih besar dibanding r_{tabel} . Butir-butir instrumen

dianggap valid apabila koefisien korelasi (r hitung) > r kritis (0,30).

Tabel 3. Hasil Pengujian Validitas Harapan Kualitas Pelayanan Bank Umum Konvensional

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Real_1	0.471	0.30	Valid
Real_2	0.698	0.30	Valid
Real_3	0.375	0.30	Valid
Real_4	0.484	0.30	Valid
Real_5	0.368	0.30	Valid
Respon_1	0.927	0.30	Valid
Respon_2	0.898	0.30	Valid
Respon_3	0.970	0.30	Valid
Respon_4	0.965	0.30	Valid
Ass_1	0.831	0.30	Valid
Ass_2	0.840	0.30	Valid
Ass_3	0.939	0.30	Valid
Ass_4	0.957	0.30	Valid
Empaty_1	0.964	0.30	Valid
Empaty_2	0.939	0.30	Valid
Empaty_3	0.948	0.30	Valid
Empaty_4	0.443	0.30	Valid
Empaty_5	0.357	0.30	Valid
Tangible_1	0.455	0.30	Valid
Tangible_2	0.545	0.30	Valid
Tangible_3	0.889	0.30	Valid
Tangible_4	0.804	0.30	Valid

Sumber : Data Primer Diolah 2017

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa 22 butir item pernyataan untuk kinerja kualitas pelayanan Bank Umum Konvensional semuanya valid karena nilai r hitung dilihat dari *corrected item total correlation* lebih besar dibanding r tabel. Butir-butir instrumen dianggap valid apabila koefisien korelasi (r hitung) > r kritis (0,30).

Tabel 4. Hasil Pengujian Validitas Kinerja Kualitas Pelayanan Bank Umum Konvensional

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
-----------	----------	---------	------------

Real_1	0.380	0.30	Valid
Real_2	0.467	0.30	Valid
Real_3	0.825	0.30	Valid
Real_4	0.601	0.30	Valid
Real_5	0.792	0.30	Valid
Respon_1	0.774	0.30	Valid
Respon_2	0.548	0.30	Valid
Respon_3	0.788	0.30	Valid
Respon_4	0.866	0.30	Valid
Ass_1	0.928	0.30	Valid
Ass_2	0.414	0.30	Valid
Ass_3	0.923	0.30	Valid
Ass_4	0.896	0.30	Valid
Empaty_1	0.811	0.30	Valid
Empaty_2	0.587	0.30	Valid
Empaty_3	0.825	0.30	Valid
Empaty_4	0.435	0.30	Valid
Empaty_5	0.808	0.30	Valid
Tangible_1	0.791	0.30	Valid
Tangible_2	0.799	0.30	Valid
Tangible_3	0.743	0.30	Valid
Tangible_4	0.896	0.30	Valid

Sumber : Data Primer Diolah 2017

b. Uji Reliabilitas (*Test of Reliabilitas*)

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala-gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dilakukan terhadap pertanyaan yang telah valid. Rumus yang dipakai adalah untuk menguji reliabilitas dalam penelitian adalah *Cronbach's Alpha* yang penyelesaiannya dilakukan dengan membandingkan antara r_{alpha} dan r_{tabel} . Secara umum keandalan dalam kisaran 0,00 s/d 0,20 kurang baik, > 0,20 s/d 0,40 agak baik, > 0,40 s/d 0,60 cukup baik, > 0,60 s/d 0,80 baik, serta dalam kisaran > 0,80 s/d 1,00 dianggap sangat baik. (Santoso, 2001). Rumus *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut:

$$R_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum r^2}{\sum -1} \right)$$

Dimana :

- r_{11} = reabilitas instrumen
- k = banyak butir pertanyaan
- r^2 = varians total

b^2 = jumlah varians butir
 Hasil uji koefisien reliabilitas (r Alpha) dalam penelitian ini dapat dirangkum pada tabel di bawah ini :

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Pernyataan	Jumlah Item	Cronbach Alpha	Ket
1.	Harapan Kualitas Pelayanan Bank Syariah	22	0.854	Reliabel
2.	Kinerja Kulatitas Pelayanan Bank Syariah	22	0.935	Reliabel
3.	Harapan Kualitas Pelayanan Bank Umum Konvensional	22	0.921	Reliabel
4.	Kinerja Kualitas Pelayanan bank Umum Konvensional	22	0.994	Reliabel

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan tabel 5 rangkuman hasil uji reliabilitas diatas, nilai alpha cronbach untuk harapan kualitas pelayanan Bank Syariah adalah 0,854, kinerja kualitas pelayanan Bank Syariah sebesar 0,935, harapan kualitas pelayanan Bank Umum Konvensional sebesar 0,921, dan kinerja kualitas pelayanan Bank Umum Konvensional sebesar 0,994. Hal ini berarti bahwa pernyataan untuk seluruh item pernyataan adalah reliable.

Metode Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan kepuasan nasabah Bank Syariah dan Bank Konvensional dengan menggunakan analisis Importance Performance Analysis (IPA). Adapun langkah-langkah analisis Importance Performance Analysis (IPA) adalah sebagai berikut :

a. **Mencari Harga Kesesuaian (dengan analisis IPA)**

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Untuk mengetahui apakah kinerja kualitas pelayanan sudah sesuai dengan kepentingan para nasabah dan untuk mengetahui tingkat kepuasan para nasabah ini dianalisis antara kepentingan dan pelayanan riil yang diwakilkan oleh huruf Y dan X, dimana X merupakan tingkat kinerja yang memberikan kepuasan nasabah, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan nasabah. Adapun rumus yang digunakan menurut John Martila and John C. James yang dikutip oleh J. Supranto (2006) adalah :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Skor penilaian kinerja Bank

Yi = Skor penilaian kepentingan nasabah

- b. Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabah dapat diketahui dengan rumus dalam J. Supranto (2006) :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

- c. Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui indikator jasa pelayanan yang memuaskan atau tidak memuaskan nasabah. Rumus yang digunakan dalam J. Supranto (2006) adalah:

dimana, K = Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

2. Dalam menganalisis ada tidaknya perbedaan kepuasan antara nasabah Bank Syariah dengan nasabah Bank Umum Konvensional dilakukan uji U

Mann-Whitney non parametrik dua sampel independen. Uji Mann Whitney dilakukan untuk mengetahui perbedaan dua sampel yang tidak berhubungan atau berpasangan satu sama lainnya. Untuk memudahkan analisis tersebut, maka peneliti menggunakan program SPSS. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam Uji Mann Whitney

- a. Jika nilai Asymp Sig. (2-tailed) < 0,05, maka terdapat perbedaan yang signifikan
- b. Jika nilai Asymp Sig. (2-tailed) > 0,05, maka tidak terdapat perbedaan yang signifikan

Hasil Penelitian dan Pembahasan
Deskripsi Hasil Penelitian

Data deskriptif yang menggambarkan harapan dan kinerja kualitas pelayanan pada Bank Syariah dan Bank Umum Konvensional dapat dijelaskan dalam uraian berikut ini :

1. Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah
Hasil pengukuran antara harapan dan kinerja kualitas pelayanan pada Bank Syariah dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Harapan dan Kinerja Kualitas Pelayanan Bank Syariah

No	Pernyataan	Harapan						Skor
		SP	P	CP	K P	T P		
1	Real_1	70	5	-	-	-	370	
	Real_2	73	2	-	-	-	373	
	Real_3	64	11	-	-	-	364	
	Real_4	68	7	-	-	-	368	
	Real_5	70	5	-	-	-	370	
2	Respon_1	66	8	-	-	-	366	
	Respon_2	37	38	-	-	-	337	
	Respon_3	75	-	-	-	-	375	
	Respon_4	65	10	-	-	-	365	
3	Ass_1	64	11	-	-	-	364	
	Ass_2	59	16	-	-	-	359	
	Ass_3	46	29	-	-	-	346	
	Ass_4	55	20	-	-	-	355	
4	Empaty_1	61	14	-	-	-	361	
	Empaty_2	66	9	-	-	-	366	
	Empaty_3	55	20	-	-	-	355	
	Empaty_4	66	9	-	-	-	366	
	Empaty_5	68	7	-	-	-	368	
5	Tangible_1	55	20	-	-	-	355	
	Tangible_2	57	18	-	-	-	357	
	Tangible_3	62	13	-	-	-	362	
	Tangible_4	61	14	-	-	-	361	
No	Pernyataan	Kinerja						
		SB	B	CB	K B	T B	Sko r	

1	Real_1	36	2	37	-	-	299
	Real_2	51	15	9	-	-	342
	Real_3	29	32	1	1	3	302
	Real_4	45	12	18	-	-	327
	Real_5	11	64	-	-	-	311
2	Respon_1	15	52	8	-	-	347
	Respon_2	9	52	14	-	-	295
	Respon_3	40	20	9	-	-	337
	Respon_4	16	59	-	-	-	316
3	Ass_1	64	4	2	5	-	345
	Ass_2	6	38	31	-	-	314
	Ass_3	6	68	1	-	-	305
	Ass_4	3	60	12	-	-	291
4	Empaty_1	10	65	-	-	-	310
	Empaty_2	27	36	12	-	-	315
	Empaty_3	27	41	7	-	-	329
	Empaty_4	66	8	1	-	-	363
	Empaty_5	10	59	6	-	-	304
5	Tangible_1	16	56	3	-	-	313
	Tangible_2	24	47	4	-	-	320
	Tangible_3	18	57	-	-	-	318
	Tangible_4	32	32	11	-	-	321

Sumber : Data Primer diolah 2017

Dari tabel 6 dapat diketahui bahwasanya secara keseluruhan skor kinerja lima dimensi kualitas pelayanan pada Bank Syariah berada dibawah harapan nasabahnya.

2. Kualitas Pelayanan Pada Bank Umum Konvensional

Hasil pengukuran antara harapan dan kinerja kualitas pelayanan pada Bank Umum Konvensional dapat dilihat pada tabel 2 Dari tabel 2 dapat diketahui bahwasanya secara keseluruhan skor kinerja lima dimensi kualitas pelayanan pada Bank Umum Konvensional berada dibawah harapan nasabahnya.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Harapan dan Kinerja Kualitas Pelayanan Bank Umum Konvensional

No	Item Pernyataan	Harapan					Skor
		SP	P	C P	KP	TP	
1	Real_1	60	15	-	-	-	360
	Real_2	38	37	-	-	-	338
	Real_3	18	57	-	-	-	318
	Real_4	11	64	-	-	-	311
	Real_5	48	29	-	-	-	346
2	Respon_1	37	38	-	-	-	337
	Respon_2	28	34	1	3	-	315
	Respon_3	35	40	-	-	-	335
	Respon_4	33	42	-	-	-	333
3	Ass_1	48	27	-	-	-	348
	Ass_2	26	49	-	-	-	326
	Ass_3	36	38	1	-	-	335
	Ass_4	38	37	-	-	-	338
4	Empaty_1	33	42	-	-	-	333
	Empaty_2	34	41	-	-	-	334

	Empaty_3	32	43	-	-	-	332
	Empaty_4	25	50	-	-	-	325
	Empaty_5	69	6	-	-	-	294
5	Tangible_1	1	74	-	-	-	301
	Tangible_2	23	52	-	-	-	323
	Tangible_3	47	28	-	-	-	347
	Tangible_4	51	24	-	-	-	351

No	Item Pernyataan	Kinerja					Skor
		SP	P	CP	KP	TP	
1	Real_1	20	55	-	-	-	320
	Real_2	4	70	1	-	-	303
	Real_3	15	51	9	-	-	306
	Real_4	11	50	14	-	-	297
	Real_5	19	53	3	-	-	316
2	Respon_1	13	62	-	-	-	313
	Respon_2	7	66	2	-	-	305
	Respon_3	26	35	14	-	-	312
	Respon_4	15	48	12	-	-	303
3	Ass_1	17	46	17	-	-	305
	Ass_2	11	59	5	-	-	306
	Ass_3	16	48	11	-	-	305
	Ass_4	17	55	3	-	-	314
4	Empaty_1	14	44	17	-	-	297
	Empaty_2	21	47	7	-	-	314
	Empaty_3	32	33	10	-	-	322
	Empaty_4	12	63	-	-	-	312
	Empaty_5	60	15	-	-	-	285
5	Tangible_1	1	64	10	-	-	291
	Tangible_2	10	65	-	-	-	310
	Tangible_3	21	34	20	-	-	301
	Tangible_4	16	45	14	-	-	302

Sumber : Data Primer diolah 2017

Analisis dan Pembahasan

Tahapan analisis dan pembahasan dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pengujian Hipotesis Pertama

Pengujian hipotesis pertama dilakukan dengan mengikuti tahapan sebagai berikut :

- Menghitung tingkat kesesuaian antara antara tingkat harapan & tingkat kinerja pelayanan Bank Syariah

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor harapan. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana :

Tki = Tingkat Kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja pelayanan

Yi = Skor penilaian kepentingan

Hasil perhitungan tingkat kesesuaian dapat dilihat pada tabel 5.6 Tingkat Kesesuaian pada tabel tersebut yang akan menentukan urutan prioritas perbaikan faktor pelayanan Bank Syariah yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Tabel 8. Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Harapan & Tingkat Kinerja/Pelayanan Bank Syariah

No	Item Pernyataan	Tingkat Harapan (Yi)					Skor
		SP	P	CP	KP	TP	
1.	Real_1	70	5	-	-	-	370
	Real_2	73	2	-	-	-	373
	Real_3	64	11	-	-	-	364
	Real_4	68	7	-	-	-	368
	Real_5	70	5	-	-	-	370
2	Respon_1	66	8	-	-	-	366
	Respon_2	37	38	-	-	-	337
	Respon_3	75	-	-	-	-	375
	Respon_4	65	10	-	-	-	365
3	Ass_1	64	11	-	-	-	364
	Ass_2	59	16	-	-	-	359
	Ass_3	46	29	-	-	-	346
	Ass_4	55	20	-	-	-	355
4	Empaty_1	61	14	-	-	-	361
	Empaty_2	66	9	-	-	-	366
	Empaty_3	55	20	-	-	-	355
	Empaty_4	66	9	-	-	-	366
	Empaty_5	68	7	-	-	-	368
5	Tangible_1	55	20	-	-	-	355
	Tangible_2	57	18	-	-	-	357
	Tangible_3	62	13	-	-	-	362
	Tangible_4	61	14	-	-	-	361

No	Item Pernyataan	Tingkat Kinerja (Xi)					Skor	Tingkat Kesesuaian (Tki)
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	Real_1	36	2	37	-	-	299	80.81%
	Real_2	51	15	9	-	-	342	91.67%
	Real_3	29	32	1	13	-	302	82.97%
	Real_4	45	12	18	-	-	327	88.86%
	Real_5	11	64	-	-	-	311	84.05%
2	Respon_1	15	52	8	-	-	347	94.81%
	Respon_2	9	52	14	-	-	295	87.54%
	Respon_3	40	20	9	-	-	337	89.87%
	Respon_4	16	59	-	-	-	316	86.58%
3	Ass_1	64	4	2	5	-	345	94.78%
	Ass_2	6	38	31	-	-	314	87.47%
	Ass_3	6	68	1	-	-	305	88.15%
	Ass_4	3	60	12	-	-	291	81.97%
4	Empaty_1	10	65	-	-	-	310	85.87%
	Empaty_2	27	36	12	-	-	315	86.07%
	Empaty_3	27	41	7	-	-	329	92.68%
	Empaty_4	66	8	1	-	-	363	99.18%
	Empaty_5	10	59	6	-	-	304	82.61%
5	Tangible_1	16	56	3	-	-	313	88.17%

Tangible_2	24	47	4	-	-	320	89.64%
Tangible_3	18	57	-	-	-	318	87.84%
Tangible_4	32	32	11	-	-	321	88.92%

Sumber : Data Primer diolah 2017

Dari tabel 8 tersebut dapat dijelaskan bahwa tingkat kesesuaian terendah berkaitan dengan ketepatan waktu yang dijanjikan dalam memberikan

pelayanan oleh Bank Syariah, sehingga hal ini yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki.

- b. Menghitung rata-rata dari penilaian tingkat harapan & tingkat kinerja pelayanan Bank Syariah.

Hasil perhitungan rata – rata tingkat kinerja pelayanan dan tingkat harapan pelayanan dapat dilihat pada tabel 9

Tabel 9. Perhitungan Rata – Rata dari Penilaian Tingkat Harapan dan Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan Bank Syariah

No	Item Pernyataan	Skor Tingkat Harapan	Skor Tingkat Kinerja	\bar{Y}	\bar{X}
1.	Real_1	370	299	3.70	2.99
	Real_2	373	342	3.73	3.42
	Real_3	364	302	3.64	3.02
	Real_4	368	327	3.68	3.27
	Real_5	370	311	3.70	3.11
2	Respon_1	366	347	3.66	3.47
	Respon_2	337	295	3.37	2.95
	Respon_3	375	337	3.75	3.37
	Respon_4	365	316	3.65	3.16
3	Ass_1	364	345	3.64	3.45
	Ass_2	359	314	3.59	3.14
	Ass_3	346	305	3.46	3.05
	Ass_4	355	291	3.55	2.91
4	Empaty_1	361	310	3.61	3.10
	Empaty_2	366	315	3.66	3.15
	Empaty_3	355	329	3.55	3.29
	Empaty_4	366	363	3.66	3.63
	Empaty_5	368	304	3.68	3.04
5	Tangible_1	355	313	3.55	3.13
	Tangible_2	357	320	3.57	3.20
	Tangible_3	362	318	3.62	3.18
	Tangible_4	361	321	3.61	3.21
Jumlah				79.63	70.24
		Rata Rata (X dan Y) =		3.62	3.19

Sumber : Data Primer diolah 2017

Dari perhitungan tabel 9 tersebut dapat diinterpretasikan tingkat kinerja pelayanan Bank Syariah di Kota Surabaya adalah cukup baik yang ditunjukkan dengan nilai 3,19. Ini dapat diartikan pelayanan Bank Syariah di Kota Surabaya adalah cukup memuaskan.

Pada tahap ini dapat membuktikan hipotesa pertama yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah di Kota Surabaya adalah cukup baik dapat diterima atau terbukti kebenarannya.

2. Pengujian Hipotesis Kedua

Pengujian hipotesisi kedua dilakukan dengan mengikuti tahapan sebagai berikut :

- a. Menghitung tingkat kesesuaian antara antara tingkat harapan & tingkat kinerja pelayanan Bank Umum Konvensional

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor harapan. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian adalah :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana :

Tki = Tingkat Kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja pelayanan Yi

= Skor penilaian kepentingan

Hasil perhitungan tingkat kesesuaian dapat dilihat pada tabel 10 Tingkat Kesesuaian pada tabel tersebut yang akan menentukan urutan prioritas perbaikan faktor pelayanan Bank Syariah yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Dari tabel 10 tersebut dapat dijelaskan bahwa tingkat kesesuaian terrendah berkaitan dengan kesesuaian fasilitas fisik dengan jasa yang ditawarkan Bank Umum Konvensional, sehingga hal ini yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki.

Tabel 10. Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Harapan & Tingkat Kinerja/Pelayanan Bank Umum Konvensional

No	Item Pernyataan	Tingkat Harapan (Yi)					Skor
		SP	P	CP	KP	TP	
1.	Real_1	60	15	-	-	-	360
	Real_2	38	37	-	-	-	338
	Real_3	18	57	-	-	-	318
	Real_4	11	64	-	-	-	311
	Real_5	48	29	-	-	-	346
2	Respon_1	37	38	-	-	-	337
	Respon_2	28	34	13	-	-	315
	Respon_3	35	40	-	-	-	335
	Respon_4	33	42	-	-	-	333
3	Ass_1	48	27	-	-	-	348
	Ass_2	26	49	-	-	-	326
	Ass_3	36	38	1	-	-	335
	Ass_4	38	37	-	-	-	338
4	Empaty_1	33	42	-	-	-	333
	Empaty_2	34	41	-	-	-	334
	Empaty_3	32	43	-	-	-	332
	Empaty_4	25	50	-	-	-	325
	Empaty_5	69	6	-	-	-	294
5	Tangible_1	1	74	-	-	-	301
	Tangible_2	23	52	-	-	-	323
	Tangible_3	47	28	-	-	-	347
	Tangible_4	51	24	-	-	-	351

No	Item Pernyataan	Tingkat Kinerja (Xi)						Tingkat Kesesuaian (Tki)
		SB	B	CB	KB	TB	Skor	
1.	Real_1	20	35	-	-	-	320	88.89%
	Real_2	4	70	1	-	-	303	89.64%
	Real_3	15	51	9	-	-	306	96.23%
	Real_4	11	50	14	-	-	297	95.50%
	Real_5	19	53	3	-	-	316	91.33%
2	Respon_1	13	62	-	-	-	313	92.88%
	Respon_2	7	66	2	-	-	305	96.83%
	Respon_3	26	35	14	-	-	312	93.13%
	Respon_4	15	48	12	-	-	303	90.10%
3	Ass_1	17	46	17	-	-	305	87.64%
	Ass_2	11	59	5	-	-	306	93.87%
	Ass_3	16	48	11	-	-	305	91.04%
	Ass_4	17	55	3	-	-	314	92.90%
4	Empaty_1	14	44	17	-	-	297	89.19%
	Empaty_2	21	47	7	-	-	314	94.01%
	Empaty_3	32	33	10	-	-	322	96.99%
	Empaty_4	12	63	-	-	-	312	96.00%
	Empaty_5	60	15	-	-	-	285	96.94%
5	Tangible_1	1	64	10	-	-	291	96.68%
	Tangible_2	10	65	-	-	-	310	95.98%
	Tangible_3	21	34	20	-	-	301	86.74%
	Tangible_4	16	45	14	-	-	302	86.04%

Sumber : Data Primer diolah 2017

- b. Menghitung rata-rata dari penilaian tingkat harapan & tingkat kinerja pelayanan Bank Umum Konvensional. Hasil perhitungan rata – rata tingkat kinerja pelayanan dan tingkat harapan pelayanan dapat dilihat pada tabel 11. Dari perhitungan tabel 11 tersebut dapat diinterpretasikan tingkat kinerja pelayanan Bank Umum Konvensional di Kota Surabaya adalah cukup baik yang ditunjukkan dengan nilai 3,06. Ini dapat diartikan pelayanan Bank Umum

Konvensional di Kota Surabaya adalah cukup memuaskan.

Tabel 11. Perhitungan Rata – Rata dari Penilaian Tingkat Harapan dan Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan Bank Umum Konvensional.

No	Item Pernyataan	Skor Tingkat Harapan	Skor Tingkat Kinerja	\bar{Y}	\bar{X}
1.	Real_1	360	320	3.60	3.20
	Real_2	338	303	3.38	3.03
	Real_3	318	306	3.18	3.06
	Real_4	311	297	3.11	2.97
	Real_5	346	316	3.46	3.16
2	Respon_1	337	313	3.37	3.13
	Respon_2	315	305	3.15	3.05
	Respon_3	335	312	3.35	3.12
	Respon_4	333	303	3.33	3.03
3	Ass_1	348	305	3.48	3.05
	Ass_2	326	306	3.26	3.06
	Ass_3	335	305	3.35	3.05
	Ass_4	338	314	3.38	3.14
4	Empaty_1	333	297	3.33	2.97
	Empaty_2	334	314	3.34	3.14
	Empaty_3	332	322	3.32	3.22
	Empaty_4	325	312	3.25	3.12
	Empaty_5	294	285	2.94	2.85
5	Tangible_1	301	291	3.01	2.91
	Tangible_2	323	310	3.23	3.10
	Tangible_3	347	301	3.47	3.01
	Tangible_4	351	302	3.51	3.02
Jumlah				72.8	67.39
= Rata Rata (X dan Y)				3.31	3.06

Sumber : Data Primer diolah 2017

Pada tahap ini dapat membuktikan hipotesa kedua yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Umum Konvensional di Kota Surabaya adalah cukup baik, dapat diterima atau terbukti kebenarannya.

3. Pengujian Hipotesis Ketiga

Dalam menganalisis ada tidaknya perbedaan kepuasan antara nasabah Bank Syariah dengan nasabah Bank Umum Konvensional dilakukan uji U Mann-Whitney non parametrik dua sampel independen. Uji Mann Whitney dilakukan untuk mengetahui perbedaan dua sampel yang tidak berhubungan atau berpasangan satu sama lainnya. Untuk memudahkan analisis tersebut, maka peneliti

menggunakan program SPSS. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam Uji Mann Whitney

- a. Jika nilai Asymp Sig. (2-tailed) $< 0,05$, maka terdapat perbedaan yang signifikan
- b. Jika nilai Asymp Sig. (2-tailed) $> 0,05$, maka tidak terdapat perbedaan yang signifikan

Berdasarkan output Test Statistic (lampiran 8) dalam uji mann whitney dapat diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 lebih kecil dari $<$ nilai probabilitas 0,05. Olehkarena itu, sebagaimana dasar pengambilan keputusan uji mann whitney maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan. Artinya ada perbedaan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan antara Bank Syariah dengan Bank Umum Konvensional di Kota Surabaya.

Pada tahap ini dapat membuktikan hipotesa ketiga yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan kepuasan antara nasabah Bank Syariah dengan nasabah Bank Umum Konvensional terhadap pelayanan dapat diterima atau terbukti kebenarannya.

Jadi dapat disimpulkan dari penelitian ini bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh bank umum syariah dan bank umum konvensional di Surabaya adalah berbeda dalam mempengaruhi kepuasan nasabah, sehingga pada kesempatan ini bank syariah dapat dikatakan memiliki perbedaan karakteristik dengan bank konvensional dalam segi pelayanan yang diberikan terhadap nasabah. Perbedaan kepuasan nasabah bank syariah di Surabaya yaitu berupa pelayanan yang berkaitan dengan perhatian tulus karyawan yang diberikan oleh pihak bank syariah kepada nasabah, dimana item yang paling mendapatkan nilai kualitas rendah adalah operasional kinerja karyawan yang kurang tepat waktu, sedangkan kepuasan terendah yang dirasakan oleh nasabah bank umum konvensional adalah berkaitan dengan pelayanan bukti fisik yang diberikan oleh pihak bank umum konvensional kepada nasabah, yaitu berupa perlengkapan yang modern dan fasilitas yang sesuai. Item yang paling mendapatkan nilai kualitas tertinggi pada bank syariah adalah karyawan

sungguh - sungguh memperhatikan kepentingan nasabah, sedangkan pada bank umum konvensional adalah karyawan mampu memberikan perhatian personal.

Luaran Yang Dicapai

Luaran yang dicapai melalui pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Bank Syariah di Kota Surabaya dapat meningkatkan pelayanannya kepada nasabah dengan menerapkan konsep Service Excellence agar kepercayaan masyarakat meningkat, Service Excellence menjadi pembeda dengan pelayanan yang ada di bank-bank konvensional, sehingga perbedaan tidak hanya terletak pada penerapan sistem bunga ataupun bagi hasil. Konsep service excellence merupakan konsep Islam secara umum, sehingga tidak ada alasan lagi bagi perbankan syariah tidak menerapkan konsep ini dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya.
2. Bagi Bank Umum Konvensional di kota Surabaya dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya dengan tidak hanya memberikan perhatian yang tulus kepada nasabahnya, namun perlu dukungan bukti fisik yang terkait dengan Pelayanan yang ditawarkan, hal ini dikarenakan dimensi tersebut memiliki kualitas terendah.
3. Luaran lainnya yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah Publikasi ilmiah di jurnal, hasil penelitian ini diharapkan dapat dipublikasikan dalam bentuk jurnal.

Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam bab sebelumnya dapat ditemukan beberapa kajian sehingga pada bab ini akan dikemukakan simpulan dan saran dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kinerja pelayanan Bank Syariah di Kota Surabaya adalah cukup baik yang ditunjukkan dengan nilai 3,19. Ini dapat diartikan pelayanan Bank Syariah di Kota Surabaya adalah cukup memuaskan. Hal ini dapat membuktikan hipotesa pertama yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima atau terbukti kebenarannya.
2. Tingkat kinerja pelayanan Bank Umum Konvensional di Kota Surabaya adalah cukup baik yang ditunjukkan dengan nilai 3,06. Ini dapat diartikan pelayanan Bank umum konvensional di Kota Surabaya adalah cukup memuaskan. Hal ini dapat membuktikan hipotesa kedua yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima atau terbukti kebenarannya.
3. Terdapat perbedaan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan antara Bank Syariah dengan Bank Umum Konvensional di Kota Surabaya. Hal ini membuktikan hipotesa ketiga yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima atau terbukti kebenarannya

Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah diuraikan dapat disarankan bahwa:

1. Bank Syariah harus memberikan pelayanan yang baik pada semua nasabah dengan tidak membedakan dari kelas sosial seperti kaya miskin bahkan terhadap nasabah yang beda agama sekalipun baik muslim maupun non-muslim.
2. Bank Syariah perlu memperhatikan penampilan yang sopan. Penampilan juga menjadi faktor penting bagi kepuasan nasabah. Apalagi perbankan syariah merupakan industri keuangan yang didasarkan pada prinsip Islam, maka dalam penampilan juga harus mencerminkan Islam. Jangan ada anggapan perbankan syariah hanya menjual label syariah saja sedangkan perilaku atau penampilan karyawannya tidak sesuai dengan syariah itu sendiri.

3. Bank Umum Konvensional dan Bank Syariah perlu memperbaiki kualitas Sumberdaya manusianya. Khususnya karyawan Bank Syariah dituntut tidak hanya paham ilmu ekonomi konvensional tetapi yang tak kalah pentingnya adalah penguasaan terhadap aspek-aspek syariah. Para karyawan harus mampu menjelaskan produk ataupun akad yang ada kaitannya dengan syariah. Dengan kata lain, pihak bank juga memberikan penjelasan dan edukasi tentang berbagai produk dan akad yang sesuai syariah. Untuk itu pihak bank syariah harus selektif dalam merekrut karyawan baru dengan patokan bahwa karyawan tersebut harus menguasai dua keilmuan sekaligus, yaitu ilmu konvensional dan ilmu syariah. Selain itu, pihak bank syariah perlu meningkatkan keilmuan para karyawannya melalui berbagai pelatihan terutama dalam aspek syariah mengingat kebanyakan karyawan yang ada di bank syariah saat ini berasal dari konvensional.
4. Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu dari segi sampel jumlah yang diambil, mengingat bahwa jumlah nasabah bank umum syariah dan bank umum konvensional di Surabaya yang sudah mencapai ribuan, untuk selanjutnya, penelitian mendatang diharapkan mampu mengatasi keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu dengan menambahkan jumlah sampel yang digunakan agar diperoleh suatu teori yang lebih kuat mengenai kualitas pelayanan di bank syariah.
4. Dapat dipublikasikan dalam bentuk jurnal.

Referensi

- A Parasuraman. (2001). *The Behavioral Consequences of Service Quality* *Jurnal Of Marketing*. Vol 60
- Al-Eisa, A.S., and Alhemoud, A.M. (2009). "Using a Multiple –Attribute Approach for Measuring customer satisfaction with retail banking

- services in Kuwait". *International Journal of Bank Marketing*, 27 (24), 294-314
- Buchori. A. (2010). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfa Beta. Bandung.
- Daryanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media. Yogyakarta
- Herdiansyah, Haris. (2014) *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu Ilmu Sosial*, Salemba Humanika.
- Heri Sudarsono. (2008). *Bank & Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta: Ekonisia. Cetakan ke-2
- Kasmir. (2010). *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, Penerbit Gramedia, Jakarta.
- Kotler, P dan G. Armstong. (2011). *Principles of Marketing*, Ninth Editions, Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P. (2011). *Marketing Manajemen, The Milinium Edition*, United States : Printice Hall International, Inc.
- Lalu Sumayang. (2003). *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Payne, A. (2012). *The Essence of Service Marketing Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta Salemba Empat.
- Rangkuti. F. (2011). *Riset Pemasaran*. Edisi Ketiga. Penerbit. PT. Gramedia. Jakarta.
- Wiryaningsih, et, al. (2005). "Bank dan Asuransi Islam di Indonesia". Kencana. Jakarta.
- Wijaya, Tony. (2011). "Manajemen Kualitas Jasa". Indeks. Jakarta.
- Tjiptono F. dan Chandra. (2010). *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.