

**FAKTOR-FAKTOR PENENTU KUALITAS JASA PERBANKAN BANK BRI  
SYARIAH KC JEMBER  
(STUDI KOMPARASI PERSEPSI NASABAH DAN KINERJA PERUSAHAAN)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana**

**Manajemen**



**Oleh:**

**PERMATA PUTRI GORDEA  
16.1041.1053**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2020**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Permata Putri Gordea

NIM : 1610411053

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **FAKTOR-FAKTOR PENENTU KUALITAS JASA PERBANKAN BANK BRI SYARIAH JKC JEMBER** (Studi Komparasi Persepsi Nasabah dan Kinerja Karyawan), adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benartersebut.

Jember, 13 Juni 2020

Yang menyatakan,



Permata Putri Gordea  
NIM. 16.1041.1053

**SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR PENENTU KUALITAS JASA PERBANKAN BANK BRI  
SYARIAH KC JEMBER**

**(STUDI KOMPARASI PERSEPSI NASABAH DAN KINERJA  
KARYAWAN)**



Oleh :

PERMATA PUTRI GORDEA

NIM. 16.1041.1053

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Feti Fatimah, SE. MM

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink, which appears to be 'Feti Fatimah'.

Dosen Pembimbing Pendamping : Nursaidah, SE. MM

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink, which appears to be 'Nursaidah'.

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul *Faktor-Faktor Penentu Kualitas Jasa Perbankan Bank BRI Syariah KC Jember (Studi Komparasi Persepsi Nasabah dan Kinerja Perusahaan)*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada

Hari                      Selasa  
Tanggal                23 Juni 2020  
Tempat                Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Budi Santoso, SE., MM., Mak  
NPK: 10.03.711

Anggota 1,



Feti Fatimah, SE., MM  
NPK: 07.09.622

Anggota 2,



Nursaidah, SE., MM  
NPK: 15.09.637

Mengesahkan:

Dean,



Dr. Arik Susbiyanti, SE., M.Si.  
NPK 01.09.289

Ketua Program Studi



Dr. Han Hermawan, SE., MM  
NPK 15.03.64

## PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah Swt atas segala rahmat dan karunianya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Kupersembahkan skripsi ini untuk orang terkasih dan tersayang atas kasihnya yang berlimpah.

1. Kupersembahkan karya kecil ini kepada papa **Ir.Anang Kusnadi** dan mama **Nanik Utari Ayu R** sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga. Terima kasih sudah mendoakanku, memotivasi, mencurahkan kasih sayangnya, dan menasehati supaya menjadi lebih baik. Kalian adalah motivator terbesarku
2. Teruntuk saudara kandungku (Kakak) **Melazdo Septian K** terima kasih sudah mengajarku tentang kebenaran.
3. Dan tak lupa juga mantan yang sekarang jadi sahabat, terimakasih sudah membantu menyelesaikan skripsiku.
4. Teman kelas Manajemen B angkatan 2016, terimakasih atas waktunya selama studi dan kebersamaanya. Semoga kita sukses bareng-bareng. Amin
5. Semua teman-temanku yang tidak bisa disebutkan satu persatu, semangat dana jangan putus asa untuk menyelesaikan skripsinya.
6. Untuk semua dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis terimakasih atas ketulusan dalam mengajar kepada penulis selama kuliah di Universitas Muhammadiyah Jember.
7. Yang kusayangi dan kuhormati para dosenku, dosen pembimbing **Ibu Feti Fatimah, SE., MM** dan **Ibu Nursaidah SE., MM** terimakasih atas waktu, pikiran, dan motivasi atas terselesaikannya skripsi ini. Untuk penguji bapak **Budi Santoso, SE., MM., Mak** terimakasih telah memberikan bimbingan dan semangat untuk mengerjakan skripsi.
8. ALMAMATER biruku yang tercinta terima kasih atas suka dukanya.

## MOTTO

Dan seandainya semua pohon yang ada di bumi dijadikan pena, dan lautan dijadikan tinta, ditambah lagi tujuh lautan sesudah itu, maka belum akan habislah kalimat-kalimat Allah yang akan dituliskan, sesungguhnya Allah maha perkasa lagi maha bijaksana”.

(QS. Lukman: 27)

“Ayah Ibuku sebenarnya bukanlah menanti akan *kepulanganku*, tetapi mereka menanti *kesuksesanku!*”

(Gumam M. Bintang Ramanda)

Janganlah mengeluh karena studi! orang tua tidak pernah mengeluh mencari nafkah supaya kita bisa menyelesaikan studi hingga ke perguruan tinggi. Hargai perjuangan orang tua jangan sampai membuat beliau kecewa.

(Gordea)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis terdapat perbedaan kualitas jasa menurut persepsi nasabah dan kinerja perusahaan BRI Syariah KC Jember. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan dan nasabah BRI Syariah KC Jember. Jumlah seluruh sampel yang digunakan dalam penelitian ini yakni berjumlah 100 orang yang terdiri dari 50 karyawan BRI Syariah KC Jember dan 50 nasabah BRI Syariah KC Jember. Penggunaan dua subjek sampel yang berbeda ini bertujuan untuk mengetahui kualitas jasa menurut persepsi karyawan dan nasabah BRI Syariah KC Jember. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Alat analisis yang digunakan adalah uji *Mann-Whitney test* untuk menguji perbedaan perlakuan yang diberikan kepada objek penelitian dengan mempertimbangkan arah dan magnitudo relatif perbedaan dari dua sampel berpasangan. Uji ini selain mempertimbangkan arah perbedaan juga mempertimbangkan besar perbedaan dengan cara mencari selisih perbedaannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan daya tanggap antara kinerja perusahaan dan nasabah BRI Syariah KC Jember. Tidak ada perbedaan daya tanggap antara antara kinerja perusahaan dan nasabah BRI Syariah KC Jember ada perbedaan daya tanggap antara antara kinerja perusahaan dan nasabah BRI Syariah KC Jember tidak ada perbedaan daya tanggap antara antara kinerja perusahaan dan nasabah BRI Syariah KC Jember ada perbedaan daya tanggap antara antara kinerja perusahaan dan nasabah BRI Syariah KC Jember.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan (Daya tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, dan Keandalan)

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine and analyze there are differences in service quality according to customer perceptions and corporate performance BRI Syariah KC Jember. The population of this research is all employees and customers of BRI Syariah KC Jember. The total number of samples used in this study is 100 people consisting of 50 BRI Syariah Kember Jember employees and 50 BRI Syariah Kember Jember customers. The use of two different sample subjects aims to determine the quality of services according to the perception of employees and customers of BRI Syariah KC Jember. The data used in this study are primary and secondary data. The analytical tool used is the Mann-Whitney test to test the difference in treatment given to the research object by considering the direction and relative magnitude of the differences of the two paired samples. This test not only considers the direction of difference but also considers the difference by looking for the difference. The results showed that there was a difference in responsiveness between the company's performance and BRI Syariah KC Jember customers. There is no difference in responsiveness between company performance and BRI Syariah Kember Jember customers. There is a difference in responsiveness between company performance and BRI Syariah KC Jember customers. There is no difference in responsiveness between company performance and BRI Syariah KC Jember customers. BRI Syariah KC Jember company and customer performance.*

*Keywords: Service Quality (Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy Dan Reliability)*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Swt atas rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor Penentu Kualitas Jasa Perbankan Bank BRI Syariah KC Jember (Studi Komparasi Persepsi Nasabah dan Kinerja Perusahaan)” sesuai yang telah direncanakan.

Tujuan penulisan skripsi ini guna untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada jurusan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jember. Untuk mengetahui studi komparasi persepsi nasabah dan kinerja perusahaan.

Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Jember Bapak Dr. Hanafi, M.Pd
2. Ibu Dr. Arik Susbiyani M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Haris Hermawan, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Feti Fatimah, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya dan memberi motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Nursaidah, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua dosen Program Studi Manajemen, terimakasih sudah mengajarkan ilmunya kepada penulis.
7. Semua staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis ketulusan memberikan pelayanan administrasi kepada penulis.
8. Papa, Mama, dan Saudara Kandungku yang tak henti-hentinya berdoa dan memberikan semangat yang tiada henti kepada penulis sehingga skripsi ini terselesaikan dengan waktu yang di inginkan.
9. Teman-teman yang tidak bisa kusebut satu persatu, terimakasih supportnya sehingga skripsi ini terselesaikan.

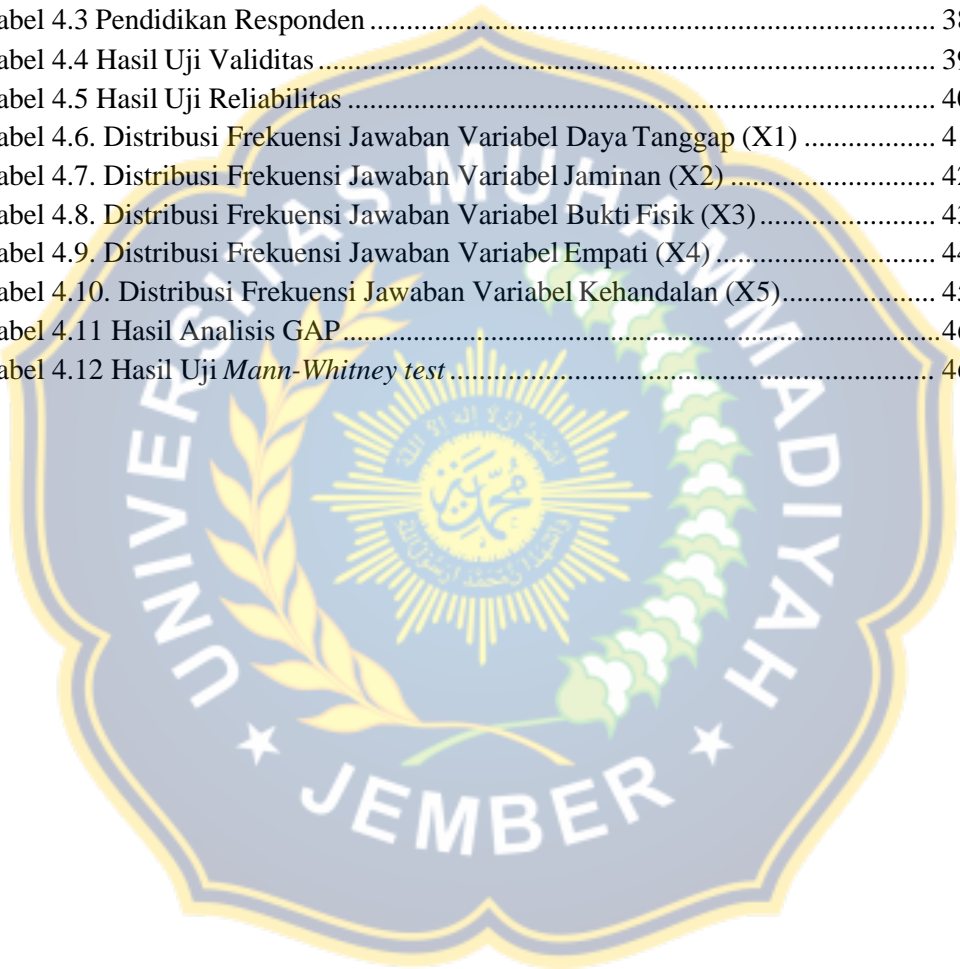
## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	10
2.1.3 Karakteristik Jasa .....	11
2.1.4 Kualitas Layanan.....	12
2.1.6 Bank .....	17
2.1.6 Bank Syariah .....	19
2.1.7 Kinerja Perusahaan.....	21
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	22
2.3 Kerangka Konseptual .....	24
2.4 Hipotesis.....	25

<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Identifikasi Variabel.....	27
3.1.1 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.1.2 Desain Penelitian.....	28
3.1.3 Jenis Data .....	29
3.1.4 Populasi dan Sampel .....	29
3.1.5 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.1.6 Skala Pengukuran.....	31
3.1.7 Teknik Analisis Data.....	31
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	34
4.1.1 Sejarah Berdirinya PT. Bank BRI Syariah KC Jember.....	34
4.1.2 Visi dan misi PT. Bank BRI Syariah.....	35
4.1.3 Struktur Organisasi BRI Syariah KC Jember.....	35
4.1.4 Job Describtion .....	35
4.2 Karakteristik Responden BRI Syariah KC Jember.....	37
4.2.1 Deskriptif Karakteristik Responden.....	37
4.3 Uji Instrumen .....	38
4.3.1 Uji Validitas .....	30
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	39
4.4 Analisis Deskriptif .....	40
4.4.1 Deskripsi Variabel Daya Tanggap (X1) .....	40
4.4.2 Deskripsi Variabel Jaminan (X2).....	41
4.4.3 Deskripsi Variabel Bukti Fisik (X3) .....	42
4.4.4 Deskripsi Variabel Empati (X4).....	43
4.4.5 Deskripsi Variabel Kehandalan (X5).....	44
4.5 Analisis GAP.....	37
4.6 Uji Beda .....	38
4.7 Pembahasan.....	39
<b>BAB 5 KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN .....</b>	<b>49</b>
5.1 Kesimpulan .....	49
5.2 Saran.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>43</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top <i>Brand Index</i> 2019 Tabungan Syariah.....	7
Tabel 2.1 Perbedaan Bank Umum Konvensional dan Bank Umum Syariah .....	20
Tabel 3.1 Rincian Job desk karyawan BRI Syariah KC Jember.....	30
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Tabel 4.2 Tingkat Usia Responden .....	37
Tabel 4.3 Pendidikan Responden .....	38
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas .....	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	40
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Daya Tanggap (X1) .....	41
Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Jaminan (X2) .....	42
Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Bukti Fisik (X3).....	43
Tabel 4.9. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Empati (X4).....	44
Tabel 4.10. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kehandalan (X5).....	45
Tabel 4.11 Hasil Analisis GAP .....	46
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Mann-Whitney test</i> .....	46



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Jumlah Pendapatan PT Bank Syariah Tbk tahun 2015-2019 .....	7
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual .....	25
Gambar 3.1 Prosedur Analisis MDS .....	21
Gambar 4.1 Peta <i>Positioning</i> 2 Dimensi Atribut Harga	

