

**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH
DENGAN BANK KONVENSIONAL DI YOGYAKARTA
BAGI NASABAH GANDA,
MENGUNAKAN 'CARTER' MODEL**

Tesis

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2**

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan Oleh

WIJIHARTA

20011020001

**Kepada
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2009**

TESIS

**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH
DENGAN BANK KONVENSIONAL DI YOGYAKARTA
BAGI NASABAH GANDA,
MENGUNAKAN 'CARTER' MODEL**

Diajukan Oleh
WIJIHARTA
20011020001

Telah ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program dan Diny Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal Februari 2009

Yang terdiri dari

Dr. Heru Kurnianto Tjahjono, SE., MM.
Ketua Tim Penguji

Drs. Wihandaru, M.Si.
Anggota Tim Penguji

Dr. Susanto, MS.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Direktur Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

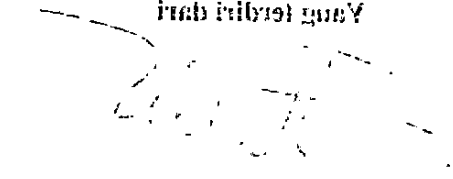
Dr. Heru Kurnianto Tjahjono, SE., MM.

MENGGUNAKAN CARTER MODEL
MAGNABAH GANDA
DENGAN BANK KONVENSIONAL DI TUGTAKARTA
PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH

Ditjukan Oleh
WILLIARTYA
20011030001

Telah ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Pengaji Program dan Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal Februari 2002

Yang terdiri dari



Dr. Irena Kurnianto Tjajono, SE., MM.
Ketua Tim Pengaji

Dr. Susanto, MS.
Anggota Tim Pengaji

Dr. Yulhandaru, MSi.
Anggota Tim Pengaji

Mengucapkan
Direktur Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



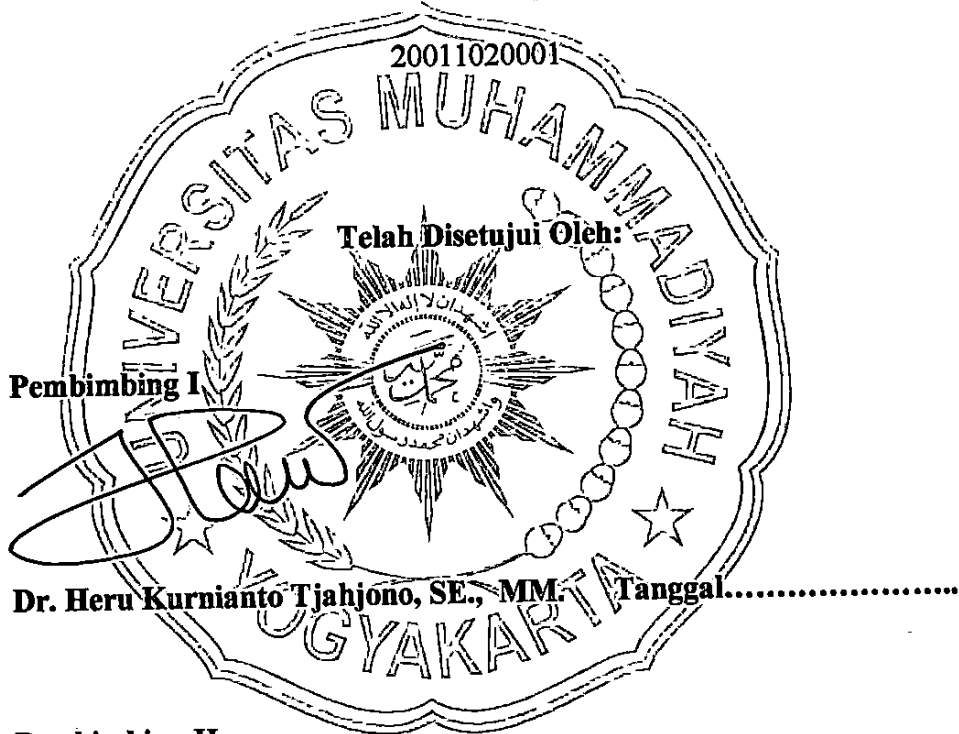
Dr. Irena Kurnianto Tjajono, SE., MM.

TESIS

**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH
DENGAN BANK KONVENSIONAL DI YOGYAKARTA
BAGI NASABAH GANDA, MENGGUNAKAN 'CARTER' MODEL**

Diajukan Oleh

WIJIHARTA



Pembimbing II:

Drs. Wihandaru, M.Si.

Tanggal

JR 818

SAGI NASIBAH GANDA, MENGGUNAKAN ALTERNATIF MODEL
DESKRIPSI BANK KONVENSIONAL DI YOGYAKARTA
BERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH

Dijinkan Oleh

WILUHARTA

3001102001

Tetap Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Dr. Heru Kusnanto, S.Pd., M.Pd., M.M., Tanggal

Pembimbing II:

Tanggal

Dr. Widiyandari, M.Si.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Februari 2009
Yang Membuat Pernyataan:

WIJIHARTA
20011020001

Motto

Ketika era masa kejayaan peradaban Islam,
yang senantiasa berpijak pada Aqidah Islam
dan berpedomankan pada Al Qur'an dan As Sunnah,
yang telah menjulangkan ilmu pengetahuan dan teknologi pada masanya

. telah runtuh oleh peradaban sekuler liberal kapitalistik,
maka ilmu pengetahuan pun tercemar
sejak dari mata air hingga samudera ilmunya.

Sehingga dahaga akan ilmu tiada mendapatkan kejemihan dan pencerahan,
maka siapkantalah selalu penyaring yang tangguh dan berlapis,
dan carilah penawar agar terpilah

antara yang murni dari mata air Al Qur'an & As Sunnah,
yang jernih dari ungkapan fakta,
dari yang kotor tercemar.

Maka ambillah yang pertama itulah **haq**,
ambillah yang kedua karena itu **boleh**,
dan buanglah yang ketiga . . . **kebathilan**.

**"Allohumma arinal haqqa haqqa warzuqnattiba'a
Wa arinal bathila bathila warzuqnaj tinaba "**
Amin.

.....
(Tidaklah mudah, untuk tidak mengatakan mustahil, pencangkakan
suatu subsistem ke sistem lain yang diametral, mengcopy bank dari
najis kapitalisme bukan saja perlu upaya sangat keras namun harus
disertai kehati-hatian yang ekstra ketat. Ruh istikhar ribawi eksploitatif
sedemikian dalam kuat berurat akar sulit dibasmi terlebih jika sekedar
mengubah nama dan mengganti baju. Penerimaan keislaman system
pun tetaplah dari timbangan wahyu bukannya penerimaan manusia).....

Untuk anak-anakku,

Affatul Wafiy dan Muthiah Atiqoh,

Kita ditalahkan untuk mencari ilmu dan mendakwahkan
Ingatlah sabda Nabi Muhammad Saw,
"Tholabul 'ilmi faridlotun 'alaa kulli muslimin"
"Balighu walau ayah"

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah wa laa haula wa laaquwwata illa billah, hanyalah atas rahmat dan pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul: “PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH DENGAN BANK KONVENSIONAL DI YOGYAKARTA BAGI NASABAH GANDA, MENGGUNAKAN ‘CARTER’ MODEL”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyelesaian tesis ini, mulai dari penyusunan usulan penelitian hingga penyusunan laporan penelitian tidak lepas dari peran para dosen pembimbing, sehingga kepada Bapak Dr. Heru Kurnianto Tjahyono, MBA., MBA., Bapak Drs. Wihandaru, M.Si. serta penguji Bapak Dr. Susanto, MS. dihaturkan terima kasih sebesar-besarnya.

Ucapan terima kasih juga penulis haturkan kepada:

1. Bapak Ir. H. M. Dasron Hamid, M.Sc. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti studi di Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah.
2. Bapak Ir. H. M. Ismail Yusanto, MM. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ekonomi Islam Hamfara Yogyakarta yang telah memberikan rekomendasi kepada penulis untuk menempuh studi lanjut di Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah.

3. Bapak Dr. Heru Kurnianto Tjahyono, MBA. selaku Direktur Program Pascasarjana Magister Manajemen dan seluruh dosen Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sejak perkuliahan, bimbingan tesis hingga penulis menyelesaikan studi.
4. Ibu, bapak, istri, anak-anakku, serta seluruh kerabat yang senantiasa menyertai dengan do'a, memberikan dorongan kesabaran dan pengorbanan selama penulis menyelesaikan studi.
5. Rekan-rekan dosen & karyawan STEI Hamfara, para responden, serta semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian tesis ini,

Semoga semua bentuk dukungan yang telah diberikan tersebut tercatat sebagai amal sholih dan memperoleh balasan yang lebih baik dari Allah SWT.

Saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan terhadap ketidaksempurnaan, terlebih jika ada hal yang tidak sesuai dengan syariat, agar ilmu dan wawasan penulis senantiasa bertambah, barokah dan manfaat. Akhirul
talaam, semoga tesis ini membawa manfaat kebaikan bagi segala pihak

DAFTAR ISI

Halaman	
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Motto dan Persembahan.....	iv
Halaman Pernyataan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Tabel.....	x
Daftar Lampiran.....	xii
Ringkasan.....	xiv
Summary.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang Masalah.....	2
1.2. Rumusan masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4

BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.2.Pemasaran.....	6
2.2.1. Definisi Pemasaran.....	6
2.2.2. Manajemen Pemasaran.....	6
2.2.3. Konsep Pemasaran.....	7
2.3. Pemasaran Jasa.....	10
2.3.1. Pengertian Jasa.....	10
2.3.2. Kategori Jasa.....	10
2.3.3. Karakteristik Jasa dan Implikasi Pemasarannya.....	11
2.3.4. Strategi Pemasaran Jasa.....	14
2.4. Kualitas Jasa.....	14
2.4.1. Pengukuran Kualitas Jasa.....	15
2.4.2. Dimensi Kualitas Jasa (SERVQUAL).....	15
2.4.3. Pengukuran Kualitas Jasa Bank Syariah dengan Model CARTER.....	17
2.5. Penelitian Sebelumnya.....	18
2.6. Model Penelitian.....	20
2.7. Hipotesis Penelitian.....	20
III. METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1.Lokasi dan Subyek Penelitian	21
3.2. Teknik Pengambilan Sampel	21

3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.4. Instrumen Riset.....	22
3.5. Analisis Data.....	24
3.6. Kerangka Penulisan Tesis.....	25
IV. PEMBAHASAN.....	27
4.1. Data Responden.....	27
4.2. Uji Instrumen.....	28
4.3. Data Penelitian.....	31
4.4. Ranking per Item Kualitas Pelayanan	34
4.5. Perbandingan per Item Kualitas Pelayanan.....	37
4.6. Item-item Dimensi <i>Compliance</i>	45
4.7. Perbandingan per Dimensi Kualitas Pelayanan.	47
4.7. Model CARTER dan Model SERVQUAL.....	51
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1. Kesimpulan	54
5.2. Saran.....	53
VI. DAFTAR PUSTAKA	57
DAFTAR LAMPIRAN	61

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1. Model Expected dan Perceived Service Quality	15
Gambar 1.2 Model CARTER	20
Grafik 4.1. Distribusi Data Responden Berdasarkan Akun di Bank Syariah.....	27
Grafik 4.2. Distribusi Data Responden Berdasarkan Akun di Bank Konvensional	28
Grafik 4.3. Skor Variabel Kualitas Layanan pada 5 Skala Likert.....	32
Grafik 4.4. Skor Kualitas Layanan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	39
Grafik 4.5 Variabel Keunggulan Kualitas Layanan pada Bank Syariah.....	30
Grafik 4.6. Variabel Keunggulan Kualitas Layanan pada Bank Konvensional.....	41
Grafik 4.7. Grafik Dimensi <i>Compliance</i>	46
Grafik 4.8. Grafik Enam Dimensi CARTER.....	48
Grafik 4.9. Grafik Lima Dimensi SERVQUAL	49
Grafik 4.10. Grafik Kualitas Layanan menggunakan Model CARTER.....	52
Grafik 4.11. Grafik Kualitas Layanan menggunakan Model SERVQUAL..... (Minus 6 Variabel Dimensi <i>Compliance</i>)	52

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1. Dimensi, Variabel dan Skala	22
Tabel 4.1. Distribusi Data Responden Berdasarkan Akun di Bank Syariah	27
Tabel 4.2. Distribusi Data Responden Berdasarkan Akun di Bank Konvensional	28
Tabel 4.3 <i>Cronbach's α</i> 6 Dimensi CARTER.....	29
Tabel 4.4 <i>Cronbach's α</i> 34 Item Model CARTER	30
Tabel 4.5. Skor penilaian kualitas layanan bank syariah dan bank konvensional	33
Tabel 4.6. Ranking Skor per Item.....	35
Tabel 4.7. Ranking Item Bank Syariah	36
Tabel 4.8. Ranking Item Bank Konvensional.....	37
Tabel 4.9. Hasil Uji-t 34 Item Kualitas Pelayanan	38
Tabel 4.10 Uji-t Item Keunggulan Kualitas Layanan pada Bank Syariah.....	40
Tabel 4.11 Uji-t Item Keunggulan Kualitas Layanan pada Bank Konvensional.....	41
Tabel 4.12. Item Dimensi Empati Dan Keunggulan Masing-masing Bank.....	42
Tabel 4.13. Item Dimensi Respon Dan Keunggulan Masing-masing Bank.....	42
Tabel 4.14. Keunggulan Kualitas Layanan pada Bank Syariah.....	43
Tabel 4.15.Keunggulan Kualitas Layanan pada Bank Konvensional.....	44
Tabel 4.16. Item-item Dimensi Compliance	45

Tabel 4.17. Urutan Ranking Skor Dimensi Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.18 Uji-t Dimensi Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4.19 Hasil uji t terhadap Model CAPTEP dan SERVQUAL	51

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman	
Lampiran 1. Kuisisioner.....	61
Lampiran 2. Data Kuesioner.....	66
Lampiran 3. Uji Deskriptif Data Mean dan Standar Deviasi Bank Syariah.....	76
Lampiran 4. Uji Deskriptif Data Mean dan Standar Deviasi Bank Konvensional...	77
Lampiran 5. Uji <i>Reliability</i>	78
a. Uji <i>Reliability</i> Dimensi <i>Compliance</i>	78
b. Uji <i>Reliability</i> Dimensi <i>Assurance</i>	79
c. Uji <i>Reliability</i> Dimensi <i>Reliability</i>	80
d. Uji <i>Reliability</i> Dimensi <i>Tangibles</i>	81
e. Uji <i>Reliability</i> Dimensi <i>Empathy</i>	82
f. Uji <i>Reliability</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	83
Lampiran 6. Uji <i>Reliability</i> Model CARTER	84
Lampiran 7. Uji-t per Item	86
Lampiran 8. a. Uji-t Dimensi <i>Compliance</i>	120
b. Uji-t Dimensi <i>Assurance</i>	121
c. Uji-t Dimensi <i>Reliability</i>	122
d. Uji-t Dimensi <i>Tangibles</i>	123
e. Uji-t Dimensi <i>Empathy</i>	124

f. Uji-t Dimensi <i>Responsiveness</i>	125
Lampiran 9. Uji-t Model CARTER.....	126
Lampiran 10. Uji-t Model SERVQUAL.....	127
Lampiran 11. Contoh Rumus Anggaran Pembinaan Murabahah KPD	128

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan bank syariah dibandingkan dengan kualitas pelayanan bank konvensional, dengan menggunakan 6 dimensi Model CARTER (Othman, A. & L. Owen, 2001). Subyek penelitian adalah person yang mempunyai akun di bank syariah dan bank konvensional sekaligus. Penelitian mengambil lokasi di wilayah Yogyakarta. Nilai koefisien *Cronbach's α* pada penelitian ini masing-masing dimensi adalah Kesesuaian (*Compliance*) 0,860, Jaminan (*Assurance*) 0,793, Keterandalan (*Realibility*) 0,877, Bukti Nyata (*Tangibles*) 0,717, Empati (*Empathy*) 0,782 dan Daya Tanggap (*Responsiveness*) 0,802.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berdasarkan Model CARTER pada bank syariah lebih tinggi secara nyata dari pada bank konvensional dengan selisih sebesar 0,3275 dari 5 skala Likert (6,55%). Jika berdasarkan Model SERVQUAL (tanpa dimensi *Compliance*) tidak terdapat perbedaan kualitas layanan antara bank syariah dan bank konvensional. Dimensi *Compliance* pada bank syariah lebih tinggi secara nyata dari pada kualitas layanan bank konvensional dengan selisih sebesar 2,24 dari 5 skala Likert (44,8%). Sementara pada dimensi *Assurance*,

Abstract

The aim of this study is to investigate the level of service quality of Syariah Bank which is compare between Conventional Bank services quality, used 6 dimensions CARTER model (Othman & Owen, 2001). The subject of this research is a people who have an account in Syariah Bank and also have account in Conventional Bank. This research takes a place in Yogyakarta.

The result of this research indicated that service quality based on 6 dimension CARTER model in Syariah Bank more higher really than Conventional Bank with range 0,3275 from 5 Likert scale (6,55%). If based on 5 dimension SERVQUAL model (without Compliance dimension) there is no difference between Syariah Bank and Conventional Bank in service quality. Compliance dimension in Syariah Bank more higher really than Conventional Bank with range 2,24 from 5 Likert scale (44,8 %). In the other way, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, and Responsiveness dimensions there are no differences real