KEPUASAN NASABAH TERHADAP PRODUK TABUNGAN iB TADHARUS PADA PT. BANK KALBAR SYARIAH KOTA PONTIANAK

Hairul Yakin

Bank Kalbar Syariah
Kota Pontianak

Latar Belakang

Dewasa ini, Industri perbankan merupakan suatu industri jasa keuangan yang pada saat ini cukup dominan dalam memajukan pembangunan ekonomi. Kegiatan bank dalam memobilisasi yaitu menghimpun dan menyalurkan dana ke dalam usaha-usaha yang produktif untuk berbagai sektor ekonomi seperti pertanian, pertambangan, perindustrian, perdagangan, memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang dalam negeri seperti trasfer, Inkaso, dan pembayaran luar negeri seperti pembukaan L/C (Letter Of Credit) yaitu surat jaminan Bank untuk transaksi ekspor-impor, dan jasa-jasa lainnya.

Di Kalimantan Barat, perbankan syariah memiliki prospektif ditandai dengan tingginya pembiayaan dari nasabah, sehingga diperlukan pembukaan kantor-kantor baru. Berdasarkan data Bank Indonesia Pontianak, Jumlah bank Umum syariah, Bank Perkreditan Rakyat Syariah, dan Unit Usaha Syariah yang ada di Pontianak tercatat .

Sekarang ini bank-bank yang ada selalu memberikan konsep pelayanan jasa yang terbaik dan berusaha mengembangkan produk baru untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini tampak dengan bermunculannya bentuk-bentuk tabungan dan layanan yang diciptakan oleh bank-bank konvensional yang ada di Pontianak dengan layanan bank berbasis syariah, seperti Bank Kalbar Syariah, Mandiri Syariah, BRI Syariah, dan bank-bank unit usaha syariah lain yang tidak kalah menariknya.

Tabungan iB *Tadharus* adalah simpanan dana berdasarkan prinsip *mudharabah* dari pihak ketiga kepada Bank Kalbar Syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai dengan syarat-syarat tertentu, tidak dapat ditarik dengan menggunakan cek atau alat yang dapat dipersamakan dengan itu. Akad yang digunakan adalah *mudharabah mutlaqah* Dimana *shahibul maal* memberikan keleluasaan penuh kepada pengelola (*mudharib*) untuk mempergunakan dana tersebut dalam usaha yang dianggapnya baik dan menguntungkan. Namun pengelola tetap bertanggung jawab untuk melakukan pengelolaan sesuai dengan praktik kebiasaan usaha normal yang sehat (*uruf*). Didalam peruntukannya yaitu dengan perorangan, badan hukum (perusahaan, koperasi dan atau lembaga pemerintah). Produk tabungan iB *Tadharus* sistim bagi hasil atau nisbah nasabahnya adalah sebesar 25,00% dan nisbah Bank sebesar 75,00% atau *ekuivalen rate* sebesar 2,78%.

Tinjauan Pustaka

1. **Pengertian Kualitas Jasa**

   Kualitas jasa atau kualitas layanan (*service quality*) berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa.Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

2. **Demensi Kualitas Jasa**

   Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang dikutip oleh Fandy dan Gregorius (2005: 130) menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok. Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai dengan tingkat kepentingan relatif sebagai berikut:

   a. Bukti fisik (*tangible*s)

      Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

   b. Reabilitas (*reability*)

      Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang kuat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat dapat digambarkan melalui keandalan.

   c. Daya tanggap *(responssiveness)*

      Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

   d. Jaminan (*assurance*)

      Jamina berarti bahwa para karyawan perlu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

e. Empati (*emhaty*)

Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

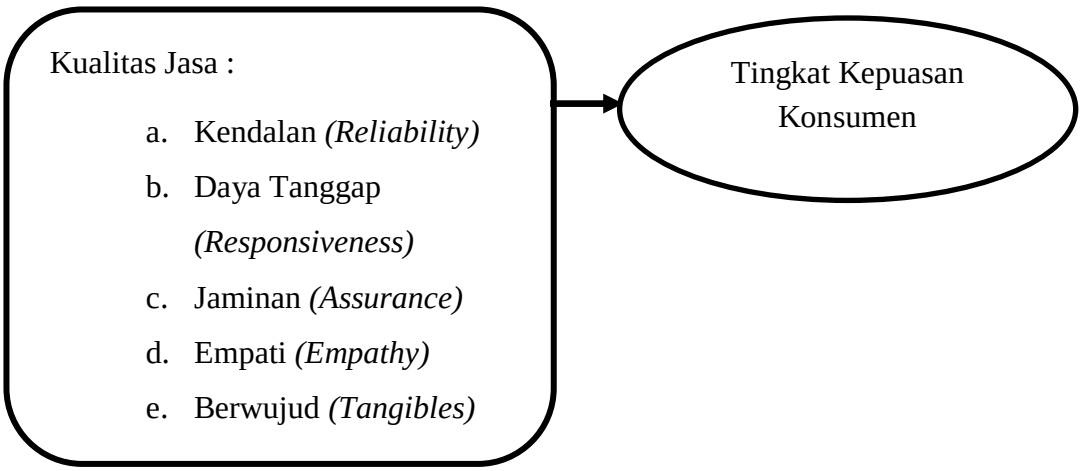
3. Pengertian Kepuasan

Menurut Oliver yang dikutip oleh Fandy dan Gregorius (2005: 197) kepuasan adalah fenomena rangkuman atribut bersama-sama dengan konsumsi lainya.Sedangkan menurut Dey yang dikutip oleh Fandy dan Gregorius (2005: 197) kepuasan pelanggan adalah respon konsumen dalam pengalaman konsumsi tertentu pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (atau standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah perolehan produk. Menurut Westbrook dan Reilly yang dikutip oleh Fandy dan Gregorius kepuasan konsumen adalah: "Respon emosional terhadap pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau pola perilaku berbelanja dan perilaku pembeli, serta pasar keseluruhan".

Metode Penelitian

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut :

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2013: 72): "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan kerekteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah produk tabungan iB Tadharus pada Bank Kalbar Syariah Kantor Kas Utama Pontianak yang berjumlah 10.540 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel kepuasan nasabah produk iB tadharus adalah sebanyak 100 nasabah Jumlah Sampel ditetapkan berdasarkan rumus Slovin (Umar, 2005) yaitu :

$$n = \frac{N}{(1+N\,e^2)}$$

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan (0,1 atau 10%)

$$\mathrm{n} = \frac{10.540}{1+10.540\ (0.1)^{\ 2}} \qquad \mathrm{n} = \frac{10.540}{106.4} \qquad = 99.0601503759398$$

Berdasarkan perhitungan, maka diperoleh sampel sebanyak 99.0601503759398 dibulatkan menjadi 100 responden.

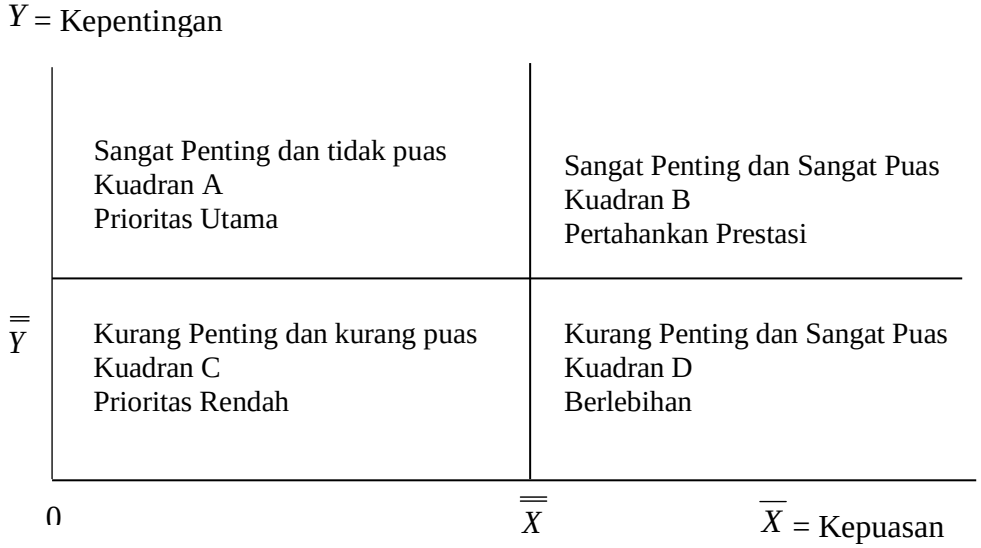
Analisis Data

Skala yang akan digunakan dalam pengumpulan data ini menggunakan *Skala Likert.* Skala ini lazim digunakan untuk mengukur sikap, pandapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial serta untuk mengukur variable bersifat psikologis (Sugiyono, 2014:86). Guna mendapatkan nilai

kepentingan dan kepuasan, digunakan kuesioner dengan lima alternatif jawaban, dengan menggunakan angka 1,2,3,4, dan 5 dengan kualifikasi sebagai berikut :

a. Kepentingan: 5 = Sangat penting, 4 = Penting, 3 = Cukup Penting**,** 2 = Kurang Penting**,** 1 = Tidak Penting
b. Kepuasan : 5 = Sangat Puas, 4 = Puas, 3 = Cukup Puas**,** 2 = Kurang Puas**,** 1 = Tidak Puas

Gambar 2
Diagram Kartesius



Sumber : Husein Umar 2003

Hasil dan Kesimpulan

Rekapitulasi Skor Antara Kepuasan Dan Kepentingan Responden

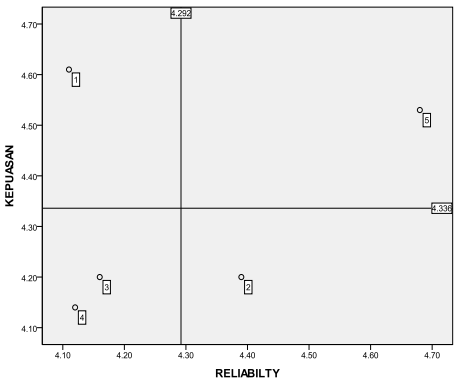
No.	Variabel-Variabel Kualitas Jasa	Nilai Kepuasan	Nilai Kepentingan	$\overline{X}$	$\overline{Y}$
1.	Keandalan a. Sistim (nisbah) bagi hasil nasabah dengan pihak Bank pada produk tabungan iB Tadharus	**411**	**461**	4,11	4,61
	b. Berdasarkan Prinsip Syariah dengan akad Mudharabah Muthlaqah	**439**	**420**	4,39	4,20
	c. Biaya minimal setoran awal pembukaan rekening lebih murah	**416**	**420**	4,16	4,20
	d. Adanya program undian	**412**	**414**	4,12	4,14

	berhadiah umroh bagi setiap nasabah				
	e. Biaya bulanan pemeliharaan rekening lebih murah dari bank lain	**468**	**453**	4,68	4,53
Total Rata-rata				**21,46**	**21,67**
Rata-rata ($\overline{\overline{X}}$; $\overline{\overline{Y}}$)				**4,292**	**4,334**
2.	Daya Tanggap a. Kemudahan mendapatkan dan kejelasan informasi tentang produk iB *Tadharus*	**400**	**405**	4,00	4,05
	b. Proses transaksi dilayani atau dilaksanakan dengan cepat dan tepat	**437**	**454**	4,37	4,54
	c. Petugas tidak menunjukkan kesan sibuk dalam menyambut nasabah	**410**	**441**	4,10	4,41
	d. Petugas bersedia menolong nasabah ketika mengalami kesulitan	**363**	**421**	3,63	4,21
	e. Ketangkasan petugas dalam melayani calon nasabah	**443**	**400**	4,43	4,00
Total Rata-rata				**20,53**	**21,21**
Rata-rata ($\overline{\overline{X}}$; $\overline{\overline{Y}}$)				**4,106**	**4,242**
3.	Jaminan a. Rasa aman dalam melakukan transaksi setoran/penarikan tunai	**351**	**413**	3,51	4,13
	b. Kejujuran petugas	**441**	**413**	4,41	4,13
	c. Tabungan dijamin Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)	**427**	**414**	4,27	4,14
	d. Kemudahan dalam klaim kerugian	**409**	**453**	4,09	4,53
	e. Keterbukaan informasi	**449**	**442**	4,49	4,42
Total Rata-rata				**20,77**	**21,35**
Rata-rata ($\overline{\overline{X}}$; $\overline{\overline{Y}}$)				**4.154**	**4,27**
4.	Empati a. Petugas mengucapkan salam pembuka (selamat pagi/siang/malam bapak/ibu) pada awal pelayanan	**506**	**421**	5,06	4,21
	b. Memahami Kebutuhan Nasabah	**458**	**401**	4,58	4,01
	c. Petugas tidak memandang status	**420**	**413**	4,20	4,13

	sosial dan memperlakukan Pelanggan dengan rasa hormat dan sopan				
	d. Petugas selalu tersenyum saat menyapa nasabah	**419**	**453**	4,19	4,53
	e. Menghargai dan mengerti terhadap keluhan nasabah	**420**	**414**	4,20	4,14
Total Rata-rata				**22,23**	**21,02**
Rata-rata ($\overline{\overline{X}}$; $\overline{\overline{Y}}$)				**4,446**	**4,204**
5.	Berwujud a. Ketersediaan media informasi (*Costumer service*,brosur, dll)	**468**	**399**	4,68	3,99
	b. Ketersediaan kotak saran / komplain pelanggan	**403**	**451**	4,03	4,51
	c. Kemudahan dalam mencapai lokasi	**449**	**407**	4,49	4,07
	d. Kenyamanan ruang tunggu	**462**	**411**	4,62	4,11
	e. Kebersihan ruangan kantor dan ruangan fasilitas ATM	**476**	**410**	4,76	4,10
Total Rata-rata				**22,58**	**20,78**
Rata-rata ($\overline{\overline{X}}$; $\overline{\overline{Y}}$)				**4,516**	**4,156**
Total Rata-rata Keseluruhan				107,57	106,03
Rata-rata Keseluruhan ($\overline{\overline{X}}$; $\overline{\overline{Y}}$)				4,30	4,24

Sumber: Data Olahan, 2015

Gambar 4.1
Diagram Kartesius
Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan *iB Tadharus*
Pada PT. Bank Kalbar Syariah Kota Pontianak
Dimensi Keandalan (*Reliability)*



1. Keandalan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh rata-rata $\overline{\overline{X}}$ = 4,29 dan $\overline{\overline{Y}}$ = 4,33, oleh karena itu dimensi kualitas pada keandalan terdapat pada kuadran C.

a. Saya merasa sistim (nisbah) bagi hasil nasabah dengan pihak Bank pada produk tabungan iB *Tadharus.*

   Variabel ini berada pada kuadran A, artinya variabel ini dianggap penting oleh nasabah Bank Kalbar Syariah Tabungan *Tadharus* kurang memuaskan.

b. Saya merasa Berdasarkan Prinsip Syariah dengan akad *Mudharabah Muthlaqah.*

   Variabel ini berada pada kuadran D, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh nasabah dan pelaksanaannya dilakukan oleh Bank Kalbar Syariah Pontianak kurang memuaskan.

c. Saya merasa biaya minimal setoran awal pembukaan rekening lebih murah.

   Variabel ini berada pada kuadran C, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh nasabah dan pelaksanaannya dilakukan Bank Kalbar Syariah Pontianak masih kurang memuaskan

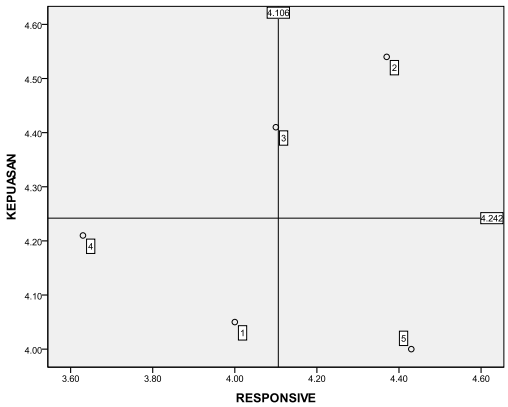
d. Saya merasa adanya program undian berhadiah umroh bagi setiap nasabah.

   Variabel ini berada pada kuadran C, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan Bank Kalbar Syariah Pontianak masih kurang memuaskan.

e. Saya merasa biaya bulanan pemeliharaan rekening lebih murah dari bank lain.

Variabel ini berada pada kuadran B, artinya variabel ini dianggap sangat penting oleh nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan Bank Kalbar Syariah Pontianak sangat memuaskan.

Gambar 4.2
Diagram Kartesius
Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan *iB Tadharus*
Pada PT. Bank Kalbar Syariah Kota Pontianak
Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness)*



Sumber: Data olahan, 2015

2. Daya Tanggap

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh rata-rata $\overline{\overline{X}}$ = 4,10 dan $\overline{\overline{Y}}$ = 4,24, oleh karena itu dimensi kualitas pada daya tanggap terdapat pada kuadran C.

a. Saya merasa kemudahan mendapatkan dan kejelasan informasi tentang produk iB *Tadharus*

Variabel ini berada pada kuadran C, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan Bank Kalbar Syariah Pontianak sudah kurang memuaskan.

b. Saya merasa proses transaksi dilayani atau dilaksanakan dengan cepat dan tepat.

   Variabel ini berada pada kuadran B, artinya variabel ini dianggap sangat penting oleh nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan Bank Kalbar Syariah Pontianak sangat memuaskan.

c. Saya merasa petugas tidak menunjukkan kesan sibuk dalam menyambut nasabah.

   Variabel ini berada pada kuadran A, artinya variabel ini dianggap penting oleh nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan oleh Bank Kalbar Syariah Pontianak masih kurang memuaskan.

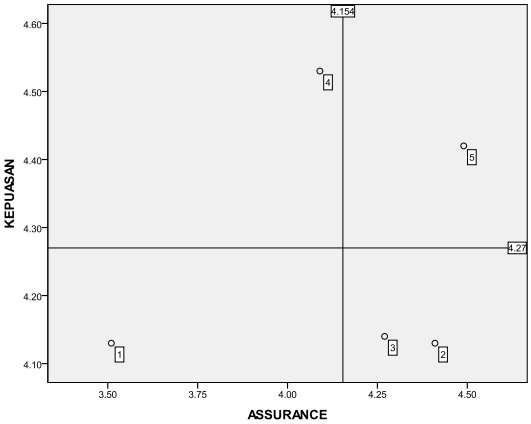
d. Saya merasa petugas bersedia menolong nasabah ketika mengalami kesulitan petugas.

   Variabel ini berada pada kuadran C, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan oleh Bank Kalbar Syariah Pontianak masih kurang memuaskan.

e. Saya merasa ketangkasan petugas dalam melayani calon nasabah.

   Variabel ini berada pada kuadran D, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan oleh Bank Kalbar Syariah Pontianak masih kurang memuaskan.

Gambar 4.3
Diagram Kartesius
Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan *iB Tadharus*
Pada PT. Bank Kalbar Syariah Kota Pontianak
Dimensi Jaminan (*Assurance)*



Sumber: Data olahan, 2015

3. Jaminan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh rata-rata $\overline{\overline{X}}$ = 4.15 dan $\overline{\overline{Y}}$ = 4,27, oleh karena itu dimensi kualitas pada jaminan terdapat pada kuadran C.

a. Saya merasa rasa aman dalam melakukan transaksi setoran / penarikan tunai.

   Variabel ini berada pada kuadran C, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan Bank Kalbar Syariah Pontianak masih kurang memuaskan.

b. Saya merasa kejujuran petugas .

   Variabel ini berada pada kuadran D, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan pelaksanaannya yang

dilakukan oleh Bank Kalbar Syariah Pontianak kurang memuaskan.

c. Saya merasa Tabungan dijamin Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

   Variabel ini berada pada kuadran C, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan Bank Kalbar Syariah Pontianak kurang memuaskan.

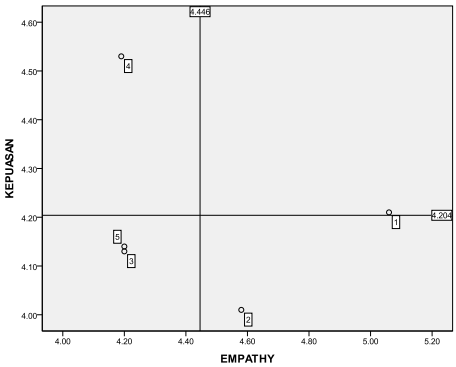
d. Saya merasa kemudahan dalam klaim kerugian.

   Variabel ini berada pada kuadran A, artinya variabel ini dianggap penting oleh nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan Bank Kalbar Syariah Pontianak masih kurang memuaskan.

e. Keterbukaan informasi

   Variabel ini berada pada kuadran B, artinya variabel ini dianggap sangat penting oleh nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan Bank Kalbar Syariah Pontianak sangat memuaskan.

Gambar 4.4
Diagram Kartesius
Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan *iB Tadharus*
Pada PT. Bank Kalbar Syariah Kota Pontianak
Dimensi Empati (*Empathy)*



4. Empati

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh rata-rata $\overline{\overline{X}}$ = 4,44 dan $\overline{\overline{Y}}$ = 4,20, oleh karena itu dimensi kualitas pada empati terdapat pada kuadran A.

a. Saya merasa petugas mengucapkan salam pembuka (selamat pagi/siang/malam bapak/ibu) pada awal pelayanan.

   Variabel ini berada pada kuadran D, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan Bank Kalbar Syariah Pontianak kurang memuaskan.

b. Saya merasa memahami kebutuhan nasabah.

   Variabel ini berada pada kuadran D, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan Bank Kalbar Syariah Pontianak kurang memuaskan.

c. Saya merasa petugas tidak memandang status sosial dan memperlakukan pelanggan dengan rasa hormat dan sopan.

   Variabel ini berada pada kuadran C, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh oleh nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan Bank Kalbar Syariah Pontianak kurang memuaskan.

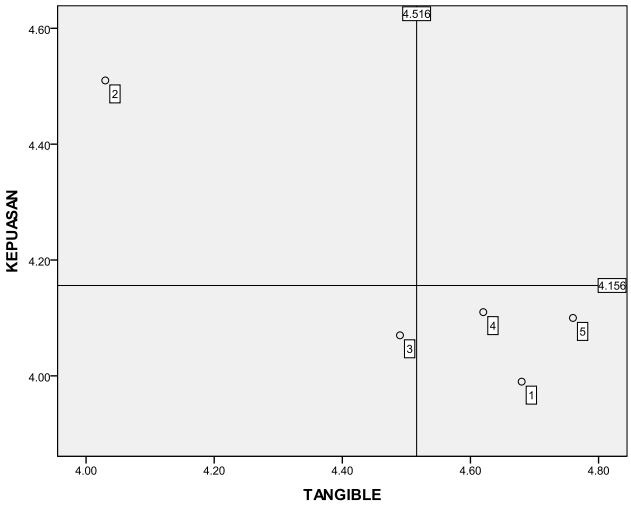
d. Saya merasa petugas selalu tersenyum saat menyapa nasabah.

   Variabel ini berada pada kuadran A, artinya variabel ini dianggap penting oleh nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan Bank Kalbar Syariah kurang memuaskan.

e. Saya merasa menghargai dan mengerti terhadap keluhan nasabah.

Variabel ini berada pada kuadran C, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan Bank Kalbar Syariah Pontianak kurang memuaskan.

Gambar 4.5
Diagram Kartesius
Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan *iB Tadharus*
Pada PT. Bank Kalbar Syariah Kota Pontianak
Dimensi Berwujud (*Tangible)*



5. Bukti Fisik

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh rata-rata $\overline{\overline{X}}$ = 4,51 dan $\overline{\overline{Y}}$ = 4,15, oleh karena itu dimensi kualitas pada empati terdapat pada kuadran A.

a. Saya merasa ketersediaan media informasi (*costumer service*,brosur, dll)

Variabel ini berada pada kuadran D, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan Bank Kalbar Syariah Pontianak kurang memuaskan.

b. Saya merasa ketersediaan kotak saran / komplain pelanggan.

   Variabel ini berada pada kuadran A, artinya variabel ini dianggap penting oleh nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan Bank Kalbar Syariah Pontianak kurang memuaskan.

c. Saya merasa kemudahan dalam mencapai lokasi.

   Variabel ini berada pada kuadran D, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan Bank Kalbar Syariah Pontianak kurang memuaskan.

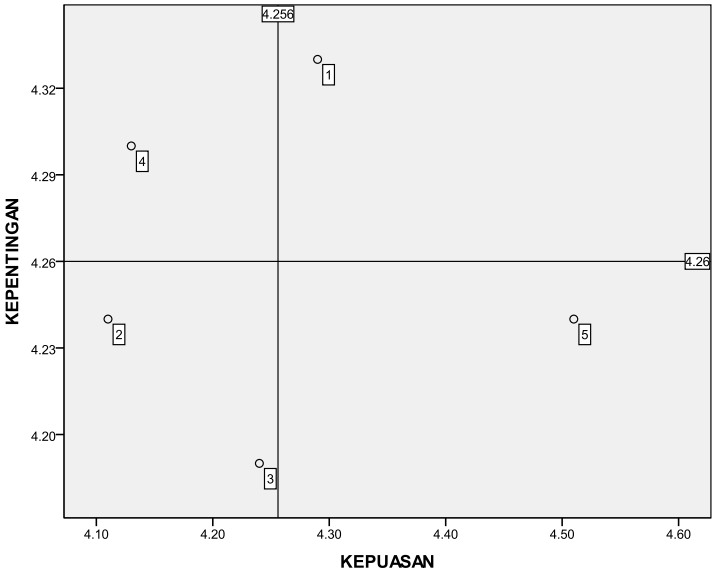
d. Saya merasa kenyamanan ruang tunggu.

   Variabel ini berada pada kuadran D, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan Bank Kalbar Syariah Pontianak kurang memuaskan.

e. Saya merasa kebersihan ruangan kantor dan ruangan fasilitas ATM.

   Variabel ini berada pada kuadran D, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh oleh nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan Bank Kalbar Syariah Pontianak kurang memuaskan.

Gambar 4.6
Diagram Kartesius
Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan *iB Tadharus*
Pada PT. Bank Kalbar Syariah Kota Pontianak
Total Rata-rata Keseluruhan



Sumber: Data olahan, 2015

6. Total rata-rata keseluruhan.

   Berdasarkan hasil penelitian diperoleh total rata-rata keseluruhan variabel yaitu $\overline{\overline{X}}$ = 4,30 dan $\overline{\overline{Y}}$ = 4,24.

   a. Pada dimensi Keandalan (1) menjelaskan bahwa berada pada veriabel B, artinya variabel ini dianggap sangat penting oleh nasabah Bank Kalbar Syariah Pontianak dan merasakan sangat puas.

b. Pada dimensi Daya Tanggap (2) menjelaskan bahwa berada pada variabel C, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh nasabah Bank Kalbar Syariah Pontianak dan merasakan kurang puas.

c. Pada dimensi Jaminan (3) menjelaskan bahwa berada pada variabel C, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh nasabah Bank Kalbar Syariah Pontianak dan merasakan kurang puas.

d. Pada dimensi Empati (4) menjelaskan bahwa berada pada variabel A, artinya variabel ini dianggap sangat penting oleh nasabah Bank Kalbar Syariah Pontianak dan tidak puas.

e. Pada dimensi Berwujud (5) menjelaskan bahwa berada pada variabel D, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh nasabah Bank Kalbar Syariah Pontianak dan sangat memuaskan.

Kesimpulan

Hasil pemetaan atribut kualitas kepuasan produk *Tadharus* Bank Kalbar Syariah kedalam 5 dimensi kualitas pelayanan dalam diagram kartesius pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

7. Keandalan

Secara keseluruhan variabel ini memiliki nilai rata-rata $\overline{\overline{X}}$ = 4,29 dan $\overline{\overline{Y}}$ = 4,33, maka variabel ini berada pada kuadran C, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan Bank Kalbar Syariah Cabang Pontianak kurang memuaskan.

8. Daya Tanggap

Secara keseluruhan variabel ini memiliki nilai rata-rata $\overline{\overline{X}}$ = 4,10 dan $\overline{\overline{Y}}$ = 4,24, maka variabel ini berada pada kuadran C, artinya variabel

ini dianggap kurang penting oleh nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan Bank Kalbar Syariah Cabang Pontianak kurang memuaskan.

9. Jaminan

Secara keseluruhan variabel ini memiliki nilai rata-rata $\overline{\overline{X}}$ = 4,15 dan $\overline{\overline{Y}}$ = 4,27, maka variabel ini berada pada kuadran C, artinya variabel ini dianggap sangat penting oleh nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan Bank Kalbar Syariah Cabang Pontianak kurang memuaskan.

10. Empati

Secara keseluruhan variabel ini memiliki nilai rata-rata $\overline{\overline{X}}$ = 4,44 dan $\overline{\overline{Y}}$ = 4,20, maka variabel ini berada pada kuadran A, artinya variabel ini dianggap penting oleh nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan Bank Kalbar Syariah Cabang Pontianak kurang memuaskan.

11. Bukti Fisik

Secara keseluruhan variabel ini memiliki nilai rata-rata $\overline{\overline{X}}$ = 4,51 dan $\overline{\overline{Y}}$ = 4,15, maka variabel ini berada pada kuadran A, artinya variabel ini dianggap penting oleh nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan Bank Kalbar Syariah Pontianak kurang memuaskan.

Daftar Pustaka

Alma Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Lembaga Penerbit alfabeta. Bandung.

Basu Swastha. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Penerbit Liberty. Jakarta.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. PT. Prenhallindo. Jakarta.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke-11 Alih Bahasa: Benjamin Molan. Jakarta: PT INDEKS.

Lesmana. 2012. *Dimensi Kualitas Jasa*. No. 3-4. Jakarta. PT INDEKS.

Parasuratman. 2001. *Konsep Kualitas Jasa.* Penerbit ANDI, Yogyakarta.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Lembaga Penerbit CV. Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. 2010. *Metode penelitian deskriptif*. Lembaga Penerbit CV. Alfabeta. Bandung.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Penerbit ANDI, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran Jasa*. Penerbit ANDI, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing. Jatim.

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta.

Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran & perilaku konsumen*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Wahyuddin dan Muryati. 2001. *Kualitas Pelayanan & Kepuasan*. Bandung.

Edratna. 2007. Yang Perlu Diperhatikan Dari Pemasaran Produk Jasa Perbankan. Sumber: www.edratna.wordpres.com diakses: 17 Februari 2015.

Yunanda. 2012. Bank Umum Konvensional, Bank Syariah. Artikel Ilmiah. Sumber: umm.ac.id Diakses: 6 Desember 2014.