

Analisis Kepuasan Pelanggan

by Dewi Andriany

Submission date: 31-Jul-2018 12:37PM (UTC+0700)

Submission ID: 986504714

File name: ANALISIS_KEPUASAN_PELANGGAN.pdf (249.3K)

Word count: 3061

Character count: 19939

8 ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PERBANKAN SYARIAH DAN KONVENSIONAL DI KOTA MEDAN

8 Dewi Andriany

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Jl. Kapten Muchtar Basri No 3 Medan, Sumatera Utara, Indonesia

Telp (061) 6624567, 0811618059

dewiumsu@yahoo.com

Abstrak

Kepuasan pelanggan merupakan konsep dalam pemasaran yang berarti sikap pelanggan terhadap produk dari pengeluar, baik produk barang maupun jasa. Banyak faktor yang mempengaruhi puas tidaknya pelanggan terhadap produk mereka, diantaranya faktor perkhidmatan, kualiti produk, harga, dan sebagainya. Salah satu syarikat yang sangat perlu untuk memberi perhatian kepada kepuasan pelanggan adalah syarikat perkhidmatan perbankan. Di Indonesia, sistem perbankan terdiri dari dua, yakni perbankan konvensional dan perbankan syariah. Kedua-dua sistem ini mempunyai perbezaan terutama dalam masalah bunga bank, namun pada dasarnya kedua-dua sistem ini mempunyai kesamaan dalam masalah perkhidmatan untuk mencipta kepuasan pelanggan mereka masing-masing. Dalam praktiknya walaupun syarikat perbankan sudah berupaya mencipta kepuasan pelanggan, masih juga pelanggan yang mengeluh terhadap perkhidmatan kedua-dua sistem perbankan tersebut, yang menunjukkan adanya masalah tentang kepuasan pelanggan. Salah satu hal penting yang perlu dicermati adalah perkhidmatan bank syariah. Seperti diketahui bahawa bank syariah menerapkan prinsip-prinsip Islam dalam amalan perbankannya, diantaranya: berdimensi keadilan dan pemerataan melalui sistem bagi hasil, adanya jaminan kepada pelanggan, mewujudkan rasa kebersamaan bersifat mandiri, dan melakukan persaingan sehat. Namun dari penemuan kajian yang penulis lakukan, ternyata masih banyak responden yang kurang tertarik dengan bank syariah, karena alasan: menganggap konsepnya hampir sama dengan bank konvensional, tidak paham dengan prinsip syariah, kurang percaya dengan sistem syariah, tidak cukup wang untuk menabung, kurang sosialisasi, dan sudah menjadi pelanggan bank konvensional. Salah satu daripada sebab-sebab tersebut adalah kurang percaya dengan sistem syariah termasuk masalah perkhidmatannya yang dianggap belum seprofesional bank konvensional.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Perbankan Syariah, Perbankan Konvensional

PENDAHULUAN

42 Dunia perbankan saat ini diwarnai oleh dua sistem perbankan, yakni sistem perbankan konvensional dan perbankan syariah. Kedua-dua sistem perbankan ini menjadi pilihan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi kewangan seperti pelaburan atau menabung dan melakukan pinjaman serta kegiatan perbankan lain. Perbankan syariah terus berkembang, baik di Indonesia maupun di beberapa negara lain. Tahap pertumbuhan yang tinggi menjadi perhatian banyak pihak. Walaupun demikian, pangsa pasar perbankan syariah masih relatif kecil, bahkan di beberapa negara yang majoriti penduduknya muslim (Tarsidin & Warjiyo, 2006).

Perkembangan bank syariah di masa mendatang tidak dapat terlepas dari maklumat-maklumat yang dikumpulkan melalui kajian-kajian ilmiah. Rekomendasi dari hasil-hasil kajian ilmiah akan memberikan sumbangan besar bagi institusi

perbankan untuk menyusun strategi marketnya demi meraih pasaran dan mencipta kepuasan pelanggan, serta memberikan maklumat yang benar dan dipercayai kepada masyarakat luas sehingga masyarakat mempunyai keinginan besar untuk memanfaatkan perkhidmatan perbankan syariah.

KAJIAN PUSTAKA

Perbankan Syariah

Sistem perbankan di dunia umumnya menganut dua sistem, yakni perbankan konvensional dan perbankan syariah. Dalam kamus Bank Indonesia kedua-dua bank ini tergolong kepada bank umum, yakni bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. bank yang menggunakan sistem dan operasi perbankan berdasarkan prinsip syariah islam, yaitu mengikuti tata cara berusaha dan perjanjian berusaha yang dituntun oleh Al-Quran dan Al Hadis, dan mengikuti tata cara berusaha dan perjanjian berusaha yang tidak dilarang oleh Al Qur'an dan Al Hadits (Bank Indonesia, 1999). Sedangkan menurut UU No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan pengertian bank syariah adalah bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam salah satu amalan dari ekonomi syariah adalah perbankan syariah. Prinsip syariah dalam perbankan merupakan aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan / atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah. Perbankan syariah ini pada dasarnya adalah aktiviti perbankan yang mengharamkan riba, yang berlandaskan pada Al-Quran Surah Al-Baqarah 278-279:

"Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkanlah saki baki riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman. Maka, jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah bahawa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya ".

Bank Syariah adalah bank yang menggunakan sudut pandang Syariah Islam, di mana wang itu sendiri tidak menghasilkan bunga atau laba dan tidak dipandang sebagai komoditi. Perbankan Syariah adalah berdasarkan pada dua konsep utama yang digariskan dalam Islam, yakni larangan atas penerapan bunga, dan sebagai penggantinya dipakai sistem bagi hasil. Kedudukan bank Syariah dalam hubungannya dengan para pelanggan adalah sebagai rakan kongsi pelabur. Dalam menjalankan pekerjaan yang sesungguhnya antara bank Syariah dengan pelanggan, digunakan teknik dan kaedah pelaburan seperti kontrak mudharabah, yaitu seorang pemilik modal memberikan modal dan mudharab (rakan kongsi tenaga kerja) memberikan kecakapan teknik dan kemahiran.

Jadual 1. Perbezaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

No	Bank Syariah	Bank Konvensional
1	Melabur pada usaha yang halal	Bebas Nilai
2	Atas dasar bagi hasil, margin keuntungan dan fee	Sistem bunga
3	Besaran bagi keputusan berubah-ubah bergantung prestasi usaha	Besarannya tetap
4	Keuntungan dan falah oriented	Keuntungan oriented
5	Pola hubungan kerjasama	Hubungan penghutang-pemiutang
6	Ada Dewan Pengawas Syariah	Tidak ada lembaga sejenis

Dalam menjalankan aktiviti, Bank Syariah menganut prinsip-prinsip sebagai berikut: (1). Prinsip Keadilan. Prinsip ini dapat dilihat dari penerapan ganjaran atas dasar bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan yang dipersetujui bersama antara Bank dengan Pelanggan; (2). Prinsip hak saksama. Bank Syariah meletakkan nasabah penyimpan dana, pelanggan pengguna dana, dan bank pada kedudukan yang sama dan sederajat. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, risiko, dan keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpan dana, pelanggan pengguna dana, maupun Bank; (3). Prinsip Ketenteraman. Produk-produk Bank Syariah telah sesuai dengan prinsip dan kaedah Muamalah Islam, antara lain tidak adanya unsur riba serta penerapan zakat harta. Dengan demikian, pelanggan akan merasakan ketenteraman lahir maupun batin (Mutasowifin, 2003).

Dalam menjalankan aktiviti, kegiatan usaha bank syariah terdiri dari:

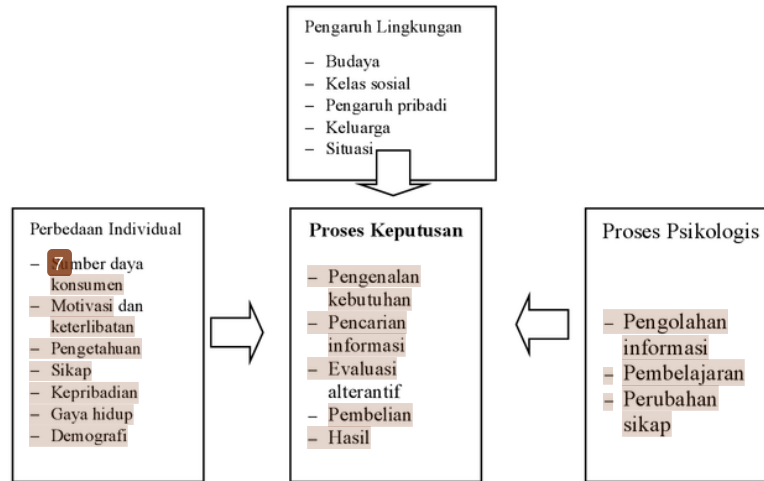
1. Mudharabah, pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil
2. musyarakah, pembiayaan berdasarkan prinsip usaha sama
3. Murabahah, jual beli barang dengan memperoleh keuntungan
4. Ijarah, pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa

Perilaku Konsumen

Sebuah syarikat boleh mencapai tujuannya hanya kalau memahami keperluan dan keinginan pelanggan dan mampu memuaskan dengan cara yang lebih efektif dan berkesan.

Dalam "Model Dasar Kelakuan Pelanggan" yang dikemukakan oleh Engel (1994), umumnya pelanggan dalam memilih suatu produk baik barang maupun jasa dipengaruhi oleh: alam sekitar, perbezaan dan pengaruh individu, proses psikologi.

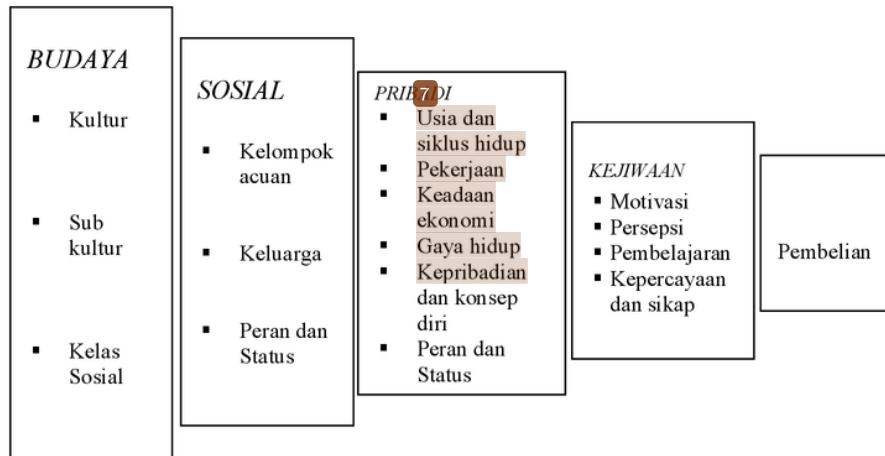
Gambar 1. Model Dasar Perilaku Konsumen



Sumber: Engel et. al. (1994)

33

Gambar 2. Model Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen



Sumber: Kotler (1997)

Beberapa Penelitian Perilaku Masyarakat terhadap Bank Syariah

39

Beberapa kajian berkaitan dengan tingkah laku masyarakat terhadap keberadaan bank syariah dapat dilihat dari beberapa penyelidikan di dalam maupun di luar negeri. Penulis telah melakukan kajian pada Program Penyelidikan Pensyarah Muda tahun 2007 tentang "Keutamaan Masyarakat Kota Medan terhadap Perbankan Syariah". Hasil kajian menunjukkan bahawa: 1). Pengetahuan masyarakat Medan terhadap perbankan Syariah cukup baik, rata-rata 62,60% responden mengetahui tentang kewujudan Bank Syariah; 2). Sikap masyarakat Medan terhadap perbankan Syariah cukup baik, rata-rata 70,14% responden dapat menerima kewujudan Bank Syariah; 4). Keputusan masyarakat menerima perbankan syariah juga cukup tinggi, rata-rata 75% responden memutuskan untuk menerima perbankan syariah; 5). Ada suatu hubungan positif dan signifikan pengetahuan dan sikap dengan keputusan

penerimaan kewujudan Bank Syariah, baik secara parsial maupun serentak (Andriani & Juliandi, 2007).

Hasil kajian mahasiswa UMSU yang berhasil lolos dalam Penulisan Karya Ilmiah DIKTI mengkaji tentang "Minat Masyarakat dalam Memilih Bank Syariah di Kota Medan" menunjukkan³⁸ bahwa majoriti responden di Medan merasa tertarik untuk menjadi nasabah bank syariah; bank syariah lebih menguntungkan daripada menjadi pelanggan bank konvensional; bank syariah perlu menyebarkan maklumat kepada masyarakat luas; minat terhadap bank syariah berlandaskan faktor keagamaan; bank sy²⁴ah merupakan penyelesaian yang tepat dalam krisis perbankan seperti saat ini; sistem bagi hasil pada bank syariah lebih menarik minat daripada sistem bunga pada bank konvensional (Ardiansyah, et.al., 2006).

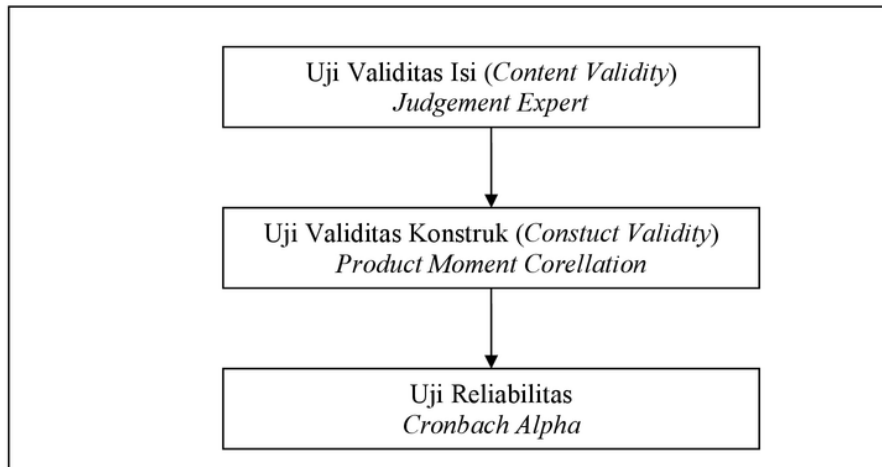
Kajian yang mengkaji tentang perbezaan sikap masyarakat muslim dan non-muslim di Singapura menunjukkan bahawa walaupun muslim dan non muslim belum sedar dengan budaya bank Islam, namun mereka mempunyai sikap yang berbeza kepada perbankan Islam. Dalam hal budaya bank Islam, responden non muslim mempunyai kesedaran yang rendah terhadap makna yang fundamental, dan hanya 0.6 peratus yang dapat menjelaskan makna riba, dan hanya 2 peratus yang dapat menjelaskan apa makna "syariah", serta tidak ada yang faham tentang sistem keuangan syariah. Pada kalangan responden muslim, 20.7 peratus paham tentang riba, 31 peratus paham tentang syariah. Meskipun demikian, tidak didapati responden dari kalangan muslim yang dapat menjelaskan apa itu murabahah, dan hanya satu orang responden yang boleh paham dengan baik apa itu Mudaraba, ijara, dan musyarakah. Dalam hal sikap terhadap bank Islam, 22.6 peratus responden muslim menyatakan bahawa alasan agama merupakan motivasi utama untuk menyimpan wang di bank Islam, sementara lebih dari 2/3 menggunakan aloi alasan "keagamaan dan keuntungan". Ada kesepakatan antara responden muslim dan non muslim, bahawa bank mesti menyediakan perkhidmatan yang cepat dan berkesan. Kalangan nonmuslim lebih mengutamakan bunga yang tinggi dari tabungan, sementara kalangan muslim tidak terlalu memberi keutamaan kepada (Gerrard dan Cunningham, 1997)

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Pembolehubah dalam kajian ini adalah "Kepuasan pelanggan" untuk menabung di bank syariah dan konvensional. Ubah minat ini dilihat dari: a. Sistem balas jasa b. Nilai baki awal c. Image bank d. Ketanggapan perkhidmatan e. kelajuan transaksi f. Lokasi (kebolehcapaian bank) g. kemudahan bank h. Bangunan fizikal bangunan i. Penampilan pekerja bank j. produk bank k. Program ca²⁰an bertuah l. kos pentadbiran m. Kredibiliti dan keselamatan n. jam operasi Teknik Pengumpulan Data Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. ³⁷ta primer yang dikumpulkan oleh penyelidik dilakukan melalui kuisisioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang relevan. Kedua-dua sumber data ini akan bermanfaat untuk menggali hal-hal yang berkaitan dengan pembolehubah kajian. Data akan diperoleh daripada 100 orang responden di Kota Medan dengan teknik accidental sampling (kebetulan) dan convenience sampling (kesesuaian) yang tergolong kepada nonprobability persampelan. Teknik accidental sampling dan convenience sampling ini merupakan teknik untuk menentukan sampel dengan cara kebetulan, artinya setiap bertemu dengan seseorang dan kebetulan orang tersebut sesuai untuk dijadikan sampel, maka orang tersebut akan dipilih menjadi responden kajian. Pengumpulan data kajian menggunakan kuisisioner (angket) dan disusun dalam skala Guttman sebagai

sebuah alternatif skala yang terdiri dari 2 pilihan jawaban ya (1) dan tidak (0). Agar instrumen angket mempunyai tahap kebenaran yang tinggi, maka dilakukan ujian kesahihan dan kebolehpercayaan dengan tahapan seperti yang terlihat pada gambar 4.1. di bawah ini



Gambar 4. Tahapan Uji Validitas dan Reliabilitas

11

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitan ini menggunakan dua teknik: a. Teknik analisis data deskriptif, yakni untuk menjawab rumusan masalah pertama dan kedua, dengan menggunakan statistik deskriptif jadual frekuensi. b. Teknik analisis data inferensial, yakni untuk menjawab rumusan masalah ke tiga dan hipotesisnya, dengan menggunakan statistik perbandingan t-test. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 2 (Tidak ada perbezaan signifikan kepuasan pelanggan untuk menabung di bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional) $\mu_1 = \mu_2$ H0: $\neq 2$ (Ada perbezaan signifikan kepuasan pelanggan untuk menabung di bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional) $\mu_1 \neq \mu_2$ H1: \neq Andaian untuk ujian hipotesis di atas adalah sebagai berikut: Terima H0, apabila nilai kebarangkalian (sig-2-tailed) $\neq >$ sebesar 0,05 α tahap signifikan (Tolak H0, apabila nilai kebarangkalian (sig-2-tailed) $\neq <$) sebesar 0,05 α tahap signifikan (Agar memudahkan pemprosesan data yang berguna untuk analisis kajian ini, maka digunakan bantuan program pengolah data statistik yakni SPSS.

HASIL PENELITIAN

Setelah data hasil kuisisioner sah dan reliabel, maka data layak untuk dianalisis dengan menggunakan statistik perbandingan t-test. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 2 (Tidak ada perbezaan signifikan kepuasan pelanggan untuk menabung di bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional) $\mu_1 = \mu_2$ H0: $\neq 2$ (Ada perbezaan signifikan kepuasan pelanggan untuk menabung di bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional) $\mu_1 \neq \mu_2$ H1: \neq Andaian untuk ujian hipotesis di atas adalah sebagai berikut: Terima H0, apabila nilai kebarangkalian t (sig. 2-tailed) $\neq >$) sebesar 0,05 α tahap signifikan

(Tolak H0, apabila nilai kebarangkalian t (sig.2-tailed) \leq α) sebesar 0,05 α tahap signifikan (Pemprosesan data menghasilkan nilai dan probabilitas sebagai berikut

Tabel 1. Hasil Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
minat	Equal variances assumed	.556	.457	-3.072	198	.002	-1.44000	.46876	-2.36439	-.51561
	Equal variances not assumed			-3.072	196.796	.002	-1.44000	.46876	-2.36443	-.51557

Di sana tampak bahawa nilai t -3,072 dengan probabilitas (sig-2-tailed) sebanyak 0,002. Dapat disimpulkan bahawa ada perbezaan signifikan kepuasan pelanggan untuk menabung di bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional. Dari data statistik deskriptif melihat bahawa kepuasan pelanggan Kota Medan untuk menabung di bank syariah mempunyai nilai rata-rata 70,77% untuk jawapan ya, dan 29,23% untuk jawapan tidak. Sedangkan kepuasan pelanggan Kota Medan untuk menabung di bank konvensional mempunyai nilai rata-rata 83,30% untuk jawapan ya, dan 16,70% untuk jawapan tidak.

Dari hasil pengujian hipotesis terlihat bahawa ada perbezaan yang signifikan kepuasan pelanggan menabung di bank syariah dan bank konvensional. Perbezaan yang ketara ini bermakna adanya perbezaan yang nyata dalam keputusan memilih institusi perbankan. Dari statistik deskriptif melihat bahawa kepuasan menabung di bank konvensional lebih tinggi berbanding di bank syariah.

Hasil kajian ini menunjukkan bahawa sebuah institusi perbankan (syariah atau konvensional) adalah salah satu faktor yang menentukan minat seseorang dalam melakukan pemilihan. Terbukti dari data yang ada bahawa masyarakat masih cenderung untuk memilih bank konvensional atau bank umum.

Ada beberapa karakter dan ciri utama bank syariah yang membezakannya dengan bank konvensional, dia antaranya:

a. Sistem balas jasa, di bank syariah pelanggan mendapatkan keuntungan bagi hasil yang jumlahnya bergantung pendapatan bank. Jika pendapatan bank syariah naik maka makin besar pula jumlah bagi hasil yang diperolehi pelanggan. Syarat ini juga berlaku jika bank mendapat keuntungan sedikit. Berbeza dengan bank konvensional, yang memberikan sistem bunga yang telah ditentukan kepada para pelanggannya.

b. Produk di bank syariah tidak memberikan pinjaman dalam bentuk wang tunai, tetapi bekerja sama atas dasar kerjasama, seperti prinsip bagi hasil (mudharabah), prinsip penyertaan modal (musyarakah), prinsip jual beli (murabahah), dan prinsip sewa (ijarah). Sedangkan pada Bank konvensional terdapat deposit, pinjaman wang tunai berbunga, dan lain-lain.

Ciri-ciri lain yang membezakan bank syariah dan bank konvensional adalah dilihat dari segi falsafah, operasi, dan organisasi, yakni:

a. Dari segi falsafah, bank syariah tidak berdasarkan bunga, spekulasi, dan gharar (ketidakjelasan). Sementara, bank konvensional berdasarkan bunga.

b. Dari segi operasi, dana masyarakat dalam bank syariah berupa titipan dan pelaburan yang baru akan mendapat hasil jika diusahakan terlebih dahulu. Sementara, pada bank konvensional dana masyarakat berupa simpanan yang perlu dibayar bunganya pada saat jatuh tempo. Selain penyaluran bank syariah pada usaha yang halal dan menguntungkan. Sementara, penyaluran pada bank konvensional tidak mahal unsur kehalalan.

c. Dari segi organisasi, bank syariah memilih dewan pembina syariah. Sementara dalam bank konvensional, tidak.

Dari masalah bunga, perbezaan bunga (dalam bank konvensional) dan bagi hasil (dalam bank syariah) adalah sebagai berikut:

a. Penentuan bunga ditetapkan pada masa akad dengan andaian harus selalu untung. Sementara, besarnya nisbah bagi hasil ditentukan pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung rugi.

b. Besarnya peratusan berdasarkan jumlah wang / modal yang dipinjamkan. Sementara, nisbah bagi hasil berdasarkan jumlah keuntungan yang diperoleh.

c. Pembayaran bunga tetap seperti dijanjikan tidak peduli sama ada projek yang dijalankan pelanggan untung atau rugi. Sementara, dalam bagi hasil untung dan rugi bertanggung bersama.

d. Jumlah pembayaran bunga tidak meningkat walaupun jumlah keuntungan berlipat / keadaan ekonomi sedang bomang. Sementara jumlah pembagian laba meningkat sesuai dengan peningkatan jumlah pendapatan. Kewujudan bunga diragukan atau bahkan dikecam oleh umat Islam. Sementara, tidak ada yang meragukan bagi hasil.

PENUTUP

Hasil kajian ini telah mampu menjawab rumusan masalah yang hendak diselesaikan sebelum ini. Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Kepuasan pelanggan di Kota Medan untuk menabung di bank syariah cukup baik, dengan nilai rata-rata 70,77% untuk jawapan ya, dan 29,23% untuk jawapan tidak. 2. Kepuasan pelanggan di Kota Medan untuk menabung di bank konvensional cukup baik, dengan nilai rata-rata 83,30% untuk jawapan ya, dan 16,70% untuk jawapan tidak. 3. Dengan nilai $t = -3,072$ dengan probabilitas kepentingan 0,002 ((sig-2-tailed), maka ada perbezaan signifikan kepuasan pelanggan untuk menabung di bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional. Dapat juga dilihat melalui deskriptif statistik bahawa (mean) kepuasan pelanggan menabung di bank konvensional lebih tinggi berbanding dengan di bank syariah. Purata minat masyarakat menabung di bank syariah = 9,2100 sedangkan rerata (mean) di bank konvensional 10,6500.

Daftar Pustaka

Andriani, Dewi & Juliandi, Azuar, 2007. "Preferensi Masyarakat Kota Medan terhadap Perbankan Syariah", *Laporan Penelitian Dosen Muda Dikti*, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan.

Ardiansyah, Mhd. Hendro, Mhd. Fazzil, Novianti Putri, 2006. "Minat Masyarakat Dalam Memilih Bank Syariah di Kota Medan", *Laporan Penelitian Program Kreativitas Mahasiswa Dikti*, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan.

Bank Indonesia dan Institut Pertanian Bogor, 2004. "Potensi, Preferensi, dan Perilaku Masyarakat Terhadap Bank Syariah: Studi Pada Wilayah Propinsi Kalimantan Selatan". Executive Summary Hasil Penelitian, Kerjasama Direktorat Perbankan Syariah-Bank Indonesia dengan Institut Pertanian Bogor

Bank Indonesia dan Universitas Brawijaya, 2000. "Potensi, Preferensi, dan Perilaku Masyarakat Terhadap Bank Syariah: Studi Pada Wilayah Propinsi Jawa Timur". Executive Summary Hasil Penelitian, Kerjasama Bank Indonesia dengan Pusat Pengkajian Bisnis dan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya

DPI-BI-IPB, 2004. "Potensi, Preferensi, dan Perilaku Masyarakat Terhadap Bank Syariah: Studi Pada Wilayah Propinsi Kalimantan Selatan". *Ringkasan Eksekutif*, Kerjasama Direktorat Perbankan Syariah-Bank Indonesia dengan I P.

- 27 Gerrard, Philip & Cunningham, J. Barton. 1997. "Islamic Banking: a Study in Singapore". *International Journal of Bank Marketing*. Vol 15 No. 6. http://www.geocities.com/syahyuti/2005syariah_teoripdf, Diakses 14 Maret 2008.
- Idat, Dhani Gunawan, 2005. 26 "Analisis Yuridis Pembentukan Undang-Undang Perbankan Syariah", *Buletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan*, Volume 3, Nomor 1, April 2005
- Karim, Adiwirman A., 2005. "Daya Saing Bank Syariah", *Republika Online*, 8 Agustus.
- 18 Khristianto, Wheny and Rifa'l, Ahmad, 2004. "The Effects of Customer's Psychological Factors on the Decision for Joining Syariah Folk Credit Banking", *Istecs Journal*, Vol. V, pp. 73-86
- 12 Metawa, Saad A. dan Almossawi, Mohammed, 1998. "Banking Behavior of Islamic Bank Customers: Perspectives and Implications", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 16 No. 7.
- 18 Mutasowifin, Ali, 2003. "Menggagas Strategi Pengembangan Perbankan Syariah fi Pasar Nonmuslim", *Jurnal Universitas Paramadina*, Vol.3 No. 1.
- Sasongko, Nanang, 2000. "Analisis Faktor-Faktor yang 16 mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat terhadap Bank", <http://www.bogor.net/idkf/idkf-1/ekonomi/analisis-faktor-kepercayaan-masyarakat-thd-bank-04-2000.rtf>. Dikunjungi 29 Agustus 2005.
- 34 Tarsidin & Warjiyo, Perry, 2006. "Perbankan Syariah dan Perbankan Berdasarkan Bunga: Manakah Yang Lebih Optimal?", *Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan*, Oktober 2006.

Analisis Kepuasan Pelanggan

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

23%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.stiesia.ac.id Internet Source	1%
2	zfadly.blogspot.com Internet Source	1%
3	www.mediabpr.com Internet Source	1%
4	ddesar.blogspot.com Internet Source	1%
5	oppahermanto.blogspot.com Internet Source	1%
6	ike30791.student.umm.ac.id Internet Source	1%
7	repository.fe.unjani.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Universiti Malaysia Perlis Student Paper	1%
9	srisuciningtyasardi.blogspot.com Internet Source	1%

10	contohaku1.blogspot.com Internet Source	1%
11	digilib.unila.ac.id Internet Source	1%
12	dione.lib.unipi.gr Internet Source	1%
13	taufiqmusa.blogspot.com Internet Source	1%
14	edoc.site Internet Source	1%
15	Submitted to Universitas Muhammadiyah Sidoarjo Student Paper	1%
16	ftp.gunadarma.ac.id Internet Source	1%
17	hengusblog.wordpress.com Internet Source	1%
18	jurnalmepaekonomi.blogspot.com Internet Source	1%
19	archive.org Internet Source	1%
20	ragita21.blogspot.com Internet Source	1%

aisyah1987.blogspot.com

21

Internet Source

1%

22

Sri Wahyulina, Biana Adha Inapty. "Pengaruh gaya kepemimpinan dan system Pengendalian intern terhadap anggaran berbasis Kinerja pada blu universitas mataram", 085228282256, 2015

Publication

<1%

23

ibadahonline.com

Internet Source

<1%

24

mre.co.id

Internet Source

<1%

25

ekokurniadi-notes.blogspot.com

Internet Source

<1%

26

ziyanul.blogspot.com

Internet Source

<1%

27

klibel.com

Internet Source

<1%

28

repository.ubaya.ac.id

Internet Source

<1%

29

jurnal.ugm.ac.id

Internet Source

<1%

30

myquran.com

Internet Source

<1%

31

liwunbrother.blogspot.com

Internet Source

<1%

32

www.management.utm.my

Internet Source

<1%

33

www.readbag.com

Internet Source

<1%

34

ejournal.ukm.my

Internet Source

<1%

35

yi2ncokiyute.blogspot.com

Internet Source

<1%

36

www.masbied.com

Internet Source

<1%

37

www.pageflip-flap.com

Internet Source

<1%

38

ekonomyslamlam.blogspot.com

Internet Source

<1%

39

crescent.web.id

Internet Source

<1%

40

www.indomp3z.us

Internet Source

<1%

41

wartaekonomi.com

Internet Source

<1%

42

studentsrepo.um.edu.my

Internet Source

<1%

43

mylightsaber2803.blogspot.com

Internet Source

<1%

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On