

Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan iB Tadharus pada PR/T. Bank Kalbar Syariah Kota Pontianak

Muiszudin

Dosen STIE Pontianak

Pendahuluan

Prospek bank syariah di Kalimantan Barat cukup tinggi, ditandai dengan besarnya minat konsumen yang mengajukan pembiayaan, 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 mencatat pertumbuhan dari tahun ketahun meningkat cukup signifikan, yaitu pada 2013 aset bank umum tumbuh sebesar Rp.39,10 Triliun atau mencapai 14,06 persen dari total aset perbankan Kalimantan Barat, sedangkan untuk bank umum syariah dan BPR, total asetnya masing-masing Rp.2,88 Triliun dan Rp.957,23 Miliar, memiliki porsi sebesar 6,72 persen dan 2,23 persen, dibandingkan 2012 aset bank umum tumbuh sebesar Rp.36,74 Triliun atau mencapai 8,11 persen, sedangkan untuk bank umum syariah dan BPR, total asetnya masing-masing Rp.2,22 Triliun dan Rp.723,52 Miliar, dengan porsi sebesar 6,04 persen dan 2,04 persen dari total aset perbankan Kalimantan Barat (*Bank Indonesia: 16 November 2013*).

Pertumbuhan tersebut di atas memberikan pengaruh terhadap persaingan sesama bisnis perbankan, sehingga setiap bank berusaha untuk menampilkan produk-produk layanan yang berbeda dan menarik bagi nasabah. 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. Diketahui bahwa Bank Kalbar Syariah Cabang Pontianak mampu mempunyai 6 produk layanan simpanan yaitu, iB Tadharus, iB Taharoh, iB Tawakal, Tabunganku iB, Deposito iB, Giro iB dengan masing-masing peruntukannya. Sedangkan produk layanan pinjaman hanya

mempunyai 2 yaitu pembiayaan kredit PNS dan pinjaman umum/usaha. Dan untuk Layanan lainnya mempunyai 4 jenis yaitu iB Card, ATM Kalbar Syariah, Pembayaran, dan Cek saldo.

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 *shahibulmaal* 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). Kinerja yang diperlihatkan oleh Bank Kalbar Syariah adalah pada tahun 2013, Bank Kalbar Unit Usaha Syariah mampu meningkatkan penghimpunan simpanan nasabah sebesar Rp309,63 miliar mengalami peningkatan 14,33% atau Rp38,79 miliar dibandingkan dengan 2012 sebesar Rp270,82 miliar. Peningkatan tersebut terutama ditopang oleh pertumbuhan dana tabungan iB yang mencapai 31,84% atau sebesar Rp36,65 miliar. Ditinjau dari komposisi simpanan nasabah, deposito iB dan tabungan iB mendominasi sebesar 49,02%, diikuti giro iB sebesar 1,96%.

Kinerja yang dicapai oleh PT. Bank Kalbar Syariah merupakan cerminan kepuasan yang direncanakan menurut program yang buat. Dalam hal ini PT. Bank Kalbar Syariah mengambil arah kebijakan dan strategi sebagai salah satu bagian dari program Bank Pembangunan Daerah Regional Champion

(BRC). Kebijakan dan strategi tersebut adalah: (1) Mengembangkan Unit Usaha Syariah (UUS) secara berkelanjutan dengan memperluas jaringan kantor atau counter-counter yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, (2)Memperbanyak pembentukan Layanan Syariah di kantor cabang konvensional, sehingga pengoperasian 1 (satu) kantor memakai 2 (dua) sistem yaitu sistem konvensional dan sistem syariah, dan (3)Melakukan spin-off dari Unit Usaha Syariah sehingga menjadi entitas bisnis tersendiri.

Metode Penelitian

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2013: 72): “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari 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%)

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

Berdasarkan perhitungan, maka diperoleh sampel sebanyak 99.06 dibulatkan menjadi 100 responden.

Analisis Data

Skala yang akan digunakan dalam pengumpulan data ini menggunakan *Skala Likert*. Skala ini lazim digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, 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 :

- Kepentingan: 5 = Sangat penting, 4 = Penting, 3 = Cukup Penting, 2 = Kurang Penting, 1 = Tidak Penting
- Kepuasan: 5 = Sangat Puas, 4 = Puas, 3 = Cukup Puas, 2 = Kurang Puas, 1 = Tidak Puas

Hasil perhitungan Kepentingan dan Kepuasan dimasukkan dalam Diagram Kartesius, yang terdiri dari 4 kuadran seperti yang terlihat dalam gambar berikut.

Diagram Kartesius

\bar{Y}	Sangat Penting dan tidak puas Kuadran A Prioritas Utama	Sangat Penting dan Sangat Puas Kuadran B Pertahankan Prestasi
	Kurang Penting dan kurang puas Kuadran C Prioritas Rendah	Kurang Penting dan Sangat Puas Kuadran D Berlebihan
\emptyset	\bar{X}	$\bar{X} = \text{Kepuasan}$

Sumber : Husein Umar 2003

Hasil dan Pembahasan

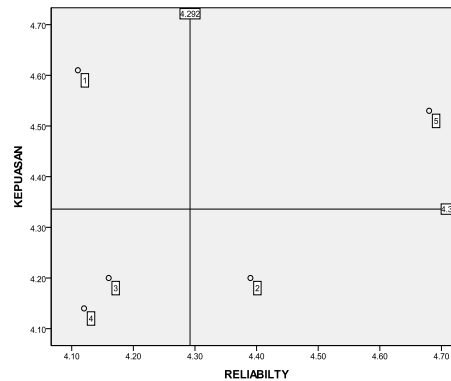
Rekapitulasi Skor Antara Kepuasan Dan Kepentingan Responden

No.	Variabel-Variabel Kualitas Jasa	Nilai Kepuasan	Nilai Kepentingan	\bar{X}	\bar{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 berhadiah umroh bagi setiap nasabah	412	414	4,12	4,14
	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 (\bar{X} ; \bar{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 (\bar{X} ; \bar{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 (\bar{X} ; \bar{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 sosial dan memperlakukan Pelanggan dengan rasa hormat dan sopan	420	413	4,20	4,13
	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 (\bar{X} ; \bar{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 (\bar{X} ; \bar{Y})				4,516	4,156
Total Rata-rata Keseluruhan				107,57	106,03
Rata-rata Keseluruhan (\bar{X} ; \bar{Y})				4,30	4,24

Sumber: Data Olahan, 2015

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

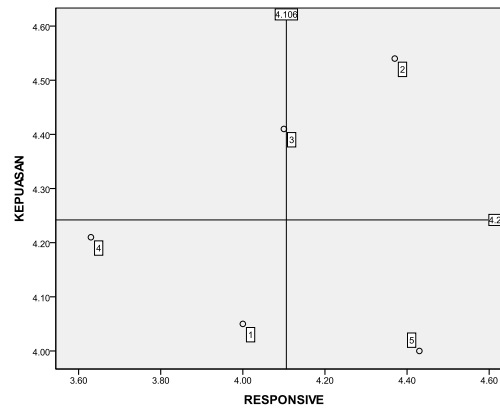


1. Keandalan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh rata-rata $\bar{X} = 4,29$ dan $\bar{Y} = 4,33$, 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 *MudharabahMuthlaqah*. 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 hadiah 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.

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

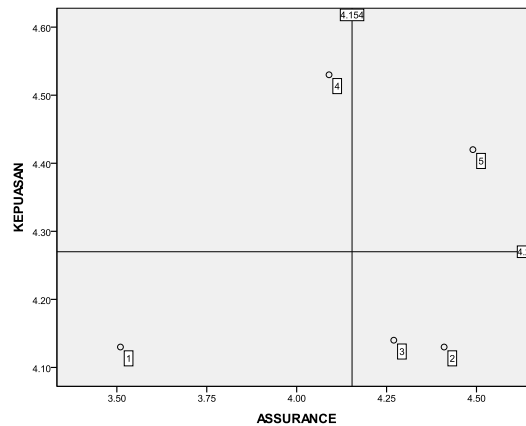
Berdasarkan hasil penelitian diperoleh rata-rata $\bar{X} = 4,10$ dan $\bar{Y} = 4,24$, oleh karena itu dimensi kualitas pada daya tanggap terdapat pada kuadran C.

- 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.

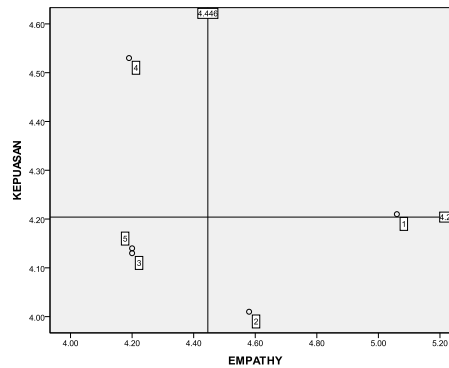
Diagram Kartesius
Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan *iB Tadharus* Pada PT. Bank
Kalbar Syariah Kota Pontianak
Dimensi Jaminan (*Assurance*)



Sumber: Data olahan, 2015

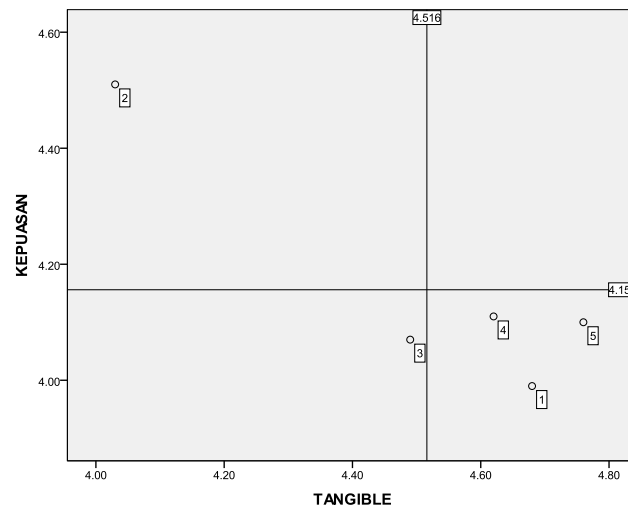
3. Jaminan
- Berdasarkan hasil penelitian diperoleh rata-rata $\bar{X} = 4.15$ dan $\bar{Y} = 4.27$, oleh karena itu dimensi kualitas pada jaminan terdapat pada kuadran C.
- a. Saya merasa rasa aman dalam melakukan transaksi setoran/penarikan tunai. Variabel ini berada pada kuadran C, artinya variabel 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.

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 $\bar{X} = 4,44$ dan $\bar{Y} = 4,20$, oleh karena itu dimensi kualitas pada empati terdapat pada kuadran 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.
 - 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.
 - 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 nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan Bank Kalbar Syariah Pontianak kurang memuaskan.
 - 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.
 - 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.

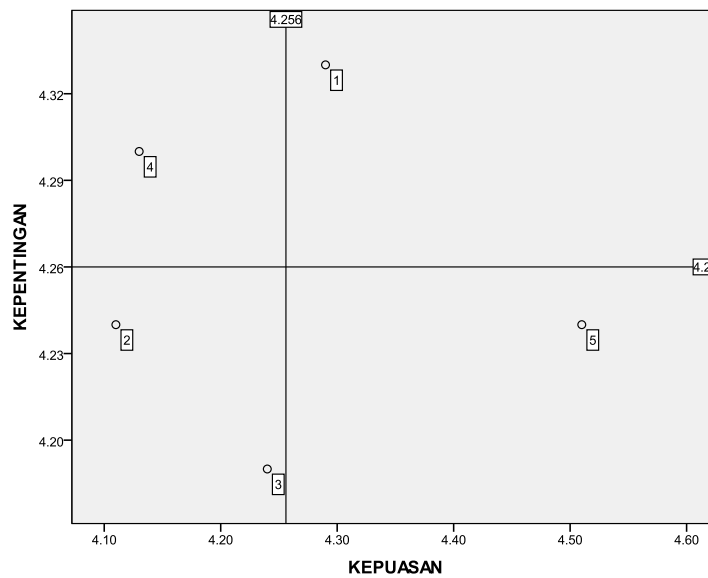
Diagram Kartesius
Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Tabungan iB Tadharus Pada PT. Bank
Kalbar Syariah Kota Pontianak
Dimensi Berwujud (*Tangible*)



Sumber: Data olahan, 2015

5. Bukti Fisik
- Berdasarkan hasil penelitian diperoleh rata-rata $\bar{X} = 4,51$ dan $\bar{Y} = 4,15$, oleh karena itu dimensi kualitas pada empati terdapat pada kuadran A.
- a. Saya merasa ketersediaan media informasi (*costumerservice*, 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 nasabah dan pelaksanaannya yang dilakukan Bank Kalbar Syariah Pontianak kurang memuaskan.

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 $\bar{X} = 4,30$ dan $\bar{Y} = 4,24$.
- a. Pada dimensi Keandalan (1) menjelaskan bahwa berada pada variabel 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:

Keandalan

Secara keseluruhan variabel ini memiliki nilai rata-rata $\bar{X} = 4,29$ dan $\bar{Y} = 4,33$, 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.

Daya Tanggap

Secara keseluruhan variabel ini memiliki nilai rata-rata $\bar{X} = 4,10$ dan $\bar{Y} = 4,24$, 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.

Jaminan

Secara keseluruhan variabel ini memiliki nilai rata-rata $\bar{X} = 4,15$ dan $\bar{Y} = 4,27$, 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.

Empati

Secara keseluruhan variabel ini memiliki nilai rata-rata $\bar{X} = 4,44$ dan $\bar{Y} = 4,20$, 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.

Bukti Fisik

Secara keseluruhan variabel ini memiliki nilai rata-rata $\bar{X} = 4,51$ dan $\bar{Y} = 4,15$, 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.wordpress.com diakses: 17 Februari 2015,
- Yunanda. 2012. Bank Umum Konvensional, Bank Syariah. Artikel Ilmiah.Sumber: umm.ac.id Diakses: 6 Desember 2014.