

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI
PERKHIDMATAN DI SISTEM PERBANKAN ISLAM :
KAJIAN KES DI MUALA TERENGGANU

MARUHA DINTALAHU

IPRATAN EKONOMI
FASULTA PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA

2006

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI
PERKHIDMATAN DI SISTEM PERBANKAN ISLAM:
KAJIAN KES DI KUALA TERENGGANU**

MAZLINDA BINTI ALIAS

Kertas projek ini dikemukakan bagi memenuhi sebahagian daripada
keperluan untuk mendapatkan Ijazah Sarjana Muda Ekonomi
(Sumber Alam)

Jabatan Ekonomi
Fakulti Pengurusan dan Ekonomi
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA

2006

1100044365

PENGAKUAN

Saya akui karya ini adalah hasil kajian saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

20 April 2006



MAZLINDA ALIAS
UK 7822

DECLARATION

I hereby declare that the work in this thesis is my own except for quotations and summaries which have been duly acknowledged.

20 April 2006



MAZLINDA ALIAS
UK 7822

PENGHARGAAN

Assalamualaikum w.b.t. dan salam sejahtera.

Alhamdulillah....bersyukur saya ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah kurnia dan keberkatan dari Nya, dapat saya menyiapkan kajian ini dengan jayanya. Saya berasa amat berbangga dengan kerjasama yang diberikan oleh semua pihak sama ada secara langsung atau tidak langsung sepanjang pembikinan kertas ilmiah ini.

Lantaran itu, di ruangan ini izinkan saya melahirkan rasa penghargaan sebagai tanda ucapan terima kasih saya kepada mereka. Terutama kepada pensyarah penyelia kertas kerja ini iaitu **En. Muhammad Najit Sukemi** di atas segala bimbingan dan tunjuk ajar dalam penyediaan kertas ilmiah ini. Saya amat menghormati dan mengagumi kesungguhan dan komitmen yang diberikan oleh beliau dalam tempoh yang dipertanggungjawabkan kepada saya.

Kesempatan ini juga saya ingin menyatakan setinggi penghargaan kepada organisasi-organisasi yang terlibat iaitu Bank Islam Malaysia Berhad, Bank Muamalat Malaysia Berhad dan Maybank Islamic Bank Berhad bagi cawangan Kuala Terengganu terutama dalam proses pengedaran borang kaji selidik dan lain-lain data serta maklumat yang diperlukan sepanjang kajian ini dijalankan. Terima kasih kepada **Haji Mat** dan **En. Sham Faizal Jaafar** serta kepada mereka yang telah banyak menyumbangkan jasa.

Seterusnya, penghargaan yang tidak ternilai kepada ibu; **Hajah Nurjana**, abang; **Mahardir Alias** serta sahabat istimewa, **Mohd. Khairul Hasrul Abdul Karim** yang sentiasa mengambil berat, memberi kata-kata semangat serta dorongan dan terutama sekali pertolongan dari segi perbelanjaan bagi memudahkan dan melicinkan proses pembikinan penyelidikan ini. Semangat kalian perjuangan ku.

Tidak dilupakan juga, penghargaan kepada rakan-rakan sekuliah dan rakan serumah iaitu kepada **As, Eima, Ida, Ju, Nong, Pai, Shera** serta orang perseorangan yang turut sama menyumbangkan masa tenaga dan idea untuk membantu saya dalam menyiapkan kajian ini. Jasa kalian tidak akan ku lupakan.

Akhir kata dari saya, terimalah penghasilan kertas kerja ini sebagai ucapan terima kasih di atas segala jasa dan sumbangan yang diberikan. Terima kasih di atas segalanya. Sekian. Wassalam.

MAZLINDA ALIAS
No. 54, Batu 23,
Kampung Sungai Lui,
43100 Hulu Langat,
Selangor Darul Ehsan.

ABSTRAK

Operasi perbankan Islam adalah terpisah sepenuhnya daripada perbankan konvensional yang mana ianya merupakan sebuah bank yang berlandaskan undang-undang Islam. Oleh kerana persaingan yang wujud daripada bank konvensional, jangkaan pengguna untuk menerima kualiti perkhidmatan yang lebih baik serta perubahan teknologi, sistem perbankan Islam (SPI) seharusnya memikirkan strategi supaya dapat menyediakan produk dan perkhidmatan yang berkualiti kepada para pelanggan untuk memenuhi kehendak dan kepuasan pelanggan. Oleh demikian, kajian ini dijalankan bagi menilai kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan SPI bagi tiga buah bank di Kuala Terengganu dengan menggunakan *Model CARTER* yang berasaskan kepada 26 item. Penganalisan kajian ini telah menggunakan tiga analisis ekonometrik iaitu Analisis Regresi, Deskriptif dan Korelasi untuk menunjukkan kesahan signifikan model yang digunakan serta menerangkan hubungan di antara kepuasan pelanggan dengan kualiti perkhidmatan. Berdasarkan hasil dapatan kajian, pengkaji akan menggariskan beberapa cadangan untuk penambahbaikan kualiti perkhidmatan serta saranan kepada pengkaji akan datang untuk memperbanyakkan kajian seumpama ini kerana kualiti perkhidmatan merupakan petunjuk dalam menentukan hala tuju sesebuah sektor di masa hadapan.

Kata kunci: SPI, kualiti perkhidmatan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

The operation of Islamic bank derives from the Islamic Law and thus differs in spirit, cultural background and practice from conventional bank operations. Because of the strong competition, customer expectation to receive high quality services and quick change of technology, Islamic banks must therefore think strategically by providing high quality products and services to satisfy their customers. This study indicates that it is important for Islamic banks to put cultural different at the front when adopting services quality (SQ) and suggests a model to measures SQ at three Islamic banks in Kuala Terengganu called CARTER which is based on 26 items. The study shows validity significant for all CARTER dimensions that have appeared in three analyses that is Analysis Regressions Linear, Analysis Descriptive and Analysis Correlation. In addition, the strong link between SQ and customer satisfaction has been discussed and the study has defined it as a system of CARTER items that process inputs and overall satisfaction outputs. Finally the study suggest a way to improved customer satisfactions, implications of policy and suggests a scenario plan for Islamic banks to adopt SQ and shows the importance of training to do so.

Keyword: Islamic Banks, services quality, customer satisfaction.