

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN DAN *IMAGE* PADA BANK SYARIAH DAN KONVENTSIONAL (Studi pada Bank Syariah Mandiri dan Bank Konvensional Mandiri Bandar Lampung)**

**Oleh**

**Herfilia Yulia Sari**

Penelitian ini dilakukan di Bandar Lampung dengan objek industri perbankan yaitu Bank Syariah Mandiri dan Bank Konvensional Mandiri. Bank Mandiri berkomitmen membangun hubungan jangka panjang yang didasari atas kepercayaan baik dengan nasabah bisnis maupun perseorangan dengan visi “*To be The Best Bank in ASEAN by 2020*” atau menjadi Bank terbaik di ASEAN tahun 2020. Bank Syariah Mandiri tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan operasionalnya harmonisasi idealisme usaha dan nilai-nilai spiritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dengan Visi “Bank Syariah Terdepan dan Modern”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan kualitas layanan dan *image* pada Bank Syariah Mandiri dan Bank Konvensional Mandiri. Teknik Pengambilan Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* dengan sampel penelitian sebanyak 200 orang responden yang masing-masing 100 nasabah dari Bank Syariah dan 100 nasabah dari Bank Konvensional. Menggunakan metode analisis data Uji *Independent T-test*.

Hasil ini menemukan perbedaan signifikan antara kualitas layanan dan *Image* Bank Syariah dengan Bank Konvensional. Variabel dominan pada Kualitas

Layanan Bank Syariah Mandiri adalah Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*), sedangkan pada Bank Konvensional Mandiri adalah Responsif (*Responsiveness*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*). Variabel dominan pada *Image* Bank Syariah Mandiri adalah Reputasi (*Reputation*), dan Jasa Yang Ditawarkan (*Services Offered*), Keamanan (*Security*) dan Akses (*Access*) memiliki tingkat dominan yang sama dikedua Bank.

**Kata kunci :** Perbandingan, Kualitas Layanan, Image, Bank Syariah, Bank Konvensional

## **ABSTRACT**

***Comparative Analysis of Service Quality and Image on Islamic and Conventional Bank (Studies on Mandiri Syariah Bank and Conventional Mandiri Bank in Bandar Lampung)***

**By**

**Herfilia Yulia Sari**

*This research was conducted in Bandar Lampung with the objects of the banking industry namely Syariah Mandiri Bank and Conventional Mandiri Bank. Mandiri Bank is committed to build long-term relationships based on trust both with business customers and individuals with a vision of "To be the Best Bank in ASEAN by 2020". Syariah Mandiri Bank grows as a bank that is able to combine between two, which underlies its operational activities the harmonization of business idealism and spiritual values is one of the advantages of Syariah Mandiri Bank with its Vision of "The Leading and Modern Syariah Bank".*

*This study aims to determine whether or not there are differences in service quality and image in Mandiri Syariah Bank and Mandiri Conventional Bank. The sampling technique used in this study was purposive sampling with a sample of 200 respondents, 100 customers each from Islamic Banks and 100 customers from Conventional Banks. Using data analysis methods Independent Test T-test.*

*This result found a significant difference between the quality of service and the Image of Islamic Banks with Conventional Banks. The dominant variables in the Quality of Syariah Mandiri Bank services are Reliability, Assurance and*

*Empathy, while in the Conventional Mandiri Bank are Responsiveness and Physical Proof (Tangibles). The dominant variables in Syariah Mandiri Bank's image are Reputation, and Services Offered, Security and Access have the same dominant level in both banks.*

**Keywords:** Comparison, Service Quality, Image, Islamic Banks, Conventional Banks