

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS
(Studi Pada BNI Syariah Kantor Cabang Teluk
Betung)**

SKRIPSI

TITI SULISTIYAWATI

NPM. 1651020218



**Program Studi : Perbankan Syariah
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1442H/2021M**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS
(Studi Pada BNI Syariah Kantor Cabang Teluk
Betung)**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**

Oleh :

**Titi Sulistiyawati
NPM. 1651020218**

Program Studi : Perbankan Syariah

Pembimbing I : H. Supaijo, S.H., M.H.

Pembimbing II : Dinda Fali Rifan, S.E., M.Ak.

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1442H/2021M**

ABSTRAK

Pada era globalisasi ini disadari bahwa pentingnya konsep yang lebih menekankan pada perbankan yang berwawasan dan mementingkan nasabah. Konsep ini menempatkan nasabah pada posisi yang semakin penting bagi perusahaan, karena nasabah dapat menjadi kunci kesuksesan perbankan. Kualitas pelayanan dapat menjadi strategi yang penting dalam persaingan. Apabila pelayanan perbankan syariah dapat melampaui harapan nasabah, maka pelayanan tersebut dikatakan memiliki kualitas yang baik dan akan dapat memuaskan nasabah. Metode alternatif untuk menganalisis pada penelitian ini adalah metode *Importance Performance Analysis*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang diberikan BNI Syariah KC. Teluk Betung menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) serta mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang diberikan BNI Syariah KC. Teluk Betung dalam perspektif islam.

Jenis penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan Analisis Regresi Linear Sederhana dan Uji Asumsi Klasik serta menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Sedangkan data yang digunakan yaitu data primer berupa kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil uji menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian hasil analisis metode IPA dengan 6 atribut, menemukan ada yang harus lebih ditingkatkan oleh pihak bank yaitu 3 atribut pertanyaan mempengaruhi kepuasan nasabah, namun manajemen bank belum melaksanakan sesuai keinginan nasabah, diantaranya fasilitas mesin ATM, lokasi kantor bank, serta kecepatan dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan dalam Islam adalah menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat Islam seperti *istiqomah*, *muhasabah*, dan profesional.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, *Importance Performance Analysis* (IPA)



SURAT PERNYATAAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Titi Sulistiyawati
NPM : 1651020218
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Metode Importance Performance Analysis pada BNI Syariah Kantor Cabang Teluk Betung**” adalah benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada pihak penyusun.

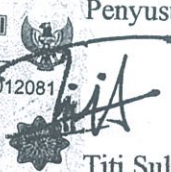
Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi

Wasalamu 'alaikumWr. Wb

Bandar Lampung, 09 Maret 2021

Penyusun





Titi Sulistiyawati

NPM: 1651020218



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: jalan Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame I Bandar bandar Lampung, (0721) 703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DENGAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi
Pada BNI Syariah Kantor Cabang Teluk Betung)**

Nama Mahasiswa : **TITI SULISTIYAWATI**

NPM : **1651020218**

Jurusan : **Perbankan Syariah**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**

MENYETUJUI

Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

H. Supaijo, S.H., M.H.
NIP. 196503121994031002

Pembimbing II

Dinda Fali Rifan, S.E., M.Ak.
NIP. 199307302018012001

Mengetahui,
Ketua Prodi Perbankan Syariah

DR. Erike Anggraeni, M.E.Sy
NIP. 198208082011012009



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Telp. (0721) 704030 Sukarame 1 Bandar Lampung

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Pada BNI Syariah Kantor Cabang Teluk Betung)” disusun oleh: **Titi Sulistiyawati**, NPM: **1651020218**, Program Studi **Perbankan Syariah**, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: **Kamis, 22 April 2021**.

TIM MUNAQASAH

Ketua : **Dr. H. Ahmad Isaeni, M.Ag.**

Sekretaris : **Gustika Nurmalia, S.E.I., M.EK**

Penguji I : **Madnasir, M.Si**

Penguji II : **H. Supaijo, S.H., M.H.**

Penguji III : **Dinda Fali Rifan, S.E., M.Ak.**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Ruslan Abdul Ghafur, M.S.I

NIP. 198908012003121001

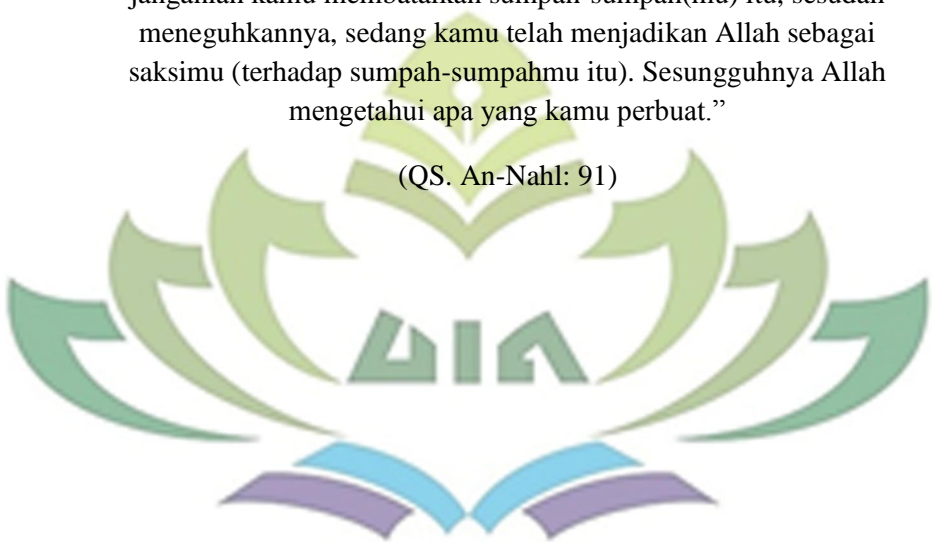
MOTTO

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ

جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

“Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”

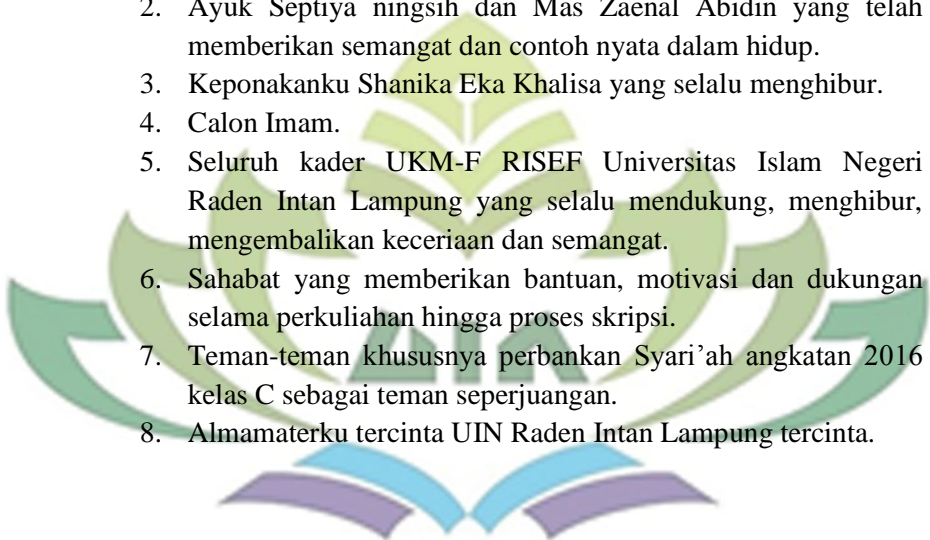
(QS. An-Nahl: 91)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan secara khusus untuk orang-orang yang kucinta dan kusayang serta selalu mendukung akan terselesaikannya karya ini, antaranya kepada:

1. Kedua orang tuaku, Bapak Yasiman dan Mamak Helmiyati, tercinta tersayang tersegalanya yang senantiasa memberikan doa, pengorbanan, kasih sayang, semangat, motivasi serta inspirasi kepadaku.
2. Ayuk Septiya ningsih dan Mas Zaenal Abidin yang telah memberikan semangat dan contoh nyata dalam hidup.
3. Keponakanku Shanika Eka Khalisa yang selalu menghibur.
4. Calon Imam.
5. Seluruh kader UKM-F RISEF Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang selalu mendukung, menghibur, mengembalikan keceriaan dan semangat.
6. Sahabat yang memberikan bantuan, motivasi dan dukungan selama perkuliahan hingga proses skripsi.
7. Teman-teman khususnya perbankan Syari'ah angkatan 2016 kelas C sebagai teman seperjuangan.
8. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung tercinta.



RIWAYAT HIDUP

Nama : Titi Sulistiyawati
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Sukamenanti, 06 Januari 1998
Agama : Islam

Orang Tua

Ayah : Yasiman
Ibu : Helmiyati
Alamat : Desa Sukamenanti, RT 003 RW
002, Kec. Bukit Kemuning, Kab.
Lampung Utara, 34556

Adapun pendidikan yang ditempuh yaitu:

1. Taman Kanak-Kanak Darmawanita Sukamenanti, Kec. Bukit Kemuning, Kab. Lampung Utara tahun 2003.
2. Sekolah Dasar Negeri 1 Sukamenanti, Kec. Bukit Kemuning, Kab. Lampung Utara tahun 2004.
3. Sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Bukit Kemuning, Kab. Lampung Utara tahun 2010.
4. Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bukit Kemuning, Kab. Lampung Utara tahun 2013.
5. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Organisasi:

1. Asosiasi Mahasiswa Penerima Bidikmisi (AMPIBI).
2. Unit Kegiatan Mahasiswa Fakultas Raden Intan Sharia Economic Forum (UKM-F RISEF).
3. Pengalaman ikut lomba Olimpiade tingkat FOSSEI Sumbagsel tahun 2018.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Metode *Importance Performance Analysis* pada BNI Syariah Kantor Cabang Teluk Betung” tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW juga keluarga, sahabat, serta para umat yang senantiasa istiqomah berada di jalan-Nya. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi S.E. Atas terselesainya skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang turut ikut berperan dalam proses penyelesaiannya. Secara rinci penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ruslan Abdul Ghofur, S.Ag., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
2. Erike Anggraeni, D.B.A. selaku ketua jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
3. Supaijo, S.H., M.H. selaku pembimbing I dan Dinda Fali Rifan, S.E., M.Ak. selaku pembimbing II. Terimakasih atas segala bimbingan dan arahan serta kesabarannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Dosen FEBI yang telah membantu dalam melakukan pencerahan, mentransfer serta mentransformasi ilmu pengetahuannya.
5. Pimpinan dan karyawan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan perpustakaan pusat UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan data referensi dan lain-lain.
6. Pimpinan, karyawan dan nasabah BNI Syariah KC. Teluk Betung yang telah memberikan izin penelitian sehingga skripsi ini dapat selesai sesuai dengan harapan.

7. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah banyak membantu untuk menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal itu tidak lain karena keterbatasan waktu, dan kemampuan yang dimiliki dalam menulis skripsi ini. Untuk itu kepada para pembaca dapat memberikan saran yang membangun guna melengkapi skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca atau peneliti berikutnya untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu Perbankan Syariah.

Bandar Lampung, April 2021

Penulis

Titi Sulistiyawati

1651020218



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang.....	2
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat penelitian	9
F. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	11
G. SistematikaPenulisan	16
BAB II LANDASAN TEORI.....	18
A. Kajian Teori	18
1. Teori Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2. Teori Kualitas Pelayanan	18

a.	Definisi Kualitas Pelayanan	18
b.	Kualitas Pelayanan Perspektif Islam	20
c.	Indikator Kualitas Pelayanan	25
3.	Teori Kepuasan Nasabah	27
a.	Definisi Kepuasan Nasabah	27
b.	Faktor-faktor Kepuasan Nasabah	28
c.	Metode Pengukuran Kepuasan	30
d.	Kepuasan Nasabah Perspektif Islam	31
4.	Metode <i>Importance Performance</i> <i>Analysis</i>	32
B.	Kerangka Berpikir	34
C.	Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN		37
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	37
B.	Populasi, Teknik Pengambilan Sampel dan Sampel Penelitian	38
C.	Definisi Konsep dan Operasional Variabel	39
1.	Definisi Konsep	39
2.	Definisi Operasional	40
D.	Metode Pengumpulan Data	41
1.	Wawancara	41
2.	Angket (Kuesioner)	42
3.	Dokumentasi	44
4.	Studi Kepustakaan	44
E.	Instrumen Penelitian	45
F.	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	45
1.	Uji Validitas	45
2.	Uji Reliabilitas	46
G.	Metode Analisis Data	46
1.	Uji Asumsi Klasik	46
2.	Analisis Regresi Linier Sederhana	47
3.	Uji Hipotesis	47

4. Teknik analisis metode <i>Importance Performance Analysis</i>	48
--	----

BAB IV HASIL PENELITIAN, ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 50

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	50
1. Sejarah BNI Syariah KC Teluk Betung.....	50
2. Visi dan Misi BNI Syariah KC Teluk Betung	52
3. Profil BNI Syariah KC Teluk Betung	52
4. Struktur Organisasi BNI Syariah KC Teluk Betung	53
B. Karakteristik Responden	54
1. Berdasarkan Jenis Kelamin	54
2. Berdasarkan Usia	54
3. Berdasarkan Status.....	55
4. Berdasarkan Pekerjaan.....	56
5. Berdasarkan Pendidikan.....	57
C. Hasil Penelitian	58
1. Uji Instrumen Penelitian	58
a. Uji Validitas.....	58
b. Uji Reliabilitas	61
2. Asumsi Klasik.....	61
a. Uji Normalitas	61
b. Uji Heteroskedastisitas	62
3. Analisis Regresi Linier Sederhana	62
4. Uji Hipotesis	64
a. Uji Parsial (Uji-t)	64
b. Koefisien Determinan (R^2).....	64
5. Teknik analisis metode <i>Importance Performance Analysis</i>	66
D. Analisis Data dan Pembahasan	71
1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah BNI Syariah BNI Syariah KC.	

Teluk Betung	71
2. pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang diberikan BNI Syariah KC. Teluk Betung dalam perspektif islam.....	76
BAB V PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
DAFTAR RUJUKAN.....	85
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1 Pemberian Skala.....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas <i>One Sample</i> <i>Kolmogrov-Smirnov</i>	61
Tabel 4.9 Ringkasan Hasil Regresi Linier Sederhana.....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial (Uji-t)	64
Tabel 4.11 Koefisien Determinasi	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Matriks Importance Performance Anaysis.....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BNI Syariah KC Teluk Betung.....	53
Gambar 4.2 Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode <i>Scatterplots</i>	62
Gambar 4.3 Diagram Kartesius <i>Importance Performance</i> Analysis	69



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN 2. Daftar Pertanyaan Wawancara

LAMPIRAN 3. Data Kuesioner

LAMPIRAN 4. Uji Validitas dan Reliabilitas

LAMPIRAN 5. Uji Normalitas

LAMPIRAN 6. Uji Heteroskedastisitas

LAMPIRAN 7. Uji Regresi Linier Sederhana

LAMPIRAN 8. Diagram Importance Performance Analysis

LAMPIRAN 9. T-tabel

LAMPIRAN 10. R-tabel

LAMPIRAN 11. Dokumentasi Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai kerangka awal sebelum penulis menguraikan pembahasan lebih lanjut, terlebih dahulu akan dijelaskan istilah dalam proposal ini untuk menghindari kekeliruan bagi pembaca yang tertuang dalam penegasan judul. Oleh sebab itu diperlukan pembatasan arti kalimat dalam proposal ini, dengan harapan memperoleh gambaran yang jelas dari makna yang dimaksud. Judul proposal ini adalah **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Metode *Importance Performance Analysis***. Adapun istilah yang dipakai adalah :

1. Analisis

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya.¹ Analisis yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan BNI Syariah KC. Teluk Betung terhadap kepuasan nasabahnya.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan yaitu suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan.²

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang merupakan hasil perbandingan dari hasil kinerja produk yang dipikirkan dan kinerja yang diharapkan.³

¹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Indonesia Pusat Bahasa (Edisi keempat)*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011), h. 1045.

² Dewi Reni, Siri Asmawati, "Kualitas Pelayanan *Frontliner* dan Kepuasan Nasabah". *Jurnal Islaminomic*, Vol. 7 No. 2 (Agustus 2016), h. 3

³ Teddy Chandra, Devy Novia, "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA)". *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. 7 No. 2 (Juni 2019), h. 126

4. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah suatu metode yang dimaksudkan sebagai kerangka kerja didalam memahami kepuasan nasabah sebagai fungsi dari *expectation* (*importance* atau tingkat kepentingan) terkait dengan suatu atribut serta penilaian pelanggan terhadap kinerja organisasi (*performance*) dilihat dari atribut terkait.⁴

Berdasarkan penjelasan istilah-istilah di atas, maka dapat ditegaskan bahwa dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Metode *Importance Performance Analysis* pada BNI Syariah Kantor Cabang Teluk Betung.

B. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berjalannya waktu, paradigma dalam menjalankan kegiatan bisnis perbankan juga telah mengalami perkembangan. Pada era globalisasi ini disadari bahwa pentingnya konsep yang lebih menekankan pada perusahaan yang berwawasan dan mementingkan nasabah. Konsep ini menempatkan nasabah pada posisi yang semakin penting bagi perusahaan, karena nasabah dapat menjadi kunci bagi kesuksesan perbankan.⁵

Pada saat ini kualitas sangat penting bagi pihak perbankan dan nasabah, karena kualitas pelayanan jasa berpengaruh besar atau berhubungan dengan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan jasa dapat menjadi salah satu strategi yang penting dalam persaingan. Kualitas pelayanan jasa dipengaruhi oleh dua faktor

⁴ Heru Winarno, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT. Media Purna Engineering". *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, Vol. 1 No. 2 (November 2018), h. 149

⁵ Heru Winarno, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA)", h. 147

yaitu harapan dan kinerja yang dirasakan nasabah.⁶ Nasabah akan membandingkan harapan nasabah dan kinerja yang diberikan oleh perbankan berupa pemberian pelayanan yang memuaskan. Bila pelayanan perbankan dapat melampaui harapan nasabah, maka jasa tersebut dikatakan memiliki kualitas yang baik dan akan dapat memuaskan nasabah.

Kepuasan nasabah adalah perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh nasabah dibandingkan dengan kinerja aktual di lapangan. Ketika kinerja aktual lebih tinggi dibandingkan dengan harapan nasabah, maka nasabah merasakan puas dan apabila kinerja aktual lebih rendah dari perkiraan dari nasabah, maka nasabah tidak merasa puas. Pada perusahaan jasa, kepuasan nasabah adalah salah satu faktor penting dalam menciptakan iklim bisnis yang baik.⁷ Kepuasan nasabah merupakan suatu faktor penting dalam perbankan karena mempertahankan lebih sulit dibandingkan mencari nasabah baru. Hal ini dikarenakan seorang nasabah lama yang merasa puas akan mempengaruhi calon nasabah, sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah dan sebaliknya.

Pelayanan pada dasarnya mempunyai target atau sasaran yang sederhana saja yaitu dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh nasabah selaku pengguna layanan. Meskipun sasaran dari pelayanan cukup sederhana tetapi pelaksanaannya tidaklah semudah yang diucapkan karena untuk mencapai itu semua diperlukan suatu pelayanan yang mengedepankan nilai kesopanan dan keramah-tamahan yang berkualitas. Seperti dalam Al-Quran Surat Ali-Imran 159:⁸

⁶ *Ibid.*, h. 148

⁷ Rudi Siyamto, "Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 03 No. 01 (Maret 2017), h. 65

⁸ Yayasan Penyelenggara Penerjemah, *Al-Quran Al-Karim dan Terjemahan*, (Jakarta: CV Toha Putra Semarang, 1996), h. 56

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ
 حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ
 عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.

Berdasarkan ayat di atas, jelas bahwa kita dituntut agar bersikap lemah lembut dan beramah-tamah agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Begitupun ketika kita memberikan layanan kepada para nasabah agar mereka juga dapat merasakan kualitas layanan yang berkualitas. Pengukuran terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan untuk mendapatkan peningkatan kualitas pelayanan dan evaluasi. Apabila pemberian kualitas pelayanan yang buruk dapat membuat nasabah semakin kecewa dan citra instansi tersebut berkurang di mata nasabah.

Terdapat beberapa cara untuk mengukur tentang kualitas pelayanan, salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* (Analisis Kepentingan dan Kinerja). Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuadran.⁹ Analisis kuadran ini digunakan untuk mengetahui respon nasabah terhadap atribut

⁹ Rudi Siyamto, “Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)....”, h. 64

yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja organisasi dari masing-masing atribut tersebut. Berdasarkan analisis kuadran ini selanjutnya dapat dilihat letak dari masing-masing variabel berada pada kuadran yang berbeda-beda, sehingga dapat diketahui variabel apa saja yang perlu ditingkatkan dan mendapatkan perhatian lebih.

Importance Performance Analysis (IPA) telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja.¹⁰ *Importance Performance Analysis* (IPA) secara konsep merupakan suatu model multi-atribut. Teknik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran pasar dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relatif atribut dan kepuasan konsumen. Penerapan teknik ini dimulai dengan identifikasi atribut-atribut yang relevan terhadap suatu pilihan yang diamati. Diantara variabel yang mempunyai berbagai atribut-atribut itu ialah bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) serta Compliance (pemenuhan).¹¹ Pada dasarnya alasan peneliti menggunakan metode *Importance Performance Analysis* adalah untuk memudahkan mengetahui atribut apa saja yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah serta mengetahui atribut apa saja yang harus ditingkatkan dan mendapat perhatian khusus.

Menurut lembaga survei *Marketing Research* Indonesia (MRI) berkerjasama dengan Biro Riset Infobank memberikan penghargaan sebagai Bank dengan pelayanan terbaik (*service excellence*), pada acara “*16th Banking Service Excellence Awards 2019*” pada Jakarta, Kamis, 27 Juni 2019, ada 29 bank yang

¹⁰ Heru Winarno, “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA)”, h. 149

¹¹ Rudi Siyamto, “Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA).....”, h. 65

berhasil meraih penghargaan tersebut terdiri atas 4 bank BUMN, 8 bank swasta nasional, 5 BPD (Bank Pembangunan Daerah), 7 BUS (Bank Umum Syariah) dan 5 UUS (Unit Usaha Syariah).¹² Diantar 7 BUS BNI Syariah terdapat di urutan ke-3 setelah BSM dan BCA Syariah. Indikator yang digunakan dalam pemberian penghargaan ini adalah bank harus bisa melayani nasabah yang melakukan transaksi langsung maupun tidak langsung secara lebih cepat, lebih mudah, lebih murah, dan lebih aman yang kemudian faktor lainnya seperti fasilitas yang ada di bank. Adapun dalam laporan tahunan BNI Syariah tahun 2019 indikator lain yang digunakan dalam pemberian penghargaan ini adalah spiritual yaitu komitmen menghadirkan nilai-nilai syariah, pegawai yaitu meningkatkan produktivitas dan kemakmuran pegawai, inovasi yaitu menghadirkan produk dan solusi yang sesuai syariah, nasabah yang berkualitas menghasilkan profitabilitas yang lebih baik, dan aset yang berkualitas akan menghasilkan pendapatan yang lebih optimal dan risiko yang lebih rendah sehingga mendukung tercapainya kinerja pelayanan yang baik pula.¹³

Sedangkan pada fakta di lapangan terdapat berita yang disampaikan oleh web resmi CNN Indonesia pada 17 Desember 2019 yang berjudul “BNI Syariah mohon maaf atas kasus Nasabah Difabel di Makassar”.¹⁴ Berisi bahwa BNI Syariah menolak saat nasabah yang bernama Nur Syarif Ramadhan (26 tahun) penyandang disabilitas (*low vision*) untuk membuka rekening baru karena ia kehilangan kartu ATM dan buku

¹²Apriyani, 29 *Bank Raih Penghargaan Banking Service Excellence Awards 2019* (Online), tersedia di infobanknews.com/29-bank-raih-penghargaan-banking-service-excellence-awards-2019 (Selasa, 26 November 2019 pukul 09.47)

¹³ PT Bank BNI Syariah, *Laporan Tahunan 2019*, (Online), tersedia di: <http://www.bnisyariah.co.id> (23 April 2021), h. 51.

¹⁴ CNN Indonesia, BNI Syariah Mohon Maaf atas Kasus Nasabah Difabel di Makassar (Online), tersedia di cnnindonesia.com/ekonomi/20191217211432-78-457880/bni-syariah-mohon-maaf-atas-kasus-nasabah-difaabl-di-makassar (Jumat, 14 Februari 2020 pukul 17.04 WIB)

rekening BNI Syariah pada Juni 2019 lalu. Serta Nur Syarif Ramadhan melapor bahwa aturan yang terbaru pada BNI Syariah melarang penyandang disabilitas untuk memiliki ATM dan mengakses layanan perbankan, seperti *Internet Banking*, *SMS Banking*, dan *Mobile Banking*. Syarif Ramadhan sejak 2013 sudah menggunakan semua akses layanan itu dan sangat membantu kegiatan sehari-harinya, menurutnya apabila harus bertransaksi ke kantor sangat menghabiskan waktu sedangkan ia juga bekerja.

BNI Syariah merupakan lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan syariah.¹⁵ Sehingga dalam usaha meningkatkan usaha kepuasan nasabah perlu memperhatikan kepuasan nasabah karena nasabah merupakan unsur yang terpenting dalam kegiatan jasa yang dikelola oleh BNI Syariah. Kepuasan nasabah banyak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Pada saat peneliti melakukan observasi ke lapangan dan melakukan wawancara dengan Bapak Ogi Marsenal Ipando (sebagai kepala *customer service*) beliau mengatakan tentang pelayanan untuk penyandang disabilitas, bank memiliki prinsip kehati-hatian yaitu untuk mencegah adanya resiko yang akan terjadi apabila penyandang disabilitas menggunakan layanan seperti *Internet Banking*, *SMS Banking*, dan *Mobile Banking*.¹⁶ Serta beliau juga mengatakan bahwa *banking hall* BNI Syariah K.C Teluk Betung sempit apabila ditambah mesin ATM. Adapun menurut Bapak Sidik Wibowo (sebagai *customer service*) nasabah mengeluhkan ketidakterediaan mesin ATM di kantor BNI Syariah tersebut yang alasannya sempit dan BNI Syariah K.C Teluk Betung merupakan *exmicro* dan belum pindah gedung.¹⁷ Padahal pergantian dari Mikro ke Reguler sudah lumayan lama yaitu dari 1 Oktober 2017. Pada saat peneliti mengamati kegiatan

¹⁵ PT Bank BNI Syariah, *Laporan Tahunan 2014*, (Online), tersedia di: <http://www.bnisyariah.co.id> (9 September 2020), h. 40.

¹⁶ Ogi Marsenal Ipando, wawancara dengan peneliti, Bandar Lampung, 24 Februari 2020.

¹⁷ Sidik Wibowo, wawancara dengan peneliti, Bandar Lampung, 12 Agustus 2020.

transaksi di *banking hall* BNI Syariah K.C Teluk Betung ada beberapa nasabah mengeluhkan pelayanan yang harus menunggu lumayan lama, ada nomor antrean tetapi jarang digunakan nasabah.

Dari paparan latar belakang diatas ada kesenjangan yang terjadi antara penghargaan yang diberikan dengan kenyataan yang terjadi dilapangan. Namun, pada dasarnya pihak bank tidak ingin nasabahnya mengeluh tentang pelayanan yang diberikan dan pihak bank berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah-nasabahnya, agar terciptanya suatu kepuasan dari nasabah tersebut. Tentunya diluar itu masih ada kemungkinan hal-hal lain pada pelayanan bank yang belum sesuai dengan harapan nasabahnya, sehingga perlu diketahui oleh pihak bank hal-hal apa saja yang dikeluhkan nasabah dari pelayanan yang diberikan pihak bank agar dapat lebih meningkatkan pelayanan yang diharapkan nasabahnya. Adapun yang menjadi alasan peneliti dalam memilih dan menetapkan judul tersebut untuk diteliti adalah Pelayanan pada dasarnya mempunyai target atau sasaran yang sederhana saja yaitu dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh nasabah selaku pengguna layanan. BNI Syariah merupakan lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan syariah, karena nasabah merupakan unsur yang terpenting dalam kegiatan jasa yang dikelola oleh BNI Syariah. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti tentang kepuasan nasabah dengan melihat tingkat kepentingan dan kinerja organisasi pada BNI Syariah. Kemudian, Penelitian yang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* pada lembaga keuangan relatif masih sedikit yang menggunakan dan membahasnya. Maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi pada BNI Syariah Kantor Cabang Teluk Betung).**

C. Identifikasi dan Batasan Masalah

Untuk memfokuskan dalam penelitian ini maka, peneliti memiliki batasan-batasan dalam penelitian, antara lain:

1. **Objek Penelitian**

Yang menjadi objek penelitian dalam penelitian ini menitik beratkan pada nasabah dan pihak bank yang ada pada BNI Syariah KC Teluk Betung.

2. **Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisa kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BNI Syariah K.C. Teluk Betung dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas peneliti akan mengangkat permasalahan yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang diberikan BNI Syariah KC. Teluk Betung menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang diberikan BNI Syariah KC. Teluk Betung dalam perspektif islam?

E. Tujuan Masalah

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang diberikan BNI Syariah KC. Teluk Betung menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang diberikan BNI Syariah KC. Teluk Betung dalam perspektif islam.

F. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk peneliti sendiri maupun berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian ini, manfaat yang dapat diambil diantara lain:

1. Manfaat Secara Teoritis

Manfaat untuk khazanah ilmu pengetahuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber bacaan dan referensi penelitian lanjutan yang berkaitan bagi seluruh mahasiswa dan mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) khususnya program studi S1 Perbankan Syariah untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada BNI Syariah KC. Teluk Betung.

2. Manfaat Secara Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti sebagai syarat menyelesaikan pendidikan program studi Perbankan Syariah Strata 1 di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Serta mengembangkan kemampuan berfikir kritis dengan pola fikir yang dinamis kemudian menuangkannya dalam bentuk karya tulis ilmiah. Menjadi tolak ukur kemampuan penulis dalam menerapkan ilmu yang didapat selama perkuliahan.

b. Instansi terkait

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih bagi BNI Syariah KC. Teluk Betung daam rangka memberikan masukan atau informasi mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan pihak kampus dapat memberi masukan kepada intansi terkait tentang teori-teori perbankan syariah yang *relevan* untuk diaplikasikan dalam dunia kerja dan pihak kampus juga

dapat memberikan kritik dan saran yang membangun apabila terdapat ketidaksesuaian antara teori dan praktek di dalam pelaksanaan yang dilakukan BNI Syariah KC. Teluk Betung nantinya. Kemudian untuk BNI Syariah KC. Teluk Betung agar menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabahnya.

c. Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber informasi bagi nasabah dalam memahami kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada bank syariah.

G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Peneliti telah memilih beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian serta dapat mendukung penelitian ini. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu dari tempat penelitian kemudian dari tujuan penelitian yang ingin di ungkap. Pada penelitian ini tempat penelitian yang menjadi objek penelitian yaitu BNI Syariah KC. Teluk Betung dan tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang diberikan BNI Syariah KC. Teluk Betung menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai alat untuk menghitung yaitu dengan SPSS yang kemudian dianalisis menggunakan metode IPA dengan beberapa atribut yang diteliti.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu


No	Nama	Judul	Persamaan dan Perbedaan	Hasil
1	Teddy Chandra dan Devy Novia (2019)	Analisis Kualitas Pelayanan dan	Persamaan: Untuk mengetahui dan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan

		<p>Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Pada Optik “Jakarta” Pekanbaru</p>	<p>menganalisa tingkat kepuasan pelanggan dengan metode <i>Importance Performance Analysis</i></p> <p>Perbedaan:</p> <p>Objek penelitian, metode yang digunakan serta alat untuk analisis data</p>	<p>konsumen secara menyeluruh (berdasarkan nilai CSI) sebesar 83,68% dan terletak di rentang nilai 0.80 – 1.00 yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan konsumen adalah kriteria “Sangat Puas”¹⁸</p>
2	Heru Winarno dan Tb. Absor (2017)	<p>Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode <i>Service Quality (SERVQUAL)</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> pada</p>	<p>Persamaan:</p> <p>Metode yang digunakan</p> <p>Perbedaan:</p> <p>Yang diteliti yaitu melihat peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan</p>	<p>penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT. Media Purna Engineering tergolong baik, namun terdapat 1 atribut kualitas pelayanan yang masih perlu ditingkatkan</p>

¹⁸ Teddy Chandra dan Devy Novia, “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* Pada Optik “Jakarta” Pekanbaru”. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. 7 No. 2 (Juni 2019), h. 125

		PT. Media Purna Engineering	mitra perusahaan, objek penelitian serta alat analisis data.	atau dikembangkan kembali dari 25 atribut kualitas pelayanannya, yaitu pada atribut ke 15 tentang kecepatan dalam memberikan solusi. ¹⁹
3	Johan Oscar Ong dan Jati Pambudi (2014)	Analisis Kepuasan Pelanggan dengan <i>Importance Performance Analysis</i> Di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (PERSERO)	Persamaan: Untuk melihat kualitas pelayanan, serta metode yang digunakan sama. Perbedaan: Untuk melihat bauran pemasaran, dan berbeda objek	penelitiannya dilihat dari kualitas pelayanan serta aplikasi bauran pemasaran yang meliputi variabel Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible, Product Quality, dan Price di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo

¹⁹ Heru Winarno, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT. Media Purna Engineering". *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, Vol. 1 No. 2, (November 2018), h. 153



			penelitian	(Persero) yang dianalisis melalui Importance Performance Analysis (IPA) maka dari tiga puluh lima atribut yang termasuk pada tujuh variabel tersebut maka ada dua hal penting yang perlu di improvisasi yaitu mengenai atribut biaya jasa yang ditawarkan PT Sucofindo harus sesuai dengan kualitas dan paket harga yang ditawarkan agar terjangkau/menarik, sedangkan dari analisis gap antara kinerja aktual dan harapan maka dapat diketahui bahwa kinerja SBU Laboratory
--	--	--	------------	--

				Cibitung PT Sucofindo (Persero) belum ada yang melampaui harapan pelanggan. ²⁰
4	Herni Justiana Astuti (2010)	Analisis Kepuasan Konsumen (SERVQUAL Model dan <i>Important Performance Analysis Model</i>)	Persamaan: Metode yang digunakan Perbedaan: Untuk melihat masih ada atau tidak kesenjangan yang terjadi antara kenyataan dan harapan pelanggan serta berbeda objek penelitian.	Hasilnya bahwa masih terdapat gap (kesenjangan) antara harapan pelanggan dan kenyataan (kinerja) pelayanan yang diterima; kesenjangan tersebut ada sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan para pelanggan. ²¹
5	Nia Budi Puspitasari,	Analisis Kualitas	Persamaan:	bahwa atribut yang perlu

²⁰ Johan Oscar Ong, Jati Pambudi, "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT SUCOFINDO". *Jurnal Jati UNDIP*, Vol. IX No. 1, (Januari 2014), h. 6

²¹ Herni Justiana Astuti, "Analisis Kepuasan Konsumen (SERVQUAL Model dan *Important Performance Analysis Model*)". *Jurnal Ekonomi*, Vol. 10 No. 2 (September 2016), h. 1

	Hery Suliantoro, Laila Kusumawardhani (2010)	Pelayanan dengan menggunakan <i>Integrasi Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan Model KANO (Studi Kasus di PT. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta)	Metode yang digunakan Perbedaan: Untuk mengidentifikasi kasi atribut-atribut layanan yang fungsional dan disfungsional, dan berbeda objek penelitian.	mendapat prioritas untuk ditingkatkan adalah penerapan fasilitas air Palyja yang dapat langsung diminum oleh konsumen. Tentunya dengan memperhatikan kualitas air yang bersih dan aman untuk diminum. ²²
--	--	---	--	---

Sumber: Jurnal Resmi

H. Sistematika Penulisan

Penulisan dalam penelitian ini, secara umum dapat dilihat dari sistematika Penulisan dibawah ini:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini merupakan bab pendahuluan yang berisi Penegasan Judul, Alasan Memilih Judul, Latar Belakang, Identifikasi dan Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan, serta Sistematika Penulisan.

2. BAB II LANDASAN TEORI

²² Nia Budi Puspitasari, Hery Suliantoro, Laila Kusumawardhani, "Analisis Kualitas Pelayanan dengan menggunakan *Integrasi Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model KANO (Studi Kasus di PT. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta)". *Jurnal UNDIP*, Vol. 5 No. 3 (September 2010), h. 185

Bab ini membahas mengenai pengertian dan teori-teori Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Indikator, Faktor-faktor, dan pemaparan teori dari Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), serta adapun teori menurut perspektif Islam.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang Pendekatan dan Jenis Penelitian, Populasi, Teknik Pengambilan Sampel dan Sampel Penelitian, Definisi Konsep dan Operasional Variabel, Metode Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Metode Analisis Data.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5. BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi Kesimpulan dan Saran dalam Penelitian.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Teori Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan atau kualitas jasa menurut Parasuraman, Leonard L. Berry dan Valarie A. Zeithaml (Profesor dari Amerika Serikat) adalah refleksi persepsi evaluatif pelanggan terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Mereka juga mengungkapkan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari sekedar kualitas pelayanan, tetapi juga dipengaruhi faktor-faktor lain, seperti persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan faktor pribadi dari pelanggan. Dalam jurnal penelitiannya juga menyatakan ada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu Kepuasan Keandalan (*reliability*), Kepuasan Responsif (*responsiveness*), Kepuasan Keyakinan (*assurance*), Kepuasan Empati (*emphaty*) dan Kepuasan Berwujud (*tangible*).²³

2. Teori Kualitas Pelayanan

a. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah tingkatan baik atau buruk suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dan Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan/nasabah atau sesama karyawan.²⁴ Menurut William J. Stanton pelayanan adalah kegiatan yang bersifat tak teraba yang merupakan pemenuhan

²³ Parasuraman, A., V.A Zeithaml and L.L. Berry, "The Behavioral Consequences of Service Quality". *Journal of Marketing*, Vol. 60, (April 1996), h. 31-46

²⁴ Kasmir, *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 47

kebutuhan yang tidak harus terikat penjualan produk dan jasa lain.²⁵ Sebagai suatu sistem, bisnis jasa merupakan kombinasi antara *service operating system*, *service delivery system*, dan *service marketing system*, kemudian pemasaran jasa lebih menekankan pada *service delivery system*, yaitu suatu perusahaan menyampaikan jasa kepada konsumen.²⁶ Pelayanan sebagai interaksi karyawan bank dalam memberikan pelayanan baik, cepat, tepat, ramah dan menyenangkan, sehingga peranan pelayanan itu sangat besar untuk merangsang dan menarik masyarakat untuk bertransaksi ke bank.²⁷ Pelayanan yang baik harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat. Semua harus mau dan mampu memberikan pelayanan yang sama. Masing-masing harus saling mendukung sehingga pelayanan yang diberikan dalam rangka memberikan yang terbaik kepada nasabah dapat optimal, mendorong para bankir untuk lebih inovatif, dalam melakukan berbagai perubahan peningkatan pelayanan yang lebih terarah kepada kepuasan nasabah.²⁸

Menurut Engel dalam penelitian Ade Ananto Terminanto kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.²⁹ Menurut

²⁵ William J. Stanton, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2006), h. 220

²⁶ Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 11

²⁷ Romansyah Sahabuddin, *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri* (Makassar: Pustaka Taman Ilmu, 2019), h. 86

²⁸ Ibrahim Adam dan I Made Sumartana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Denpasar". *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, Vol 4 No. 1 (Maret 2018), h. 56

²⁹ Ade Ananto Terminanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah pada BSM Cabang Cengkareng",

Kotler kualitas pelayanan merupakan model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan pelayanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka rasakan dan harapkan.³⁰ Menurut Tjiptono kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.³¹

Dari beberapa definisi kualitas pelayanan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan perusahaan dalam melayani dan memenuhi kebutuhan pelanggan, sehingga sesuai dengan harapan pelanggan agar tercipta kepuasan pelanggan.

b. Kualitas Pelayanan Perspektif Islam

Kualitas pelayanan dalam Islam adalah bentuk evaluasi kognitif dari nasabah atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat Islam.³² Islam mengajarkan untuk memberikan hasil suatu usaha yang berkualitas, dan berbisnis dilandasi dengan dua hal pokok yaitu kepribadian yang amanah dan sering bermuhasabah/mengevaluasi setiap pekerjaan.³³

Zhafir *Journal of Islamic Economics, Finance, and Banking*, Vol. 1 No. 2 (2019), h. 123

³⁰ Philip Kotler, dan Keller, Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1*, (Erlangga: 2008), h. 143

³¹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. (Yogyakarta: ANDI, 2014), h. 41

³² Rizky Pratama Putra, "Pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BRI Syariah Surabaya". *JESTT*, Vol. 1 No. 9 (September 2014), h. 624

³³ MZA. Muchtarom, "Pengaruh Kualitas Produk Murabahah, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Maal Wat Tamwil Nurul Ummah Ngasem Bojonegoro". *Journal of Sharia Economics*, Vol. 1, No. 1 (Juni 2019), h. 45

Serta islam juga mengajarkan kepada umat manusia agar daam memberikan pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip islam yaitu bersikap profesional, amanah, dan memelihara etos kerja.³⁴ Seperti yang dijelaskan dalam Al-Quran surat A-Baqarah ayat 267 yaitu:³⁵

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
 اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ
 وَلَسْتُمْ بِاَخٰذِيْهِ اِلَّا اَنْ تَغْمِضُوْا فِيْهِ ۗ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ

حَمِيْدٌ

“Hai orang-orang yang beriman, infakkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menginfakan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

Berdasarkan ayat di atas, jelas bahwa islam mengajarkan kita untuk memberikan suatu hasil usaha yang baik-baik atau berkualitas dan melarang untuk kita memberikan sesuatu yang buruk atau tidak berkualitas.

³⁴ Muhammad Ismail Yusanto dkk, “Menggagas Bisnis Islam”, (Jakarta: Gema Insan Pres, 2002), h. 104

³⁵ Yayasan Penyelenggara Penerjemah, *Al-Quran Al-Karim*, h. 35

Kemudian seperti dalam Al-Quran Surat Al-Hasyr ayat 18:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۗ

وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۚ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ ﴿١٨﴾

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”³⁶

Berdasarkan ayat di atas, jelas bahwa kita dituntut untuk muhasabah/mengevaluasi diri setelah melakukan sesuatu hal. Begitupun setelah kita memberikan suatu layanan kepada nasabah harus di evaluasi apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau belum, supaya dimasa mendatang pelayanan semakin baik.

Seperti pada hadist Rasulullah Shalallahu ‘alaihi wa sallam bersabda yang artinya:³⁷

“Sesungguhnya Allah mencintai seorang hamba yang apabila ia bekerja, ia menyempurnakan pekerjaannya”.
(HR. Tabrani)

Berdasarkan hadist di atas, dijelaskan bahwa selain memerintahkan bekerja, islam juga membimbing setiap muslim agar dalam bekerja dibidang apapun harus bersikap profesional atau menyempurnakan setiap pekerjaan karena. Seperti dalam memberikan pelayanan perusahaan kepada nasabah, agar nasabah merasa puas.

³⁶ Yayasan Penyelenggara Penerjemah, *Al-Quran Al-Karim.....*, h. 547

³⁷ Muhammad Nashiruddin al-Albani, *Shahih al-Jami’ ash-Shaghir wa az-Ziyadah Fathul Kabir*, (Beirut: al-Maktabu al-Islam, 1998), cetakan ke-3, h. 623

Kemudian hadist tentang standar pelayanan yang diberikan ke sesama. Rasulullah Shalallahu ‘alaihi wa sallam bersabda yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik yang artinya:³⁸

“Telah menceritakan kepada kami (Musaddad) berkata, telah menceritakan kepada kami (Yahya) dari (Syu’bah) dari (Qotadah) dari (Anas) dari Nabi Shalallahu ‘alaihi wa sallam dan dari (Husain Al Mu’alim) berkata, telah menceritakan kepada kami (Qotadah) dari (Anas) dari Nabi Shalallahu ‘alaihi wa sallam, beliau bersabda: “Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri”.

Berdasarkan hadist di atas, dijelaskan bahwa kita harus memperlakukan seseorang seperti kita memperlakukan diri kita sendiri. Setiap orang pasti ingin dilayani dengan baik, diperlakukan dengan baik, oleh sebab itu praktikanlah keinginan tersebut saat melayani orang lain.

Dalam ekonomi konvensional, manusia boleh mempertimbangkan tuntunan agama, boleh juga mengabaikan. Sedangkan dalam ekonomi islam segala sesuatu harus mengikuti ajaran agama islam sesuai dengan syariat dalam Al-Quran dan Hadist.³⁹

Berikut ini indikator pelayanan dalam islam yaitu:⁴⁰

- 1) “Shidiq yaitu jujur dan benar dalam melakukan transaksi bisnis. Larangan untuk berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan dan memperlakukan kualitas akan menyebabkan kerugian.”

³⁸ Syaikh Shalih bin ‘Abdul ‘Aziz bin Muhammad bin Ibrahim Alu Syaikh, Syarh Al Arba’in An Nawawiyah, (Darul ‘Ashimah: 1433H), cetakan ke-2, h. 506

³⁹ MZA. Muchtarom, “Pengaruh Kualitas Produk Murabahah, Harga dan Kualitas Pelayanan.....”, h. 45

⁴⁰ Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari’ah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), h. 54

- 2) Kreatif, berani, dan percaya diri. Ketiga sikap ini akan menumbuhkan kemauan untuk berusaha mencari dan menemukan peluang bisnis yang baru dengan wawasan masa depan. Hal itu dapat dilakukan oleh pebisnis yang memiliki keberanian dan percaya diri sehingga siap menanggung berbagai macam resiko yang akan dihadapinya. Sifat ini merupakan perpaduan antara amanah dan fathonah merupakan kata yang sering diartikan dalam nilai bisnis dan manajemen yang bertanggungjawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen yang bervisi, manajer dan pimpinan yang cerdas, sadar akan produk dan jasa secara berkelanjutan.
- 3) “Tablig yang berarti mampu berkomunikasi dengan baik. Dalam bahasa manajemen tablig yaitu supel, cerdas, deskripsi tugas, kerja tim cepat tanggap dan koordinasi.”
- 4) “Istiqomah yaitu mampu secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai diatas walau mendapat godaan dan tantangan.” Seperti dalam Al-Quran Surat Al-Ahqaf ayat 13:

إِنَّ الَّذِينَ قَالُوا رَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَمُوا فَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ

وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ ﴿١٣﴾

“Sesungguhnya orang-orang yang mengatakan: “Tuhan Kami ialah Allah”, kemudian mereka tetap istiqamah (teguh pendirian dalam tauhid dan tetap beramal yang saleh) Maka tidak ada kekhawatiran terhadap mereka dan mereka tiada (pula) berduka cita.”⁴¹

⁴¹ Yayasan Penyelenggara Penerjemah, *Al-Quran Al-Karim.....*, h. 503

Berdasarkan ayat di atas, jelas bahwa kita dalam melakukan apapun harus istiqamah/konsisten agar hasil yang kita capai juga maksimal. Begitupun ketika kita memberikan suatu layanan kepada nasabah harus konsisten bukan sekedar ucapan tetapi dibuktikan dengan perbuatan secara langsung.

Jadi, kualitas pelayanan dalam Islam harus diterapkan sesuai dengan sikap-sikap diatas dimana, Nabi Muhammad SAW sudah menerapkannya sejak dulu dan terbukti bahwa sikap tersebut dapat membangun kesejahteraan masyarakat.

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Leonard L. Berry dan Valarie A. Zeithaml dalam jurnal penelitian Zulfadli Hamzah dan Astri Ayu Purwati ada 5 indikator dalam penilaian kualitas pelayanan antara lain:⁴²

2) Kepuasan Keandalan (*reliability*)

Bahwa kesesuaian antara harapan dan penerimaan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

3) Kepuasan Responsif (*responsiveness*)

Bahwa kesesuaian antara harapan dan penerimaan merupakan kemampuan membantu nasabah dan memberi layanan jasa dengan cepat.

4) Kepuasan Keyakinan (*assurance*)

Bahwa kesesuaian antara harapan dan penerimaan merupakan pengetahuan dan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

⁴² Zulfadli Hamzah dan Astri Ayu Purwati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah". *Journal of Economic, Business and Accounting* Vol. 3 No. 1, (Desember 2019) e-ISSN : 2597-5234, h. 99

5) Kepuasan Empati (*emphaty*)

Bahwa kesesuaian antara harapan dan penerimaan merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi nasabah. Dimensi empathy merupakan penggabungan dari dimensi :

- a) Akses (*access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
- b) Komunikasi (*communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.
- c) Pemahaman kepada pelanggan (*Understanding the Customer*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan serta keinginan pelanggan.

6) Kepuasan Berwujud (*tangible*)

Bahwa kesesuaian antara harapan dan penerimaan merupakan penampilan fisik, peralatan, anggota dan media komunikasi. Kepuasan nasabah haruslah diletakkan menjadi salah satu faktor terpenting dan menjadi muara kecil dalam segala aktifitas pada bank.

Namun Othman dan Owen dalam jurnal penelitian Faris Rizal Sendekia Hutama dan Mustika Widowati, mengemukakan pentingnya bank Islam untuk mengadopsi kualitas pelayanan, dari hasil penelitiannya ia mengusulkan penggunaan model baru dalam mengukur kualitas pelayanan bank syariah yang disebut Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty, dan Responsiveness (CARTER).⁴³ Kepatuhan (Compliance) adalah kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan Islam, dimensi ini merupakan tambahan atas

⁴³ Faris Rizal Sendekia Hutama dan Mustika Widowati, “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Semarang”. *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 8 No. 2 (Juli 2018), h. 64

lima dimensi *servqual* yang biasa dipakai dalam penelitian-penelitian tentang kualitas jasa. Penambahan dimensi ini dapat dilakukan karena dimensi-dimensi *servqual* kurang spesifik untuk bank Islam atau institusi jasa syariah lain.⁴⁴

3. Teori Kepuasan Nasabah

a. Definisi Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facto*” yaitu (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu yang memadai”.⁴⁵

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya.⁴⁶ Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasi hal ini pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Umumnya dalam konteks kepuasan pelanggan, harapan pelanggan berkembang dari waktu ke waktu seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima serta semakin bertambahnya pengalamannya. Pada gilirannya semua ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.⁴⁷ Berikut beberapa pengertian kepuasan nasabah dari para ahli:

⁴⁴ Faris Rizal Sendekia Utama dan Mustika Widowati, *Ibid.*, h. 65

⁴⁵ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, (Yogyakarta: ANDI, 2014), h. 353

⁴⁶ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian.....*, h. 354

⁴⁷ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: ANDI, 2006), h. 87

- 1) Menurut KBBI, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang yang diperoleh melalui pengorbanan.
- 2) Menurut Richard L. Oliver, kepuasan pelanggan adalah bagian dari pemasaran dan memainkan peran penting di dalam pasar.⁴⁸
- 3) Menurut Tjiptono dalam jurnal penelitian Tetty Yuliaty menyatakan bahwa kepuasan konsumen sebagai evaluasi secara sadar atau penelitian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan pemakaiannya.⁴⁹
- 4) Menurut Brown dalam buku Sudaryono bahwa kepuasan konsumen adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk atau jasa, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan atau pelayanan dari produk dan jasa, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan atau pelayanan dari produk dan jasa. Konsumen yang puas akan mengonsumsi produk secara terus menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap produk atau jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut kepada orang lain dari mulut kemulut.⁵⁰
- 5) Menurut Mowen dan Minor dalam jurnal penelitian Muhamad Bahrudin dan Siti Zuhro, kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap

⁴⁸ Richard L. Oliver, "Whence Consumer Loyalty". *Journal of Marketing*, Vol. 63, (Special Issue 1999), h. 34

⁴⁹ Tetty Yuliaty, "Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Brand Equity Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BSM KCP Medan". *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 14 No. 02 (Oktober 2014) ISSN 1693-7619, h. 121

⁵⁰ Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2016), h. 78

yang ditujukan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Ini merupakan penilai dan evaluatif pasca pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunkan atau mengonsumsi barang atau jasa tersebut.⁵¹

- 6) Kemudian Cronin dan Taylor dalam penelitiannya berhasil membuktikan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.⁵²

Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa definisi kepuasan nasabah adalah perasaan yang timbul setelah nasabah mendapatkan atau menggunakan layanan produk atau jasa dan persepsi nasabah dalam pengalaman pelayanan yang dialaminya dari suatu perusahaan.

b. Faktor-faktor Kepuasan Nasabah

Secara garis besar kepuasan nasabah adalah suatu perasaan yang dirasakan nasabah terhadap pelayanan yang didapat melebihi apa yang diharapkannya, untuk menciptakan kepuasan nasabah ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah yaitu:⁵³

- 1) Kualitas produk, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.

⁵¹ Muhamad Bahrudin dan Siti Zuhro”Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Vol. 3 No. 1 (Juni 2015), h. 4

⁵² J. Joseph Cronin dan Steven A. Taylor, “Servperf Versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Aervice Quality”. *Journal of Marketing*, Vol. 8 (January 1994), h. 125

⁵³ Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelangga*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2002), h. 37

- 2) Harga Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value for money yang tinggi.
- 3) Kualitas pelayanan (*Service Quality*) sangat bergantung pada tiga hal. Yaitu sistem, teknologi, dan manusia
- 4) Kemudahan memperoleh produk dan jasa pelayanan, Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

c. Metode Pengukuran Kepuasan

Adapun menurut Kotler, terdapat 4 metode pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu:

- 1) Sistem Keluhan dan Saran
Yaitu, seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode. Makin banyak, berarti semakin kurang baik demikian pula sebaliknya. Untuk itu perlu adanya sistem keluhan dan saran.⁵⁴
- 2) Survei Kepuasan Konsumen
Dalam hal ini bank harus melakukan survei secara langsung baik kuisioner maupun wawancara tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini. Untuk itu perlu adanya survei kepuasan konsumen.⁵⁵
- 3) Konsumen Samaran
Bank dapat mengirimkan karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi

⁵⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Prenhallindo, 1997), jilid 1, h. 68

⁵⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h.

nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

4) Analisis Mantan Pelanggan

Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank kita.

d. Kepuasan Nasabah Perspektif Islam

Menurut Muhammad Nejatullah Siddiqi kepuasan pelanggan dalam islam adalah pelanggan harus merasa puas akan perilaku konsumsi dengan mengikuti norma-norma islam dan tidak mengikuti hawa nafsu.⁵⁶ M. Abdul Mannan berpendapat bahwa kepuasan pelanggan berhubungan dengan kebutuhan konsumsi barang atau jasa yang disediakan oleh suatu perusahaan.⁵⁷ Zulganef dalam jurnal penelitian Muhammad Tho'in berpendapat kepuasan pelanggan itu dipergunakan sebagai evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.⁵⁸

Tujuan suatu bisnis adalah membuat pelanggan merasa puas. Kepuasan nasabah dalam Islam adalah pada saat nasabah telah merasa terpenuhinya kebutuhan fisik maupun non-fisik dari suatu perusahaan.⁵⁹ Berbeda dengan konsep ekonomi konvensional yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah/pelanggan terjadi bila kebutuhan fisik telah terpenuhi.

⁵⁶ Iik Syakhabyatin dan Jubaedah, "Rasionalitas Konsumen dalam Perspektif Islam". *Tsarwah*, Vol. 1, No. 1 (Januari-Juni 2016), h. 59

⁵⁷ Muhammad Abdul Mannan, *The Making of AnIslamic Economic Society*, (Cairo: International Association of Islamic Banks, 1984), h. 229

⁵⁸ Muhammad Tho'in, "Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil Tekun Karanggede Boyolali". *Jurnal Muqtasid*, Vol. 2, No. 1 (Juli 2011), h. 81

⁵⁹ MZA. Muchtarom, "Pengaruh Kualitas Produk Murabahah, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....", h. 46

Jadi, dari beberapa definisi diatas dapat di simpulkan bahwa kepuasan nasabah dalam perspektif islam adalah perasaan terpenuhinya kebutuhan seorang nasabah sesuai tuntunan syariat islam, yang mengajarkan untuk memenuhi yang benar-benar menjadi kebutuhan nasabah, dan tidak berlebihan.

4. Metode Importance Performance Analysis

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977 dalam artikel mereka “*Importance Performance Analysis*” yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*.⁶⁰ Metode IPA adalah suatu metode yang dimaksudkan sebagai kerangka kerja didalam memahami kepuasan nasabah sebagai fungsi dari *expectation* (*importance* atau tingkat kepentingan) terkait dengan suatu atribut serta penilaian pelanggan/nasabah terhadap kinerja organisasi (*performance*) dilihat dari atribut terkait serta dianalisis menggunakan kuadran-kuadran yang ada pada diagram katesius. Seperti keterangan (Y) Harapan dan (X) Pelaksanaan (Kinerja/Kenyataan).⁶¹

⁶⁰ John A. Martilla and John C. James, “Importance Performance Analysis”. *The Journal of Marketing*, Vol. 41 No. 1 (January 1977), h. 77

⁶¹ Johan Oscar Ong, Jati Pambudi, “Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT SUCOFINDO”. *Jurnal Jati UNDIP*, Vol. IX No. 1, (Januari 2014), h. 5

Y			
Tinggi		Prioritas Utama A	Pertahankan Prestasi B
Yi			
		Prioritas Rendah C	Berlebihan D
Rendah			
	Rendah	Xi	Tinggi X

Gambar 2.1

Matriks Importance Performance Anaysis

Keterangan :

- a. A Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan nasabah, sehingga mengecewakan atau tidak puas.
- b. B Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- c. C Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi nasabah, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

- d. D Menunjukkan faktor yang mempengaruhi nasabah kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

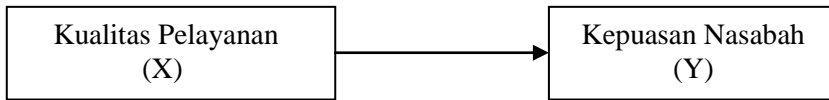
Secara umum langkah-langkah metode IPA adalah sebagai berikut:⁶²

- a. Pertama, mengidentifikasi elemen-elemen atau aspek-aspek kritis yang akan dievaluasi.
- b. Kedua, mengembangkan instrument survey yang digunakan untuk mendapatkan penilaian tingkat kepentingan serta kinerja dari elemen-elemen atau aspek-aspek yang diperoleh dilangkah satu.
- c. Ketiga, menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan serta kinerja masing-masing elemen.
- d. Keempat, rata-rata nilai tingkat kepentingan serta kinerja tersebut kemudian diplot kedalam matriks dua dimensi, sumbu vertikal mewakili nilai rata-rata tingkat kepentingan dan sumber horizontal mewakili nilai rata-rata aktual.

B. Kerangka Berpikir

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan metode *Importance Performance Analysis* yang memadukan atribut indikator kualitas pelayanan. Berdasarkan alur pemikiran dan keterkaitan variabel yang diuraikan diatas, maka ini digambarkan kerangka pemikiran dasar sebagai berikut:

⁶² Heru Winarno, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT. Media Purna Engineering". *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, Vol. 1 No. 2, (November 2018), h. 149



Keterangan:

1. Variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel terikat dinotasikan dengan lambang Y. Pada penelitian ini yang menjadi variabel Y adalah kepuasan nasabah.
2. Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Variabel bebas dinotasikan dengan lambang X. Pada penelitian ini yang menjadi variabel X adalah kualitas pelayanan.

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan spesifik yang masih bersifat prediksi atau dugaan sementara.⁶³ Pernyataan hipotesis juga merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah yang diajukan. Berdasarkan penjelasan diatas kepuasan nasabah merupakan faktor penting dalam penilaian pelayanan disetiap lembaga keuangan/perbankan terlebih dalam hal ini perbankan syariah yang mana jasa layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang diberi pihak bank kepada nasabahnya.

Hal tersebut didukung oleh penelitian Rizky Pratama Putra dan Sri Herianingrum (September 2014), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan islami berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah BRI Syariah Surabaya.⁶⁴ Farid Zaky Yopianor dan Nur Yasin (Oktober 2016), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh positif terhadap

⁶³ Samidi, "pengaruh pembelajaran student team heroic leadership terhadap kreativitas belajar matematika pada siswa". *Jurnal EduTech*, Vol. 1 No. 1 (Maret 2015), hal. 5

⁶⁴ Rizky Pratama Putra dan Sri Herianingrum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya". *JESTT*, Vol. 1 No. 9 (September 2014), hal. 630

kepuasan nasabah Bank Muamalat Palangka Raya.⁶⁵ Arlian Harisan dan Arief Purwanto (Maret 2018), menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sultra.⁶⁶ Faris Rizal Sendekia Utama dan Mustika Widowati (Juli 2018), mengungkapkan bahwa kualitas produk, layanan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Semarang.⁶⁷ Serta penelitian terbaru dari Wendy Suhendry dan Fera Maulina (Maret 2019), membuktikan juga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Syariah Singkawang.⁶⁸

Berdasarkan rumusan masalah dan didukung penelitian yang berkaitan maka pengembangan hipotesis dalam penelitian ini adalah Hipotesis pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan nasabah yang diberikan BNI Syariah KC. Teluk Betung,

H_a : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah BNI Syariah BNI Syariah KC. Teluk Betung.

⁶⁵ Farid Zaky Yopianor dan Nur Yasin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Di Bank Muamalat Cabang Palangka Raya". *Jurnal Pencerah Publik*, Vol. 3 No. 2 (Oktober 2016), hal. 2

⁶⁶ Arlian Harisan dan Arief Purwanto, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sultra". *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 4 No. 1 (Maret 2018), hal. 23

⁶⁷ Faris Rizal Sendekia Utama dan Mustika Widowati, "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Semarang". *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 8 No. 2 (Juli 2018), hal. 71

⁶⁸ Wendy Suhendry dan Fera Maulina, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Singkawang". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1 No. 2 (Maret 2019), hal. 17

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field resarch*), yaitu penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit baik individu, kelompok, lembaga atau masyarakat yang berada pada objek penelitian. penelitian lapangan dilakukan untuk menggali data yang bersumber dari lokasi atau lapangan.⁶⁹ Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁷⁰

Kemudian sumber data dalam penelitian ini diambil dari data primer dan data sekunder. Pada penelitian ini penulis langsung terjun kelapangan untuk menganalisa pelayanan pada BNI Syariah KC. Teluk Betung, dan menganalisa kepuasan nasabahnya. Data primer yaitu data langsung dari objek penelitian yaitu dari pihak BNI Syariah dan nasabah melalui wawancara dan penyebaran angket (kuesioner).⁷¹ Serta data sekunder yaitu data yang diambil dari referensi buku tentang jasa pelayanan, buku manajemen pemasaran yang berisi tentang teori-teori kepuasan nasabah/pelanggan, jurnal, maupun literasi yang berkaitan dengan penelitia

⁶⁹ Cholid Narbuko dan Au Hamadi, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Angkasa, 1997), h. 46

⁷⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta CV, 2012), h. 13

⁷¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis....*, h. 402

B. Populasi, Teknik Pengambilan Sampel dan Sampel Penelitian

Populasi adalah himpunan keseluruhan pengukuran, objek, atau individu yang akan diteliti.⁷² Pada penelitian ini populasinya adalah seluruh nasabah BNI Syariah. Sedangkan sampel adalah sebagian data dari populasi untuk menjadi fokus penelitian ini yaitu nasabah terkhusus yang datang langsung ke Banking Hall dan bertemu langsung dengan staff bagian *Frontliner* atau bagian depan seperti satpam, *Teller* maupun *Customer Service*.

Pada penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, teknik yang digunakan yaitu *Insidental sampling*. *Insidental sampling* adalah cara pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁷³ Banyaknya jumlah nasabah yang ada di BNI Syariah terkhusus KC. Teluk Betung ini mencapai 10.000 nasabah, maka penulis hanya mengambil beberapa sampel yang telah sesuai dengan kriteria yang ditentukan untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan sesuai. Menggunakan rumus Slovin yaitu:⁷⁴

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

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

⁷² Jamaluddin Ahmad, *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi* (Yogyakarta:Gava Media, 2015), h. 137

⁷³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis....*, h. 122

⁷⁴ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi* (Jakarta: Ra8jawali Pers, 2017), h. 150

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian (10%)

Berdasarkan rumus di atas besarnya sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{10.000}{1+10.000 (0,1)^2} = 99,01 = 100 \text{ Responden (hasil pembulatan).}$$

C. Definisi Konsep dan Operasional Variabel

1. Definisi Konsep

Menurut Engel dalam penelitian Ade Ananto Terminanto kualitas pelayanan adalah tingkatan nilai baik/buruk suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.⁷⁵

Namun Othman dan Owen (2001) dalam jurnal penelitian Faris Rizal Sendekia Utama dan Mustika Widowati mengemukakan pentingnya bank Islam untuk mengadopsi kualitas pelayanan. Dari hasil penelitiannya ia mengusulkan penggunaan model baru dalam mengukur kualitas pelayanan bank syariah yang disebut Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty, dan Responsiveness (CARTER).⁷⁶ Compliance (pemenuhan) adalah kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan Islam (Othman dan Owen, 2001) dalam jurnal penelitian Faris Rizal Sendekia Utama dan Mustika Widowati).⁷⁷ Penambahan dimensi ini dapat dilakukan

⁷⁵ Ade Ananto Terminanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah pada BSM Cabang Cengkareng", *Zhafir Journal of Islamic Economics, Finance, and Banking*, Vol. 1 No. 2 (2019), h. 123

⁷⁶ Faris Rizal Sendekia Utama dan Mustika Widowati, "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Semarang". *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 8 No. 2 (Juli 2018), hal. 64

⁷⁷ Faris Rizal Sendekia Utama dan Mustika Widowati., *Ibid*, h. 65

karena dimensi-dimensi servqual kurang spesifik untuk bank Islam atau institusi jasa syariah lain.

Menurut Brown dalam buku Sudaryono bahwa kepuasan konsumen/nasabah adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk atau jasa, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan atau pelayanan dari produk dan jasa, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan atau pelayanan dari produk dan jasa.⁷⁸ Konsumen yang puas akan mengonsumsi produk secara terus menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap produk atau jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut kepada orang lain dari mulut kemulut.⁷⁹

2. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah satu variabel independen atau variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X), menurut Parasuraman, Leonard L. Berry dan Valerie A. Zeithaml dalam jurnal penelitian Zulfadli Hamzah dan Astri Ayu Purwati ada 5 indikator dalam penilaian kualitas pelayanan antara lain:⁸⁰

- a. Berwujud (*tangible*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Ketanggapan (*responsiveness*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati (*emphaty*)
- f. Kepatuhan (*compliance*)

Satu variabel dependen atau variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y), dan untuk memuaskan nasabah perlu diketahui

⁷⁸ Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2016), h. 78

⁷⁹ Sudaryono, *Ibid.*, h. 79

⁸⁰ Zulfadli Hamzah dan Astri Ayu Purwati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah”. *Journal of Economic, Business and Accounting* Vol. 3 No. 1, (Desember 2019) e-ISSN : 2597-5234, h. 99

faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah. Menurut Irawan ada lima yaitu:⁸¹

- a. Kualitas produk,
- b. Harga
- c. Kualitas pelayanan (*Service Quality*)
- d. Faktor Emosional (*Emotional Factor*)
- e. Biaya.

D. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dari lokasi penelitian dan buku dari perpustakaan sehingga penulis menggunakan beberapa metode penelitian sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁸² Dalam penelitian ini juga membutuhkan yang namanya wawancara terkhusus kepada pihak bank yang menjadi objek penelitian yaitu pada bagian kepala *Customer Service*. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada kepala *Customer Service*.⁸³

Pertama, apakah BNI Syariah KC. Teluk Betung memiliki mekanisme alur informasi yang menjelaskan proses layanan bagi nasabah? Menurut Bapak Ogi Marsenal Ipando BNI Syariah KC. Teluk Betung memiliki mekanisme alur informasi yang menjelaskan proses layanan bagi nasabah yaitu pada saat nasabah datang ke kantor untuk melakukan transaksi akan berhadapan langsung dengan satpam pelayanan paling awal untuk bertanya kepada si

⁸¹ Lenny Menara Sari Saragih, et. al. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Jasa Gadai Emas Pada Bank Syariah KCP Medan Petisah". *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 32 No. 1 (Desember 2019), ISSN 2622-8351, h. 62

⁸² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, h. 194

⁸³ Ogi Marsenal Ipando, wawancara dengan peneliti, Bandar Lampung 13 Agustus 2020.

nasabah ingin melakukan transaksi ke *Teller* atau CS, kemudian nasabah akan diminta untuk menunggu sebentar, lalu ada panggilan ke nasabah dari Teler/CS untuk melakukan transaksinya.

Kedua, Apakah BNI Syariah KC. Teluk Betung memiliki standar waktu setiap memberikan pelayanan ke nasabah? Apabila ada berapa waktu yang dibutuhkan? Menurut Bapak Ogi Marsenal Ipando BNI Syariah KC. Teluk Betung tidak memiliki standar waktu setiap memberikan pelayanan ke nasabah karena waktu pelayanan yang diberikan kepada setiap nasabah tergantung transaksi yang dilakukan nasabah.

Ketiga, setiap hari berapa petugas *Teller* yang bertugas melayani nasabah? Apakah jumlah tersebut telah sebanding dengan nasabah yang datang? Menurut Bapak Ogi Marsenal Ipando setiap hari ada 2 petugas *Teller* yang bertugas melayani nasabah dan itu sudah sebanding untuk dapat melayani para nasabah.

Keempat, Setiap hari berapa petugas *Customer Service* yang bertugas melayani nasabah? Apakah jumlah tersebut telah sebanding dengan nasabah yang datang? Menurut Bapak Ogi Marsenal Ipando setiap hari ada 1 petugas *Customer Service* yang bertugas melayani nasabah dan itu sudah sebanding untuk dapat melayani para nasabah.

Kelima, Keluhan seperti apa yang biasa dikeluhkan para nasabah? Menurut Bapak Ogi Marsenal Ipando Keluhan yang biasa dikeluhkan para nasabah adalah belum tersedianya mesin ATM, kantor masih minimalis, dan ada keluhan seperti saldo berkurang namun uang tidak keluar pada saat menarik uang di ATM. Beliau menambahkan bahwa keluhan-keluhan tersebut akan selalu di evaluasi agar lebih baik.

2. Angket (Kuesioner)

Metode angket atau kuesioner yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk

dijawabnya.⁸⁴ Mekanisme penyebaran kuesioner yaitu peneliti datang langsung ketempat objek penelitian, kemudian kuesioner disebar kepada para nasabah BNI Syariah KC. Teluk Betung sebagai sampel penelitian. Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, yaitu angket yang disusun dengan menyediakan alternative jawaban sehingga memudahkan responden dalam memberi jawaban dan memudahkan peneliti dalam mengalisa. Pertanyaan-pertanyaan yang dibuat sesuai dengan variabel dimensi berkaitan dengan penelitian, yang ditujukan kepada nasabah BNI Syariah KC. Teluk Betung. Diantaranya variabel kualitas pelayanan terdiri dari:

- a. Berwujud (*tangibles*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Ketanggapan (*responsiveness*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati (*emphaty*)
- f. Compliance (pemenuhan)

Untuk mengukur variabel dimensi yang akan diteliti melalui tanggapan responden digunakan Skala Likert dan menggunakan perhitungan SPSS. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, dan untuk mengukur tingkat kesetujuan ataupun tidak setuju.⁸⁵ Dalam penelitian ini menggunakan 2 macam masing-masing jawaban pernyataan mempunyai lima kriteria yang diberikan skor sebagai berikut:

⁸⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, h. 199

⁸⁵ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 210

Tabel 3.1
Pemberian Skala
Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Harapan Pelayanan	Kenyataan Pelayanan	Skor
SH = Sangat Diharapkan	SS = Sangat Setuju	5
H = Diharapkan	S = Setuju	4
CH = Cukup Diharapkan	RR = Ragu-Ragu	3
TH = Tidak Diharapkan	TS = Tidak Setuju	2
STH = Sangat Tidak Diharapkan	STS = Sangat Tidak Setuju	1

3. Dokumentasi

Dokumentasi, dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis serta catatan peristiwa yang sudah berlalu.⁸⁶ Pada penelitian ini juga menggunakan dokumentasi dari setiap proses pengumpulan data-data dilapangan untuk bukti agar hasil penelitian lebih valid.

4. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan memperoleh data dari literatur-literatur seperti buku maupun jurnal artikel yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, metode *Importance Performance Analysis* serta yang berkaitan dengan indikator-indikator yang diteliti.⁸⁷

⁸⁶ Jamaluddin Ahmad, *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi....*, h. 171

⁸⁷ Setyo Tri Wahyudi, *Statistika Ekonomi Konsep, Teori, dan Penerapan* (Malang: UB Press, 2017), h. 34

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.⁸⁸ Pengumpulan data penelitian ini adalah dengan angket atau kuesioner, yaitu untuk mengumpulkan data dari setiap variabel yang ada. Angket dibuat dengan memperhatikan konsep atau teori yang sudah ada dan disesuaikan dengan kondisi studi kasus. Kemudian setelah jadi, kuisisioner yang berupa butir-butir pertanyaan untuk diberi tanggapan oleh responden yaitu nasabah BNI Syariah KC. Teluk Betung. Kuesioner tersebut terdiri dari dua bagian, yaitu:

1. Bagian pertama berisi tentang identitas responden yang meliputi, nama, lama menjadi nasabah, jenis kelamin, usia, status, pekerjaan dan pendidikan terakhir.
2. Bagian kedua berisi tentang pertanyaan-pertanyaan.

F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Sebuah instrumen yang akan digunakan dalam penelitian harus dapat mengukur atau mengungkapkan data dari variabel yang diteliti.⁸⁹ Hal ini dapat diketahui dengan uji validitas untuk mengetahui valid atau tidaknya sebuah instrumen. Adapun kriteria penilaian uji validitas dengan taraf signifikan (α) = 0,05, jika r hitung > r table maka pernyataan yang ada di kuesioner sebagai alat pengukur dikatakan valid atau ada korelasi yang nyata antara kedua variabel tersebut.⁹⁰

⁸⁸ Jamaluddin Ahmad, *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi....*, h. 162

⁸⁹ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi Edisi 4* (Jakarta: Erlangga, 2013), h. 172

⁹⁰ Anwar Sanusi, *Metode Penelitian Bisnis* (Jakarta: Salemba Empat, 2016), h. 77

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berbicara mengenai masalah ketepatan (*accuracy*) alat ukur.⁹¹ Ketepatan ini dapat dinilai dengan analisa statistik untuk mengetahui *measurement error* atau salah ukur. Suatu instrumen dikatakan *reliable* apabila instrumen tersebut cukup dapat dipercaya sebagai alat pengukur data. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha*. Dikatakan *reliable* apabila $\text{Alpha} > 0,60$.⁹²

G. Metode Analisis Data

Alat bantu untuk mengukur yaitu menggunakan alat bantu statistik SPSS.

1. Uji Asumsi Klasik

Ada beberapa alat uji yang sering dilakukan pada uji asumsi klasik diantaranya adalah:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak.⁹³ Uji ini biasanya digunakan untuk data berskala ordinal, interval, atau rasio. Dalam pengujian ini akan digunakan uji *One Sample Kolmogrov-Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05, data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi $> 5\%$ atau 0,05.⁹⁴

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pengamatan ke pengamatan

⁹¹ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*...., h. 175

⁹² Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*...., h. 181

⁹³ Syofian Siregar, *Statistika Terapan Untuk Perguruan Tinggi* (Jakarta: Kencana, 2017), h. 118

⁹⁴ Syofian Siregar, *Ibid.*, h. 119

lainnya, jika residualnya sama dengan varian maka disebut homoskedastisitas dan apabila sebaliknya disebut heterokedastisitas.⁹⁵ Dalam uji ini menggunakan metode *scatterplots* yaitu apabila tidak terjadi heterokedastisitas mempunyai ciri-ciri, titik-titik data menyebar ke atas ke bawah angka 0 dan penyebaran titik-titik tidak membentuk suatu pola.

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier sederhana yaitu hubungan secara linier antara satu variabel *independen* (X) dengan variabel *dependen* (Y). Analisis ini untuk menaksir arah hubungan antar variabel apakah masing-masing berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai independen mengalami kenaikan atau penurunan.⁹⁶ Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Persamaan regresi linier sederhana:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y : Variabel Dependen (Kepuasan Nasabah)

a : Konstanta

b : Koefisien Variabel X

X : Variabel Independen (Kualitas Pelayanan)

3. Uji Hipotesis

a. Uji koefisien regresi parsial (Uji t)

Uji-t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang

⁹⁵ Wendy Suhendry dan Fera Maulina, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah....", h. 13

⁹⁶ Setyo Tri Wahyudi, *Statistika Ekonomi Konsep, Teori, dan Penerapan*...., h. 162

signifikan terhadap variabel dependen.⁹⁷ Syarat yang harus diperhatikan dalam menganalisa hasil uji-t adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- 2) Apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- 3) Jika harga $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka dikatakan signifikan dan sebaliknya maka dikatakan tidak signifikan.

b. Koefisien determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinan adalah nol atau satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.⁹⁸ Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

4. Teknik analisis metode *Importance Performance Analysis*

Teknik analisis data yang juga digunakan dalam penelitian ini adalah menerapkan metode *Important Performance Analysis* yaitu dengan melakukan analisis kuadran untuk menunjukkan hubungan antara penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Tahapan dalam metode *Importance Performance Analysis* adalah berikut.⁹⁹

⁹⁷ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*..., h. 244

⁹⁸ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*..., h. 246

⁹⁹ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*..., h. 258

- a. Perhitungan Tingkat Kesesuaian (TKi) antara tingkat kinerja dan harapan,
- b. Perhitungan rata-rata kinerja (kenyataan) dan harapan seluruh nasabah,
- c. Perhitungan rata-rata kinerja dan harapan seluruh atribut,
- d. Penjabaran tiap atribut disajikan dalam diagram kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran dan dibatasi.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

1. Sejarah BNI Syariah KC Teluk Betung

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.¹⁰⁰

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (office channelling) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'rif Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Dari berbagai Kantor Cabang, di Lampung juga sudah ada BNI Syariah yaitu Kantor Cabang Teluk Betung dipimpin Kepala Cabang Bapak Alfigora Syahputra yang berdiri sejak 28 Mei 2012 masih menjadi Kantor Cabang dibagian Pembiayaan Mikro saja, tetapi pada 1 Oktober 2017 sudah berkembang menjadi Reguler. BNI Syariah KC Teluk Betung ini juga sudah memiliki 4 Kantor Cabang Pembantu yang terletak di

¹⁰⁰ PT Bank BNI Syariah, *Laporan Tahunan 2014*, h. 41(Online), tersedia di: <http://www.bnisyariah.co.id> (9 September 2020).

Antasari, Banjar Agung, Pringsewu, dan Bandar Jaya. BNI Syariah KC Teluk Betung yang memiliki jargon “Totalitas, Kualitas, Mumtaz”.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (office channelling) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Dari berbagai Kantor Cabang, di Lampung juga sudah ada BNI Syariah

yaitu Kantor Cabang Teluk Betung dipimpin Kepala Cabang Bapak Alfigora Syahputra yang berdiri sejak 28 Mei 2012 masih menjadi Kantor Cabang dibagian Pembiayaan Mikro saja, tetapi pada 1 Oktober 2017 sudah berkembang menjadi Reguler. BNI Syariah KC Teluk Betung ini juga sudah memiliki 4 Kantor Cabang Pembantu yang terletak di Antasari, Banjar Agung, Pringsewu, dan Bandar Jaya. BNI Syariah KC Teluk Betung yang memiliki jargon “Totalitas, Kualitas, Mumtaz”.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan

syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

2. Visi dan Misi BNI Syariah KC Teluk Betung

a. Visi

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

b. Misi

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai poerwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

3. Profil BNI Syariah KC Teluk Betung

Berikut ini merupakan informasi data perusahaan atau profil tempat pelaksanaan penelitian:

Nama Instansi : PT. Bank BNI Syariah (Kantor Cabang Teluk Betung)

Alamat : Jl. Diponegoro No. 6, Sumur Batu, Kec. Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung

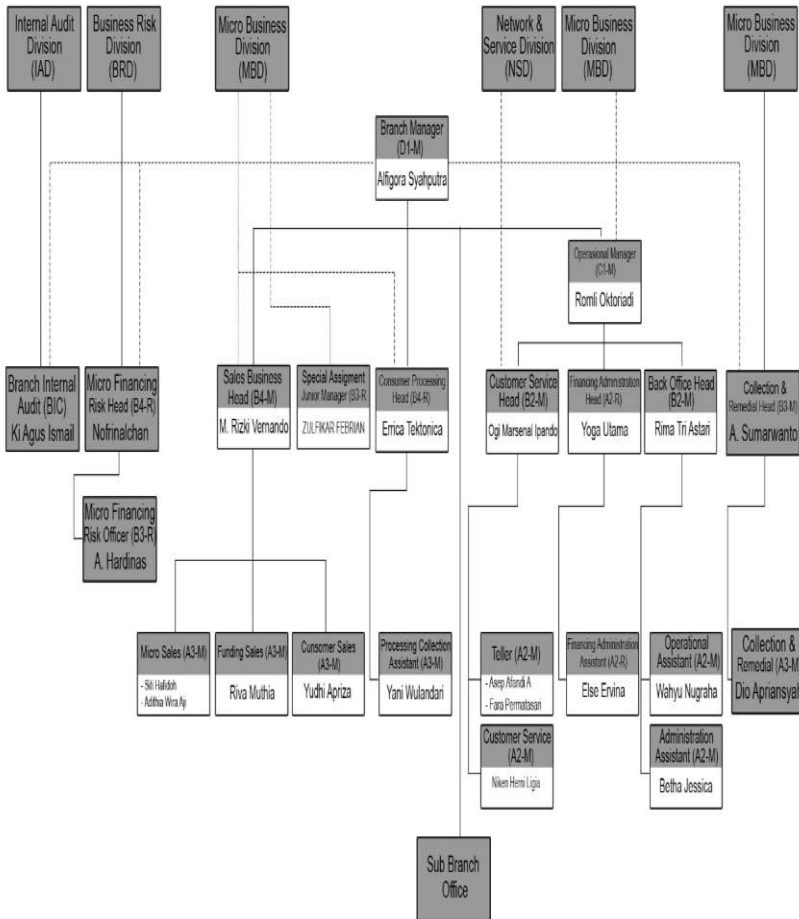
Tahun Berdiri : 28 Mei 2012

Telepon : 0721-472651

Email : telukbetungumum@gmail.com

4. Struktur Organisasi BNI Syariah KC Teluk Betung

STRUKTUR ORGANISASI KANTOR CABANG TELUK BETUNG



Gambar 4.1

Struktur Organisasi BNI Syariah KC Teluk Betung

B. Karakteristik Responden

Berdasarkan pengumpulan data diperoleh melalui kuesioner yang telah diberikan kepada para nasabah BNI Syariah KC. Teluk Betung sebagai responden, maka dapat diketahui karakteristik setiap nasabah dilakukan dengan harapan bahwa informasi ini dapat menjadi masukan bagi instansi yang bersangkutan dalam peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabahnya. Tujuan adanya karakteristik responden adalah untuk mengetahui keadaan dari setiap responden. Dari hasil kuesioer yang diberikan oleh nasabah dapat dilihat karakteristik responden pada tabel tersebut:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel berikut menggambarkan data jenis kelamin responden dari hasil kuesioner.

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Pria	56	56%
Wanita	44	44%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah

Berdasarkan jenis kelamin, dari data diatas bisa dilihat responden yang mengisi kuesioner paling banyak berjenis kelamin pria yaitu 56 orang dengan persentase sebesar 56%, sedangkan dibandingkan dengan yang berjenis kelamin wanita yaitu 44 orang dengan persentase sebesar 44%.

2. Berdasarkan Usia

Tabel berikut menggambarkan data usia responden dari hasil kuesioner.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
20 – 25 Tahun	29	29%
26 – 35 Tahun	38	38%
36 – 45 Tahun	24	24%
Diatas 45 Tahun	9	9%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah

Berdasarkan usia, Dari data diatas bisa dilihat jika responden yang mengisi kuesioner dalam penelitian ini adalah berusia 20 – 25 tahun berjumlah 29 orang dengan presentase 29%, nasabah usia 26-35 tahun berjumlah 38 orang dengan presentase 38%, sedangkan yang berusia 36 – 45 tahun berjumlah 29 orang dengan presentase sebesar 29% dan nasabah yang berusia > 45 tahun berjumlah 9 orang dengan presentase sebesar 9%. Total dari keseluruhan responden adalah sebanyak 100 orang. Jadi usia responden yang mendominasi adalah 26-35 tahun yaitu 38% atau setara dengan 38 orang.

3. Berdasarkan Status

Tabel berikut menggambarkan data status responden dari hasil kuesioner.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Status

Status	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Menikah	64	64%
Belum Menikah	36	36%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah

Berdasarkan status, Dari data diatas bisa dilihat jika responden yang mengisi kuesioner dalam penelitian ini adalah berstatus menikah yaitu 64 orang dengan presentase sebesar 64%, sedangkan yang belum menikah yaitu 36 orang dengan presentase sebesar 36%. Jadi status responden yang mendominasi adalah sudah menikah sebanyak 64% setara dengan 64 orang.

4. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel berikut menggambarkan data pekerjaan responden dari hasil kuesioner.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Mahasiswa	19	19%
Wirausaha	40	40%
Karyawan/wati	34	34%
Lainnya	7	7%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah

Dari data diatas bisa dilihat jika responden yang mengisi kuesioner dalam penelitian ini mempunyai pekerjaan diantaranya, ada yang masih mahasiswa yaitu 19 orang dengan presentase sebesar 19%, wirausaha yaitu 40 orang dengan presentase sebesar 40%, karyawan/wati yaitu 34 orang dengan presentase sebesar 34%, sedangkan yang masuk kategori lainnya yaitu 7 orang dengan presentase sebesar 7%. Jadi yang mendominasi adalah dari wirausaha sebanyak 40% setara dengan 40 orang.

5. Berdasarkan Pendidikan

Tabel berikut menggambarkan data pendidikan terakhir responden dari hasil kuesioner.

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
SLTP	0	0%
SLTA	53	53%
Sarjana	47	47%
Lainnya	0	0%
Total	100	100%

Sumber: Data yang telah diolah

Dari data diatas bisa dilihat jika responden yang mengisi kuesioner dalam penelitian ini mempunyai latar pendidikan diantaranya, SLTA/ sederajat yaitu 53 orang dengan presentase sebesar 53%, sarjana yaitu 47 orang dengan presentase sebesar 47%, sedangkan tidak ada responden yang latar pendidikan terakhirnya SLTP/ sederajat dan

kategori lainnya jadi 0%. Jadi yang mendominasi adalah pendidikan SLTA sebanyak 53% setara 53 orang.

C. Hasil Penelitian

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas untuk mengetahui valid atau tidaknya sebuah instrumen. Adapun kriteria penilaian uji validitas dengan taraf signifikan (α) = 0,05, N=100 dan R_{tabel} 0,195. jika $R_{hitung} > R_{tabel}$ maka pernyataan yang ada di kuesioner sebagai alat pengukur dikatakan valid. Dari data yang telah di uji dapat disimpulkan bahwa hasilnya dinyatakan *Valid*.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas
Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Variabel	Atribut	Item Pertanyaan	Rhitung (R_{tabel} 0,195)	Keterangan
Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i>	X1.1	0,880	<i>Valid</i>
		X1.2	0,912	<i>Valid</i>
		X1.3	0,347	<i>Valid</i>
		X1.4	0,345	<i>Valid</i>
	<i>Reliability</i>	X2.5	0,787	<i>Valid</i>
		X2.6	0,299	<i>Valid</i>
		X2.7	0,345	<i>Valid</i>

	<i>Responsiveness</i>	X3.8	0,851	<i>Valid</i>
		X3.9	0,277	<i>Valid</i>
		X3.10	0,848	<i>Valid</i>
	<i>Assurance</i>	X4.11	0,865	<i>Valid</i>
		X4.12	0,806	<i>Valid</i>
		X4.13	0,909	<i>Valid</i>
		X4.14	0,794	<i>Valid</i>
	<i>Empathy</i>	X5.15	0,525	<i>Valid</i>
		X5.16	0,660	<i>Valid</i>
		X5.17	0,277	<i>Valid</i>
		X5.18	0,304	<i>Valid</i>
	<i>Compliance</i>	X6.19	0,843	<i>Valid</i>
		X6.20	0,852	<i>Valid</i>
Kepuasan Nasabah	<i>Tangible</i>	Y1.1	0,532	<i>Valid</i>
		Y1.2	0,434	<i>Valid</i>
		Y1.3	0,613	<i>Valid</i>
		Y1.4	0,629	<i>Valid</i>
	<i>Reliability</i>	Y2.5	0,649	<i>Valid</i>
		Y2.6	0,731	<i>Valid</i>
		Y2.7	0,667	<i>Valid</i>

	<i>Responsiveness</i>	Y3.8	0,674	<i>Valid</i>
		Y3.9	0,61	<i>Valid</i>
		Y3.10	0,370	<i>Valid</i>
	<i>Assurance</i>	Y4.11	0,327	<i>Valid</i>
		Y4.12	0,267	<i>Valid</i>
		Y4.13	0,711	<i>Valid</i>
		Y4.14	0,630	<i>Valid</i>
	<i>Emphaty</i>	Y5.15	0,714	<i>Valid</i>
		Y5.16	0,537	<i>Valid</i>
		Y5.17	0,613	<i>Valid</i>
		Y5.18	0,329	<i>Valid</i>
	<i>Compliance</i>	Y6.19	0,679	<i>Valid</i>
		Y6.20	0,535	<i>Valid</i>

Sumber: Hasil olahan SPSS 18 (terlampir)

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dapat dinilai dengan analisa statistik untuk mengetahui *measurement error* atau salah ukur. Suatu instrumen dikatakan *reliable* apabila instrumen tersebut cukup dapat dipercaya sebagai alat pengukur data. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha*. Dikatakan *reliable* apabila $\text{Alpha} > 0,60$. Dari data yang telah di uji dapat disimpulkan bahwa kedua variabel dinyatakan *reliable*.

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas
Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Variabel	<i>Cronbach's Alpha Variabel</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,923	0,60	<i>Reliable</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	0,888	0,60	<i>Reliable</i>

Sumber: Hasil olahan SPSS 18 (terlampir)

2. Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk data berskala ordinal, interval, atau rasio. Dalam pengujian ini akan digunakan uji *One Sample Kolmogrov-Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05, data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi > 5% atau 0,05. Dari sampel yang telah di uji dapat disimpulkan berdistribusi secara normal.

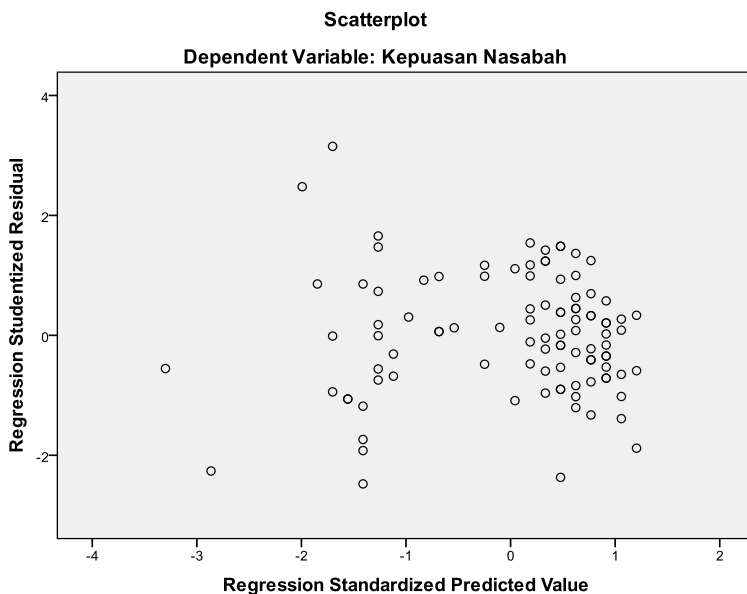
Tabel 4.8
Hasil Uji Normalitas
One Sample Kolmogrov-Smirnov

Sampel	Kolmogrov-Smirnov Z	Signifikasi	Keterangan
100	0,977	0,05	Normal

Sumber: Hasil olahan SPSS 18 (terlampir)

b. Uji Heteroskedastisitas

Dalam uji heteroskedastisitas ini menggunakan metode *scatterplots* yaitu apabila tidak terjadi heteroskedastisitas mempunyai ciri-ciri yaitu, titik-titik data menyebar ke atas ke bawah angka 0 dan penyebaran titik-titik tidak membentuk suatu pola. Pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas melainkan homoskedastisitas. Model regresi yang baik ialah homoskedastisitas atau yang tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 4.2
Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas
Metode *Scatterplots*

Sumber: Hasil olahan SPSS 18 (terlampir)

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Metode regresi linier sederhana yaitu hubungan secara linier antara satu variabel *independen* (X) dengan variabel *dependen* (Y). Analisis ini untuk menaksir arah hubungan antar variabel apakah masing-masing berhubungan positif

atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Tabel 4.9

Ringkasan Hasil Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.568	7.364		3.880	.000
	Kualitas Pelayanan	.656	.080	.638	8.196	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data hasil olahan SPSS 18 (terlampir)

Data yang digunakan berskala interval atau rasio.

Persamaan regresi linier sederhana:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 28,568 + 0,656X$$

Angka-angka ini diartikan seperti:

- Konstanta sebesar positif 28,568 artinya jika kualitas pelayanan (X) bernilai 0, maka kepuasan nasabah (Y) bernilai positif yaitu sebesar 28,568.
- Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) bernilai positif 0,656 menyatakan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan maka akan

meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,656 satuan dengan asumsi variabel independen nilainya tetap.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji-t)

Uji-t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Syarat yang harus diperhatikan dalam menganalisa hasil uji-t adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- 2) Apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- 3) Jika harga $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka dikatakan signifikan dan sebaliknya maka dikatakan tidak signifikan.

Tabel 4.10

Hasil Uji Parsial (Uji-t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.568	7.364		3.880	.000
	Kualitas Pelayanan	.656	.080	.638	8.196	.000

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.568	7.364		3.880	.000
	Kualitas Pelayanan	.656	.080	.638	8.196	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data hasil olahan SPSS 18 (terlampir)

Pembahasan hasil uji-t yang telah dilakukan adalah sebagai berikut, nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, dari hasil uji di atas Thitung sebesar 8,196 > Ttabel sebesar 1,987 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_a diterima) yaitu variabel bebas berpengaruh positif (signifikan) terhadap variabel terikat.

b. Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.11

Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.638 ^a	.407	.401	5.48255

a.Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Data hasil olahan SPSS 18 (terlampir)

Hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 18 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*R Square*) yang diperoleh sebesar 0,407. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah 40,7% sedangkan sisanya yaitu 59,3% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. Teknik analisis metode *Importance Performance Analysis*

Teknik analisis data yang juga digunakan dalam penelitian ini adalah menerapkan metode *Important Performance Analysis* yaitu dengan melakukan analisis kuadran untuk menunjukkan hubungan antara penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Tahapan dalam metode *Importance Performance Analysis* adalah berikut:

a. Perhitungan Tingkat Kesesuaian (TKi) antara tingkat kinerja (kenyataan) dan harapan,

1) Kinerja (kenyataan) item 1 dan Harapan item 1

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{470}{440} \times 100\% = 107\%$$

2) Kinerja (kenyataan) item 2 dan Harapan item 2

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{465}{415} \times 100\% = 112\%$$

3) Kinerja (kenyataan) item 3 dan Harapan item 3

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{338}{473} \times 100\% = 71,46\%$$

4) Kinerja (kenyataan) item 4 dan Harapan item 4

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{456}{460} \times 100\% = 101\%$$

- 5) Kinerja (kenyataan) item 5 dan Harapan item 5

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{461}{455} \times 100\% = 101\%$$

- 6) Kinerja (kenyataan) item 6 dan Harapan item 6

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{453}{450} \times 100\% = 101\%$$

- 7) Kinerja (kenyataan) item 7 dan Harapan item 7

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{456}{443} \times 100\% = 103\%$$

- 8) Kinerja (kenyataan) item 8 dan Harapan item 8

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{469}{433} \times 100\% = 108\%$$

- 9) Kinerja (kenyataan) item 9 dan Harapan item 9

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{462}{430} \times 100\% = 107\%$$

- 10) Kinerja (kenyataan) item 10 dan Harapan item 10

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{468}{418} \times 100\% = 112\%$$

- 11) Kinerja (kenyataan) item 11 dan Harapan item 11

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{470}{444} \times 100\% = 106\%$$

- 12) Kinerja (kenyataan) item 12 dan Harapan item 12

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{462}{449} \times 100\% = 103\%$$

- 13) Kinerja (kenyataan) item 13 dan Harapan item 13

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{472}{434} \times 100\% = 109\%$$

14) Kinerja (kenyataan) item 14 dan Harapan item 14

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{461}{473} \times 100\% = 97,46\%$$

15) Kinerja (kenyataan) item 15 dan Harapan item 15

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{472}{451} \times 100\% = 105\%$$

16) Kinerja (kenyataan) item 16 dan Harapan item 16

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{469}{427} \times 100\% = 109\%$$

17) Kinerja (kenyataan) item 17 dan Harapan item 17

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{462}{457} \times 100\% = 101\%$$

18) Kinerja (kenyataan) item 18 dan Harapan item 18

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{475}{430} \times 100\% = 110\%$$

19) Kinerja (kenyataan) item 19 dan Harapan item 19

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{469}{451} \times 100\% = 104\%$$

20) Kinerja (kenyataan) item 20 dan Harapan item 20

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{461}{442} \times 100\% = 104\%$$

b. Perhitungan rata-rata kinerja (kenyataan) dan harapan seluruh nasabah, $\sum Xi = 9171$ $\sum Yi = 8875$

$$Tki \text{ Total} = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

$$Tki \text{ Total} = \frac{9171}{8875} \times 100\% = 103\%$$

- c. Perhitungan rata-rata kinerja (kenyataan) dan harapan seluruh atribut,

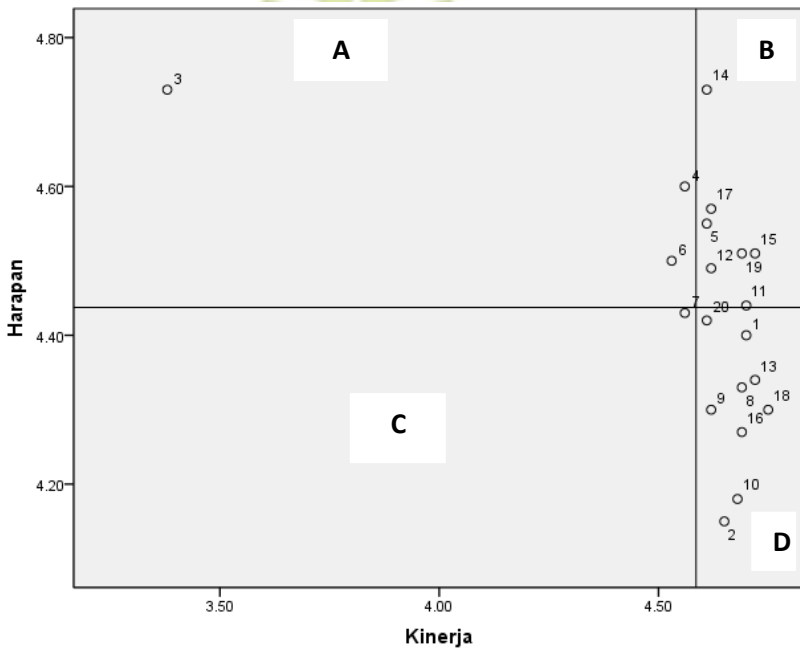
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{k}$$

$$\bar{X} = \frac{91,71}{20} = 4,58$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{k}$$

$$\bar{Y} = \frac{88,75}{20} = 4,44$$

- d. Penjabaran tiap atribut disajikan dalam diagram kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran dan dibatasi.



Sumber: Data hasil olahan SPSS 18 (terlampir)

Gambar 4.3

Diagram Kartesius

Importance Performance Analysis

Penjelasan hasil uji atribut pernyataan pada kuesioner dengan SPSS:

- a. A Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan nasabah, sehingga mengecewakan atau tidak puas. Terdapat 3 atribut yang termasuk kedalam kuadran A antara lain fasilitas mesin ATM, lokasi kantor bank, serta kecepatan dalam memberikan pelayanan. Ketiga atribut tersebut harus lebih diprioritaskan dan ditingkatkan lagi kinerja pelayanannya.
- b. B Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Terdapat 7 atribut yang termasuk kedalam kuadran B, antara lain kemampuan membantu masalah nasabah, tempat terjamin keamanannya, mempunyai pengetahuan yang baik terkait jenis layanan, mampu menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah, memberikan perhatian kepada nasabah yang melakukan transaksi, menyampaikan informasi sampai nasabah benar-benar mengerti, serta BNI Syariah sudah menerapkan prinsip sesuai syariah (Bebas riba). Dari ketujuh atribut tersebut pihak BNI Syariah harus mempertahankannya.
- c. C Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi nasabah, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Terdapat 1 atribut yang termasuk kedalam kuadran C, yaitu tentang memberikan informasi terkait perbankan.

- d. D Menunjukkan faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh nasabah, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Terdapat 9 atribut yang termasuk kedalam kuadran D, antara lain ruangan, pakaian karyawan, simpatik, tidak membedakan antar nasabah, saluran telpon atau *online*, keramahan, sabar, serta tolong menolong.

D. Analisis Data dan Pembahasan

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah BNI Syariah BNI Syariah KC. Teluk Betung

Berdasarkan data Menurut lembaga survei *Marketing Research* Indonesia (MRI) berkerjasama dengan Biro Riset Infobank memberikan penghargaan sebagai Bank dengan pelayanan terbaik (*service excellence*), pada acara “16th Banking Service Excellence Awards 2019” pada Jakarta, Kamis, 27 Juni 2019.¹⁰¹ Diantara 7 BUS BNI Syariah terdapat di urutan ke-3 setelah BSM dan BCA Syariah. Indikator yang digunakan dalam pemberian penghargaan ini adalah bank harus bisa melayani nasabah yang melakukan transaksi langsung maupun tidak langsung secara lebih cepat, lebih mudah, lebih murah, dan lebih aman yang kemudian faktor lainnya seperti fasilitas yang ada di bank. Adapun dalam laporan tahunan BNI Syariah tahun 2019 indikator lain yang digunakan dalam pemberian penghargaan ini adalah spiritual yaitu komitmen menghadirkan nilai-nilai syariah, pegawai yaitu meningkatkan produktivitas dan kemakmuran pegawai, inovasi yaitu menghadirkan produk dan solusi yang sesuai syariah, nasabah yang berkualitas menghasilkan profitabilitas yang lebih baik, dan aset yang berkualitas akan menghasilkan pendapatan yang lebih

¹⁰¹ Apriyani, 29 *Bank Raih Penghargaan Banking Service Excellence Awards 2019* (Online), tersedia di Infobanknews.com/29-bank-raih-penghargaan-banking-service-excellence-awards-2019 (Selasa, 26 November 2019 pukul 09.47)

optimal dan risiko yang lebih rendah sehingga mendukung tercapainya kinerja pelayanan yang baik pula.¹⁰²

Sedangkan pada fakta di lapangan terdapat berita yang disampaikan oleh web resmi CNN Indonesia pada 17 Desember 2019 yang berjudul “BNI Syariah mohon maaf atas kasus Nasabah Difabel di Makassar”.¹⁰³ Berisi bahwa BNI Syariah menolak saat nasabah yang bernama Nur Syarif Ramadhan (26 tahun) penyandang disabilitas (*low vision*) untuk membuka rekening baru karena ia kehilangan kartu ATM dan buku rekening BNI Syariah pada Juni 2019 lalu. Serta Nur Syarif Ramadhan melapor bahwa aturan yang terbaru pada BNI Syariah melarang penyandang disabilitas untuk memiliki ATM dan mengakses layanan perbankan, seperti *Internet Banking*, *SMS Banking*, dan *Mobile Banking*. Syarif Ramadhan sejak 2013 sudah menggunakan semua akses layanan itu dan sangat membantu kegiatan sehari-harinya, menurutnya apabila harus bertransaksi ke kantor sangat menghabiskan waktu sedangkan ia juga bekerja.

Pada saat peneliti melakukan observasi ke lapangan (Senin, 24 Februari 2020) dengan Bapak Ogi Marsenal Ipando (sebagai kepala *customer service*) beliau mengatakan tentang pelayanan untuk penyandang disabilitas, bank memiliki prinsip kehati-hatian yaitu untuk mencegah adanya resiko yang akan terjadi apabila penyandang disabilitas menggunakan layanan seperti *Internet Banking*, *SMS Banking*, dan *Mobile Banking*. Serta beliau juga mengatakan bahwa *banking hall* BNI Syariah K.C Teluk Betung sempit apabila ditambah mesin ATM.

¹⁰² PT Bank BNI Syariah, *Laporan Tahunan 2019* (Online), tersedia di: <http://www.bnisyariah.co.id> (23 April 2021), h. 51

¹⁰³ CNN Indonesia, BNI Syariah Mohon Maaf atas Kasus Nasabah Difabel di Makassar (Online), tersedia di cnnindonesia.com/ekonomi/20191217211432-78-457880/bni-syariah-mohon-maaf-atas-kasus-nasabah-difaebel-di-makassar (Jumat, 14 Februari 2020 pukul 17.04 WIB)

Berdasarkan uraian diatas peneliti merasa perlu melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah, metode yang digunakan yaitu metode *Importance Performance Analysis* (Analisis Kepentingan dan Kinerja). Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuadran.¹⁰⁴ Berdasarkan analisis kuadran ini selanjutnya dapat dilihat letak dari masing-masing variabel berada pada kuadran yang berbeda-beda, sehingga dapat diketahui variabel apa saja yang perlu ditingkatkan dan mendapatkan perhatian lebih. Diantara indikator variabel yang mempunyai atribut-atribut ialah bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) serta *Compliance* (pemenuhan).¹⁰⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala *Customer Service* yaitu bapak Ogi Marsenal Ipando beliau mengatakan.¹⁰⁶ Pertama, apakah BNI Syariah KC. Teluk Betung memiliki mekanisme alur informasi yang menjelaskan proses layanan bagi nasabah? Menurut Bapak Ogi Marsenal Ipando BNI Syariah KC. Teluk Betung memiliki mekanisme alur informasi yang menjelaskan proses layanan bagi nasabah yaitu pada saat nasabah datang ke kantor untuk melakukan transaksi akan berhadapan langsung dengan satpam pelayanan paling awal untuk bertanya kepada si nasabah ingin melakukan transaksi ke *Teller* atau CS, kemudian nasabah akan diminta untuk menunggu sebentar, lalu ada panggilan ke nasabah dari Teler/CS untuk melakukan transaksinya.

Kedua, Apakah BNI Syariah KC. Teluk Betung memiliki standar waktu setiap memberikan pelayanan ke nasabah?

¹⁰⁴ Rudi Siyamto, "Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)....", h. 64

¹⁰⁵ Rudi Siyamto, "Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)....", h. 65

¹⁰⁶ Ogi Marsenal Ipando, wawancara dengan peneliti, Bandar Lampung 13 Agustus 2020.

Apabila ada berapa waktu yang dibutuhkan? Menurut Bapak Ogi Marsenal Ipando BNI Syariah KC. Teluk Betung tidak memiliki standar waktu setiap memberikan pelayanan ke nasabah karena waktu pelayanan yang diberikan kepada setiap nasabah tergantung transaksi yang dilakukan nasabah.

Ketiga, setiap hari berapa petugas *Teller* yang bertugas melayani nasabah? Apakah jumlah tersebut telah sebanding dengan nasabah yang datang? Menurut Bapak Ogi Marsenal Ipando setiap hari ada 2 petugas *Teller* yang bertugas melayani nasabah dan itu sudah sebanding untuk dapat melayani para nasabah.

Keempat, Setiap hari berapa petugas *Customer Service* yang bertugas melayani nasabah? Apakah jumlah tersebut telah sebanding dengan nasabah yang datang? Menurut Bapak Ogi Marsenal Ipando setiap hari ada 1 petugas *Customer Service* yang bertugas melayani nasabah dan itu sudah sebanding untuk dapat melayani para nasabah.

Kelima, Keluhan seperti apa yang biasa dikeluhkan para nasabah? Menurut Bapak Ogi Marsenal Ipando Keluhan yang biasa dikeluhkan para nasabah adalah belum tersedianya mesin ATM, kantor masih minimalis, dan ada keluhan seperti saldo berkurang namun tidak keluar pada saat menarik uang di ATM. Beliau menambahkan bahwa keluhan-keluhan tersebut akan selalu di evaluasi agar lebih baik.

Berdasarkan Penelitian dan hasil uji yang dilakukan dengan cara penyebaran 100 kuesioner kepada nasabah BNI Syariah KC. Teluk Betung, diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,407. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah 40,7% sedangkan sisanya yaitu 59,3% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil uji diperoleh persamaan regresi linier sederhana:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 28,568 + 0,656X$$

Keterangan:

Y : Variabel Dependen (Kepuasan Nasabah)

28,568 : Konstanta

0,656 : Koefisien Variabel X

X : Variabel Independen (Kualitas Pelayanan)

Angka-angka ini diartikan seperti Konstanta sebesar positif 28,568 artinya jika kualitas pelayanan (X) bernilai 0, maka kepuasan nasabah (Y) bernilai positif yaitu sebesar 28,568. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) bernilai positif 0,656 menyatakan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,656 satuan dengan asumsi variabel independen nilainya tetap.

Berdasarkan Uji-t yang telah dilakukan adalah sebagai berikut, nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, dari hasil uji di atas t_{hitung} sebesar $8,196 > T_{tabel}$ sebesar $1,987$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_a diterima) yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan) berpengaruh positif (signifikan) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah).

Sedangkan hasil dari uji 20 atribut pernyataan yang ada pada kuesioner telah di uji menggunakan SPSS menghasilkan diagram kartesius metode IPA menunjukkan bahwa yang termasuk ke dalam kuadran A yaitu atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah adalah pernyataan nomor 3, 4, dan 6. Kuadran B menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan adalah pernyataan nomor 5, 11, 12, 14, 15, 17, dan 19. Kuadran C kurang penting pengaruhnya bagi nasabah adalah pernyataan nomor 7. Kuadran D faktor yang dianggap tidak terlalu penting adalah pernyataan nomor 1, 2, 8, 9, 10, 13, 16, 18, dan 20.

Pada hasil analisis pembahasan diatas dapat diketahui bahwa suatu kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dan pengujian setiap atribut pernyataan pada kuesioner yang telah di isi oleh 100 responden nasabah pada BNI Syariah KC. Teluk Betung, terdapat 3 atribut pernyataan dalam kuadran A yaitu atribut yang harus ditingkatkan agar nasabah merasa puas. Adapun atribut pada kuadran B yaitu atribut yang wajib dipertahankan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah yang diberikan BNI Syariah KC. Teluk Betung dalam Perspektif Islam

Kualitas pelayanan dalam Islam adalah bentuk evaluasi kognitif dari nasabah atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat Islam.¹⁰⁷ Pada dasarnya kualitas pelayanan akan meningkat dan mendapatkan hasil maksimal apabila dilakukan secara istiqamah/konsisten, muhasabah/mengevaluasi dan bersikap profesional. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267 yaitu:¹⁰⁸

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
 أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
 وَلَسْتُمْ ءَاخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ

حَمِيدٌ

¹⁰⁷ Rizky Pratama Putra, “Pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BRI Syariah Surabaya”. *JESTT*, Vol. 1 No. 9 (September 2014), h. 624

¹⁰⁸ Yayasan Penyelenggara Penerjemah, *Al-Quran Al-Karim*, h.

“Hai orang-orang yang beriman, infakkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menginfakan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

Berdasarkan ayat di atas, jelas bahwa islam mengajarkan kita untuk memberikan suatu hasil usaha yang baik-baik atau berkualitas dan melarang untuk kita memberikan sesuatu yang buruk atau tidak berkualitas. Dari hasil penelitian bahwa pihak BNI Syariah terkhusus KC. Teluk Betung telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas untuk para nasabahnya. Dibuktikan pada hasil uji Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* pada bagian kuadran B yaitu telah berhasil dilaksanakan perusahaan dan wajib dipertahankannya seperti kemampuan membantu masalah nasabah, tempat terjamin keamanannya, mempunyai pengetahuan yang baik terkait jenis layanan, mampu menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah, memberikan perhatian kepada nasabah yang melakukan transaksi, menyampaikan informasi sampai nasabah benar-benar mengerti.

Kemudian seperti dalam Al-Quran Surat Al-Hasyr ayat 18:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍۙ

وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۚ اِنَّ اللّٰهَ حَبِيْرٌۭ مَّا تَعْمَلُوْنَ ﴿١٨﴾

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah

kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan."¹⁰⁹

Berdasarkan ayat di atas, jelas bahwa kita dituntut untuk muhasabah/mengevaluasi diri setelah melakukan sesuatu hal. Begitupun setelah kita memberikan suatu layanan kepada nasabah harus di evaluasi apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau belum, supaya dimasa mendatang pelayanan semakin baik. Dari hasil penelitian bahwa pihak BNI Syariah terkhusus KC. Teluk Betung harus melakukan evaluasi terkait 3 atribut yang termasuk kedalam kuadran A yaitu atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah tetapi pihak bank belum melaksanakan dengan baik, antara lain fasilitas mesin ATM, lokasi kantor bank, serta kecepatan dalam memberikan pelayanan.

Kemudian, seperti pada salah satu hadist Rasulullah Shalallahu 'alaihi wa sallam beliau bersabda yang artinya:¹¹⁰
"Sesungguhnya Allah mencintai seorang hamba yang apabila ia bekerja, ia menyempurnakan pekerjaannya". (HR. Tabrani)

Berdasarkan hadist di atas, dijelaskan bahwa selain memerintahkan bekerja, islam juga membimbing setiap muslim agar dalam bekerja dibidang apapun harus bersikap profesional atau menyempurnakan setiap pekerjaan, seperti memberikan pelayanan perusahaan kepada nasabah, agar nasabah merasa puas. Dari hasil penelitian bahwa pihak BNI Syariah terkhusus KC. Teluk Betung dalam memberikan pelayanan kepada nasabah memiliki semangat yang tinggi serta bertanggung jawab terhaap apa yang telah dilakukannya.

¹⁰⁹ Yayasan Penyelenggara Penerjemah, *Al-Quran Al-Karim.....*, h. 547

¹¹⁰ Muhammad Nashiruddin al-Albani, *Shahih al-Jami' ash-Shagir wa az-Ziyadah Fathul Kabir*, (Beirut: al-Maktabu al-Islam, 1998), cetakan ke-3, h. 623

Kemudian, adapun hadist tentang standar pelayanan yang diberikan ke konsumen. Rasulullah Shalallahu ‘alaihi wa sallam bersabda yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik yang artinya:¹¹¹

“Telah menceritakan kepada kami (Musaddad) berkata, telah menceritakan kepada kami (Yahya) dari (Syu’bah) dari (Qotadah) dari (Anas) dari Nabi Shalallahu ‘alaihi wa sallam dan dari (Husain Al Mu’alim) berkata, telah menceritakan kepada kami (Qotadah) dari (Anas) dari Nabi Shalallahu ‘alaihi wa sallam, beliau bersabda: “Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri”.

Berdasarkan hadist di atas, dijelaskan bahwa kita harus memperlakukan seseorang seperti kita memperlakukan diri kita sendiri. Setiap orang pasti ingin dilayani dengan baik, diperlakukan dengan baik, oleh sebab itu praktikanlah keinginan tersebut saat melayani orang lain. Dari hasil penelitian bahwa pihak BNI Syariah terkhusus KC. Teluk Betung telah mengusahakan selalu memberi pelayanan yang baik dan berkualitas untuk para nasabahnya. Seperti kemampuan membantu masalah nasabah, mempunyai pengetahuan yang baik terkait jenis layanan, dan mampu menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah.

Dalam ekonomi konvensional, manusia boleh mempertimbangkan tuntunan agama, boleh juga mengabaikan. Sedangkan dalam ekonomi islam segala sesuatu harus mengikuti ajaran agama islam sesuai dengan

¹¹¹ Syaikh Shalih bin ‘Abdul ‘Aziz bin Muhammad bin Ibrahim Alu Syaikh, Syarh Al Arba’in An Nawawiyah, (Darul ‘Ashimah: 1433H), cetakan ke-2, h. 506

syariat dalam Al-Quran dan Hadist.¹¹² Berikut ini indikator pelayanan dalam islam yaitu:¹¹³

- 1) Shidiq yaitu jujur dan benar dalam melakukan transaksi bisnis. Larangan untuk berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan dan mempermainkan kualitas akan menyebabkan kerugian. Dari hasil penelitian bahwa pihak BNI Syariah terkhusus KC. Teluk Betung selalu berusaha untuk menyampaikan pelayanan dengan jujur dan benar.
- 2) Kreatif, berani, dan percaya diri. Ketiga sikap ini akan menumbuhkan kemauan untuk berusaha mencari dan menemukan peluang bisnis yang baru dengan wawasan masa depan. Hal itu dapat dilakukan oleh pebisnis yang memiliki keberanian dan percaya diri sehingga siap menanggung berbagai macam resiko yang akan dihadapinya. Dari hasil penelitian bahwa pihak BNI Syariah terkhusus KC. Teluk Betung telah melakukan perpaduan antara amanah dan fathonah yang diartikan dalam nilai bisnis dan manajemen yang bertanggungjawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen yang bervisi, manajer dan pimpinan yang cerdas, sadar akan produk dan jasa secara berkelanjutan.
- 3) Tablig yang berarti mampu berkomunikasi dengan baik. Dalam bahasa manajemen tablig yaitu supel, cerdas, deskripsi tugas, kerja tim cepat tanggap dan koordinasi. Dari hasil penelitian bahwa pihak BNI Syariah terkhusus KC. Teluk Betung menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah, kemudian dapat membantu nasabah yang sedang mengalami kesulitan.
- 4) Istiqomah yaitu mampu secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai

¹¹² MZA. Muctharom, "Pengaruh Kualitas Produk Murabahah, Harga dan Kualitas Pelayanan.....", h. 45

¹¹³ Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), h. 54

diatas walau mendapat godaan dan tantangan. Seperti dalam Al-Quran Surat Al-Ahqaf ayat 13:

إِنَّ الَّذِينَ قَالُوا رَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَمُوا فَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا

هُم يَحْزَنُونَ ﴿١٣﴾

“Sesungguhnya orang-orang yang mengatakan: “Tuhan Kami ialah Allah”, kemudian mereka tetap istiqamah (teguh pendirian dalam tauhid dan tetap beramal yang saleh) Maka tidak ada kekhawatiran terhadap mereka dan mereka tiada (pula) berduka cita.”¹¹⁴

Berdasarkan ayat di atas, jelas bahwa kita dalam melakukan apapun harus istiqomah/konsisten agar hasil yang kita capai juga maksimal. Dari hasil penelitian bahwa pihak BNI Syariah terkhusus KC. Teluk Betung ketika memberikan suatu layanan kepada nasabah konsisten bukan sekedar ucapan tetapi dibuktikan dengan perbuatan secara langsung, seperti selalu menyampaikan informasi sampai nasabah benar-benar mengerti, serta BNI Syariah sudah menerapkan prinsip sesuai syariah (Bebas riba).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Wendy Suhendry dan Fera Maulina (Maret 2019), membuktikan juga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Syariah Singkawang. Farid Zaky Yopianor dan Nur Yasin (Oktober 2016), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan frontliner berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Palangka Raya. Arlian Harisan dan Arief Purwanto (Maret 2018), menunjukan bahwa kualitas layanan dan

¹¹⁴ Yayasan Penyelenggara Penerjemah, *Al-Quran Al-Karim.....*, h.

kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sultra. Faris Rizal Sendekia Utama dan Mustika Widowati (Juli 2018), mengungkapkan bahwa kualitas produk, layanan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Semarang dan Rizky Pratama Putra dan Sri Herianingrum (September 2014), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan islami berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah BRI Syariah Surabaya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji dan analisis pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa, suatu kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada BNI Syariah KC. Teluk Betung.

1. Berdasarkan hasil uji dan analisis menggunakan metode *Important Performance Analysis* yaitu dengan melakukan analisis kuadran untuk menunjukkan hubungan antara penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Hasil dari analisis diketahui bahwa ada atribut yang harus lebih ditingkatkan oleh pihak bank yaitu 3 atribut yang termasuk kedalam kuadran A dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen bank belum melaksanakannya sesuai keinginan nasabah, sehingga mengecewakan atau tidak puas, diantara atribut tersebut adalah fasilitas mesin ATM, lokasi kantor bank, serta kecepatan dalam memberikan pelayanan. Ketiga atribut tersebut harus lebih diprioritaskan dan ditingkatkan lagi kinerja pelayanannya.
2. Kualitas pelayanan dalam perpektif Islam pada Al-Quran Surat Al-Baqarah ayat 267 yaitu islam mengajarkan kita untuk memberikan suatu hasil usaha yang baik-baik atau berkualitas dan melarang untuk kita memberikan sesuatu yang buruk atau tidak berkualitas. pada Al-Quran Surat Al-Hasyr ayat 18 sebagai mulim dituntut untuk muhasabah/mengevaluasi diri setelah melakukan sesuatu hal. Begitupun setelah kita memberikan suatu layanan kepada nasabah harus di evaluasi apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau belum, supaya dimasa mendatang pelayanan semakin baik. pada Al-Quran Surat Al-Ahqaf ayat 13 bahwa kita dalam melakukan apapun harus istiqomah/konsisten, jujur, benar dalam melakukan transaksi bisnis, kreatif, berani, dan percaya diri serta tablig yang berarti mampu berkomunikasi dengan baik

agar hasil yang kita capai juga maksimal. Adapun menurut hadist bahwa selain memerintahkan bekerja, islam juga membimbing setiap muslim agar dalam bekerja dibidang apapun harus bersikap profesional atau menyempurnakan setiap pekerjaan, seperti memberikan pelayanan perusahaan kepada nasabah, agar nasabah merasa puas. bahwa kita harus memperlakukan seseorang seperti kita memperlakukan diri kita sendiri. Setiap orang pasti ingin dilayani dengan baik, diperlakukan dengan baik, oleh sebab itu praktikanlah keinginan tersebut saat melayani orang lain.

B. Saran

1. Peneliti mengharapkan BNI Syariah KC. Teluk Betung hendaknya memperhatikan secara sungguh-sungguh indikator kualitas pelayanan yaitu kewujudan, kehandalan, tanggapan, jaminan, empati, serta kepatuhan syariahnya, agar mampu meningkatkan kepuasan masyarakat yang memilih menjadi nasabah. BNI Syariah KC. Teluk Betung terus mampu meningkatkan fasilitas dan juga kecepatan dalam pelayanannya sehingga harapan nasabah yang menginginkan kualitas pelayanan yang lebih baik mampu terwujudkan dan tidak ada rasa kecewa pada setiap nasabah.
2. Mengingat nilai koefisien determinasi yang diperoleh dari penelitian ini sebesar sebesar 0,407, artinya besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah 40,7%. Masih tergolong rendah dan belum mencapai setengah persen, sehingga peneliti selanjutnya disarankan dapat mengembangkan penelitian lanjutan dengan meneliti indikator lain yang diperkirakan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah BNI Syariah KC. Teluk Betung

Daftar Rujukan

Buku

- Anwar Sanusi, *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat, 2016.
- Cholid Narbuko dan Au Hamadi, *Metode Penelitian*, Jakarta: Bumi Angkasa, 1997.
- Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Indonesia Pusat Bahasa (Edisi keempat), Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011.
- Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2003.
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Yogyakarta: ANDI, 2014.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 2006.
- Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2002.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Jamaluddin Ahmad, *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta: Gava Media, 2015.
- Kasmir, *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*, Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Jakarta: Universitas Indonesia, 1993.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Prenhallindo, 1997, jilid 1.

- Kotler Philip, dan Keller, Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1*, Erlangga: 2008.
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi Edisi 4*, Jakarta: Erlangga, 2013.
- Muhammad Abdul Mannan, *The Making of AnIslamic Economic Society*, Cairo: International Association of Islamic Banks, 1984.
- Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Muhammad Ismail Yusanto dkk, “*Menggagas Bisnis Islam*”, Jakarta: Gema Insan Pres, 2002.
- Muhammad Nashiruddin al-Albani, *Shahih al-Jami’ ash-Shagir wa az-Ziyadah Fathul Kabir*, (Beirut: al-Maktabu al-Islam, 1998), cetakan ke-3.
- Poerwa Darminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1976.
- Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Setyo Tri Wahyudi, *Statistika Ekonomi Konsep, Teori, dan Penerapan*, Malang: UB Press, 2017.
- Syaikh Shalih bin ‘Abdul ‘Aziz bin Muhammad bin Ibrahim Alu Syaikh, *Syarh Al Arba’in An Nawawiyah*, (Darul ‘Ashimah: 1433H), cetakan ke-2.
- Syofian Siregar, *Statistika Terapan Untuk Perguruan Tinggi*, Jakarta: Kencana, 2017.
- Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta CV, 2012.
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Yogyakarta: ANDI, 2014.

-----, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 2006.

William J. Stanton, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2006.

Yayasan Penyelenggara Penerjemah, *Al-Quran Al-Karim dan Terjemahan*, Jakarta: CV Toha Putra Semarang, 1996.

Jurnal

Ade Ananto Terminanto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah pada BSM Cabang Cengkareng”, *Zhafir Journal of Islamic Economics, Finance, and Banking*, Vol. 1 No. 2, 2019.

Apriyani, *29 Bank Raih Penghargaan Banking Service Excellence Awards 2019* (Online), tersedia di infobanknews.com/29-bank-raih-penghargaan-banking-service-excellence-awards-2019 (Selasa, 26 November 2019 pukul 09.47).

Arlian Harisan dan Arief Purwanto, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sultra”. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 4 No. 1, Maret 2018.

Dewi Reni dan Siri Asmawati, Kualitas Pelayanan *Frontliner* dan Kepuasan Nasabah, *Jurnal Islaminomic*, Vol 7 No 2, Agustus 2016.

Dian Rahmawaty, “hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Ampek Agnek Cadung”. *Jurnal Ekonomi*. Vol. 20 No. 2, September 2016.

Farid Zaky Yopianor dan Nur Yasin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Di Bank Muamalat Cabang Palangka Raya”. *Jurnal Pencerah Publik*, Vol. 3 No. 2, Oktober 2016.

Faris Rizal Sendekia Utama dan Mustika Widowati, “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BNI Syariah Semarang”.

Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah, Vol. 8 No. 2, Juli 2018.

Herni Justiana Astuti, “Analisis Kepuasan Konsumen (SERVQUAL Model dan *Important Performance Analysis Model*)”. *Jurnal Ekonomi*, Vol. 10 No. 2, September 2016.

Heru Winarno, “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT. Media Purna Engineering”. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, Vol. 1 No. 2, November 2018.

Ibrahim Adam dan I Made Sumartana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Denpasar”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, Vol 4 No. 1, Maret 2018.

Iik Syakhabyatin dan Jubaedah, “Rasionalitas Konsumen dalam Perspektif Islam”. *TSARWAH*, Vol. 1, No. 1 Januari-Juni 2016.

J. Joseph Cronin dan Steven A. Taylor, “Servperf Versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Aervice Quality”. *Journal of Marketing*, Vol. 8 , January 1994.

Johan Oscar Ong, Jati Pambudi, “Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT SUCOFINDO”. *Jurnal Jati UNDIP*, Vol. IX No. 1, Januari 2014.

John A. Martilla and John C. James, “Importance Performance Analysis”. *The Journal of Marketing*, Vol. 41 No. 1, January 1977.

Lenny Menara Sari Saragih, et. al. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Jasa Gadai Emas Pada Bank Syarah KCP Medan Petisah”. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 32 No. 1 (Desember 2019), ISSN 2622-8351.

- Muhamad Bahrudin dan Siti Zuhro”Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Vol. 3 No. 1, Juni 2015.
- Muhammad Tho’in, “Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil Tekun Karanggede Boyolali”. *Jurnal Muqtasid*, Vol. 2, No. 1, Juli 2011.
- MZA. Muctharom, “Pengaruh Kualitas Produk Murabahah, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Maal Wat Tamwil Nurul Ummah Ngasem Bojonegoro”. *Journal of Sharia Economics*, Vol. 1, No. 1 Juni 2019.
- Nia Budi Puspitasari, Hery Suliantoro, Laila Kusumawardhani, “Analisis Kualitas Pelayanan dengan menggunakan *Integrasi Importance Performance Analysis (IPA)* dan Model KANO (Studi Kasus di PT. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta)”. *Jurnal UNDIP*, Vol. 5 No. 3, September 2010.
- Parasuraman, A., V.A Zeithaml and L.L. Berry, “The Behavioral Consequences of Service Quality”. *Journal of Marketing*, Vol. 60, April 1996.
- Pupu Saeful Rahmat, *Penelitian Kualitatif*, Equilibrium, Vol. 5, No. 9, Januari 2009.
- Rizky Pratama Putra dan Sri Herianingrum, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya”. *JESTT*, Vol. 1 No. 9, September 2014.
- Richard L. Oliver, “Whence Consumer Loyalty”. *Journal of Marketing*, Vol. 63, Special Issue 1999.
- Romansyah Sahabuddin, *Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri*, Makassar:Pustaka Taman Ilmu, 2019
- Rudi Siyamto, “Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan

Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 03 No. 01, Maret 2017.

Samidi, “Pengaruh Pembelajaran Student Team Heroic Leadership Terhadap Kreativitas Belajar Matematika pada Siswa”. *Jurnal EduTech*, Vol. 1 No. 1, Maret 2015.

Teddy Chandra, Devy Novia, “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA)”. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. 7 No. 2, Juni 2019.

Tetty Yuliaty, “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Brand Equity Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BSM KCP Medan”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 14 No. 02 (Oktober 2014) ISSN 1693-7619.

Wendy Suhendry dan Fera Maulina, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Mandiri Syariah Singkawang”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1 No. 2, Maret 2019.

Zulfadli Hamzah dan Astri Ayu Purwati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah”. *Journal of Economic, Business and Accounting* Vol. 3 No. 1, (Desember 2019) e-ISSN: 2597-5234.

Artikel

CNN Indonesia, BNI Syariah Mohon Maaf atas Kasus Nasabah Difabel di Makassar (Online), tersedia [dicnnindonesia.com/ekonomi/2019121721142-78-457880/bni-syariah-mohon-maaf-atas-kasus-nasabah-difabel-di-makassar](https://www.dicnnindonesia.com/ekonomi/2019121721142-78-457880/bni-syariah-mohon-maaf-atas-kasus-nasabah-difabel-di-makassar) (Jumat, 14 Februari 2020 pukul 17.04 WIB).

PT Bank BNI Syariah, *Laporan Tahunan 2014* (Online), tersedia di:
<http://www.bnisyariah.co.id> (9 September 2020).

PT Bank BNI Syariah, *Laporan Tahunan 2019* (Online), tersedia di:
<http://www.bnisyariah.co.id> (23 April 2021).

Wawancara

Ogi Marsenal Ipando, wawancara dengan peneliti, Bandar Lampung,
24 Februari 2020.

Ogi Marsenal Ipando, wawancara dengan peneliti, Bandar Lampung
13 Agustus 2020.

Sidik Wibowo, wawancara dengan peneliti, Bandar Lampung, 12
Agustus 2020

