



**PERSEPSI NASABAH TERHADAP TINGKAT
KUALITAS PELAYANAN PT. BANK
MUAMALAT INDONESIA Tbk KCP PANYABUNGAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh:

**KHAIRUNNISA
NIM. 16 401 00109**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2021



**PERSEPSI NASABAH TERHADAP TINGKAT KUALITAS
PELAYANAN PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk
KCP PANYABUNGAN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
*ANALYSIS***

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam
Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh:

**KHAIRUNNISA
NIM. 16 401 00109**

PEMBIMBING I

**Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A
NIP. 19730725 199903 1 002**

PEMBIMBING II

**Rjoi Hayati Lubis, MP
NIP. 19870413 201903 2 011**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2021



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5SihitangPadangsidimpuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **KHAIRUNNISA**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 22 April 2021
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n **KHAIRUNNISA** yang berjudul: **Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A

NIP. 19730725 199903 1 002

PEMBIMBING II

Rini Hayati Lubis, MP

NIP. 19870413 201903 2 011

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : KHAIRUNNISA
NIM : 16 401 00109
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah -3
Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*.

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 22 April 2021
Saya yang Menyatakan,



KHAIRUNNISA
NIM. 16 401 00109

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.
Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : KHAIRUNNISA
NIM : 16 401 00109
Jurusan : Perbankan Syariah-3
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul. **Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis***. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 22 April 2021

yang menyatakan,


KHAIRUNNISA
NIM. 16 401 00109



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan H.T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : KHAIRUNNISA
NIM : 16 401 00109
FAKULTAS/PROGRAM STUDI : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*.

Ketua


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP. 197905252 00604 1 004

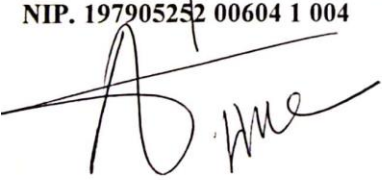
Sekretaris

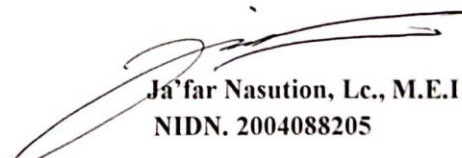

Azwar Hamid, M.A.
NIP. 19860311 201503 1 005

Anggota


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP. 197905252 00604 1 004


Azwar Hamid, M.A.
NIP. 19860311 201503 1 005


Arti Damisa, M.E.I
NIDN. 2020128902


Ja'far Nasution, Lc., M.E.I
NIDN. 2004088205

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Kamis / 3 Juni 2021
Pukul : 09.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/ 69,25 (C)
Index Prestasi Kumulatif : 3,54
Predikat : Pujian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PERSEPSI NASABAH TERHADAP TINGKAT
KUALITAS PELAYANAN PT. BANK MUAMALAT
INDONESIA, Tbk KCP PANYABUNGAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS***

NAMA : KHAIRUNNISA
NIM : 16 401 00109

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
Dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 22 Juni 2021
Dekan,




Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Khairunnisa
Nim : 16 401 00109
Judul Skripsi : **Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis**

Kualitas pelayanan berperan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan atau suatu bentuk perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh konsumen. Dapat dilihat dari jumlah nasabah dari tahun 2015 sampai 2018 mengalami peningkatan, akan tetapi pada tahun 2019 jumlah nasabah mengalami penurunan dari 1264 menjadi 959 nasabah. Kondisi ini disebabkan produk-produk yang ditawarkan tidak mampu bersaing dengan produk bank syariah lainnya. Demikian juga dengan fasilitas yang disediakan bank yang belum memuaskan nasabah. Tujuan penelitian ini untuk mengkaji dan mengetahui Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan

Teori yang dipaparkan dalam penelitian ini berkaitan dengan ilmu Dasar Pemasaran Bank Syariah yang berkaitan dengan 5 kriteria Kualitas Pelayanan yaitu keandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*confidance/assurance*), empati (*empathy*), berwujud (*tangible*).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dengan lokasi penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode slovin dengan jumlah sampel 91 sampel. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan menggunakan angket atau kuesioner. Analisis data dilakukan adalah Uji Validasi, Uji Reliabilitas dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Data yang berhasil dikumpulkan dan diolah dengan menggunakan SPSS versi 25.

Hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) memiliki nilai tingkat kesesuaian sebesar 98,579 % menunjukkan bahwa nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan telah merasa “puas” dikarenakan skor yang berada pada rentang 80-100%, jadi dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan sudah baik, akan tetapi pihak Bank harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada atribut yang dikategorikan sebagai “pertahankan prestasi” (kuadran B), dan melakukan perbaikan pada atribut yang dikategorikan sebagai “prioritas perbaikan” (kuadran A).

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

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan tujuan dan waktu yang diharapkan dengan judul **“Persepsi Nasabah terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*”** penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti banyak menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu peneliti menerima kritik dan saran pembaca. Peneliti juga mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan segala bantuan, motivasi, bimbingan dan saran dari awal hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini izinkanlah peneliti mengucapkan rasa terimakasih yang tulus dan penghormatan yang tinggi kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL., Rektor IAIN Padangsidimpuan serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar Nasution, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan

dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, MA., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.
3. Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, MA., selaku Pembimbing I dan Ibu Rini Hayati Lubis, MP, selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Nofinawati, SEI., MA. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ibu Hamni Fadlilah, M.Pd selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan. Bapak/Ibu dosen beserta staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
5. Bapak Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag. selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, motivasi dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.

6. Bapak Kepala Perpustakaan serta Pegawai Perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini
7. Teristimewa kepada (Alm) Ayah tercinta Khoirul Wildani Rangkuti dan Ibunda tercinta Diani Ahriyanti Hasibuan yang telah memberikan curahan kasih sayang yang tiada hentinya, dan memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan studi sampai saat ini, serta memberi do'a yang tiada lelahnya serta berjuang demi kami anak-anaknya, serta Abang Aziz Husein Rangkuti, Kakak Rahmitasari Nasution, adik Harun Al Rasyid dan Salsabila yang selalu memberi dukungan dan kasih sayang kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada Suami Fadly Ramadhan Siregar yang selalu memberi dukungan, semangat dan kasih sayang kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Terimakasih kepada sahabat saya Nova Khairani Pulungan, Nelmi Dahannum Dalimunthe, Nursadidah, yang selalu memberikan semangat dan dukungan/support kepada peneliti dan juga telah mendo'akan peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada teman-teman keluarga besar PS-3 angkatan 2016 Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita, Amin.

11. Terimakasih kepada teman-teman MAN, KKL dan Magang yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian hingga selesainya skripsi ini.
12. Terimakasih kepada Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Ungkapan terimakasih, peneliti hanya mampu berdo'a semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti, diterima di sisi-Nya dan dijadikan-Nya amal saleh serta mendapatkan imbalan yang setimpal, peneliti juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan, kemampuan dan pengalaman peneliti, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat memperbaiki.

Padangsidempuan, 22 April 2021

Khairunnisa
NIM. 16 401 00109

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	š	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En

و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	.. ’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	Dommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	Fathah dan ya	Ai	a dan i
	Fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah

و....	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas
-------	----------------	---	---------------------

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua:

- Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
- Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri

dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Definisi Operasional Variabel	7
E. Rumusan Masalah.....	9
F. Tujuan Penelitian	9
G. Kegunaan Penelitian	9
H. Sistematika Pembahasan.....	10
 BAB II LANDASAN TEORI	 14
A. Kerangka Teori.....	14
1. Persepsi	14
a. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi	15
b. Macam-Macam Persepsi Konsumen	16
2. Nasabah	16
3. Sikap Melayani Nasabah.....	17
4. Kualitas Pelayanan.....	19
5. Kriteria Kualitas Pelayanan	22
6. Dasar-Dasar Pelayanan	25
7. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	26
8. <i>Importance Performance Analysis</i>	28
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Kerangka Pikir	36
 BAB III METODE PENELITIAN	 38
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
B. Jenis Penelitian.....	38
C. Populasi dan Sampel	38
D. Instrumen Pengumpulan Data	39

1. Wawancara	39
2. Dokumentasi	40
3. Angket atau Kuesioner	40
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	42
1. Uji Validitas	42
2. Uji Reliabilitas	42
F. Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	44
A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia.....	44
1. Sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan	44
2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan	45
3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan	46
4. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab	47
5. Produk-Produk	53
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	55
1. Hasil Uji Validitas	55
2. Hasil Uji Reliabilitas	58
C. Hasil Analisis Data	59
D. Pembahasan Analisis Data	68
1. <i>Importance Performance Analysis</i>	68
BAB V PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel I.1	Jumlah nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan Periode 2015-2019	4
Tabel I.2	Definisi Operasional Variabel	7
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	30
Tabel III.1	Skala Penilaian Pertanyaan	39
Tabel IV.1	Hasil Uji Validitas item pernyataan Kepentingan	53
Tabel IV.2	Hasil Uji Validitas item pernyataan Kepuasan	54
Tabel IV.3	Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel IV.4	Tabel Tingkat Kesesuaian	57

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar II.1	Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja	28
Gambar II.2	Kerangka Pikir	35
Gambar IV.1	Struktur Organisasi PT Bank Muamalat Indonesia	
	Tbk KCP Panyabungan	45
Gambar IV.2	Hasil Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kepuasan	62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah dapat berkembang dengan baik bila mengacu pada Demand (permintaan) masyarakat akan jasa perbankan syariah. Pertumbuhan Perbankan Syariah yang cukup pesat memberikan makin banyak pilihan tersedia bagi pengguna perusahaan jasa. Pertumbuhan Perbankan Syariah yang cukup pesat, di sisi lain mengakibatkan semakin ketatnya persaingan yang terjadi antar penyedia jasa. Penyedia jasa dengan begitu harus membuat strategi yang menarik dan bisa mempertahankan pelanggan. Maka perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan dituntut harus bisa benar-benar memperhatikan kepuasan nasabah.¹

Perkembangan dalam sektor perbankan semakin hari semakin berkembang dan mengalami kemajuan yang cukup signifikan. Hal ini terjadi karena persaingan dalam sektor perbankan semakin kuat. Setiap bank berlomba-lomba untuk menarik perhatian masyarakat agar menjadi nasabah di instansi mereka. Pihak bank memberikan rangsangan berupa balas jasa berupa bunga, bagi hasil, hadiah, pelayanan dan balas jasa lainnya.²

¹ Azkah Apriani, "Analisis Harapan dan Persepsi Nasabah atas Service Quality di Bank Syariah Mandiri KCP. Malabar Tangerang," *Skripsi*, Tahun 2012, hlm. 1.

² Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, cet. ke 16 (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm. 25

Agar mampu bersaing dan bertahan hidup maka pihak perbankan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat mencukupi kebutuhan maupun keinginan nasabah. Dengan memiliki produk perbankan yang tidak memenuhi kualitas pelayanan, akan menyebabkan sebuah bank dengan mudah ditinggalkan oleh nasabahnya, dan akhirnya nasabah tersebut akan beralih ke bank lain.³

Kualitas pelayanan berperan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan juga ketepatan penyampaian atau dengan kata lain yaitu suatu bentuk perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh konsumen. Oleh karena itu kualitas pelayanan adalah item yang sangat penting yang harus diperhatikan di dunia perbankan, meskipun kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah adalah suatu hal yang abstrak, tetapi hal itu dapat diukur untuk dijadikan acuan perbaikan dalam menentukan strategi yang tepat.

Kualitas harus diawali dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Berikut lima determinan kualitas pelayanan, yaitu: (a) keandalan (*reability*), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, (b) ketanggapan (*responsiveness*), kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat, (c) keyakinan (*confidance/assurance*), pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan atau keyakinan, (d) empati (*empathy*), syarat untuk peduli, memberi perhatian

³ Roni Andespa, "Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Industri Perbankan Syariah dengan Konvensional", *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, Vol. 1, No. 1 (Padang: Institut Agama Islam Negeri Imam Bonjol Padang) Januari – Juni 2006, hlm. 79

pribadi bagi pelanggan, (e) berwujud (*tangible*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.⁴

Tinggi rendahnya penilaian kualitas pelayanan dari suatu badan usaha dipengaruhi oleh persepsi konsumen pada kualitas layanan tersebut, dimana persepsi nasabah pada kualitas layanan yang diberikan baik, nasabah akan berpersepsi positif, demikian juga sebaliknya kualitas pelayanan yang diberikan buruk, nasabah akan berpersepsi negatif.⁵

Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan nasabah, seorang frontliner harus dapat membaca karakter tiap masing-masing nasabah dan berusaha memberikan pelayanan yang lebih kepada nasabah, minimal sesuai dengan harapannya. Layaknya bank-bank lainnya, Bank Muamalat KCP Panyabungan juga mempunyai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga nasabah lama menjadi loyal terhadap bank tersebut.

Dalam hal ini, tingkat kepuasan yang diinginkan nasabah bukan kepuasan pada tingkat puas saja tetapi kepuasan pada tingkat sangat puas supaya nasabahnya tidak berpaling ke bank lain. Oleh karena itu, Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan harus berupaya lebih baik lagi dalam peningkatan kualitas pelayanannya kepada nasabahnya, guna membangun kepuasan nasabah.

⁴ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 221

⁵ Ikfi Akmalia, "Analisis Kepuasan Nasabah atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang", *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 2, No. 01 (Malang: Bank Mandiri, 2012) April 201, hlm. 69

Untuk dapat mengukur kepuasan pelanggan melalui kualitas layanan yang diberikan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan, maka peneliti akan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).⁶ Metode yang baru yang dapat diterima secara umum, mudah untuk dipahami, hasil analisis digambarkan dalam bentuk diagram. Alasan peneliti menggunakan metode tersebut karena metode ini memiliki kelebihan dibandingkan metode yang lain. Kelebihan tersebut antara lain dapat menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen, hasilnya relatif mudah diinterpretasikan, skalanya relatif mudah dimengerti. Berikut ini adalah Tabel I.1 Jumlah Nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan periode 2015-2019.

Tabel I.1
Jumlah Nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP
Panyabungan Periode 2015-2019

TAHUN	JUMLAH NASABAH
2015	431
2016	791
2017	1087
2018	1264
2019	959

Sumber: PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan

⁶ Rizky Novitasari, dkk. "Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus: Galery Oleh-oleh Khas Solo "COKRO")", *Jurnal Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik*, (Surakarta, Faakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014), hlm. 3.

Dari tabel jumlah nasabah di atas dapat dilihat bahwa jumlah nasabah dari tahun 2015 sampai 2018 mengalami peningkatan, akan tetapi pada tahun 2019 jumlah nasabah mengalami penurunan dari 1264 menjadi 959 nasabah. Kondisi ini disebabkan produk-produk yang ditawarkan tidak mampu bersaing dengan produk bank syariah lainnya. Demikian juga dengan fasilitas yang disediakan bank yang belum memuaskan nasabah.

Berdasarkan survey awal yang telah peneliti lakukan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan, peneliti melakukan wawancara kepada 5 orang nasabah.⁷Nasabah pertama berpersepsi bahwa pelayanan yang diberikan sangatlah ramah dan sopan, akan tetapi kurang tanggap dalam menangani nasabah yang mengalami masalah.⁸Nasabah kedua berpersepsi bahwa pelayanan yang menunggu agak lama ketika nasabah menginginkan pelayanan dari *customer service*, karena *customer service* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan hanya 1 orang, padahal seharusnya pelayanan dalam dunia bisnis ini lebih diutamakan karena nasabah tidak hanya menilai dari hasil jasa tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut.⁹Nasabah ketiga dan keempat berpersepsi sama, mereka merasa resah ketika mereka ingin menarik dan mentransfer uang mereka harus dari mesin ATM Bank lain karena mesin ATM Bank Muamalat yang sedikit cabangnya sehingga jika mereka

⁷ Wawancara dengan Ibu Maimunah, Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan pada tanggal 5 Oktober 2020 pukul 09.00 WIB.

⁸ Wawancara dengan Ibu Diani, Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan pada tanggal 5 Oktober 2020 pukul 10.10 WIB.

⁹ Wawancara dengan Ibu Putri dan Ibu Sari, Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan pada tanggal 6 Oktober 2020 pukul 09.25 WIB.

membutuhkannya mereka terpaksa bertransaksi dari mesin ATM Bank lain.¹⁰ Nasabah kelima berpersepsi bahwa pelayanan yang diberikan Bank masih belum maksimal, karena kurangnya ketanggapan dari *customer service* untuk melayani nasabah, memungkinkan nasabah beralih ke bank lain. Jika ini dibiarkan terus-menerus maka akan menimbulkan ketidakpuasan yang dirasakan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan pihak Bank.

Dari uraian di atas maka peneliti terdorong untuk mengadakan pengamatan atau penelitian agar mengetahui lebih jelas, oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analisis.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya ketanggapan dalam melayani nasabah
2. Kepuasan yang dirasakan nasabah.
3. Kurangnya fasilitas Mesin ATM di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Rahmat, Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan pada tanggal 6 Oktober 2020 pukul 11.12WIB.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada Persepsi Nasabah terhadap tingkat kualitas pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*.

D. Defenisi Operasional Variabel

Variabel adalah karakteristik yang akan diobservasi dari satuan pengamatan. Karakteristik yang dimiliki satuan pengamatan itu berbeda-beda, sekurang-kurangnya dua buah klasifikasi yang berbeda. Dalam defenisi operasional variabel ada beberapa indikator yang dibuat untuk mendukung variabel peneliti. Defenisi operasional variabel dalam penelitian ini terdapat pada tabel I.2.

Tabel I.2
Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Defenisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan	<i>Reliability</i> (kehandalan)	<i>Reliability</i> adalah kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.	a. Kecepatan <i>customer service</i> dalam melayani konsumen b. Prosedur pelayanan atau pendaftaran yang tidak berbelit-belit	Skala Likert

			c. Pelayanan yang memuaskan	
	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	<i>Responsiveness</i> adalah kemampuan instansi untuk menolong konsumen dan ketersediaan untuk melayani konsumen dengan baik.	a. Tanggap dalam keluhan konsumen b. Kesiediaan pegawai dalam membantu konsumen c. Kecepatan dalam menyelesaikan masalah	
	<i>Assurance</i> (jaminan)	<i>Assurance</i> adalah kemampuan pegawai instansi untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen pada instansi.	a. Keramahan dalam melayani konsumen b. Pengetahuan yang luas	
	<i>Emphaty</i> (empati)	<i>Emphaty</i> adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para konsumen berupa memahami keinginan konsumen.	a. Mengetahui keinginan konsumen b. Mampu berkomunikasi yang baik	

	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	<i>Tangible</i> adalah kemampuan instansi dalam menunjukkan eksistensinya pada konsumen. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik instansi dan lingkungan sekitarnya.	a. Bangunan dan interior yang bagus dan menarik b. Kebersihan dan kenyamanan kantor c. Kebersihan dan kerapian pegawai	
--	----------------------------------	---	--	--

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan istilah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan “?

F. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji dan mengetahui “Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan ”.

G. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman dalam bidang penelitian dan merupakan wujud dari aplikasi ilmu pengetahuan yang dapat selama perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan masukan pada pihak-pihak yang berkepentingan dalam usaha meningkatkan kepuasan kerja karyawannya.

3. Bagi Dunia Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan atau perbandingan penelitian selanjutnya untuk jurusan perbankan syariah mengenai persepsi nasabah terhadap tingkat kualitas pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*.

4. Bagi Peneliti Lain

Bisa menambah ilmu pengetahuan dan bahan acuan bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian dalam bidang yang sama.

H. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari bagian-bagian agar lebih mudah memahami isinya.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, definisi operasional variabel, tujuan penelitian, dan sistematika pembahasan. Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam pendahuluan membahas tentang hal yang melatarbelakangi suatu masalah untuk diteliti. Kemudian masalah yang muncul tersebut akan diidentifikasi kemudian memilih beberapa poin sebagai batasan masalah dari identifikasi masalah yang ada. Batasan masalah yang telah ditentukan akan dibahas mengenai definisi, indikator dan skala pengukuran berkaitan dengan variabel. Kemudian dari identifikasi dan batasan masalah yang ada, maka masalah akan dirumuskan sesuai dengan tujuan dari penelitian tersebut yang nantinya penelitian ini akan bermanfaat bagi peneliti, bank, dunia dan para pembaca.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang teori-teori yang mendukung penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, serta hipotesis. Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam landasan teori membahas tentang penjelasan-penjelasan mengenai variabel penelitian secara teori yang dijelaskan dalam kerangka teori. Kemudian teori-teori berkaitan dengan variabel penelitian akan dibandingkan

dengan pengaplikasiannya sehingga akan terlihat jelas masalah yang terjadi. Setelah itu, penelitian ini akan dilihat dan dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel yang sama. Teori yang ada tentang variabel dalam bentuk kerangka pikir. Kemudian membuat hipotesis yang merupakan jawaban sementara tentang penelitian

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang: lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data. Secara umum sub bahasan yang ada dalam metode penelitian membahas tentang lokasi dan waktu penelitian serta jenis penelitian. Setelah itu, akan ditentukan populasi ataupun yang berkaitan dengan seluruh kelompok orang dan memilih beberapa atau seluruh populasi sebagai sampel dalam penelitian. Data-data yang dibutuhkan akan dikumpulkan guna memperlancar pelaksanaan penelitian, baik dengan menggunakan studi kepustakaan, dokumentasi dan lain sebagainya. Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data sesuai dengan berbagai uji yang diperlukan dalam penelitian tersebut.

BAB IV : HASIL PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang deskripsi data penelitian, hasil analisis, dan pembahasan penelitian. Secara umum, mulai dari pendeskripsian data yang akan diteliti secara rinci, kemudian melakukan analisis data menggunakan teknik analisis data yang sudah dicantumkan dalam metode penelitian sehingga memperoleh hasil yang telah diperoleh.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penulis. Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam penutup adalah membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini setelah menganalisis data dan memperoleh hasil dari penelitian ini. Hal ini merupakan langkah akhir dari penelitian dengan membuat kesimpulan dari penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Persepsi

Persepsi menurut Kotler adalah proses yang digunakan seorang individu untuk memilih, mengelola dan menafsirkan suatu input informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang memiliki arti. Persepsi ini tidak hanya tergantung pada rangsangan fisik tetapi juga rangsangan yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu yang bersangkutan. Ketiga point ini lah yang menentukan sebuah persepsi.¹¹

Menurut Mubarak persepsi adalah proses pemberian makna pada sensasi sehingga manusia memperoleh pengetahuan.¹² Proses persepsi individu dituntut untuk memberikan penilaian terhadap suatu obyek yang dapat bersifat positif atau negatif, senang atau tidak senang dan sebagainya. Pada hakikatnya persepsi adalah suatu proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, merasakan dan menginterpretasikan sesuatu berdasarkan informasi yang dipersepsi, sehingga dapat menerima dan menyadap informasi dari lingkungan sekitar.¹³

39. ¹¹ Sarlito Wirawan Sarwono, *Pengantar Psikologi*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1976), hlm.

¹² Achmad Mubarak, *Psikologi Dakwah*, (Jakarta: Pustaka Firdaus, 1999), hlm. 109.

¹³ Dedy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 158.

Persepsi pada prinsipnya adalah memberikan arti kepada berbagai data, terdapat beberapa persepsi yang dapat mempengaruhi penafsiran. Diantaranya adalah perangkat persepsi, nilai-nilai atau kepercayaan yang dianut individu akan mempengaruhi persepsi yang diterima. Kepercayaan dan pendapat-pendapat, dapat disebut sebagai perangkat-perangkat persepsi. Persepsi lain yang mempengaruhi penafsiran adalah pembelaan persepsi, apabila terdapat data atau rangsangan-rangsangan yang diterima individu bertentangan dengan nilai dan keyakinan yang dimiliki, maka individu melakukan apa yang disebut persepsi dengan mekanisme menolak data yang diterima, memodifikasi data, membenaran sikap dan kepercayaan dan data itu pasti diterima.

a. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Persepsi seseorang tidak terjadi begitu saja, tetapi disebabkan oleh faktor faktor yang mempengaruhi. Menurut Shiffman dan Kanuk persepsi sesuatu berasal dari interaksi dua jenis faktor:

- 1) Faktor stimulus, yaitu karakteristik secara fisik seperti, ukuran, berat, warna atau bentuk.

- 2) Faktor individu merupakan sifat sifat individu yang tidak hanya meliputi proses sensorik saja, tetapi juga pengalaman di waktu lampau pada hal yang sama.¹⁴

b. Macam–Macam Persepsi Konsumen

Menurut Slameto, menjelaskan bahwa ada dua macam bentuk persepsi yaitu bersifat positif dan negatif.¹⁵

- 1) Persepsi positif yaitu persepsi atau pandangan terhadap suatu objek dan menuju pada suatu keadaan dimana subyek yang mempersepsikan cenderung menerima obyek yang ditangkap sesuai dengan pribadinya.
- 2) Persepsi negatif yaitu persepsi atau pandangan terhadap suatu obyek dan menunjuk pada keadaan dimana subyek yang mempersepsi cenderung menolak obyek yang ditangkap karena tidak sesuai dengan kepribadiannya.

2. Nasabah

Dalam kamus Bahasa Indonesia nasabah diartikan sebagai perbandingan, pertalian, orang yang bisa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan Bank, (dalam hal keuangan).¹⁶ Nasabah disebut

¹⁴ Esti Susanti, “Analisis Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Produk Keramik Merek Milan di Surabaya”, *Jurnal Widya Manajemen & Akuntansi*, Vol. 3 No. 2 (Surabaya: Fakultas Ekonomi Unika Widya Mandala Surabaya, 2003), Agustus 2003, hlm. 145

¹⁵ Asra Yurita, dkk. “Analisis Pengaruh Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Mati Di Dealer Prima Motor Pasir Pengraian”, *Jurnal Mahasiswa Fakultas Ekonomi*, Vol. 4, No. 1, (Riau, Fakultas Ekonomi Universitas Pangraian, 2016), hlm. 4

¹⁶ W. J. S. Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm. 281.

juga pelanggan yang merupakan semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi perusahaan.

3. Sikap Melayani Nasabah

Sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah:¹⁷

1) Beri kesempatan nasabah berbicara

Petugas *customer service* harus memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya dalam arti dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

2) Dengarkan baik-baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya seorang petugas CS harus mendengarkan dan menyimak dengan baik-baik tanpa melakukan gerakan yang menyinggung nasabah dalam arti melakukan gerakan yang tidak perlu.

3) Jangan menyela pembicaraan

Sebelum nasabah selesai bicara maka petugas CS dilarang memotong atau menyela pembicaraan.

¹⁷ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hlm.231-232

4) Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara

Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara, pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang sopan, baik, singkat, jelas dan mudah dipahami.

5) Jangan marah dan jangan mudah tersinggung

Usahakan sabar dan selalu mengontrol cara bicara, sikap atau nada bicara apabila berhadapan dengan nasabah yang mudah marah dan jangan sekali-kali menyinggung nasabah.

6) Jangan mendebat nasabah

Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan memberikan penjelasan dengan sopan dan jangan sesekali berdebat atau memberikan argumen yang tidak bisa diterima nasabah.

7) Jaga sikap, sopan, dan selalu berlaku tenang

Emosi harus tetap bisa terkendali dan selalu bersikap tenang menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

8) Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya, tugas-tugas yang bukan wewenang seorang CS harus diserahkan kepada yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

9) Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin dibantu, berikan perhatian sepenuhnya dan perlihatkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.¹⁸ Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah ciri-ciri suatu produk maupun jasa yang secara langsung mampu memenuhi kebutuhan konsumen.

Menurut Philip Kotler yang ditulis dalam buku Malayu S.P mendefenisikan pelayanan atau *service* adalah sikap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.¹⁹

Pelayanan menurut kamus Besar Bahasa Indonesia didefenisikan sebagai perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.²⁰

Dengan demikian, kualitas pelayanan didefenisikan sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan (nasabah) dan

¹⁸Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 143.

¹⁹ Malayu S.P, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), hlm. 152.

²⁰Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), hlm. 505

kinerja aktual pemberi layanan. Dari pengertian ini terdapat dua unsur utama dalam kualitas pelayanan, yaitu *expected service* (layanan yang diinginkan) dan *perceived service* (layanan yang dirasakan). Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas layanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya, jika yang diterima lebih rendah, kualitas layanan akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.²¹

Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik. Karakteristik dari suatu pelayanan sebagai berikut :²²

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- 3) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat yang sama.

Dalam proses layanan ada tiga hal penting yang harus diperhatikan, yaitu: ²³

²¹Khaerul Umam, *Manajemen Organisasi*, (Bandung: Pustaka Setia, 2002), hlm. 228.

²² M. Nur Rianto Al Arif, *Op. Cit.*, hlm. 211

²³ *Ibid.*, hlm. 213-214

a) Penyedia Layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.

b) Penerima Layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari para penyedia layanan. Dalam prakteknya para pelaku bisnis seringkali mengartikan penerima layanan sebagai pihak yang menerima suatu nilai tambah nyata dari penyedia layanan.

Penerima layanan atau biasa disebut sebagai konsumen atau nasabah dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu:

- 1) Konsumen Internal, adalah orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produk barang sejak dari perencanaan sampai dengan pemasaran, penjualan dan pengadministrasiannya.
- 2) Konsumen Eksternal, adalah semua orang yang berada di luar organisasi perusahaan, yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa dari perusahaan.

c) Jenis dan Bentuk Layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam, anantara lain berupa layanan yang berkaitan dengan:

- 1) Pemberian jasa-jasa saja
- 2) Layanan yang berkaitan dengan penyedia dan distribusi barang-barang saja.
- 3) Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya.

5. Kriteria Kualitas Pelayanan

Pelayanan sangat penting karena dengan pelayanan yang baik dan benar akan menciptakan simpati dari kalangan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, setidaknya instansi harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang berkualitas, sehingga diharapkan dapat menciptakan kepuasan bagi masyarakat, adapun kriteria kualitas pelayanan sebagai berikut:²⁴

1) *Reliability* (keandalan)

Reliability (keandalan), yaitu kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

2) *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness (daya tanggap), adalah kemampuan instansi untuk menolong konsumen dan ketersediaan untuk melayani konsumen dengan baik.

3) *Assurance* (jaminan)

²⁴ M. Nur Rianto Al Arif. *Loc. Cit.*

Assurance (jaminan), yaitu kemampuan pegawai instansi untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen pada instansi.

4) *Emphaty* (empati)

Emphaty (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para konsumen dengan berupa memahami keinginan konsumen.

5) *Tangible* (bukti fisik)

Tangible (bukti fisik), yaitu kemampuan instansi dalam menunjukkan eksistensinya pada konsumen. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik instansi dan lingkungan sekitarnya.

Salah satu kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *servqual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. *Service quality* adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan konsumen akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu.²⁵

Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan konsumen merupakan aktivitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen,

²⁵ Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality Satisfaction* (Yogyakarta: ANDI, 2007), hlm. 107.

baik sebelum transaksi, saat transaksi dan sesudah transaksi.

Adapun pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:²⁶

- 1) *Core service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya.
- 2) *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahan tetapi sifatnya wajib.
- 3) *Supporting service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak “pesaingnya”.

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditemukan oleh pihak yang melayani (instansi) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Adapun kualitas pelayanan terbagi atas:²⁷

- 1) Kualitas layanan internal

²⁶ M. Nur Rianto Al Arif, *Op, Cit.*, hlm. 213.

²⁷ *Ibid.*, hlm. 220-221

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai instansi dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan internal adalah pola manajemen umum instansi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja dan pola intensif.

2) Kualitas layanan eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada konsumen eksternal, kualitas layanan ditemukan oleh beberapa faktor yaitu yang berkaitan dengan penyedia jasa dan penyedia barang.

6. Dasar-dasar Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan terhadap konsumen tergantung pada latar belakang pegawai tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau istiadat. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap pegawai perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu sesuai yang diinginkan instansi.

Tanpa standar tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.²⁸ Agar pelayanan yang diberikan

²⁸ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 18

instansi dapat memuaskan masyarakat, maka harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami yaitu:²⁹

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika mengenal konsumen.
- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- 6) Bergairah dalam melayani konsumen serta menunjukkan kemampuannya.
- 7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- 8) Mampu menyakinkan konsumen serta memberikan kepuasan.
- 9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- 10) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan melayani.

7. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam

Islam telah mengatur bahwa setiap orang maupun instansi wajib memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik. Pelayanan yang berkualitas harus dimulai dengan karyawan yang mengerti akan kebutuhan konsumen.³⁰

²⁹ Kasmir, *Pemasaran Bank, Op, Cit.*, hlm. 182-183.

³⁰ Nur Asnawi & Masyuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (UIN-Maliki Pers: Malang, 2011), hlm. 93.

Pelayanan yang berkualitas adalah apabila yang dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan rasa tenteram dan bahagia yang memberikan implikasi bagi terbangunnya hubungan untuk mempererat tali silaturahmi diantara kedua belah pihak.³¹ Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah *Al-Anfal* ayat 27:³²

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ (٢٧)

Wahai orang-orang yang beriman! janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.

Berdasarkan ayat di atas dijelaskan bahwa setiap orang dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, tanpa adanya paksaan. Pelayanan yang baik, ramah, sopan dan membuat mereka merasa nyaman akan membuat konsumen senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Dengan adanya keinginan untuk membantu konsumen melayani kebutuhannya, diharapkan pegawai dapat melayani konsumen dengan mengutamakan kepentingan konsumennya. Sedangkan dalam Al-Qur'an Surah *Ali-Imran* ayat 159:³³

³¹ *Ibid.*, hlm. 95.

³² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: Karya Agung, 2002), hlm.163.

³³ *Ibid.*, hlm. 118

فَبِمَا 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 berkat Rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah-lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.

Berdasarkan ayat diatas, bahwasanya setiap manusia harus bersikap lemah lembut agar orang lain bias merasakan kenyamanan. Jika kita bersikap keras kepada orang lain, maka orang-orang akan menjauh dari kita, apalagi dalam melayani masyarakat yang berbagai macam karakteristik, kebutuhan, dan pilihannya, bila instansi tidak mampu memberikan rasa aman dengan sikap lemah lembutnya maka masyarakat enggan untuk datang ke instansi tersebut. Maka dari itu, seorang pegawai instansi dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan sikap keras hati dan memilikisifat pemaaf kepada semua orang yang dating ke instansi tersebut.

8. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode Importance Performance Analysis (IPA) bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis. IPA telah dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena

kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja.³⁴

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini memuaskan.³⁵

IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *Importance Performance* sebagaimana terlihat pada Gambar 1 berikut ini.³⁶

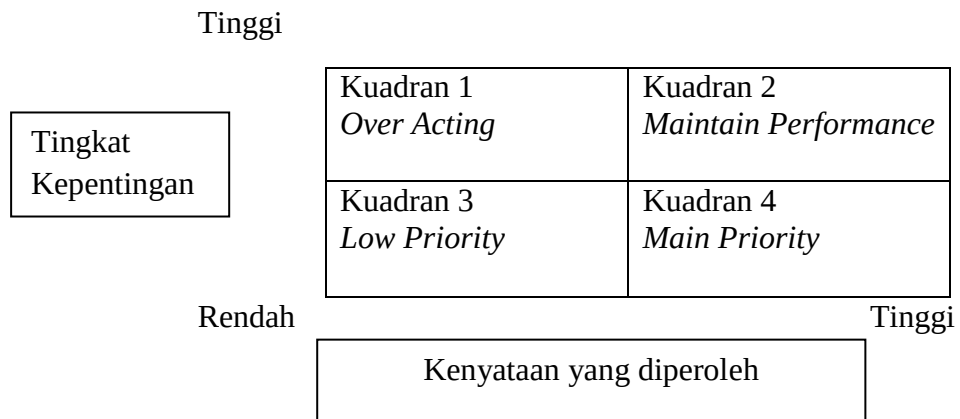
³⁴ Muhammad Arif Fadhillah, “Analisis Kinerja Perusahaan dilihat dari Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Kontraktor Telekomunikasi dengan Menggunakan Pendekatan Metode B2B Servqual dan Importance Performance Analysis”, *Jurnal Fakultas Teknik*, (Jakarta: Universitas Indonesia) Juni 2012, hlm. 31.

³⁵ Sudrajat JS dan Nur Rahma Andayani, “Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Ramajaya Copier”, *Journal of Bussiness Administration*, Vol. 3, No. 1 (Batam: Politeknik Negeri Batam) Maret 2019, hlm. 121.

³⁶ Freddy Rangkuti, *Teknik Membuat Perencanaan Bisnis dan Analisis Kasus*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2006), hlm. 49-52.

Gambar II.1

Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja



Berikut penjelasan untuk masing-masing Kuadran:

1) Kuadran A

Kuadran A merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi kenyataannya belum sesuai seperti yang diharapkan. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dengan cara perusahaan tetap berkonsentrasi pada kuadran ini.

2) Kuadran B

Kuadran B merupakan wilayah faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang diharapkannya. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena variabel ini yang menjadikan produk/jasa tersebut memiliki keunggulan di mata pelanggan.

3) Kuadran C

Kuadran C adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya biasa saja atau tidak terlalu istimewa. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dipertimbangkan untuk dihilangkan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan amat kecil.

4) Kuadran D

Kuadran D adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya diterima atau dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk dikurangi, sehingga perusahaan dapat menghemat biaya.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini sebagai salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperluas teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan.

Berikut merupakan penelitian terdahulu dari beberapa jurnal terkait dengan penelitian ini.

Tabel II.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Penelitian
1	Zakiah Attamimi dan Ay Maryani (2019) Jurnal Finansia Vol. 2, No. 2	Pengukuran Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan PT. BNI Syariah Kc. Ciputat Dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) & Metode <i>Costumer Satisfaction Index</i> (Csi)	Hasil penelitian perbandingan kualitas pelayanan bank konvensional dan bank syariah dinyatakan bahwa terdapat perbedaan antara nilai rata-rata kualitas pelayanan pada bank konvensional dengan bank syariah, dimana nilai rata-rata kualitas pelayanan bank konvensional lebih tinggi dibandingkan bank syariah.
2	Sri Andayani (2018) Jurnal Fakultas Sains dan Teknologi	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Untuk Menentukan Harapan Konsumen Toko Online Terhadap Kualitas Layanan Website	Hasil penelitian adalah terdapat empat item yang berada pada prioritas utama dan 10 item yang perlu dipertahankan oleh pengelola tokopedia.com.
3	Heru Winarno dan Tb. Absor (2018) Jurnal Manajemen Industri dan Logistik Vol. 1, No. 2	Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Impotrance Performance Analysis (IPA) pada PT. Media Purna Engineering.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT. Media Purna Engineering tergolong baik, namun terdapat 1 atribut kualitas pelayanan yang masih perlu ditingkatkan atau dikembangkan kembali dari 25 atribut kualitas pelayanannya, yaitu pada atribut ke 15 tentang kecepatan dalam memberikan solusi.

4	Valensia N. Ngantung, S.L.H.V. Joyce Lopian dan Imelda W.J. Ogi (2017) Jurnal EMBA Vol. 5, No. 2	Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Persepsi Konsumen (Studi Pada Bank Nobu Cabang Manado)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan Daya Tanggap (Responsiveness) berada pada prioritas utama dimana perlu lebih diperhatikan lagi kinerja perusahaan untuk dimensi ini agar mampu meningkatkan kepuasan nasabah Bank Nobu Cabang Manado.
5	Yudi Siyamto (2017) Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam Vol. 3, No. 1	Kualitas Pelayanan Bank dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Indeks (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah.	Perhitungan menggunakan tingkat kesesuaian nilai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank mencapai nilai 95,21%. Nilai tersebut berada pada rentang 80-100%, dengan demikian secara keseluruhan nasabah merasa puas terhadap kinerja pelayanan bank di surakarta. Hal itu juga dapat diperlihatkan dari hasil perhitungan csi yang menghasilkan nilai sebesar 80.80%, yang menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak bank yang terdiri dari bank mega, bank bni dan bank mandiri terhadap kepuasan nasabah dirasa puas oleh pihak nasabah.
6	I Gede Yogi Pramana dan Ni Made Rastini (2016) E-Jurnal Manajemen Unud Vol. 5, No. 1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan

			signifikan terhadap loyalitas nasabah, variabel kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan nasabah pada Bank Mandiri Cabang Veteran, Denpasar-Bali. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan maka kepercayaan nasabah maka akan semakin baik.
7	Rizal Nugraha, Ambar Hasono, Hari Adianto (2014) Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Jurusan Teknik Industri Itenas Vol. 01, No. 03	Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang Berdasarkan Hasil Matriks Impotrance Performance Analysis.	Hasil yang didapat dari perhitungan customer satisfaction indeks adalah 90,979%, dan atribut yang menjadi usulan perbaikan adalah atribut yang berada pada kuadran pertama matrix Impotrance Performance Analysis, yaitu ketersediaan ruang tunggu, ruang resepsionis yang nyaman, ketersediaan kipas angin, tersedia sarana hiburan, tersedia seragam formal untuk mekanik, kerapian pegawai, dan kesopanan resepsionis.
8	Tika Mustika, Agus Hudoyo, Eka Kasymir (2013) Jurnal JIIA, Vol. 1, No. 4	Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Terhadap Pelayanan Bank : Studi Kasus Dua Bank Di Bandar Jaya Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah	Hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan yaitu kinerja Bank A dan B dari ke 24 atribut kinerja pelayanan bank sudah sesuai harapan nasabah, namun pada Bank A atribut kecepatan pelayanan, ketanggapan terhadap nasabah baru, dan

			ketanggapan melalui telepon masih dinilai baik oleh nasabah, sedangkan Bank B atribut yang masih dinilai baik yaitu kecepatan pelayanan, dan ketanggapan terhadap nasabah baru sehingga secara keseluruhan kinerja Bank A dan B sudah sesuai harapan nasabah. Kesesuaian kinerja masing-masing bank terhadap harapan nasabah secara keseluruhan dianggap sangat memuaskan dengan rata-rata di atas 90%.
9	Tri Astusti dan Rr. Indah Mustikawati (2013) Jurnal Nominal Vol. 2, No. 1	Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung Nasabah	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov Test secara keseluruhan distribusi data bersifat normal. Untuk Uji Multikolinieritas diperoleh nilai tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 sehingga model regresi tidak ada masalah multikolinearitas.
10	Lulu Dian Anggraini, Panji Deoranto , Dhita Morita Ikasari Jurnal Industri Vol. 4, No. 2	Analisis Persepsi Konsumen menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh (berdasarkan nilai CSI) sebesar 0,66 dan terletak di rentang nilai 0,66-0, 80 yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan pengunjung adalah kriteria "Puas".

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dikemukakan diatas, dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki kajian yang berbeda. Penelitian yang akan dikaji oleh peneliti lebih ditekankan pada Bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia KCP. Panyabungan dengan menggunakan Metode *Importance Performance Analisis (IPA)*.

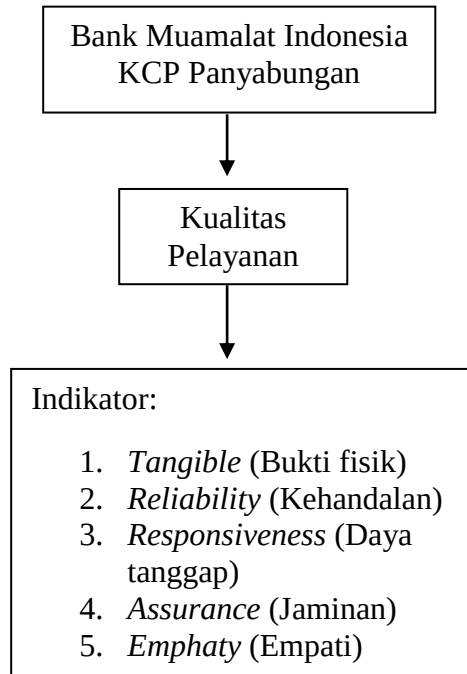
C. Kerangka Pikir

Pelayanan merupakan cara seseorang yang bekerja pada instansi dalam memberikan bantuan kepada konsumen yang memiliki keperluan/kebutuhan pada instansi tersebut. Pelayanan yang diberikan harus benar-benar baik agar konsumen tidak merasakan kecewa, pelayanan yang berkualitas memberikan dampak kesenangan bagi konsumen.

Pelayanan yang diberikan disini tidak berbentuk benda, melainkan tidak memiliki wujud apapun. Pelayanan yang memiliki mutu yang baik seharusnya menyambut konsumen dengan ramah dan sopan, mendengarkan kebutuhan dan menyelesaikan keinginan konsumen dengan baik. Berikut ini gambaran bagaimana kerangka pikir kualitas pelayanan sebagai berikut:

Gambar II.2

Model Konseptual Kualitas Pelayanan



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Indonesia Kcp. Panyabungan, Jl. Willem Iskandar Panyabungan Siobon Jae Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara. Sedangkan waktu penelitian ini dilaksanakan pada Oktober 2020 sampai April 2021.

B. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini jenis instrumen penelitian yang digunakan adalah metode angket (*questionnaire*). Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yang diangkakan berupa angket dan data kuantitatif. Untuk memperoleh jawaban berupa data kuantitatif untuk diolah secara statistik dengan menggunakan skala pengukuran yaitu skala likert.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.³⁷ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan yang berjumlah 959 nasabah.

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R &D) (Bandung: ALFABETA, 2016), hlm. 115.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah nasabah Bank Muamalat Indonesia Kcp Panyabungan.

Untuk mengetahui sampel yang akan diteliti pada penelitian ini maka peneliti menggunakan rumus atau metode slovin dengan tingkat kesalahan 10% maka sampel dalam penelitian ini adalah: ³⁸

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{959}{1 + 959(0,1)^2}$$
$$n = 90,55$$

Jadi sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 90,55 nasabah dan dikenakan menjadi 91 nasabah.

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Kesalahan yang diterima 10% (0,1)

D. Instrumen Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara yaitu cara pengumpulan data dengan memperoleh keterangan untuk penelitian dengan cara tanya jawab secara langsung,

³⁸ Nur Asnawi dan Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang: UIN-Maliki Press, 2011), hlm. 142.

responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).³⁹

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu data tertulis yang mendukung keterangan dan penjelasan. Menurut Suharsimi Arikunto metode dokumen adalah metode pencarian dan pengumpulan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku-buku, majalah, dokumen dan sebagainya.

3. Kuesioner

Pengukuran kualitas pelayanan dengan 5 atribut terhadap kepuasan pelanggan pada Bank Muamalat KCP Panyabungan diukur dengan menggunakan koesioner (angket) dengan mengacu kepada 2 jawaban yaitu kepentingan (harapan) dan kepuasan (kenyataan) yang diterima oleh nasabah yang pilihan jawabannya menggunakan skala likert. Skala likert merupakan alat yang digunakan untuk mengukur instrument yang digunakan untuk mengukur sikap, persepsi dan pendapat seseorang atau sekelompok orang terhadap potensi dan permasalahan suatu objek rancangan suatu produk, proses membuat produk dan produk yang telah dikembangkan atau diciptakan.⁴⁰ Pertanyaan yang diajukan oleh peneliti adalah pertanyaan yang akan memungkinkan nasabah mengekspresikan tingkat pendapat mereka terhadap kualitas pelayanan yang di terima di Bank Muamalat

³⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm. 147.

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta 2015), hlm. 165.

Indonesia KCP Panyabungan untuk dapat diukur dan diketahui hasilnya melalui 2 opsi jawaban yaitu kepentingan (harapan) dan kepuasan (kenyataan). Kemudian pada pengujian berikutnya setiap pertanyaan yang terdapat pada koesioner pada penelitian ini disebut atribut pelayanan.

Tabel III.1
Skala Penilaian Pertanyaan

No.	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Skor	Tingkat Kepuasan (Kenyataan)	Skor
1	Sangat Tidak Penting (STP)	1	Sangat Tidak Puas (STP)	1
2	Tidak Penting (TP)	2	Tidak Puas (TP)	2
3	Kurang Penting (SP)	3	Kurang Puas (SP)	3
4	Penting (P)	4	Puas (P)	4
5	Sangat Penting (SP)	5	Sangat Puas (SP)	5

Kepuasan konsumen merupakan respon konsumen terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Apabila pelayanan yang diterima melebihi harapan maka konsumen merasa puas, tetapi jika pelayanan yang diterima jauh dari yang diharapkan maka konsumen tidak akan merasa puas.

E. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam koesioner atau skala, apakah item-item pada koesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hasil perhitungan reliabilitas dikonsultasikan dengan r_{tabel} *product momen* dengan taraf signifikan 5%.⁴¹

F. Analisis Data

Analisis data adalah sebuah proses percakapan dan pengaturan secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan yang lain dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap bahan-bahan tersebut. Agar dapat dipresentasikan temuannya kepada orang lain.

Bersifat dekskriptif maksudnya adalah untuk mengangkat fakta, keadaan, variabel dan fenomena-fenomena yang terjadi saat sekarang (pada saat penelitian berlangsung) dan menyajikan apa adanya. Analisis data terdiri dari tiga sub proses yang saling terhubung.

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

⁴¹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 132.

1. *Importance Performance Analysis (IPA).*

Ada dua macam metode untuk menampilkan data IPA yaitu: pertama menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara umum penyebaran data terletak pada kuadran berapa. Metode yang kedua menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata hasil pengamatan pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara spesifik masing-masing faktor terletak pada kuadran berapa. Metode yang kedua lebih banyak dipergunakan oleh para peneliti.

Berikut prosedur berkaitan dengan penggunaan metode IPA:

- a. Penentuan faktor-faktor yang akan dianalisis
- b. Melakukan survey melalui penyebaran kusioner
- c. Menghitung nilai-rata-rata tingkat kepuasan dan prioritas penanganan.
- d. Membuat grafik IPA

Melakukan evaluasi terhadap faktor sesuai dengan kuadran masing-masing.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia

1. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan

Pendirian Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan berawal dari usulan alim ulama, tokoh agama, dan tokoh masyarakat yang menginginkan adanya bank syariah di wilayah Tabagsel khususnya kota Panyabungan. Hal ini dikarenakan penduduk atau masyarakat Panyabungan adalah mayoritas beragama Islam. Dengan kepercayaannya masyarakat mengusulkan agar bank berbasis Islam didirikan di daerah mereka.⁴²

Berselang beberapa tahun, tepat pada bulan Juni tahun 2004 dibukalah Kantor Kas Cabang Bank Muamalat Padangsidempuan, dan pada bulan September tahun 2004 dibuka Kantor Kas Bank Muamalat Panyabungan, yang dipimpin oleh Bapak Hasmal Sunadi. Seiring dengan berjalannya waktu, dengan meningkatnya kebutuhan layanan bank syariah dan dengan dimekarkannya menjadi Kabupaten Mandailing Natal maka Bank Muamalat meningkatkan status dari Kantor Kas menjadi Kantor Cabang Pembantu Bank Muamalat Panyabungan pada tahun 2017, yang dipimpin oleh Bapak M. Amin Lubis selaku Sub Branch

⁴² Ahmad Attamimi, "Strategi Bank Muamalat Indonesia Kcp Panyabungan Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis", Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2018, Hal. 39.

Manager (SBM), hingga sampai sekarang dipimpin oleh Bapak Amir Hamja Siregar.⁴³

2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan

Sebagai lembaga keuangan perbankan yang berbasis syariah, maka visi dan misi Bank Muamalat Indonesia adalah sebagai berikut:⁴⁴

a. Visi Bank Muamalat Indonesia

“The Best Islamic Banking and Top 10 Bank Indonesia with Strong Regional Presence”.

b. Misi Bank Muamalat Indonesia

“Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”

Bank Muamalat Indonesia merumuskan suatu strategi dasar untuk mencapai visi dan misi tersebut yaitu:

a. Meningkatkan pendapatan melalui ekspansi secara selektif dan *pruden* dengan penekanan pada usaha kecil melalui pemanfaatan jaringan lembaga keuangan syariah, tahap mengabaikan pembiayaan kepada usaha menengah dan besar dengan penekanan pada

⁴³*Ibid.*, hlm. 40.

⁴⁴Wawancara dengan Ibu Fatimah Suhro, selaku Sub Branch Operation Supervisor PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, pada November 2020, Jam 16.00.

perusahaan yang mempunyai kepedulian terhadap upaya pengembangan usaha kecil.

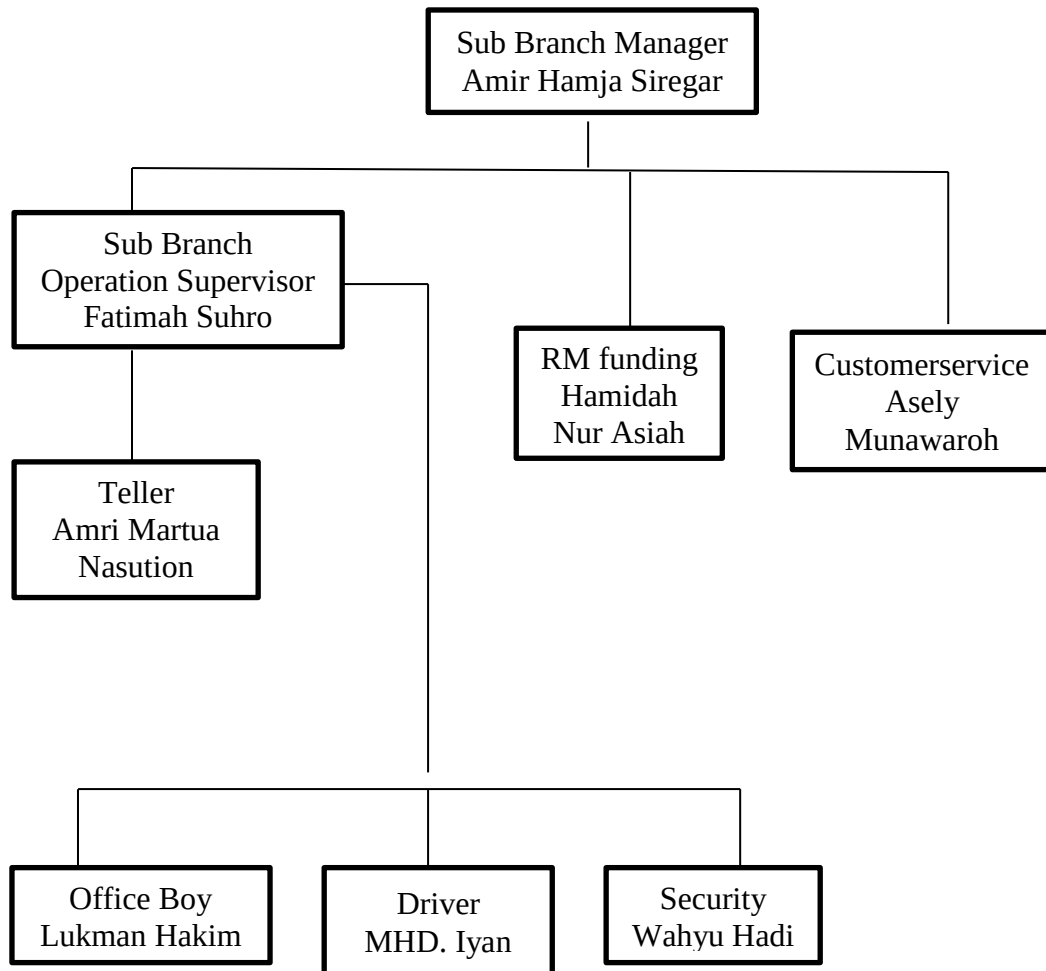
- b. Meningkatkan kualitas *profesionalisme* Sumber daya Insani.
- c. Meningkatkan mutu pelayanan dan pengembangan produk-produk andalan.
- d. Meningkatkan intensitas pengawasan dan meningkatkan budaya patuh pada peraturan. Mengembangkan teknologi pelayanan dan teknologi informasi.²

3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan

Adapun struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan adalah sebagai berikut:

²Wawancara dengan Ibu Asely Munawaroh, selaku Customer Service PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, pada November 2020, Jam 16.00.

Gambar IV.1
Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP
Panyabungan



Sumber: Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan

4. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab

a. Pimpinan Cabang Pembantu (*Sub Branch Manajer*)

Pimpinan cabang pembantu ialah seorang pemimpin dan pengawasan kegiatan Bank Muamalat Indonesia sehari-hari sesuai dengan kebijaksanaan umum yang telah disetujui dewan komisaris dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).

Tugas dan Tanggung Jawab pimpinan cabang pembantu :

- 1) Bertanggung jawab secara keseluruhan terhadap operasional perkembangan cabang pembantu Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan.
- 2) Sebagai koordinator seluruh *crew* Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan.
- 3) Sebagai pelaksana kebijakan-kebijakan direksi terkait dengan operasional cabang.
- 4) Mempunyai wewenang tertinggi di cabang.⁴⁵

b. *Relationship Manager Funding*

Fungsi *Relationship Manager Funding* adalah bertugas dalam pungumpulan dana masyarakat sesuai dengan produk yang ada seperti, tabungan, deposito, dan giro. Untuk mencapai hasil yang optimun maka sebelum bagian penghimpun dana tersebut beroperasi, maka haruslah membuat rencana target yang ingin dicapai.

Tugas dan tanggung jawab *Relationship Manager Funding* yaitu:

- 1) Membuat rencana kerja perminggu dan melaporkan kepada SBM.
- 2) Bertanggung jawab atas *colletion* nasabah yang berada dibawah binaannya.

⁴⁵Wawancara dengan Ibu Hamidah, selaku RM Funding PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, pada November 2020, Jam 16.00.

- 3) Melakukan kunjungan ke lokasi usaha nasabah minimal 1 bulan sekali dan membuat laporan hal kunjungan kepada SBM yang berisikan: kondisi usaha nasabah, permasalahan yang dihadapi dan rencana tidak lanjut.
- 4) Membuat laporan tertulis kepada SBM.⁴⁶

c. *Sub Branch Operation Supervisor*

Fungsi *Sub Branch Operation Supervisor* sebagai pejabat manajemen yang ditugaskan untuk membantu pimpinan pembantu cabang dalam melakukan tugas-tugas di bidang operasional bank. Fungsi tersebut meliputi aspek-aspek kuantitatif dan kualitatif secara efektif dan efisien dalam rangka pelaksanaan dan pengamanan jasa-jasa perbankan berdasarkan sistem dan prosedur operasional perusahaan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan kebijaksanaan manajemen serta peraturan-peraturan Bank Indonesia. Disamping itu juga melaksanakan supervisi dan pekerjaan lainnya yang sesuai dengan *policy* manajemen.

Tugas-tugas pokok *Sub Branch Operation Supervisor* adalah sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab terhadap operasional sehari-hari cabang dengan melaksanakan *Supervisor* terhadap setiap pelayanan jasa-jasa perbankan dari setiap unit/bagian di bawah tanggung jawab.

⁴⁶*Ibid.*,

- 2) Sebagai koordinator *crew* operasional sebagai *checker* harian Operasional cabang yang melakukan manitoring, evaluasi, review, dan kondisi terhadap pelaksana tugas-tugas pelayanan di cabang operasional.
- 3) Sebagai koordinator bagian layanan yang turut membantu pelayanan secara aktif atas tugas-tugas harian setiap unit/bagian yang berada dibawah tanggung jawabnya.
- 4) Turut memelihara dan membina hubungan baik intern antar unit/bagian maupun bidang lingkungan perusahaan dalang rangka menjaga mutu pelayanan kepada nasabah sehingga berada ketingkat yang memuaskan serta terciptanya suasana kerja yang sehat dilingkungan perusahaan, dan
- 5) Sebagai *Checker* harian operasional cabang yang berkewajiban meningkatkan mutu pengetahuan dan keterampilan baik pribadi maupun bawahannya untuk pelancaran pelaksanaan tugasnya.⁴⁷

d. *Costumer Service*

Costumer Service bertugas untuk melayani nasabah secara langsung yang datang ke counter Muamalat.

Tugas- tugas pokok *Costumer Service* adalah sebagai berikut ini:

- 1) Media menyampaikan informasi dan penjualan produk DPK,

⁴⁷*Op.Cit.,*

- 2) Memberikan layanan kepada nasabah untuk pembukaan dan penutupan rekening,
- 3) Media pemeliharaan hubungan dengan nasabah, dan
- 4) Mengimput data nasabah *Funding*.⁴⁸

e. *Teller*

Teller melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan penerimaan dan penarikan pembayaran uang.

Adapun Tugas dan Tanggung Jawab *Teller* adalah sebagai berikut:

- 1) Melayani nasabah dalam bertransaksi setoran, penarikan, pemindah buku, transfer antar bank baik secara tunai, maupun non tunai.
- 2) Melakukan *cast management* terhadap ketersediaan uang tunai di *Vualt* dan ATM.⁴⁹

f. *Security*

Security merupakan bagian dari *front liner* yang berhubungan langsung dengan nasabah. Adapun tugas dan tanggung jawab *Security* adalah sebagai berikut:

- 1) Membukakan pintu dan memberi salam kepada nasabah yang datang ke bank.
- 2) Menjaga keamanan bank dan tata tertib

⁴⁸*Op.Cit.*,

⁴⁹Wawancara dengan Amri Martua Nasution, selaku Teller PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, pada November 2020, Jam 16.00.

- 3) Membantu nasabah yang mengalami kesulitan saat berkunjung ke bank.
- 4) Menjaga pemeliharaan kantor dan pemeliharaan inventarisasi kantor serta perlengkapan yang berkaitan dengan kantor.⁵⁰

g. *Office Boy* (OB)

Office boy memiliki tugas dan tanggungjawab sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab atas kebersihan kantor.
- 2) Menyediakan makanan dan minuman bagi karyawan yang berada di kantor.
- 3) Menyediakan minum bila ada tamu yang datang ke kantor.
- 4) Pembantu umum.
- 5) Pemeliharaan kantor dan pemeliharaan inventarisasi serta perlengkapan kantor.⁵¹

h. *Driver*

Driver mempunyai tugas dan tanggungjawab adalah sebagai berikut:

- 1) Mengantar dan menjemput karyawan yang sedang menjalankan tugasnya.
- 2) Menjaga serta merawat transportasi perusahaan agar selalu dalam keadaan baik.⁵²

⁵⁰ Wawancara dengan Wahyu Hadi, selaku Security PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, pada November 2020, Jam 16.00.

⁵¹ Wawancara dengan Lukman Hakim, selaku Office Boy PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, pada November 2020, Jam 16.00.

5. Produk-Produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP

Panyabungan

a. Produk penghimpun dana (*funding*)

Untuk meningkatkan prestasi keuangan Bank Muamalat KCP Panyabungan menawarkan berbagai macam produk, baik itu dalam bentuk tabungan, giro dan deposito. Berikut merupakan bentuk tabungan:

1) Tabungan

- a) Tabungan iB Muamalat prima
- b) Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah
- c) Tabungan iB Muamalat
- d) Tabungan iB Muamalat Dollar
- e) Tabunganku
- f) Tabungan iB Muamalat Rencana
- g) Tabungan Prima Berhadiah
- h) Tabungan Rencana Berhadiah

2) Deposito

- a) *Deposito Mudharabah*
- b) *Deposito Fulinves*

3) Giro

- a) *Giro ultima*
- b) *Giro atijar'i*

⁵² Wawancara dengan Mhd. Iyan, selaku Driver PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, pada November 2020, Jam 16.00.

b. Fasilitas Bank

Adapun fasilitas yang disediakan oleh Bank Muamalat KCP Panyabungan adalah sebagai berikut:⁵³

1) Transfer

Transfer antar rekening dapat dilakukan antar rekening BMI seluruh Indonesia dengan bank-bank lain yang terdaftar di ATM Bersama.

2) Kas Kilat

Kas kilat adalah layanan pengiriman uang yang cepat, mudah, murah dan aman dari Malaysia ke keluarga di tanah air melalui rekening Shar-E.

3) *Letter of Credit (L/C)*

Letter of credit adalah pengambilalihan tanggung jawab pembayaran oleh pihak lain (dalam hal ini diambil alih oleh bank) atas dasar permintaan pihak yang dijamin untuk melakukan pembayaran kepada pihak penerima jaminan berdasarkan syarat dan kondisi yang ditentukan dan disepakati.

c. Layanan 24 jam

Adapun layanan 24 jam yang disediakan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan adalah sebagai berikut:

⁵³ *Op.Cit.,*

- 1) SMS Banking,
- 2) Phone Banking
- 3) Mobile Banking
- 4) Internet Banking

B. Hasil Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Jadi membandingkan nilai r_{hitung} dan nilai r_{tabel} dicari pada signifikansi 5% atau 0,05 dengan derajat kebebasan (df) = 91-2= 89. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Tabel IV.1
Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Kepentingan

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item 1	0,322	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1735$	Valid
Item 2	0,537		Valid
Item 3	0,492		Valid
Item 4	0,536		Valid
Item 5	0,329		Valid
Item 6	0,594		Valid
Item 7	0,373		Valid
Item 8	0,549		Valid
Item 9	0,486		Valid
Item 10	0,464		Valid

Item 11	0,245	Valid
Item 12	0,336	Valid
Item 13	0,611	Valid
Item 14	0,498	Valid
Item 15	0,412	Valid
Item 16	0,415	Valid
Item 17	0,353	Valid
Item 18	0,014	Tidak Valid
Item 19	0,327	Valid
Item 20	0,125	Valid
Item 21	0,211	Valid
Item 22	0,470	Valid

Sumber: Hasil *output* SPSS 25 (data diolah,2021)

Pada hasil uji validitas item pernyataan variabel kepentingan pada tabel di atas, terdapat item pernyataan 18 mempunyai $r_{hitung} < r_{tabel}$ yang diperoleh dari tabel product moment. Karena nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 18 untuk kepentingan adalah tidak valid. Sedangkan item pernyataan yang lain mempunyai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yang dinyatakan valid. Dimana r_{tabel} adalah 0,1735.

Tabel IV.2
Hasil Uji Validasitas Item Pernyataan Kepuasan

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keteran gan
Item 1	0,345	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1735$	Valid
Item 2	0,553		Valid
Item 3	0,556		Valid
Item 4	0,558		Valid
Item 5	0,372		Valid
Item 6	0,724		Valid
Item 7	0,508		Valid
Item 8	0,645		Valid
Item 9	0,698		Valid
Item 10	0,700		Valid
Item 11	0,145		Valid
Item 12	0,274		Valid
Item 13	0,620		Valid
Item 14	0,464		Valid
Item 15	0,327		Valid
Item 16	0,311		Valid
Item 17	0,355		Valid
Item 18	0,012		Tidak Valid
Item 19	0,352		Valid
Item 20	0,181		Valid
Item 21	0,228		Valid
Item 22	0,522		Valid

Sumber: Hasil *output* SPSS 25 (data diolah, 2021)

Pada hasil uji validitas item pernyataan variabel kepuasan pada tabel di atas, terdapat item pernyataan 18 mempunyai $r_{hitung} < r_{tabel}$ yang diperoleh dari tabel product moment. Karena nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 18 untuk kepuasan adalah tidak valid. Sedangkan item pernyataan yang lain mempunyai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yang dinyatakan valid. Dimana r_{tabel} adalah 0,1735.

2. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai cronbach's alpha $> 0,60$ dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	N of Item	Keterangan
Kepentingan	0,716	22	Reliabel
Kepuasan	0,766	22	Reliabel

Sumber: Hasil *output* SPSS 25 (data diolah, 2021)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa *Cronbach's alpha* untuk variabel Kepentingan adalah $0,716 > 0,600$ sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Kepentingan adalah reliabel. *Cronbach's alpha* untuk variabel Kepuasan adalah $0,766 > 0,600$ sehingga dapat dikatakan variabel kepuasan adalah reliabel. Jadi karena nilai *Cronbach's alpha* dari kedua variabel tersebut lebih besar dari 0,600, maka semua butir pernyataan dapat dikatakan reliabel karena telah memperoleh nilai *Cronbach's alpha* $> 0,600$.

C. Hasil Analisis Data

1. Importance Performance Analysis

Metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh petugas Bank. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuadran. Analisis kuadran merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis tegak lurus. Untuk menerapkan analisis kuadran yaitu dengan menghitung rata-rata skor kepentingan dan kepuasan.

Untuk mengetahui hasil dari mengukur kepentingan dan kinerja yang diharapkan oleh konsumen dari suatu instansi, maka dibawah ini langkah untuk menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kepuasan untuk setiap atribut, sebagai berikut:

$$Tki = \frac{\bar{X}_1}{\bar{Y}_1} \times 100\%$$

Dimana:

Tk_i = Tingkat kesesuaian responden

X_1 = Skor rata-rata penilaian kinerja

Y_1 = Skor rata-rata penilaian harapan

Tabel IV.4

Tabel Tingkat Kesesuaian

No	Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Rata-rata Tingkat Kepuasan	Tingkat kesesuaian (%)
1	Bangunan dan interior kantor sudah bagus dan menarik.	4,18	4,02	96,17
2	Kenyamanan kantor terjaga dengan baik.	4,14	4,01	96,85
3	Ruang tunggu Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan terasa nyaman.	4,26	4,17	97,88
4	Para pegawai yang selalu sigap dalam membersihkan Bank.	4,58	4,58	100
5	Para pegawai yang bekerja dengan berpenampilan rapi dan bersih.	4,49	4,47	99,55
6	Pelayanan <i>customer service</i> .	4,59	4,63	100,87
7	Proses pelayanan atau pendaftaran tidak sulit dan sesuai dengan prosedur administrasinya.	4,28	4,06	94,85
8	Pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.	4,27	4,06	95,08

9	Data yang diinformasikan oleh pegawai Bank Muamalat bebas dari kesalahan.	4,56	4,52	99,12
10	Pegawai Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan tanggap dalam menangani keluhan konsumen.	4,35	4,08	93,79
11	Keluhan saya selalu di tanggapi dengan baik oleh para pegawai.	4,27	4,27	100
12	Para pegawai dalam membantu konsumen kurang baik.	4,46	4,41	98,87
13	Pegawai Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan mampu berinisiatif menawarkan bantuan kepada konsumen.	4,45	4,35	97,75
14	Para pegawai yang cepat dalam	4,61	4,64	100,65

	menyelesaikan masalah konsumen dengan baik.			
15	Pegawai menerapkan sikap ramah dalam melayani konsumen.	4,14	4,14	100
16	Pegawai yang memiliki pengetahuan luas.	4,25	4,25	100
17	Informasi konsumen terjamin kerahasiaannya.	4,59	4,58	99,78
18	Percaya akan kemampuan pegawai Bank dalam memberikan pelayanan.	4,63	4,7	101,51
19	Pegawai memiliki rasa peduli yang kuat dengan mengetahui keinginan konsumennya.	4,4	4,35	98,86
20	Berkomunikasi dengan para pegawai.	4,53	4,53	100
	Total Rata-rata	4,40	4,34	98,579

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara menghitung skor kepuasan dan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian ini yang digunakan untuk menentukan skala prioritas layanan dan prioritas perbaikan mencapai kepuasan pelanggan. Berdasarkan perhitungan Tingkat Kesesuaian (TKi) pada Tabel IV. 4 diatas diperoleh nilai tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 98,579 % dengan memiliki rentan nilai yang berada pada kisaran antara 93,79 % sampai dengan 101,51 %. Atribut yang memiliki nilai sebesar 93,79 % adalah Pegawai Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan tanggap dalam menangani keluhan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa Pegawai Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan tanggap dalam menangani keluhan konsumen dirasa masih belum sesuai dengan harapan nasabah sehingga perlu adanya perbaikan dan perhatian dari Bank tersebut. Atribut yang memiliki nilai tingkat kesesuaian 101,51 % adalah percaya akan kemampuan pegawai Bank dalam memberikan pelayanan. Pada atribut ini menandakan bahwa pegawai Bank memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sudah sangat sesuai dengan harapan konsumen, akan tetapi masih perlu diperhatikan dan dipertahankan kualitasnya.

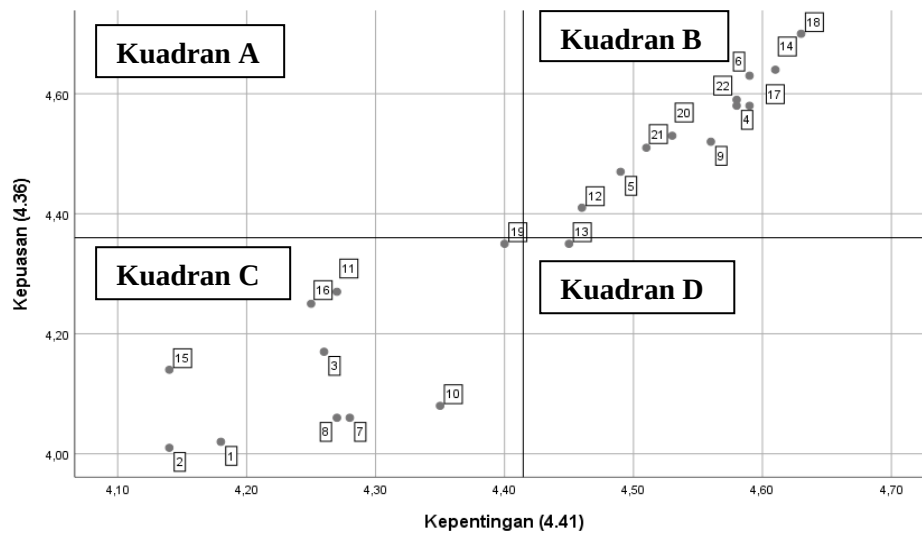
Hubungan kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan sangat baik dan sesuai, hal ini didukung dengan pendapat Sudaryanto, jika presentase 80-100 Persen maka kesesuaian tersebut dapat dikatakan kinerja dari masing-masing atribut telah dapat memenuhi

harapan dari konsumen tetapi masih perlu perbaikan lagi. Rata-rata tingkat kepuasan sebesar 4,34 dan Rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,40. Nilai rata-rata tersebut akan digunakan dalam menentukan diagram kartesius (*Importance Performance Analysis*) yang dibagi menjadi empat kuadran yang meliputi kuadran A prioritas utama, kuadran B pertahankan prestasi, kuadran C prioritas rendah serta kuadran D berlebihan.

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik XY, dimana X merupakan rata-rata dari skor tingkat pelaksanaan seluruh faktor dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seeluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penjabaran kuadran *Importance Performance Analysis* dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar IV. 2

Hasil Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kepuasan



Sumber: Hasil *output* SPSS 25 (data diolah,2021)

Adapun letak kuadran tersebut menggambarkan keadaan yang berbeda. Pemetaan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja ini memungkinkan pihak Bank untuk segera melakukan perbaikan pada atribut yang dianggap penting oleh nasabah dalam jangka waktu yang relative dekat. Setiap kuadran dijelaskan dengan interpretasi sebagai berikut:

a. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A adalah Prioritas Utama dimana atribut yang masuk kedalam kuadran ini harus mendapatkan perhatian lebih atau harus diperbaiki. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasakan ketidakpuasan terhadap atribut atau dimensi layanan yang diberikan, sehingga perlu adanya perbaikan pada atribut tersebut perlu diprioritaskan. Atribut tersebut adalah pertanyaan nomor 19 yaitu kemampuan pegawai Bank dalam memberikan pelayanan, yang terdapat pada dimensi *Emphaty*.

Karena atribut tersebut dianggap sangat mempengaruhi kepuasan konsumen karena menunjukkan unsur utama. Namun, dari pihak bank belum melaksanakannya sesuai harapan dari para konsumen, sehingga konsumen kecewa atau kurang puas. Sebaiknya dari pihak bank secepatnya melakukan perbaikan pada atribut yang ada pada kuadran ini supaya nasabah Bank bisa merasa puas dan mengurangi rasa kecewanya.

b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B adalah Pertahankan prestasi dimana pada kuadran ini memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen dan atribut pada kuadran ini telah sesuai dengan keinginan konsumen sehingga konsumen merasa lebih puas. Atribut ini perlu dipertahankan oleh pihak Bank karena sudah bisa memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan konsumen. Adapun atribut yang masuk kedalam kuadran ini adalah pertanyaan nomor 4, 5, 6, 9, 12, 14, 17, 18, 20, 21 dan 22. Penjelasan dari 11 atribut diatas antara lain Ruang tunggu yang nyaman (*Tangible*), kesigapan dalam membersihkan Bank (*Tangible*), pegawai yang rapi dan bersih (*Tangible*), pelayanan yang puas (*Reliability*), keluhan di tanggap dengan baik (*Responsiveness*), pegawai mampu berinisiatif menawarkan bantuan kepada konsumen (*Responsiveness*), pegawai yang memiliki pengetahuan luas (*Assurance*), informasi konsumen terjamin kerahasiaannya (*Assurance*), pegawai yang peduli keinginan konsumennya (*Emphaty*), nyaman berkomunikasi dengan para pegawai (*Emphaty*), Bahasa yang mudah dipahami (*Emphaty*). Adapun cara mempertahankan

atribut-atribut tersebut adalah dengan menyediakan Ruang tunggu yang nyaman, memperhatikan kebersihan lingkungan Bank baik didalam ruangan maupun diluar ruangan, menjaga penampilan agar terlihat menarik, menjaga agar pelayanan yang diberikan membuat nasabah puas, menanggapi keluhan nasabah dengan baik, melayani nasabah dengan ramah dan mau membantu nasabah dengan baik, memperluas pengetahuan pegawai, menjamin kerahasiaan informasi nasabah, mengetahui keinginan nasabah dan memberikan kenyamanan berkomunikasi pada nasabah.

c. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran C adalah Prioritas Rendah, dimana atribut ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi nasabah. Meskipun atribut pada kuadran ini tidak terlalu dianggap penting, bukan berarti atribut tersebut tidak perlu diperhatikan. Bisa jadi dalam jangka pendek atribut-atribut ini tidak begitu berpengaruh terhadap performa Bank tersebut tetapi dalam kurun waktu jangka panjang dan bertambahnya pesaing, maka atribut-atribut tersebut dengan berjalannya waktu dapat dianggap penting bagi nasabah yang menerima pelayanan. Adapun atribut yang ada pada kuadran C yaitu 1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 15 dan 16. Penjelasan 9 atribut-atribut tersebut antara lain yaitu bangunan dan interior kantor bagus dan menarik (*Tangible*), adanya tempat parkir (*Tangible*), kebersihan dan kenyamanan kantor terjaga dengan baik (*Tangible*), pelayanan *customer service* kurang baik (*Reliability*), proses pelayanan atau pendaftaran sesuai dengan prosedur administrasinya (*Reliability*), data yang diinformasikan bebas dari

kesalahan (*Reliability*), tanggap dalam menangani keluhan konsumen (*Responsiveness*), cepat dalam menyelesaikan masalah konsumen dengan baik dan ramah dalam melayani konsumen (*Responsiveness*).

d. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran D adalah Berlebihan, dimana kuadran ini kuadran yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan kinerja yang dilakukannya dirasakan terlalu berlebihan, sehingga Bank tidak perlu melakukan perbaikan. Atribut ini dianggap berlebihan karena memiliki tingkat kepuasan yang relative tinggi. Adapun atribut yang terdapat pada kuadran ini adalah pertanyaan nomor 13 yaitu Kesiediaan dalam membantu konsumen sangat baik (*Responsiveness*).

Dari analisis kuadran disimpulkan bahwa atribut-atribut yang memiliki kualitas pelayanan terletak pada kuadran yang berbeda-beda. Satu atribut yang masuk ke dalam kuadran A berasal dari atribut *Assurance* (jaminan). Untuk kuadran B dari 11 atribut, tiga diantaranya berasal dari atribut *Tangible* (bukti fisik), satu atribut berasal dari *Reliability* (kehandalan), dua diantaranya berasal dari atribut *Responsiveness* (daya tanggap), dua diantaranya berasal dari atribut *Assurance* (jaminan), dan tiga atribut lagi berasal dari atribut *Emphaty* (empati).

Untuk kuadran C, tiga atribut berasal dari atribut *Tangible* (bukti fisik), tiga diantaranya berasal dari atribut *Reliability* (kehandalan), dua

atribut berasal dari atribut *Responsiveness* (daya tanggap) dan satu atribut lagi berasal dari atribut *Assurance* (jaminan). Untuk kuadran D, satu atribut berasal dari *Responsiveness* (daya tanggap).

D. Pembahasan Analysis Data

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa terdapat kinerja pegawai Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan secara umum kurang baik, sehingga dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan dirasakan kurang puas oleh konsumen. Dari perhitungan IPA (*Importance Performance Analysis*) dapat disimpulkan bahwa atribut yang perlu diperhatikan dan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan adalah Kuadran A yaitu percaya akan kemampuan pegawai Bank dalam memberikan pelayanan yaitu ketika nasabah mempunyai masalah, maka pihak Bank membantu memecahkan masalah.

Selanjutnya perhitungan menggunakan tingkat kesesuaian nilai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank mencapai nilai 98,579%. Nilai tersebut berada pada rentang 80-100%, dengan demikian secara keseluruhan nasabah merasa puas terhadap kinerja pelayanan Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.

Jika hasil penelitian peneliti ini dikaitkan dengan penelitian terdahulu dimana teori yang diambil oleh Yudi Siyamto dengan judul Kualitas Pelayanan Bank dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Terhadap Kepuasan Nasabah ternyata menghasilkan kesimpulan yang sama dari perhitungan IPA *Importance Performance Analysis* yaitu terdapat kinerja pegawai/ karyawan baik, dilihat dari tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 95,21 % yang termasuk dalam kategori baik, walaupun pada Kuadran A masih harus ditingkatkan maupun dipertimbangkan oleh Bank di Surakarta.

Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan telah berhasil memberikan pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan keinginan konsumen, dilihat dari perhitungan menggunakan tingkat kesesuaian nilai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang mencapai nilai 98,579%. Meski demikian, Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan masih dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada tahun-tahun berikutnya untuk mencapai kategori sangat puas seperti yang telah peneliti jelaskan di atas.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan sesuai dengan hasil IPA (*Importance Performance Analysis*) sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan dari IPA menunjukkan bahwa tingkat kepentingan diperoleh skor rata-rata tertinggi sebesar 4,63, sedangkan skor rata-rata terendah sebesar 4,14. Untuk kepuasan diperoleh skor rata-rata tertinggi sebesar 4,64, sedangkan skor rata-rata terendahnya sebesar 4,01. Dapat disimpulkan bahwa atribut yang perlu diperhatikan dan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan adalah Kuadran A yaitu kemampuan pegawai Bank dalam memberikan pelayanan yaitu ketika nasabah mempunyai masalah, maka pihak Bank membantu memecahkan masalah.
2. Atribut-atribut yang terdapat pada diagram kartesius *Importance Performance Analysis* diantaranya, Kuadran A terdiri dari atribut kemampuan pegawai Bank dalam memberikan pelayanan berasal dari dimensi *Emphaty*. Kuadran B terdiri dari atribut Ruang tunggu yang nyaman berasal dari dimensi *Tangible*, kesigapan dalam membersihkan Bank berasal dari dimensi *Tangible*, pegawai yang rapi

dan bersih berasal dari dimensi *Tangible*, pelayanan yang puas berasal dari dimensi *Reliability*, keluhan di tanggap dengan baik berasal dari dimensi *Responsiveness*, pegawai mampu berinisiatif menawarkan bantuan kepada konsumen berasal dari dimensi *Responsiveness*, pegawai yang memiliki pengetahuan luas berasal dari dimensi *Assurance*, informasi konsumen terjamin kerahasiaannya berasal dari dimensi *Assurance*, pegawai yang peduli keinginan konsumennya berasal dari dimensi *Empathy*, nyaman berkomunikasi dengan para pegawai berasal dari dimensi *Empathy*, Bahasa yang mudah dipahami berasal dari dimensi *Empathy*. Kuadran C terdiri dari atribut bangunan dan interior kantor bagus dan menarik berasal dari dimensi *Tangible*, adanya tempat parkir berasal dari dimensi *Tangible*, kebersihan dan kenyamanan kantor terjaga dengan baik berasal dari dimensi *Tangible*, pelayanan *customer service* kurang baik berasal dari dimensi *Reliability*, proses pelayanan atau pendaftaran sesuai dengan prosedur administrasinya berasal dari dimensi *Reliability*, data yang diinformasikan bebas dari kesalahan berasal dari dimensi *Reliability*, tanggap dalam menangani keluhan konsumen berasal dari dimensi *Responsiveness*, cepat dalam menyelesaikan masalah konsumen dengan baik dan ramah dalam melayani konsumen berasal dari dimensi *Responsiveness*. Kuadran D terdiri dari atribut Ketersediaan dalam membantu konsumen sangat baik berasal dari dimensi *Responsiveness*.

3. Perhitungan menggunakan tingkat kesesuaian nilai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank mencapai nilai 98,579 %. Nilai tersebut berada pada rentang 80-100%, dengan demikian secara keseluruhan nasabah merasa puas terhadap kinerja pelayanan Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil dari pembahasan sebelumnya, maka diajukan saran pelengkap terhadap hasil penelitian sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya dapat diharapkan mampu mengembangkan metode penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah selain variabel kualitas pelayanan yang didukung dengan teori dan isu-isu terbaru dan memperluas ruang lingkup wilayah penelitian dan lokasi penelitian sehingga hasil penelitian dapat diimplementasikan secara umum.
2. Untuk PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan, penelitian ini disarankan sebagai bahan pertimbangan untuk tetap mempertahankan atribut-atribut di Kuadran B (keluhan di tanggap dengan baik (*Responsiveness*)) yang dianggap sudah memuaskan konsumen sehingga PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan akan lebih fokus untuk meningkatkan pelayanan yang dianggap kurang.

DAFTAR PUSTAKA

- Mubarak, Achmad. 1999. *Psikologi Dakwah*. Jakarta: Pustaka Firdaus.
- Attamimi, Ahmad, “Strategi Bank Muamalat Indonesia Kcp Panyabungan Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Yurita, Asra, dkk. 2016. “Analisis Pengaruh Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Mati Di Dealer Prima Motor Pasir Pengraian”. *Jurnal Mahasiswa Fakultas Ekonomi*, Vol. 4, No. 1, (Riau, Fakultas Ekonomi Universitas Pangaraian)
- Apriani, Azkah. 2012. “Analisis Harapan dan Persepsi Nasabah atas Service Quality di Bank Syariah MandiriKCP. Malabar Tangerang, ” *Skripsi*. Cirebon: Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.
- Departemen Agama RI, 2002. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Surabaya: Karya Agung.
- Mulyana, Dedy. 2002. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Susanti, Esti, Agustus 2003. “Analisis Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Produk Keramik Merek Milan di Surabaya”. *Jurnal Widya Manajemen & Akuntansi*, Vol. 3 No. 2 (Surabaya: Fakultas Ekonomi Unika Widya Mandala Surabaya).
- Tjiptono, Fandy, & Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Rangkuti, Freddy. 2000. *Teknik Membuat Perencanaan Bisnis dan Analisis Kasus*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Akmalia, Ikfi, April 2012. “Analisis Kepuasan Nasabah atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Sayriah Mandiri Malang”, *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 2, No. 01 (Malang: Bank Mandiri).
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)
- Kasmir. 2015. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. cet. ke 16 Jakarta: Rajawali Pers.

- Kasmir, 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir, 2004. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Umam, Khaerul. 2002. *Manajemen Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Al Arif, M. Nur Rianto. 2012. *Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- S.P, Malayu. 2009. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Fadhillah, Muhammad Arif, Juni 2012. “Analisis Kinerja Perusahaan dilihat dari Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Kontraktor Telekomunikasi dengan Menggunakan Pendekatan Metode B2B Servqual dan Importance Performance Analysis”, *Jurnal Fakultas Teknik*, (Jakarta: Universitas Indonesia).
- Asnawi, Nur, dan Masyhuri. 2011. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1*, Jakarta: Erlangga.
- Novitasari, Rizky. dkk, 2014. “Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus: Galery Oleh-oleh Khas Solo ”COKRO”)", *Jurnal Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik*, (Surakarta, Faakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta)
- Andespa, Roni, Januari – Juni 2006. “Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Industri Perbankan Syariah dengan Konvensional”, *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, Vol. 1, No. 1 (Padang: Institut Agama Islam Negeri Imam Bonjol Padang) .
- Sarwono, Sarlito Wirawan. 1976. *Pengantar Psikologi*, Jakarta: Bulan Bintang.
- JS, Sudrajad, dan Nur Rahma Andayani., Maret 2019. “Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Ramajaya Copier”, *Journal of Bussiness Administration*, Vol. 3, No. 1 (Batam: Politeknik Negeri Batam).
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)* Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Poerwadarminta, W. J. S. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Wawancara dengan Bapak Rahmat, Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kcp Panyabungan pada tanggal 6 Oktober 2020 pukul 11.12 WIB

Wawancara dengan Ibu Asely Munawaroh, selaku Customer Service PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, pada November 2020, Jam 16.00.

Wawancara dengan Ibu Diani, Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan pada tanggal 5 Oktober 2020 pukul 10.10 WIB

Wawancara dengan Ibu Maimunah, Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan pada tanggal 5 Oktober 2020 pukul 09.00 WIB

Wawancara dengan Ibu Putri dan Ibu Sari, Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan pada tanggal 6 Oktober 2020 pukul 09.25 WIB

Wawancara dengan Ibu Fatimah Suhro, selaku Sub Branch Operation Supervisor PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, pada November 2020, Jam 16.00.

Wawancara dengan Ibu Asely Munawaroh, selaku Customer Service PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, pada November 2020, Jam 16.00.

Wawancara dengan Ibu Hamidah, selaku RM Funding PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, pada November 2020, Jam 16.00.

Wawancara dengan Amri Martua Nasution, selaku Teller PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, pada November 2020, Jam 16.00.

Wawancara dengan Wahyu Hadi, selaku Security PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, pada November 2020, Jam 16.00.

Wawancara dengan Lukman Hakim, selaku Office Boy PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, pada November 2020, Jam 16.00.

Wawancara dengan Mhd. Iyan, selaku Driver PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, pada November 2020, Jam 16.00.

CURICULUM VITAE

(Daftar Riwayat Hidup)

A. IDENTITAS PRIBADI

Nama lengkap	: Khairunnisa
Nim	: 16 401 00109
Jenis Kelamin	: Perempuan
Anak Ke	: 2 dari 4 bersaudara
Tempat/Tgl Lahir	: Padangsidempuan, 17 Juli 1998
Alamat	: Jl. Pembangunan Komplek DPR
Agama	: Islam
Fakultas/Jurusan	: Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) /Perbankan Syariah-3

B. NAMA ORANG TUA

Nama Ayah	: Khairul Wildani Rangkuti
Nama Ibu	: Diani Ahriyanti Hasibuan
Alamat	: Jl. Pembangunan Komplek DPR
No. Hp	: 085360748979

C. PENDIDIKAN

Tahun 2010	: SDN 200114/22 Padangsisimpuan.
Tahun 2013	: SMPS Muhammadiyah 29 Padangsidempuan.
Tahun 2016	: MAN 1 Padangsidempuan.
Tahun 2016	: Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : H. Ali Hardana, M.Si.

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: “Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis”.

Yang disusun oleh:

Nama : Khairunnisa

Nim : 16 401 00109

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

1.
2.
3.

Dengan harapan masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidempuan, Desember 2020
Validator

H. Ali Hardana, M.Si
NIDN. 200113018301

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KEPENTINGAN

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Tangible (bukti fisik)	1,2,3,4,5 dan 6			
Reliability (kehandalan)	7,8,9 dan 10			
Responsiveness (daya tanggap)	11,12,13,14 dan 15			
Assurance (jaminan)	16,17,18 dan 19			
Emphaty (empati)	20,21 dan 22			

Catatan:

.....
.....
.....

Padangsidimpuan, Desember2020
Validator

H. Ali Hardana, M.Si
NIDN. 200113018301

**LEMBAR VALIDASI
ANGKET KEPUASAN**

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Tangible (bukti fisik)	1,2,3,4,5 dan 6			
Reliability (kehandalan)	7,8,9 dan 10			
Responsiveness (daya tanggap)	11,12,13,14 dan 15			
Assurance (jaminan)	16,17,18 dan 19			
Emphaty (empati)	20,21 dan 22			

Catatan:

.....
.....
.....
.....

Padangsidempuan, Desember2020
Validator

H. Ali Hardana, M.Si
NIDN. 200113018301

Kepada Yth,

Bapak/Ibu Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan

Di

Tempat

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Teriring salam dan do'a semoga kita semua tetap dalam lindungan Allah SWT serta selalu sukses dalam menjalankan aktivitas kita, Aamiin.

Dengan hormat, dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Angket ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi yang merupakan syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi dalam bidang perbankan syariah, dengan judul "Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis".

Atas kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu membantu saya mengisi angket ini saya ucapkan terima kasih.

BillahittaufiqWalhidayah

Wassalamu'alaikumWr.Wb

Panyabungan, Desember 2020

Hormat saya,

Khairunnisa
NIM. 1640100109

ANGKET PENELITIAN

Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan

Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan dengan Menggunakan Metode

Importance Performance Analysis

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
Pendidikan Terakhir :
Alamat :
Lama Menabung :

I. PETUNJUK PENGISIAN

Jawablah pernyataan berikut dengan memberi tanda *chek list* atau silang (x) pada kolom yang sudah disediakan. Setiap butir pernyataan berikut terdiri dari 5 pilihan jawaban. Adapun makna dari jawaban tersebut adalah:

No.	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Skor	Tingkat Kepuasan (Kenyataan)	Skor
1	Sangat Tidak Penting (STP)	1	Sangat Tidak Puas (STP)	1
2	Tidak Penting (TP)	2	Tidak Puas (TP)	2
3	Kurang Penting (SP)	3	Kurang Puas (SP)	3
4	Penting (P)	4	Puas (P)	4
5	Sangat Penting (SP)	5	Sangat Puas (SP)	5

Variabel Kepentingan

Bagian A: *Tangible* (bukti fisik)

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STP	TP	KP	P	SP
1	Bangunan dan interior kantor sudah bagus dan menarik.					
2	Dengan adanya tempat parkir dilingkungan instansimembuatsayamerasanyaman.					
3	Kebersihan dan kenyamanan kantor terjaga dengan baik.					
4	Ruang tunggu Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan terasa nyaman.					
5	Para pegawainya selalu sigap dalam membersihkan Bank.					
6	Para pegawai yang bekerjaberpenampilan rapi dan bersih.					

Bagian B: *Reliability* (kehandalan)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STP	TP	KP	P	SP
1	Pelayanan <i>customer service</i> kurang baik.					
2	Proses pelayanan atau pendaftaran tidak sulit dan sesuai dengan prosedur administrasinya.					
3	Pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabunganmembuatsayapuas.					
4	Sampai saat ini data yang diinformasikan oleh pegawai Bank Muamalat bebas dari kesalahan.					

Bagian C: *Responsiveness* (daya tanggap)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STP	TP	KP	P	SP
1	Pegawai Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan tanggap dalam menangani keluhan konsumen.					
2	Keluhan saya selalu di tanggapi dengan baik oleh para pegawai.					
3	Kesediaan para pegawai dalam membantu konsumen kurang baik.					
4	Pegawai Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan mampu berinisiatif menawarkan bantuan kepada konsumen.					
5	Pegawainya cepat dalam menyelesaikan masalah konsumen dengan baik.					

Bagian D: *Assurance* (jaminan)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STP	TP	KP	P	SP
1	Pegawainya menerapkan sikap ramah dalam melayani konsumen.					
2	Para pegawainya memiliki pengetahuan luas.					
3	Informasi konsumen terjamin kerahasiaannya.					
4	Sayapercaya akan kemampuan pegawai Bank dalam memberikan pelayanan.					

Bagian E: *Emphaty* (empati)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STP	TP	KP	P	SP
1	Para pegawai tidak memiliki rasa peduli yang kuat dengan mengetahui keinginan konsumennya.					
2	Berkomunikasi dengan para pegawai membuat saya nyaman.					
3	Bahasa yang digunakan pegawai Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan dalam memberi informasi mudah dipahami.					

Variabel Kepuasan

Bagian A: *Tangible* (bukti fisik)

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		STP	TP	KP	P	SP
1	Bangunan dan interior kantor sudah bagus dan menarik.					
2	Dengan adanya tempat parkir di lingkungan instansi membuat saya merasa nyaman.					
3	Kebersihan dan kenyamanan kantor terjaga dengan baik.					
4	Ruang tunggu Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan terasa nyaman.					
5	Para pegawainya selalu sigap dalam membersihkan Bank.					
6	Para pegawai yang bekerja rapi dan bersih.					

Bagian B: *Reliability* (kehandalan)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STP	TP	KP	P	SP
1	Pelayanan <i>customer service</i> kurang baik.					
2	Proses pelayanan atau pendaftaran tidak sulit dan sesuai dengan prosedur administrasinya.					
3	Pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan membuat saya puas.					
4	Sampai saat ini data yang diinformasikan oleh pegawai Bank Muamalat bebas dari kesalahan.					

Bagian C: *Responsiveness* (daya tanggap)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STP	TP	KP	P	SP
1	Pegawai Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan tanggap dalam menangani keluhan konsumen.					
2	Keluhan saya selalu di tanggapi dengan baik oleh para pegawai.					
3	Kesediaan para pegawai dalam membantu konsumen kurang baik.					
4	Pegawai Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan mampu berinisiatif menawarkan bantuan kepada konsumen.					
5	Pegawainya cepat dalam menyelesaikan masalah konsumen dengan baik.					

Bagian D: *Assurance* (jaminan)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STP	TP	KP	P	SP
1	Pegawainya menerapkan sikap ramah dalam melayani konsumen.					
2	Para pegawainya memiliki pengetahuan luas.					
3	Informasi konsumen terjamin kerahasiaannya.					
4	Saya percaya akan kemampuan pegawai Bank dalam memberikan pelayanan.					

Bagian E: *Emphaty* (empati)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STP	TP	KP	P	SP
1	Para pegawai tidak memiliki rasa peduli yang kuat dengan mengetahui keinginan konsumennya.					
2	Berkomunikasi dengan para pegawai membuat saya nyaman.					
3	Bahasa yang digunakan pegawai Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan dalam memberi informasi mudah dipahami.					

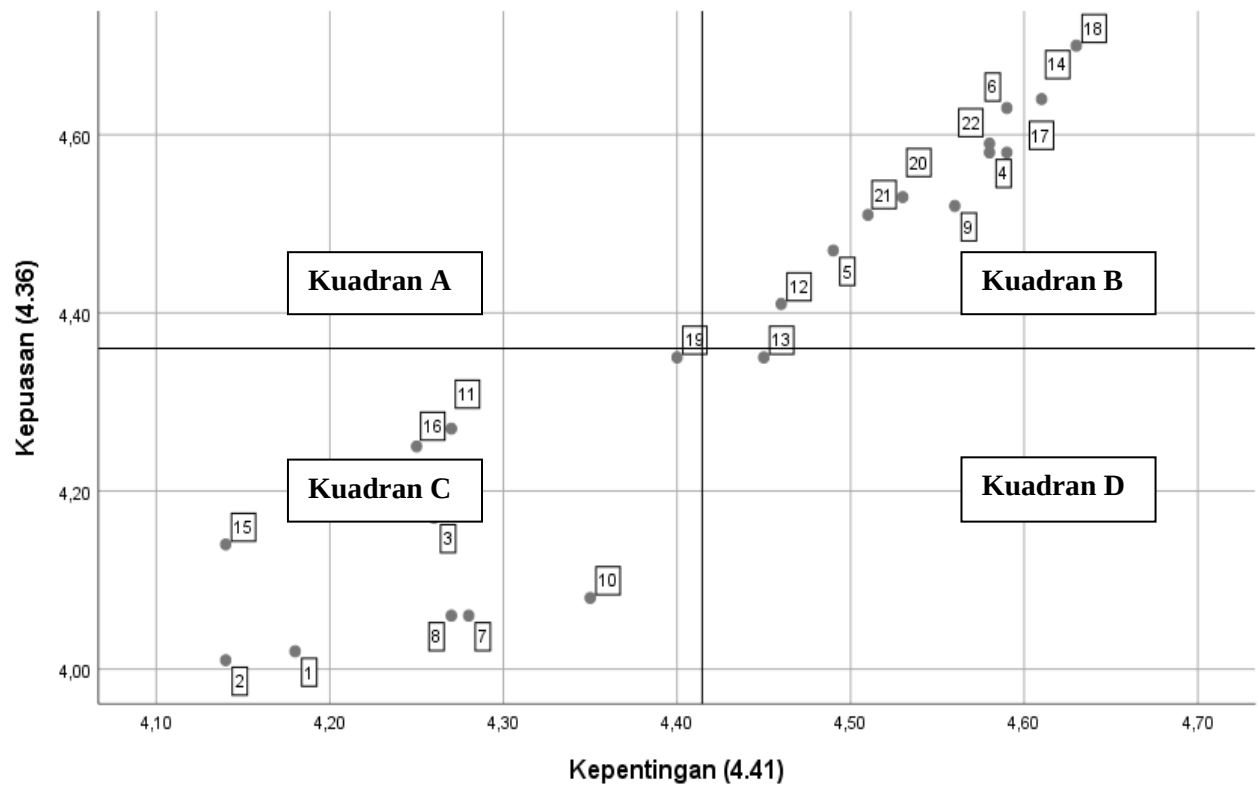
Padangsidempuan, Desember 2020

Responden

(.....)

Lampiran 5

Output Hasil Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kepuasan









KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

mor : 367 /In.14/G.1/G.4b/PP.00.9/02/2020
mpiran : -
I : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

10 Februari 2020

1. Bapak/Ibu:

Arbanur Rasyid : Pembimbing I
Rini Hayati Lubis : Pembimbing II

ngan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan
sil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi
hasiswa tersebut di bawah ini :

ma : Khairunnisa
A : 1640100109
ogram Studi : Perbankan Syariah
lul Skripsi : Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank
Muamalat Indonesia KCP Panyabungan Dengan Menggunakan
Metode Importance Reformance Analysis..

uk itu, diharapkan kepada Bapak bersedia sebagai pembimbing mahasiswa
sebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila
erlukan.

mikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik


Abdul Nasser Hasibuan

busan :
an Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Surat : 295 /In.14/G.1/G.4b/TL.00/01/2020
Nomor : Mohon Izin Pra Riset

31 Januari 2020

ke Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan menerangkan bahwa:

Nama : Khairunnisa
NIM : 1640100109
Semester : X (Sepuluh)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan judul: "Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis".

Sehubungan dengan itu, atas bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Disamping ini,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 3047/In.14/G.1/G.4c/TL.00/12/2020
Hal : Mohon Izin Riset

14 Desember 2020

Yth. Branch Manager Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan menerangkan bahwa:

Nama : Khairunnisa
NIM : 1640100109
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*".

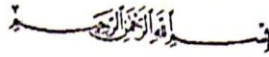
Sehubungan dengan itu, atas bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik


Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



No. 16 /BMI /PYB / V / 2021

Panyabungan, 15 Syawal 1442 H
27 Mei 2021 M

Kepada Ykh.
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan

Di
Tempat

Perihal : Surat Keterangan Pra Riset

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Salam takzim dari kami keluarga besar PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan, semoga Allah SWT memberikan kemudahan dan keistiqomahan kepada kita semua dalam menjalankan ibadah serta menjalankan aktivitas sehari – hari. Aamiin

Menindaklanjuti surat yang kami terima Nomor: 295 /In.14/G.1/G.4b/TL.00/01/2020 Tanggal 31 Januari 2020 Perihal Mohon Izin Pra Riset, maka dengan ini kami sampaikan bahwa:

Nama : **Khairunnisa**
Nim : 1640100109
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **"Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis"**

yang bersangkutan diterima untuk melakukan riset/ penelitian serta mengumpulkan data yang dibutuhkan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan berkaitan dengan judul skripsi yang akan disusun.

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan, Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
CABANG PEMBANTU PANYABUNGAN


Bank Muamalat
Amir Hamid S.
KANTOR AGENSI PANYABUNGAN
Sub Branch Manager