



**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH DENGAN
PENDEKATAN *IMPORTENSE PERFORMANCE*
ANALYSIS PADA BSI KCP.
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh :

SINDY ANDAM DEWI

NIM : 1740100078

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

PADANGSIDIMPUAN

2022



**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH DENGAN
PENDEKATAN *IMPORTENSE PERFORMANCE*
ANALYSIS PADA BSI KCP.
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh :

SINDY ANDAM DEWI

NIM : 1740100078

Pembimbing I

Dr. H. Supper Mulia Harahap, M, Ag.
NIP. 1972031 200312 1 002

Pembimbing II

Damri Batubara, M.A
NIDN. 2019108602

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

PADANGSIDIMPUAN

2022



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

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. Sindy Andam Dewi
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, Februari 2022
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. Sindy Andam Dewi yang berjudul "**Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Dengan Pendekatan *Importense Performance Analysis* Pada BSI KCP. Padangsidimpuan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang 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 mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M. Ag.
NIP. 1972031 200312 1 002

PEMBIMBING II

Damri Batubara, M.A.
NIDN. 2019108602

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : SINDY ANDAM DEWI

NIM : 17 401 00078

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah dengan Pendekatan
Importence Performance Analysis Pada BSI KCP.
Padangsidimpuan

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.

Padangsidimpuan, 22 Februari 2022

Saya yang Menyatakan,



SINDY ANDAM DEWI

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri
Padangsidempuan. Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **SINDY ANDAM DEWI**
NIM : 17 401 00078
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah dengan Pendekatan *Importence Performance Analysis* Pada BSI KCP. Padangsidempuan.”**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), 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** Februari 2022

Yang menyatakan,



SINDY ANDAM DEWI



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

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : SINDY ANDAM DEWI
Nim : 17 401 00078
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah dengan Pendekatan
Importence Performance Analysis Pada BSI Kcp.
Padangsidimpuan

Ketua

Delima Sari Lubis, M.A.
NIP. 19840512 201403 2 002

Sekretaris

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIP. 19830317 201801 2 001

Anggota

Delima Sari Lubis, M.A.
NIP. 19840512 201403 2 002

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIP. 19830317 201801 2 001

Adanan Murroh Nasution, M.A.
NIDN. 2104118301

Damri Batubara, M.A.
NIDN. 2019108602

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah:

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Selasa / 29 Maret 2022
Pukul : 09.00 WIB s/d 12.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/ 70,00 (B)
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,50
Predikat : SANGAT MEMUASKAN



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

Jl. H.Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH
DENGAN PENDEKATAN *IMPORTENSE*
PERFORMANCE ANALYSIS PADA BSI KCP.
PADANGSIDIMPUAN**

**NAMA : SINDY ANDAM DEWI
NIM : 17 401 00078**

Telah Dapat Diterima untuk Memenuhi Salah Satu Tugas
dan Syarat-Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 29 Maret 2022
Dekan,

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

ABSTRAK

Nama : Sindy Andam Dewi

NIM : 1740100078

Judul : EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH DENGAN PENDEKATAN *IMPORTENSE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA BSI KCP. PADANGSIDIMPUNAN

Ada beberapa nasabah yang mengeluh karena merasa kurang puas pada pelayanan yang dilakukan oleh karyawan BSI Kcp. Padangsidimpunan, seperti pelayanan seperti lokasi yang kurang luas, teller dan customer service kurang cepat dalam melayani nasabah, sehingga nasabah harus menunggu lama. Dalam penelitian ini dibahas bagaimana tingkat kepuasan nasabah yang diberikan oleh BSI Kcp. Padangsidimpunan dengan menggunakan pendekatan *Importanse Performance Analysis* (IPA) dan atribut pelayanan mana yang dianggap penting oleh nasabah dari lima dimensi Servqual dan juga apakah prioritas yang disarankan untuk tindakan yang bisa dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan di BSI Kcp. Padangsidimpunan. *Importanse Performance Analysis* adalah teknik pengaplikasian yang mudah untuk mengukur atribut tingkat kepentingan dan kinerja yang berguna untuk pengembangan program yang efektif.

Penelitian ini dilakukan di BSI Kcp. Padangsidimpunan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan analisis deskriptif, Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BSI Kcp. Padangsidimpunan dengan sampel 100 orang nasabah. Sumber data berasal dari data primer, peneliti menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan angket.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Nasabah sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan di BSI Kcp. Padangsidimpunan. Lima faktor yang kerjanya yang dinilai nasabah sudah baik yaitu, Nasabah aman melakukan transaksi, kerahasiaan data nasabah, kecepatan dan ketepatan karyawan pada saat melayani nasabah, setiap karyawan selalu memberikan senyum dan sapa kepada nasabah, kesiapan karyawan setiap saat apabila dibutuhkan. Dan lima faktor yang dianggap kurang baik adalah keterampilan dan kecakapan karyawan dalam melayani nasabah, penampilan Karyawan BSI Kcp. Padangsidimpunan rapi, karyawan terlebih dahulu meminta maaf kepada nasabah apabila terpaksa menunggu, keramahan karyawan dalam melayani nasabah, tersedia kotak kritik dan saran yang diberikan pihak bank. Prioritas yang disarankan oleh peneliti kepada pihak bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BSI Kcp. Padangsidimpunan adalah agar pihak bank lebih memperhatikan karyawan supaya karyawan lebih cepat dalam melayani nasabah agar nasabah tidak lama menunggu, perlu diperhatikan juga penampilan karyawan, dan keramahan karyawan.

Kata Kunci : Kepuasan, *Importense Performance Analysis*, Bank Syariah

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala rasa puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua serta shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw., kepada keluarganya, sahabatnya, para tabi'in, tabiut tabiahum, kepada kita semua, serta kepada seluruh umatnya hingga akhir zaman yang menjadikannya sebagai uswatun hasanah, suri tauladan yang baik. Atas berkah, rahmat, dan kasih sayang-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH DENGAN PENDEKATAN *IMPORTENSE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA BSI KCP. PADANGSIDIMPUAN** ”.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati peneliti mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-sebesarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi, yaitu:

1. Bapak Dr. H. Mhd. Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, Serta Bapak Dr. Erawadi, M. Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, dan Bapak Dr. Anhar M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum , Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Arbanur Rasyid, M.A., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama
3. Ibu Nofinawati , S.E.I., M.A ., selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah dan Ibu Hamni Fadlilah, M.Pd selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah dan Bapak/Ibu Dosen serta Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag., selaku Pembimbing I dan Bapak Damri Batubara, M.A., selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
6. Terisitimewa Keluarga Tercinta, Ayahanda tercinta Alm Ali Safri Harahap dan Ibunda tercinta Emi Yanti Chaniago beserta kedua saudara peneliti yakni Rihan Fitrah Harahap dan Andi Adiyatma Harahap, dan untuk kedua kakak ipar saya Ani Novita Syafitri Lubis, Sayra Salsabila Hanny Siregar, yang paling berjasa dalam hidup peneliti. Doa dan Usahanya yang tidak mengenal

lelah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.

7. Terimakasih untuk diri saya sendiri yang sudah kuat bertahan sampai saat ini.
8. Terimakasih kepada teman-teman peneliti, Nanda Rizky, Cahaya Rahmi, Rani Ritonga, Sherin Salsabila, Indah Mala Sari, Mery Agustina, Fadillah Adelia, Meiralda, Rahma Yulianti, Nella Sari karena sudah menjadi orang-orang baik yang ada dalam perjalanan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yang selalu memberikan semangat kepada peneliti.
9. 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.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tidak terhingga kepada Allah SWT, karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Peneliti juga menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti juga menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, Februari 2022

Peneliti

SINDY ANDAM DEWI

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman Transliterasi Arab-Latin ini merujuk pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI, tertanggal 22 Januari 1988 No: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Š	Es (titik atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ĥ	Ha (titik bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ž	Zet (titik atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zal	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye

ص	Sad	Ṣ	Es (titik bawah)
ض	Dad	Ḍ	De (titik bawah)
ط	Ta	Ṭ	Te (titik bawah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (titik bawah)
ع	‘Ain	‘ _	Koma terbalik Diatas
غ	Gain	G	Ge
فا	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	_’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

DAFTAR ISI

Halaman Judul

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Definisi Operasional Variabel.....	6
E. Rumusan Masalah.....	7
F. Tujuan Penelitian.....	7
G. Manfaat Penelitian.....	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori.....	10
1. Metode <i>Importense Performance Analysisi</i> (IPA).....	10
2. Pengertian Nasabah.....	11
3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
4. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	12
5. Tingkat Kepuasan Nasabah.....	12
6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	14

7. Kepuasan Pelanggan Menurut Agama Islam.....	20
B. Penelitian Terdahulu.....	22
C. Kerangka Pemikiran.....	27
D. Hipotesis.....	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
B. Jenis Penelitian.....	30
C. Populasi dan Sampel.....	30
D. Instrumen Pengumpulan Data.....	32
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	35
F. Analisis Data.....	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	38
1. Gambaran Umum Bank BNI Syariah Kcp. Padangsidempuan.....	38
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	53
3. <i>Importanse Performance Analysis</i>	55

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I	: Definisi Operasional Variabel.....	6
Tabel II	: Penelitian Terdahulu.....	22
Tebel III.1	: Skala Likert.....	32
Tabel III.2	: Angket Variabel X (Tingkat Kualitas Pelayanan).....	33
Tabel III.3	: Angket Variabel Y (Tingkat Kepentingan).....	34
Tabel III.4	: Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	36
Tabel IV.1	: Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (<i>Performance</i>).....	53
Tabel IV.2	: Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan (<i>Importence</i>).....	53
Tabel IV.3	: Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (<i>Performance</i>).....	54
Tabel IV.4	: Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kepentingan (<i>Importence</i>).....	54
Tabel IV.5	: Perhitungan Skor Penilaian Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel IV.6	: Perhitungan Skor Tingkat Kepentingan.....	57
Tabel IV.7	: Perhitungan Tingkat Kesesuaian antara Tingkat Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingan.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	: Kerangka Berpikir.....	28
------------	--------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner

Lampiran 2 : Tabulasi Hasil Jawaban Angket/ Kuisisioner

Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 : Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mayoritas penduduk Indonesia adalah Muslim, ini menguntungkan bagi perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Mayoritas penduduk memprioritaskan penggunaan jasa bank syariah karena jaminan keamanan (halal) yang ditawarkan serta layanan dan fasilitas yang dimiliki bank syariah juga tidak mengecewakan.¹ Praktik ekonomi Islam berkembang dalam bentuk kelembagaan seperti bank, BPRS, asuransi syariah, gadai syariah, institusi Keuangan mikro syariah, pasar modal syariah dengan alat komulsif dan Reksa dana syariah, dana pensiun syariah, lembaga keuangan mikro syariah dan lembaga keuangan publik Islam, seperti lembaga pengelola zakat dan lembaga pengelola wakaf. Ini adalah perwujudan pembangunan Ekonomi Islam Indonesia yang berkembang pesat dan proporsional terkait langsung dengan perkembangan pengajaran di lembaga pendidikan Sistem ekonomi Islam dan lembaga keuangan berdasarkan hukum Islam.²

Pada tahun 2009, Bank Indonesia mengeluarkan kebijakan perbankan syariah yaitu Peraturan Perbankan Indonesia No. 11/ 15/ PBI/ 2009 tentang Transformasi Kegiatan Perbankan konvensional menjadi perbankan syariah. Pada tahun 2016, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga menerbitkan peraturan mengenai kegiatan usaha perubahan bank umum konvensional menjadi bank

¹ Bagya Agung Prabowo, Jasri Bin Jamal, "Peranan Dewan Pengawas Syariah Terhadap Praktik Kepatuhan Syariah Dalam Perbankan Syariah di Indonesia", *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, Vol 24, No. 1, 2017, hlm. 114

²Ziauddin sardar, "Kesejahteraan Dalam Perspektif Islam Pada Karyawan Bank Syariah", *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, Vol 3, No. 5, 2016, hlm. 392

syariah, yang merupakan salinan dari peraturan Otoritas Jasa Keuangan 64 / POJK.03/2016. Undang-Undang tersebut menyatakan bahwa untuk mendukung pertumbuhan ekonomi negara, harus didirikan lembaga yang melayani semua sektor masyarakat dalam perbankan, artinya perbankan syariah dapat dinikmati tidak hanya oleh umat Islam, tetapi juga oleh semua agama. Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI).

Perbankan syariah sama halnya dengan perbankan konvensional lainnya di Indonesia yang berfungsi menghimpun dana dari masyarakat dan mendistribusikannya kepada masyarakat dalam bentuk penyediaan fasilitas pembiayaan. Sehubungan dengan fungsi bank sebagai perantara dalam kaitannya dengan distribusi dana atau pembiayaan publik berdasarkan prinsip syariah.³ Lembaga keuangan dapat berperan untuk menciptakan pembangunan ekonomi makro. Upaya untuk memperoleh sistem lembaga keuangan dapat diwujudkan dengan mencari sistem lembaga keuangan alternatif melalui lembaga keuangan syariah. Berdasarkan hal tersebut, banyak lembaga keuangan konvensional mengubah sistem konvensional menjadi sistem syariah atau unit usaha bisnis syariah.⁴

³ Bayu Sendi Pratama, Sukarmi, "Pengauran dan Penerapan Sistem Pembiayaan Murabahah Di Bank Perkreditan Rakyat Syariah", *Jurnal Akta*, Vol 4, No. 2, 2017, hlm. 135

⁴ Maisarah, Ridwan, "Pengaruh Analisis Akutansi Pembiayaan Ijarah Pada Baitul Qiradha Baiturrahman Di Kota Banda Aceh", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, Vol 2, No. 1, 2017, hlm. 39

Jumlah bank syariah dalam bisnis perbankan saat ini terus meningkat, masalah yang harus dihadapi oleh sektor perbankan. Hal utama dalam masalah yang dihadapi seperti kualitas layanan diberikan oleh bank kepada nasabah. Hal ini karena bank sebagai perusahaan jasa, maka bank juga diharuskan cepat dan tanggap dalam menangani pengaduan-pengaduan yang dibuat nasabah, sehingga nasabah dapat merasakan kepuasan atas pelayanan penanganan keluhan yang dirasakan, sehingga nasabah menjadi loyal kepada bank.⁵ Untuk berhasil dalam persaingan, perusahaan harus mampu memberikan tingkat kualitas layanan yang baik kepada nasabah agar nasabah puas dengan produk yang diberikan. Kualitas layanan dan kepuasan nasabah merupakan satu kesatuan yang sulit dipisahkan karena kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan secara langsung mempengaruhi kepuasan nasabah.⁶

Kepuasan nasabah adalah pertahanan terbaik melawan perlawanan persaingan bisnis. Nasabah yang puas biasanya lebih setia dan sering beli dan bersedia membayar lebih untuk produk atau layanan perusahaan. Kualitas adalah kondisi yang dinamis terkait dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan memenuhi atau melampaui ekspektasi. Kualitas layanan adalah suatu upaya memenuhi kebutuhan, harapan, dan akurasi nasabah yang diberikan untuk memenuhi harapan nasabah. Dalam masa pembangunan kepuasan nasabah tidak hanya bisa dicapai, tetapi juga membutuhkan proses

⁵ Anindhyta Budiarti, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya", *Ekuitas*, Vol 15, No. 2, 2011, hlm. 211

⁶ Lilik Rahmawati, "Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di UGT Sidogiri Capem Waru", *El-QistI*, Vol 3, No. 1, 2013 hlm. 105

yang panjang. Salah satunya adalah melalui kualitas layanan, kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi permintaan, keinginan konsumen untuk memenuhi harapan konsumen. Jika kinerja lebih rendah dari yang diharapkan, nasabah tidak puas. Jika kinerjanya memenuhi harapan, nasabah akan puas. Jika kinerja melebihi harapan nasabah yang puas atau sangat puas. Harapan berdasarkan informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lalu, dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan lain. Faktor penentu tingkat kesuksesan dan kualitas salah satu layanan perusahaan, menurut John Svikoli, adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan berkualitas tinggi kepada konsumennya untuk mencapai pasar yang tinggi serta meningkatkan keuntungan perusahaan.

Salah satu yang mendasari peneliti melakukan penelitian ini karena adanya wawancara peneliti dengan ibu Maslinda Harahap sebagai salah satu nasabah BSI Kcp. Padangsidimpuan, pada hari Selasa, 27 April 2021, pukul 10.00 WIB, nasabah mengeluh karena pelayanan seperti lokasi yang kurang luas, *teller* dan *customer service* kurang cepat dalam melayani nasabah, sehingga nasabah harus menunggu lama. Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti merasa perlu melakukan penelitian untuk mengevaluasi tingkat kepuasan nasabah, metode yang dapat digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA), dimana metode ini adalah teknik pengaplikasian yang mudah untuk mengukur atribut tingkat kepentingan dan kinerja yang berguna untuk pengembangan program yang efektif.. *Importance Performance Analysis*

memiliki beberapa keunggulan dibandingkan metode lain. Keunggulannya antara lain dapat menunjukkan atribut produk/ jasa yang perlu ditingkatkan atau dikurangi untuk menjaga kepuasan nasabah, hasilnya relatif mudah ditafsirkan, skala tersebut relatif mudah untuk dipahami dan. Maka dari sini nanti bisa ditentukan saran-saran perbaikan atribut yang penting bagaimanapun kinerjanya masih buruk. Dengan adanya pembenahan tersebut nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga sesuai dengan yang diharapkan dapat berdampak tentang kepuasan nasabah dengan sistem layanan.

Oleh karena itu penelitian ini akan memberikan analisis komprehensif mengenai kualitas layanan yang akan berdampak langsung tentang kepuasan pelanggan, selanjutnya penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan bahan kajian bagi BSI Kcp. Padangsidimpuan untuk menentukan strategi dalam mengembangkan kualitas pelayanan yang baik dan dapat memenuhi tuntutan dan keluhan nasabah seperti masih adanya nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Begitu pula dengan berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, penulis mengambil judul **“EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH DENGAN PENDEKATAN *IMPORTENSE PERFORMANCE ANALYSIS* (Studi Kasus Pada BSI Kcp. Padangsidimpuan)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan judul yang sudah dikemukakan dari latar belakang yang dipaparkan, maka peneliti mengidentifikasi masalah, yaitu :

1. Pelayanan pada BSI Kcp. Padangsidempuan yang terlalu lama.
2. Tempat yang kurang memadai.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih efektif, tepat sasaran, dan transparan ada batasan masalah yang jelas sehingga pembahasannya tidak terlalu luas dan melebar. Hanya ada beberapa masalah yang perlu diselidiki tentang bagaimana menganalisis tingkat kepuasan terhadap pelayanan BSI Kcp. Padangsidempuan bidang *servqual* yaitu: *tangible* (bukti fisik), *reliabilitas*(kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (Catatan) menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA).

D. Definisi Operasional Variabel

Tabel I

No	Jenis variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
1	Tingkat Kepuasan	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.	<i>tangible</i> (bukti fisik) <i>reliabilitas</i> (kehandalan) <i>responsiveness</i> (daya tanggap) <i>assurance</i> (jaminan) <i>empathy</i> (Catatan)	<i>Likert</i>

2	<i>Importanse Performane Analysis</i> (IPA)	Teknik pengaplikasian yang mudah untuk mengukur atribut tingkat kepentingan dan kinerja yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif.	Kuadran I Kuadran II Kuadran III Kuadran IV	<i>Likert</i>
---	---	---	--	---------------

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan oleh penulis, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah yang diberikan oleh BSI Kcp. Padangsidempuan dengan menggunakan pendekatan *Importanse Performance Analysis* (IPA)?
2. Atribut pelayanan mana yang dianggap penting oleh nasabah dari lima dimensi *Servqual*?
3. Apakah prioritas yang disarankan untuk tindakan yang bisa dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan di BSI Kcp. Padangsidempuan?

F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah yang diberikan oleh BSI Kcp. Padangsidempuan dengan menggunakan pendekatan *Importanse Performance Analysis (IPA)*.
2. Untuk mengetahui atribut pelayanan mana yang dianggap penting oleh nasabah dari lima dimensi *Servqual*.
3. Untuk mengetahui prioritas apa yang disarankan untuk tindakan yang bisa dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan di BSI Kcp. Padangsidempuan.

G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi berbagai pihak yang terbagi menjadi 2 bagian, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur dalam penelitian selanjutnya terkait dengan penelitian tersebut, sehingga dapat bermanfaat dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Sebagai media untuk menerapkan kapabilitas yang dimiliki dan memperoleh wawasan tentang kualitas layanan perbankan syariah, serta merupakan kesempatan untuk mempelajari lebih lanjut tentang konsep dan harapan nasabah atas kinerja layanan perbankan yang mendalam, dan menjaga kepuasan nasabah melalui *Importanse Performance Analysis*.

b. Bagi Perusahaan

Memberikan informasi kepada BSI Kcp. Padangsidempuan mengenai persepsi dan ekspektasi layanan di bank syariah dan tingkat kepuasannya, untuk memberikan informasi tentang prioritas faktor perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan bank syariah. Serta sebagai masukan untuk BSI Kcp. Padangsidempuan agar meningkatkan kinerja dan pelayanan untuk menjaga kepuasan nasabah dengan cara *Importanse Performance Analysis*.

c. Bagi Institusi Agama Islam Negeri Padangsidempuan

Dengan adanya penelitian ini, semoga bisa memberikan metode empiris untuk bidang manajemen operasi, terutama yang berkaitan dengan peningkatan kinerja dan layanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah bank syariah. Serta dapat memberikan informasi dan bahan referensi bagi mahasiswa fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam umumnya, dan khususnya mahasiswa/ mahasiswi jurusan perbankan syariah, juga dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang berkaitan dengan hal tersebut.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Metode *Importanse Performace Analysis* (IPA)

Importanse Performance Analysis (IPA) adalah teknik pengaplikasian yang mudah untuk mengukur atribut tingkat kepentingan dan kinerja yang berguna untuk pengembangan program yang efektif. Dalam pendekatan ini, perlu dilakukan pengukuran tingkat konsistensi untuk mengetahui seberapa puas nasabah dengan kinerja perusahaan dan seberapa baik penyedia layanan mengetahui apa yang nasabah ketahui tentang layanan yang mereka berikan.¹ Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.² Dengan cara inilah konsumen diminta menjawab tingkat kinerja dari berbagai atribut atau dimensi yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Kemudian, responden menilai tingkat kepentingan masing-masing atribut. Indeks yang dihasilkan dengan cara ini sangat bervariasi tergantung pada skala atau metode kalkulasi yang digunakan. Metode ini digunakan dalam penelitian ini untuk mendeskripsikan tingkat

¹ Nugraha Rizal, “*Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel X Berdasarkan Hasil Matrix Importance Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Moto Karawang)*”, Institut Teknologi Nasional, (Bandung, 2014) hlm. 45

² Rambat Lupiyoadi dan Bramulya, *Model Improtant Performance Analysis*, (Jakarta: Salemba Empat, 2015), hlm. 240

kepentingan dan kualitas pelayanan dari atribut yang akan diukur. Menurut Kotler dan Keller dalam mengetahui puas atau tidak puasnya nasabah dapat melalui metode ini.³ Dengan menjumlahkan skor setiap skala dengan jumlah responden yang dipilih pada skala likert, dapat diperoleh penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja secara keseluruhan dari masing-masing atribut.

2. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah "konsumen sebagai penyedia dana". Sedangkan pengertian nasabah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah orang yang biasa menjadi nasabah Bank (dalam istilah finansial/keuangan).

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sebagai persepsi kinerja perusahaan (*perception of performance based*) dialami konsumen yang berasal dari perbandingan antara perasaan yang seharusnya diharapkan dan diterima konsumen dari layanan perusahaan (ekspektasi) dengan persepsi konsumen tentang kinerja layanan yang didapatnya (persepsi). Ini berartikualitas layanan dilihat sebagai derajat dan arah perbedaan antara persepsi konsumen dengan harapan. Kualitas layanan juga digambarkan sebagai sikap (*attitude*) tidak sama persis dengan kepuasan (*satisfaction*), tapi relevan, yang diperoleh dengan membandingkan ekspektasi (*expectation*) dengan kinerja (*performance*). Sikap adalah

³ Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Marketing Manajement*, (New Jersey: Pearson Prentice Hall Inc, 2012), hlm. 434

ekspresi perasaan terdalam yang menunjukkan kecenderungan untuk bersimpati atau tidak bersimpati kepada sesuatu, contohnya seperti merk jasa.⁴

4. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kata "kepuasan" atau "*satisfaction*" berasal dari bahasa Latin "*satis*" (artinya cukup baik, cukup) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi atau membuat sesuatu menjadi memadai. Namun, dari perspektif perilaku konsumen, istilah kepuasan nasabah kemudian menjadi sesuatu yang kompleks. Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang datang setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan dengan kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerjanya di bawah ekspektasi, nasabah tidak puas. Jika kinerjanya memenuhi harapan, nasabah akan puas. Dan jika kinerjanya melebihi ekspektasi, nasabahkan sangat puas atau senang.

5. Tingkat Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah dibagi menjadi lima tahapan, yaitu :

a. Harapan (*expectations*)

Sebelum membeli produk atau layanan, di benak konsumen ada harapan jikalau kali dia membeli produk atau layanan yang dia harapkan adalah menerima tingkat nilai yang ditentukan oleh

⁴Abd Rahman Kadir, *Manajemen Pemasaran Jasa: Pendekatan Integratif Antara Teori dan Implementasi* (Bogor: IPB Press, 2013), hlm. 88

konsumen itu sendiri. Berikutnya adalah proses pengambilan keputusan untuk membeli.

b. Kinerja (*performance*)

Setelah membeli, konsumen merasakan atau mengalami situasi atau kondisi yang didorong oleh kinerja produk atau layanan yang dibeli.

c. Membandingkan (*comparison*)

Kemudian pada tahap ini konsumen mulai membandingkan harapannya sebelum membeli produk atau jasa, perasaan atau pengalaman yang didapat dari produk atau layanan yang dibeli.⁵

d. Konfirmasi/dikonfirmasi (*Confirmation/Disconfirmation*)

Pada tahap ini, konsumen memulai perbandingan antara ekspektasi konsumen dan kinerja produk atau layanan yang dibelinya. Jika kinerja produk atau layanan memenuhi ekspektasi, maka konsumen akan mendapat *confirmation of expectations*. Pada saat yang sama, jika kinerja produk atau layanan melebihi atau jatuh di bawah ekspektasi, maka konsumen akan mengalaminya *disconfirmation of expectations*. *Disconfirmation of expectations* ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu *positive* dan *negative disconfirmation of expectations*.

⁵Conny Sondakh, "Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Kcp. Manado)", *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol 3, No.1, 2014, hlm. 24-25

e. Ketidaksesuaian (*Discrepancy*)

Pada tahap ini konsumen akan mulai merasa tidak puas karena kinerja produk atau layanan tidak sesuai atau tidak pantas ekspektasi. Ini akan mendorong keputusan nasabah untuk beralih ke produk atau layanan pesaing.⁶

6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Adapun faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah adalah :

a. Nilai

Nilai didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan manfaat produk, yang didasarkan pada pendapat nasabah untuk apa yang diterima nasabah dan apa yang diterima dari produk tersebut.

b. Daya Saing

Sebuah produk atau layanan harus kompetitif atau mempunyai daya saing untuk menarik nasabah, karena bisnis tidak dapat berjalan tanpa adanya nasabah. Sebuah produk memiliki daya saing hanya jika lebih unggul dari produk yang dibutuhkan oleh nasabah. Keunggulan produk jasa terletak pada keunikan dan kualitas layanan produk jasa tersebut kepada nasabah. Untuk bisa bersaing, suatu produk harus punya keunikan dibandingkan dengan produk sejenis lainnya.

⁶*Ibid.*, hlm. 26

c. Persepsi Nasabah

Persepsi didefinisikan sebagai proses yang dipilih individu, mengatur, dan menafsirkan stimulus yang diterima melalui organ indera menjadi sebuah makna. Namun, makna proses persepsi juga dipengaruhi oleh pengalaman terakhir individu tersebut.⁷

d. Harga

Harga adalah nilai barang dan jasa yang dinyatakan oleh sejumlah uang. Barang dan jasa ini memiliki harga jika barang dan jasa memiliki nilai dan kegunaan. Di sisi yang berguna dan berharga, barang juga terbatas (jarang). Semakin berguna dan langka, semakin tinggi harga item tersebut. Berguna tapi tidak jarang membuat harga item relatif murah.

e. Citra/ Merek

Citra merek adalah sekumpulan asosiasi yang ingin dibuat atau dipertahankan oleh pemasar. Asosiasi itu menyatakan apa merek sebenarnya dan apa yang dijanjikan untuk dilakukan kepada konsumen. Merek adalah simbol dan indikator kualitas suatu produk.

f. Tahap Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, mengembangkan alat untuk mengukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL

⁷ *Ibid.*, hlm. 27

(*Service Quality*) yang dapat digunakan untuk memahami ekspektasi persepsi konsumen tentang kualitas layanan dan berbagai kualitas layanan dengan sepuluh dimensi sebagai berikut :

- 1) Fasilitas fisik (*Tangibel*) atau perseptual, yaitu bentuk fisik dari pelayanan bisa berupa fasilitas fisik, peralatan representasi fisik dari layanan yang digunakan (misalnya kartu kredit plastik), termasuk yang berikut ini :
 - a. Penampilan karyawan.
 - b. Tersedianya kotak kritik dan saran.
- 2) Reliabilitas (*Reliability*) atau keandalan mencakup dua hal prinsip, yaitu konsistensi pekerjaan (prestasi) dan kemampuan untuk dipercaya (*ependability*).
 - a. Keramahan karyawan.
 - b. Keterampilan dan kecakapan karyawan.
- 3) Responsivitas (*Responsiveness*) adalah kesediaan atau kesiapan karyawan untuk memberikan layanan kebutuhan nasabah, termasuk yang berikut ini :
 - a. Kesiapan karyawan saat dibutuhkan.
 - b. Kecepatan dan ketepatan karyawan saat melayani nasabah.⁸
- 4) Kompetensi (*Competency*) atau kemampuan berarti apa saja orang-orang di perusahaan memiliki keterampilan

⁸ *Ibid.*, hlm. 28

dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan beberapa layanan, termasuk:

- a. Pengetahuan karyawan tentang produk/ layanan ditawarkan.
 - b. Keahlian petugas dalam melayani konsumen.
 - c. Kecepatan layanan.
 - d. Variasi produk/ layanan yang disediakan atau ditawarkan.
 - e. Akurasi data/ informasi yang diberikan kepada konsumen.
- 5) Tata krama (*Courtesy*) atau kesopanan termasuk sopan santun, hormat, perhatian dan keramahan kepada para tamu, misalnya resepsionis, operator telepon, dll. Yang termasuk sebagai berikut:
- a. Keramahtamahan dan kesopanan staf dalam melakukan pelayanan kepada konsumen.
 - b. Sikap ramah satpam dalam menjaga keamanan perusahaan.
 - c. Penampilan staf yang sopan (pakaian dan sikap).⁹
- 6) Komunikasi (*Communication*) adalah menyediakan informasi kepada nasabah dengan bahasa yang mereka

⁹ *Ibid.*, hlm. 29

mengerti dan sering mendengarkan saran dan keluhan dari konsumen.

- 7) Kredibilitas (*Credibility*) atau menjadi jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas meliputi nama perusahaan, reputasi perusahaan, hubungan karakteristik pribadi, dan interaksi dengan nasabah. Termasuk dalam tiga hal berikut ini:
 - a. Status kepemilikan perusahaan.
 - b. Reputasi manajemen perusahaan.
 - c. Kinerja manajemen perusahaan.

- 8) Keamanan (*Security*) maksudnya yaitu yang aman dari bahaya, risiko atau keraguan. Aspek ini mencakup tiga hal sebagai berikut:
 - a. Keamanan dalam berbisnis dengan perusahaan.
 - b. Pencegahan kriminalitas.
 - c. Keamanan fasilitas fisik perusahaan.

- 9) Akses (*Access*), yaitu kemudahan kontak dan ditemui. Artinya lokasi fasilitas mudah dijangkau, waktu tunggu yang singkat, dan saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi.¹⁰ Yang termasuk kedalam hal-hal berikut ini :
 - a. Akses yang mudah menuju ke perusahaan.

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 30

- b. Mudahnya pertemuan dengan petugas/ pejabat perusahaan.
 - c. Ketersediaan fasilitas telekomunikasi (telepon dan email).
- 10) Perhatian kepada nasabah (*Understanding The Customer*), upaya untuk memahami kebutuhan yang mencakup berbagai hal sebagai berikut :
- a. Kemampuan bagi karyawan untuk memberikan nasihat dan pendapat sesuai dengan kondisi konsumen/ customer.
 - b. Memahami kebutuhan konsumen/ nasabah.
 - c. Perhatian kepada nasabah utama.¹¹

Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan jasa bank syariah adalah sebagai berikut: Pertama, ketaatan hukum Islam yaitu dalam kemampuan sebuah bank syariah dalam memenuhi prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya. Yang paling mencolok adalah tidak menggunakan sistem bunga atau riba. Selain itu, bahwa dalam tujuan komersialnya tidak adanya istilah peminjaman uang, tetapi kerja sama (*mudharabah* dan *musyarakah*) dengan cara bagi hasil. Kedua, semua produk mematuhi syariah, sistem bagi hasil yang adil dan

¹¹ *Ibid.*, hlm. 31

meyakinkan. Ketiga diinvestasikan dalam pekerjaan yang halal, berkah dan diinvestasikan untuk meningkatkan ekonomi masyarakat yang kurang mampu. Yang keempat adalah jaminan, yang meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan oleh karyawan, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan. Selain itu, terdapat sifat yang andal dari karyawan yang cakap memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, cepat dan efisien dan memuaskan. Dan yang kelima adalah produk yang beragam, menarik dan inovatif, mudah dijangkau dan lokasi strategis, proses bagi hasil yang saling menguntungkan, fasilitas ATM dan Kcp. yang mudah ditemukan, layanan mudah dan lugas, dan juga bangunan bank yang bersih dan nyaman.¹²

7. Kepuasan Nasabah Menurut Agama Islam

Dalam ilmu ekonomi Islam, kepuasan dikenal dengan istilah *maslahah* yang artinya bertemu baik secara fisik maupun spiritual. Islam sangat peduli dengan keseimbangan kebutuhan fisik dan non fisik berdasarkan nilai syariah. Seorang Muslim untuk memperoleh tingkat kepuasan harus memperhatikan beberapa hal yaitu :

¹² *Ibid.*, hlm. 55

- a. Hidup hemat dan tidak boros. Ini berarti tindakan ekonomi hanya untuk memenuhi kebutuhan (*needs*) bukan keinginan (*wants*).

Seperti yang ada dalam Al-Qur'an Surah Yusuf ayat 47-49 berikut :

قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَابًّا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلِهِ

إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تَأْكُلُونَ - ٤٧

ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ سَبْعٌ شِدَادٌ يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ لَهُنَّ إِلَّا قَلِيلًا

مِّمَّا تَحْصِنُونَ - ٤٨

ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ عَامٌ فِيهِ يُغَاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعْرِضُونَ ٤٩ - ٤٩

Artinya : "Dia (Yusuf) berkata, "Agar kamu bercocok tanam tujuh tahun (berturut-turut) sebagaimana biasa; kemudian apa yang kamu tuai hendaklah kamu biarkan di tangkainya kecuali sedikit untuk kamu makan (47). Kemudian setelah itu akan datang tujuh (tahun) yang sangat sulit, yang menghabiskan apa yang kamu simpan untuk menghadapinya (tahun sulit), kecuali sedikit dari apa (bibit gandum) yang kamu simpan. Setelah itu akan datang tahun, di mana manusia diberi hujan (dengan cukup) dan pada masa itu mereka memeras (anggur)." (48-49)

- b. Pelaksanaan zakat, infaq, dan shadaqah. Seperti yang ada dalam Al-

Qur'an surah Al-Baqarah ayat 43 berikut :

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ الرَّاكِعِينَ

Artinya : "Dan laksanakanlah salat, tunaikanlah zakat, dan rukuklah beserta orang yang rukuk".¹³

¹³Q.S Al-Baqarah Ayat 43.

- c. Larangan riba. menggunakan sistem bagi hasil dengan instrumen *mudharabah* dan *musyarakah* sebagai sistem dan instrumen kredit bunga.
- d. Menjalankan bisnis yang sesuai prinsip Islam, dari produk atau komoditas, produksi hingga proses distribusi.¹⁴

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Miftah Farid (2013)	Analisis Tingkat Kepuasan nasabah Non Muslim Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah di Kota Medan	Berdasarkan analisis dengan metode CSI, nasabah non muslim Bank Syariah puas terhadap kinerja pelayanan Bank Syariah. Hal ini dapat dilihat dari nilai Customer Satisfaction Index (CSI) yang sebesar 68,9%. Berdasarkan analisis dengan metode IPA, terdapat 7 (tujuh) atribut pelayanan yang masuk ke dalam Prioritas utama. Hal ini menunjukkan bahwa atribut-atribut tersebut dianggap kurang baik kinerjanya.

2	Dedi Joko Hermawan (2014)	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Bank Syariah Mandiri Kcp.Tangerang	Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas produk terhadap minat nasabah yang diberikan BSM Kcp. Tangerang memiliki pengaruh yang positif, berdasarkan table Anova, diperoleh nilai Sig.= 0,000 yang berarti < kriteria signifikan (0,05) dimana persamaan regresinya $Y = 53,925 + 0,046X$ adalah signifikannya dan berpola linear dalam arti jika kualitas produk bertambah satu satuan, maka minat nasabah akan meningkat senilai 4,6%.
3	Adi Kuswanto (2009)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan nasabah.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati terhadap kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan.
4	Yuyu Yulianti (2016)	Analisis Kualitas pelayanan pendidikan dengan menggunakan <i>Gap analysis</i> dan <i>Important Performance Analysis</i> (IPA) pada program	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dilihat dari uji beda, analisis tingkat kesesuaian dan analisis kesenjangan kenyataan harapan berdasarkan dari lima dimensi SERVQUAL kualitas pelayanan pendidikan

	studi pendidikan ekonomi fakultas ekonomi UNY	<p>pada proram studi pendidikan ekonomi sudah baik dalam memenuhi harapan mahasiswa, rata-rata gap dimensi analisis menunjukan rata-rata <-1 sehingga pelayanan pendidikan berdasarkan persepsi mahasiswa sudah baik, sedangkan untuk gap item analisis terdapat tiga atribut yang gap negatifnya >-1 untuk atribut kualitas pelayanan pendidikan antara kinerja dan kepentingan mahasiswa, berdasarkan pemetaan terdapat 16 atribut yang dianggap penting oleh mahasiswa dan perlu tindakan prioritas, melakukan evaluasi dan perbaikan berdasarkan hasil pemetaan melalui <i>Importance Performance Analysis</i>, dengan hasil dimensi keandalan merupakan dimensi kualitas terendah dan perlu tindakan prioritas perbaikan.</p>
--	---	--

5	Dewi Diniaty(2016)	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Camat Bukitraya Pekanbaru dengan Pendekatan <i>Important Performance Analysis</i> (IPA) dan <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil pengolahan data dengan pendekatan <i>Important Performance Analysis</i> terdapat tujuh atribut penentu kualitas pelayanan Kantor Camat Bukitraya Pekanbaru yang berada di kuadran A dan harus diperbaiki sesuai dengan harapan masyarakat yakni seperti: Kemudahan dalam kepengurusan surat pengantar pembuatan KTP dan KK, kemudahan mengikuti prosedur dan mekanisme pelayanan; sikap peduli petugas menerima keluhan maupun pengaduan terhadap kebutuhan informasi dan data, kerapian berpakaian petugas, komunikasi petugas dengan masyarakat jelas dan informatif, kebersihan kantor pelayanan, kebenaran informasi petugas dalam memberikan pelayanan.
---	--------------------	--	---

Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah :

1. **Persamaan:** Penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama-sama untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah.

Perbedaan: Penelitian terdahulu hanya meneliti nasabah non muslim, sedangkan penelitian ini meneliti nasabah beragama apapun.

2. **Persamaan:** penelitian terdahulu dan penelitian ini sama-sama meneliti tentang tingkat kepuasan nasabah.

Perbedaan: peneliti sebelumnya menggunakan metode *Service Quality (SQ)* sementara penelitian ini menggunakan metode *Importense Performance Analysis*.

3. **Persamaan:** penelitian terdahulu dan penelitian ini sama-sama meneliti tentang tingkat kepuasan nasabah.

Perbedaan: perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah wilayah penelitiannya.

4. **Persamaan:** penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama-sama menganalisis tentang pelayanan.

Perbedaan: perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah tempat penelitiannya, penelitian terdahulu meneliti di kampus atau bidang pendidikan. Sementara penelitian ini meneliti di bidang perbankan.

5. **Persamaan:** penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama-sama menganalisis tingkat kepuasan.

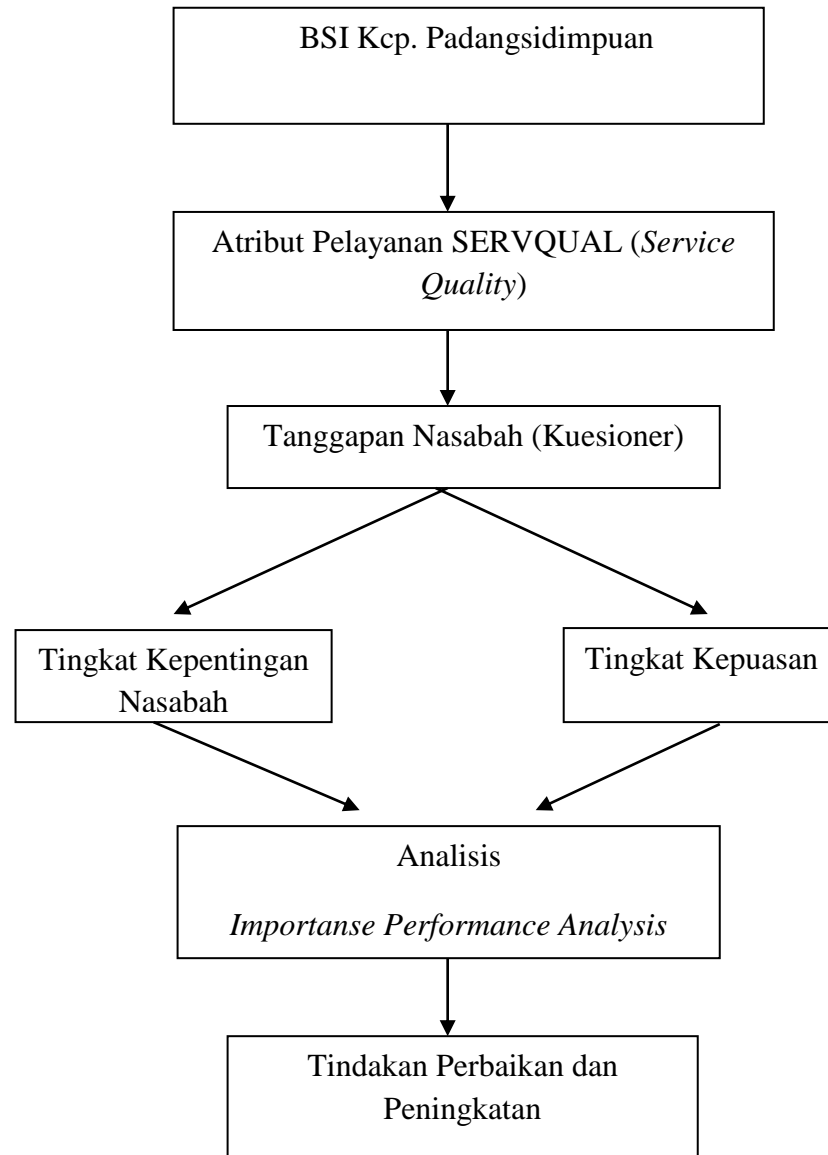
Perbedaan: penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah tempat penelitiannya, penelitian terdahulu meneliti masyarakat. Sementara penelitian ini meneliti di bidang

perbankan. Dan, metode penelitiannya, penelitian terdahulu menggunakan metode pendekatan *Importance Performance Analysis* dan *Potentian Gain In Customer Value* (PGCV). Sementara penelitian ini hanya menggunakan metode pendekatan *Importance Performance Analysis*.

C. Kerangka Pemikiran

Untuk mengetahui kualitas pelayanan BSI Kcp. Padangsidempuan, penulis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Melihat kualitas pelayanan yang baik dari sudut pandang nasabah. Pelayanan harus berpedoman pada kriteria pelayanan yang memuat atribut kualitas pelayanan yang harus dicapai untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan nasabah. Nasabah akan mengevaluasi kualitas layanan dengan membandingkan tingkat kepentingan nasabah dengan kualitas layanan. Yang paling pentingnya adalah harapan nasabah, dan kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah. Melalui metode tersebut, penulis dapat mengetahui kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh BSI Kcp. Padangsidempuan, mengetahui atribut kualitas layanan mana yang perlu ditingkatkan, dan mendorong pihak bank untuk bekerja keras meningkatkan dan meningkatkan kualitas layanan BSI Kcp. Padangsidempuan. Dan juga untuk memahami atribut layanan yang dianggap tidak membuat nasabah merasa puas, artinya atribut pelayanan ini sangat penting di mata nasabah, tetapi tingkat pelayanan sangat rendah. Bagian dari kerangka pemikiran dapat dilihat dibawah ini :

Gamabar I.1 Kerangka Pemikiran Penelitian



D. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan sementara tentang masalah, yang bertujuan untuk menjelaskannya dan mengarahkan/ memandu penyelidikan lebih lanjut. Berdasarkan penjelasan di atas, hipotesis dari penelitian ini adalah:

1. H_{01} : Nasabah BSI Kcp. Padangsidimpuan sudah merasa sangat puas pada setiap atribut pelayanan jasa.
 H_{a1} : Nasabah BSI Kcp. Padangsidimpuan belum atau tidak merasa puas pada setiap atribut pelayanan jasa.
2. H_{02} : Peneliti sudah mengetahui atribut pelayanan apa yang dianggap penting oleh nasabah dari lima dimensi Servqual
 H_{a2} : Peneliti tidak mengetahui atribut pelayanan apa yang dianggap penting oleh nasabah dari lima dimensi Servqual.
3. H_{03} : Peneliti sudah mengetahui prioritas apa yang disarankan untuk tindakan yang bisa dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan di BSI Kcp. Padangsidimpuan.
 H_{a3} : Peneliti tidak mengetahui prioritas apa yang disarankan untuk tindakan yang bisa dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan di BSI Kcp. Padangsidimpuan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi adalah dimana tempat penelitian itu dilakukan. Penelitian ini dilakukan di BSI Kcp. Padangsidimpuan. Sedangkan waktu penelitian dilakukan pada bulan Juli 2021 sampai Maret 2022.

B. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode analisis deskriptif adalah metode penelitian dengan cara mengumpulkan data sesuai dengan data yang sebenarnya kemudian disusun, diproses, dan dianalisis untuk memberikan gambaran umum tentang masalah yang dihadapi.¹ Penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang identik dengan angka dan analisis menggunakan statistik. Metode ini dikenal dengan metode ilmiah karena memenuhi prinsip ilmiah, yaitu konkret/empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode penemuan karena metode ini dapat ditemukan dan mengembangkan berbagai ilmu pengetahuan dan teknologi baru.²

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah bidang universal yang terdiri dari objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dikaji dan disimpulkan. Populasi yang digunakan dalam

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Jakarta, Alfabeta, 2012), hlm. 20

²*Ibid*, hlm. 31

penelitian ini adalah seluruh nasabah BSI Kcp. Padangsidimpuan. Sampel merupakan bagian dari populasi yang dapat merepresentasikan karakteristik yang dijelaskan. Ada beberapa teknik yang bisa digunakan untuk menentukan seberapa banyak sampel. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *Accidental Sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.³ Jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui. Berikut rumus Lemeshow:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P(1-P)}{d^2}$$

keterangan :

n = Jumlah sampel yang akan dicari

Z = skor kepercayaan 95% = 1,96 (sudah ditetapkan)

P = maksimal estimasi = 0,5 (sudah ditetapkan)

d = *alpha* (0,10) atau *sampling error* = 10%

Melalui rumus di atas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah :

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,10^2}$$

³Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung, Alfabeta, 2012), hlm. 56

$$0,1^2$$

$$n = 3,8416 \cdot 0,25$$

$$n = 96,04$$

Menurut Frankel & Wallen, jika metode yang digunakan adalah deskriptif jika jumlah sampel yang digunakan diatas 95, maka sampel tersebut dikenakan menjadi 100 sampel. Tujuannya agar mengantisipasi jika ada data-data yang tidak valid dari 96 sampel tersebut. Jadi pada penelitian ini digunakan sampel sebanyak 100 orang nasabah BSI Kcp. Padangsidimpuan.

D. Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menyebarkan kuesioner/ angket, observasi lapangan untuk mendapatkan informasi secara langsung dan dokumentasi untuk mendapatkan bukti penelitian yang dilakukan. Lalu kuesioner juga akan dilengkapi dengan menggunakan skala *Likert* 5 point berbentuk *Checklist*. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu dengan skor 1 sampai 5 sebagai berikut :

Tabel III.1

Skala <i>Likert</i>	
Kinerja	Harapan
1 = Sangat Tidak Baik (STB)	1 = Sangat Tidak Penting (STP)
2 = Tidak Baik (TB)	2 = Tidak Penting (TP)
3 = Cukup (C)	3 = Netral (N)

4 = Baik (B)	4 = Penting (P)
5 = Sangat Baik (SB)	5 = Sangat Penting (SP)

1. Angket

Angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Instrumen ini akan menghasilkan total skor bagi tiap-tiap anggota sampel yang diwakili oleh setiap nilai skor.

Tabel III.2

Angket Variabel X (Tingkat Kualitas Pelayanan)

Nama Variabel	Indikator Variabel	No. Item Soal	Jumlah Soal
Kualitas Pelayanan	A. Penampilan karyawan BSI Kcp. Padangsidempuan rapi.	1	1
	B. Tersedia kotak kritik dan saran yang diberikan pihak bank.	2	1
	C. Keramahan karyawan dalam melayani nasabah.	3	1
	D. Keterampilan dan kecakapan karyawan dalam melayani nasabah.	4	1
	E. Kesiapan karyawan setiap saat apabila dibutuhkan.	5	1
	F. Kecepatan dan ketepatan karyawan pada saat melayani nasabah.	6	1
	G. Kerahasiaan data nasabah dapat terjamin.	7	1
	H. Nasabah aman melakukan transaksi.	8	1
	I. Setiap karyawan selalu memberikan senyum dan sapa kepada nasabah.	9	1

	J. Karyawan terlebih dahulu meminta maaf kepada nasabah apabila terpaksa menunggu.	10	1
TOTAL			10

Tabel III.3

Angket Variabel Y (Tingkat Kepentingan)

Nama Variabel	Indikator Variabel	No. Item Soal	Jumlah Soal
Tingkat Kepentingan	1. Penampilan karyawan BSI Kcp. Padangsidimpuanrapi.	1	1
	2. Tersedia kotak kritik dan saran yang diberikan pihak bank.	2	1
	3. Keramahan karyawan dalam melayani nasabah.	3	1
	4. Keterampilan dan kecakapan karyawan dalam melayani nasabah.	4	1
	5. Kesiapan karyawan setiap saat apabila dibutuhkan.	5	1
	6. Kecepatan dan ketepatan karyawan pada saat melayani nasabah.	6	1
	7. Kerahasiaan data nasabah dapat terjamin.	7	1
	8. Nasabah aman melakukan transaksi.	8	1
	9. Setiap karyawan selalu memberikan senyum dan sapa kepada nasabah.	9	1
	10. Karyawan terlebih dahulu meminta maaf kepada nasabah	10	1

	apabila terpaksa menunggu.		
TOTAL			10

2. Observasi

observasi atau pengamatan, yaitu kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utamanya.⁴ Oleh karena itu observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu dengan panca indra lainnya. Dengan demikian observasi yang dilaksanakan penulis yaitu terjun langsung ke BSI Kcp. Padangsidempuan kemudian melakukan pengamatan secara langsung tentang kondisi nyata di lapangan.

E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Untuk mendukung analisis regresi dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner. Validitas menunjukkan sejauh mana ketetapan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan kecermatan fungsi alat ukurnya. Pengujian menggunakan 2 sisi dengan taraf signifikan 0,05 jika r hitung $>$ r tabel maka instrument atau item-item pernyataan

⁴ *Ibid.*, hlm. 57

berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid), dan sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel maka dinyatakan tidak valid.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur. Apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach*. Untuk mengetahui kuesioner tersebut sudah reliabel maka akan dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner dengan bantuan komputer program Spss 23.

Tabel III.4

Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha

Nilai Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 s/d 0,20	Tidak Reliabel
0,20 s/d 0,40	Kurang Reliabel
0,40 s/d 0,60	Cukup Reliabel
0,60 s/d 0,80	Reliabel
0,80 s/d 1,00	Sangat Reliabel

Bila r hitung (r alpha) $>$ 0,6 atau 60% maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel.

F. Analisis Data

Teknik analisa data merupakan penguraian metode-metode analisis yang akan digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis penelitian. Metode analisis data sangat bergantung pada jenis

penelitian dan metode penelitian.⁵ Langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisis data diikuti dengan pengujian hipotesis penelitian. Pada bagian ini peneliti memaparkan mengenai uji validitas dan uji reliabilitas yang dilakukan pada penelitian ini.

⁵ *Ibid.*, hlm. 58

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Bank BNI Syariah berubah menjadi BSI Kcp. Padangsidimpuan

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantorKcp. di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Kcp. dan 31 Kantor Kcp. Pembantu. Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Kcp. BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun

2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

BNI Syariah perluas layanan dan bisnis syariah dengan membuka Kantor Kcp. Pembantu (KCP) Padangsidempuan Sumatera Utara. Ekonomi Sumatera Utara berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS 2019) disumbang mayoritas dari pertanian, industri pengolahan, perdagangan dan konstruksi. Sektor perdagangan merupakan yang paling besar menyerap kredit usaha mikro, kecil dan menengah yang diberikan oleh perbankan di Sumatera pada 2018 yaitu mencapai 51%. Dari sisi potensi industri halal, Provinsi Sumatera Utara memiliki umat muslim sebesar 66,09% dari total penduduk sebesar 14,415 juta.

Kota Padangsidempuan memiliki penduduk mayoritas muslim sebesar 90,22% dari total penduduk sebesar 218,89 ribu. Dengan adanya perluasan bisnis di Medan, dapat meningkatkan bisnis BNI Syariah secara nasional yang tercatat per September 2019, laba bersih Rp 461,96 miliar sampai triwulan III 2019, naik 50,66% secara tahunan atau year on year (yoy) dibandingkan periode sama tahun 2018 sebesar Rp 306,61 miliar.

Seiring dengan kenaikan laba, BNI Syariah juga mencatat kenaikan aset 12,76% menjadi 43,92 triliun dari periode sama tahun 2018 sebesar Rp 38,95 triliun. Kenaikan aset BNI Syariah lebih tinggi dibandingkan pertumbuhan industri sebesar 11,53% (data SPS per Juli 2019 BUS-UUS). Dari sisi bisnis, BNI Syariah telah menyalurkan pembiayaan sebesar Rp 31,81 triliun, naik 18,34% dari periode sama tahun 2018 sebesar Rp 26,88 triliun. Komposisi pembiayaan terbesar disumbang oleh segmen konsumen sebesar Rp 15,08 triliun (47,4% dari total pembiayaan); segmen komersial sebesar Rp 8,54 triliun (26,8%); segmen kecil dan menengah sebesar Rp 6,22 triliun (19,6%); segmen mikro sebesar Rp 1,61 triliun (5,1%); dan kartu pembiayaan sebesar Rp 358 miliar (1,1%). Selain pembiayaan, penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) BNI Syariah mencapai Rp 37,49 triliun, naik 11,79% dari periode sama tahun 2018 sebesar Rp 33,53 triliun dengan jumlah rekening sebanyak 3,33 juta. Pertumbuhan DPK BNI Syariah lebih tinggi dari pertumbuhan industri sebesar 13,28% (data SPS per Juli 2019 BUS-UUS).

Dari sisi rasio efisiensi, sampai triwulan III 2019, BNI Syariah mencatat biaya operasional dibanding pendapatan operasional (BOPO) sebesar 80,67% atau membaik dibanding periode sama 2018 sebesar 85,49%. Rasio efisiensi yang membaik ini diperoleh melalui adanya sinergi BNI Syariah dengan BNI Induk dalam hal layanan, operasional perbankan, optimalisasi *marketing communication*. Seiring rasio efisiensi, rasio profitabilitas salah satunya ROE (*Return on Equity*) juga mengalami kenaikan dari 10,47% menjadi 14,02%.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.

a. Produk BSI Kcp. Padangsidempuan

1) BSI Tabungan Bisnis

Tabungan ini memiliki akad *mudharabah muthlaqah* yang menggunakan satuan mata uang rupiah sehingga transaksi yang dilakukan akan lebih mudah bagi segmen wiraswasta. Limit transaksi hariannya pun cenderung lebih besar. Jika kamu menggunakan produk tabungan BSI bisnis, kamu akan mendapatkan beberapa keuntungan seperti gratis biaya transfer dengan minimal saldo Rp10 juta dan limit transaksi yang lebih kompetitif.

2) BSI Tabungan Classic

Jenis tabungan Bank Syariah Indonesia yang berikutnya adalah BSI tabungan classic. Jenis tabungan yang satu ini dapat digunakan juga sebagai suatu investasi dana yang mampu menampung setoran *cash collateral* atau *goodwill*. Untuk dapat memiliki produk tabungan dalam jenis ini, ketika mendaftar pastikan kamu harus sudah memiliki NPWP dan rekening collateral.

3) BSI Tabungan *Easy Mudharabah*

Produk BSI dalam bentuk tabungan berikutnya adalah BSI Tabungan *Easy Mudharabah*. Sesuai dengan namanya, produk tabungan yang satu ini dalam pelaksanaannya menggunakan akad *mudharabah* sehingga dana yang diinvestasikan dalam tabungan bank syariah tersebut disalurkan ke dalam sektor-sektor yang telah dijamin halal. Untuk mendapatkan tabungan ini, kamu dapat membuka rekening melalui caraonline misalnya pada website BSI Syariah Online.

4) BSI Tabungan *Easy Wadiah*

Selain tabungan BSI *easy mudharabah*, terdapat pula tabungan BSI *Easy Wadiah*. Tabungan jenis ini juga menggunakan mata uang rupiah. Namun sesuai dengan namanya, akad yang digunakan pada tabungan ini merupakan akad *wadiah yad dhamanah*. Dalam hal ini nasabah dapat menitipkan dananya ke bank dengan tanpa khawatir karena akan dikelola dengan berdasarkan nilai-nilai syar'i. Kemudian ketika berbicara soal profit, maka bagi hasil dapat dilakukan apabila disetujui pihak bank syariah terkait.

5) BSI Tabungan Efek Syariah

Jenis tabungan BSI berikutnya adalah BSI Tabungan Efek Syariah, produk tabungan yang satu ini dikhususkan untuk kamu yang ingin melakukan transaksi efek pada pasar modal tentunya dengan tetap menjalankan prinsip-prinsip syariah di dalamnya. Jenis tabungan ini cocok untuk orang yang tertarik dengan bidang perencanaan profit finansial.

6) BSI Tabungan Junior

Produk Bank Syariah Indonesia berikutnya adalah BSI Tabungan Junior. Sesuai dengan namanya, produk tabungan yang satu ini diperuntukkan kepada anak atau pelajar yang masih berusia di bawah 17 thn. Tujuannya anak dapat memiliki motivasi dan dorongan untuk menabung sejak muda. Saldo awal untuk setoran minimal dari tabungan ini adalah 100 ribu rupiah.

7) BSI Tabungan Mahasiswa

Selain tabungan untuk pelajar di BSI tabungan junior, BSI juga menyediakan produk tabungan untuk mahasiswa. Jenis tabungan ini dapat digunakan oleh berbagai kalangan mahasiswa yang terdaftar di Perguruan Tinggi Negeri maupun Perguruan Tinggi Swasta. Seperti tabungan pada umumnya, mahasiswa juga akan mendapatkan kartu debit yang sudah terintegrasi secara digital.

8) BSI Tabungan Payroll

Produk bank BSI berikutnya adalah BSI tabungan payroll. Jenis tabungan yang satu ini diperuntukkan bagi para nasabah payroll serta para nasabah migran

kartu debit. Untuk membuka tabungan ini, biaya administrasi dan saldo minimumnya disesuaikan dengan PKS.

9) BSI Tabungan Pendidikan

Produk BSI Tabungan Pendidikan juga tidak kalah menarik. Faktanya produk tabungan ini sangat cocok apabila kamu ingin merencanakan pendidikan anak yang ditanggung. Setoran bulannya mulai dari 100 ribu rupiah.

10) BSI Tabungan Pensiun

BSI tabungan pensiun juga menjadi salah satu produk yang banyak digunakan. Tabungan ini ditujukan bagi nasabah secara perorangan yang telah terdaftar di berbagai Lembaga Pengelola Pensiun yang bermitra dengan Bank terkait.

11) BSI Tabungan Prima

Produk tabungan BSI berikutnya adalah BSI tabungan prima yang ditujukan bagi segmentasi nasabah dengan kalangan yang lebih tinggi. Fasilitas yang bisa didapatkan diantaranya berupa asuransi jiwa sampai dengan nilai 500 juta rupiah dan layanan prioritas lainnya.

12) BSI Tabungan Rencana

Produk berikutnya yang juga menarik adalah BSI Tabungan rencana. Jenis tabungan ini cocok untuk digunakan bagi individu perorangan yang ingin melakukan perencanaan finansial agar lebih terarah dan pasti.

13) BSI Tabungan Simpanan Pelajar

Jenis produk berikutnya yang tidak kalah digandrungi adalah BSI tabungan simpanan pelajar. Tabungan ini diperuntukkan bagi para siswa yang

penerbitannya dilakukan secara nasional langsung oleh BSI. Untuk setoran awal dapat dimulai dari seribu rupiah saja.

14) BSI Tabungan Smart

Jenis tabungan yang satu ini merupakan salah satu tabungan yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat dan telah diakui oleh OJK atas nilai literasi finansialnya. Nasabah berkesempatan mendapatkan bonus dari BSI.

15) BSI Tabungan Valas

BSI juga menyediakan tabungan dalam mata uang dollar. Jika kamu ingin memilikinya, kamu dapat langsung saja membuka tabungan BSI Valas ini.

16) BSI TabunganKu

Produk TabunganKu dari BSI diperuntukkan bagi nasabah secara individu untuk dapat mendorong minat menabung. Setoran awalnya sangat ringan yakni Rp20 ribu hingga Rp80 ribu saja.

17) BSI Tapenas Kolektif

Produk tabungan BSI yang terakhir adalah BSI Tapenas Kolektif yang cocok digunakan apabila kamu ingin melakukan perencanaan tabungan dalam jangka pendek maupun panjang dengan nilai yang kompetitif.

18) BSI Giro Rupiah

Jenis transaksi pertama yakni dari Giro rupiah. Kamu dapat bertransaksi dengan didasarkan prinsip wadiah sehingga sesuai dengan asas syar'i. Kamu juga berkesempatan mendapat bonus bank dari transaksi ini.

19) BSI Giro Valas

Selain transaksi giro rupiah, BSI juga menyediakan transaksi Giro Valas untuk kamu yang memiliki dana dalam mata uang US Dollar.

20) Bank *Guarantee Under Counter Guarantee*

Jenis ini merupakan suatu produk layanan dan jasa yang memberikan penjaminan atas permintaan atau kontra jaminan dari dana bank maupun bukan bank.

21) BSI Bank Garansi

Jenis berikutnya adalah Bank Garansi. Produk ini diperuntukkan bagi para vendor maupun kontraktor dari PT PLN dalam hal penyediaan barang dan jasa.

22) BSI *Cash Management*

Produk bisnis berikutnya adalah BSI *cash management* yang membuat transaksi bisnis kamu menjadi lebih mudah karena telah dibantu oleh fasilitas internet banking.

23) BSI Deposito Ekspor SDA

Produk berikutnya adalah deposito ekspor SDA. Produk ini memiliki kelebihan yaitu kemudahannya dalam membuka deposito dari sumber dana SDA yang didapat dari bank lain.

24) BSI Giro Ekspor SDA

Jenis produk ini memberikan layanan untuk pembiayaan kepemilikan rumah atau dapat pula digunakan sebagai properti berhadiah porsi haji dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

25) BSI Giro Optima

Giro Optima merupakan produk BSI yang menempatkan dana di giro untuk digunakan sebagai transaksi perusahaan dengan hasil yang lebih optimal.

26) BSI Giro Pemerintah

Produk BSI yang satu ini dapat pula digunakan sebagai agunan. Untuk hasil dari keuntungan Giro Pemerintah dibagi setara dengan saving dari saldo rata.

27) BSI Pembiayaan Investasi

Produk bisnis berikutnya adalah BSI pembiayaan investasi yang dapat digunakan untuk pembiayaan baik dalam jangka menengah sampai dengan jangka panjang.

28) Giro Vostro

Produk giro vostro adalah produk layanan jasa yang rekeningnya dapat dibuka dalam berbagai macam jenis mata uang baik bank maupun bukan bank.

29) Jasa Penagihan Transaksi *Trade Finance* Antar Bank

Produk berikutnya adalah jasa penagih piutang atau transaksi *trade finance* antar bank sehingga utang yang terdapat pada nasabah dapat ditagih sesuai dengan prinsip syariah.

30) Pembiayaan yang Diterima (PYD)

Produk berikutnya adalah pembiayaan yang diterima atau PYD. Maksudnya adalah pinjaman maupun biaya yang diterima pihak BSI dari berbagai pihak bank lainnya baik domestik maupun internasional.

31) BSI Cicil Emas

Produk pertama adalah BSI Cicil Emas yang bisa kamu gunakan untuk membiayai emas batangan. Adapun jumlah minimal berat emasnya adalah 10 gram.

32) BSI Gadai Emas

Produk emas berikutnya yang dapat kamu gunakan di BSI adalah dalam jenis gadai emas. Produk ini akan memberikan jaminan pembiayaan sebagai alternatif dari uang tunai.

33) BSI Tabungan Haji Indonesia

BSI tabungan haji Indonesia yang memiliki setoran awal tabungan mulai dari Rp100 ribu dan dapat pula dibayarkan melalui giro deposito.

34) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia

Jenis ini dapat digunakan untuk perencanaan haji maupun umroh bagi seluruh kalangan usia dengan mengikuti aturan syar'i.

35) *Bancassurance*

Investasi ini memiliki beberapa kelebihan seperti dapat menyediakan perlindungan asuransi jiwa dan asuransi kesehatan bagi nasabahnya.

36) BSI Deposito Valas

Jenis investasi berikutnya yang disediakan BSI adalah BSI deposito valas yang memungkinkan kamu untuk melakukan investasi dalam jangka 1 sampai 12 bulan.

37) BSI Reksa Dana Syariah

Jenis investasi berikutnya yang disediakan BSI adalah reksa dana syariah. Investasi reksa dana memang sedang populer termasuk di kalangan anak muda, maka dari itu BSI memfasilitasi jenis investasi ini dengan mengemasnya dalam nilai syariah.

38) *Cash Waqf Linked Sukuk Ritel* (Sukuk Wakaf Ritel)

Produk ini dapat kamu gunakan untuk melakukan investasi wakaf dana. Produk ini terbilang terjangkau untuk bidang wakaf.

39) Deposito Rupiah

Produk berikutnya yakni deposito rupiah yang dapat digunakan sebagai deposit perseorangan maupun perusahaan dengan menggunakan rupiah.

40) *Referral Retail Brokerage*

Layanan ini dapat digunakan pada investasi nasabah yang potensial seperti saat bekerjasama dengan perusahaan sekuritas.

41) SBSN Ritel

Dalam produk ini terdapat sukuk negara ritel dan juga sukuk tabungan. Keduanya dijalankan dengan nilai-nilai syariah.

42) *Bilateral Financing*

Pembiayaan ini dapat menggunakan valuta dari rupiah maupun valuta dari mata uang asing. Pembiayaannya adalah untuk lembaga bank maupun bukan bank.

43) *BSI Cash Collateral*

Jenis pembiayaan ini memiliki jaminan agunan likuid. Untuk nilai *murabahah* nya senilai 0% dan nilai ijarah dimulai 0,5% sampai 1%.

44) *BSI Distributor Financing*

Pembiayaan yang satu ini dijalankan dengan menggunakan skema *value chain*. Kamu juga berkesempatan mendapat data talangan dan harga yang kompetitif.

45) *BSI Griya Hasanah*

Jika kamu berencana untuk KPR rumah, maka kamu dapat menggunakan jenis pembiayaan ini untuk kepemilikan hunian rumah.

46) *BSI Griya Maburr*

Produk yang satu ini juga dapat digunakan untuk pembiayaan rumah. Terdapat fasilitas auto debet tabungan BSI dengan transaksi mudah secara online.

47) *BSI Griya Simuda*

Jenis pembiayaan ini sangat cocok untuk kamu yang berusia 21 sampai 40 tahun jika ingin punya rumah. Pembiayaan ini diperuntukkan bagi nasabah yang berusia muda.

48) *BSI KPR Sejahtera*

Jenis pembiayaan ini memiliki angsuran tetap yang sesuai dengan prinsip syariah. Kemudian untuk harga jualnya sendiri terbilang ringan.

49) *BSI KUR Kecil*

Jika kamu merintis usaha, maka pembiayaan KUR Kecil dapat kamu pilih. Produk ini dapat memfasilitasi investasi mulai dari Rp50 juta.

50) BSI KUR Mikro

Masih dalam bidang usaha, bagi pegiat usaha mikro dapat memilih produk ini dengan investasi mulai dari Rp10 juta.

51) BSI KUR Super Mikro

Untuk kamu yang ingin membuka usaha kecil, tersedia pula BSI KUR Super Mikro. Produk ini dapat digunakan untuk pembiayaan modal.

52) BSI Mitra Beragun Emas (*Non Qardh*)

Pembiayaan berikutnya adalah untuk kamu yang ingin memiliki agunan berupa emas dengan jangka waktu tertentu. Akadnya menggunakan akad *Murabahah* atau *ijarah*.

53) BSI Mitraguna Berkah

Produk pembiayaan berikutnya yakni BSI Mitraguna Berkah yang dapat kamu gunakan bagi berbagai tujuan pembayaran. Angsurannya pun terbilang ringan dan stabil.

54) BSI Multiguna Hasanah

Produk yang satu ini dapat digunakan bagi berbagai tujuan pembayaran yang bersifat konsumtif seperti renovasi rumah maupun belanja furniture.

55) BSI Oto

Seperti namanya, produk ini dapat digunakan sebagai pembiayaan kendaraan.

56) BSI Pensiun Berkah

Pembiayaan dari produk ini ditujukan bagi para pensiunan yang layak menerima manfaat.

57) BSI Umrah

Produk ini diberikan untuk pembiayaan konsumtif selama memenuhi kebutuhan ibadah umrah.

58) Mitraguna Online

Produk ini dapat digunakan untuk berbagai pembayaran termasuk pembayaran online. Jika mengalami kesulitan, kamu dapat menghubungi call center bank syariah Indonesia.

59) BSI Prioritas

Produk ini merupakan suatu layanan eksklusif yang memungkinkan kamu untuk mendapatkan konter layanan prioritas, layanan relationship manager, hadiah milad, serta keistimewaan lainnya.

60) BSI *Private*

Produk ini diperuntukkan bagi nasabah yang memiliki saldo minimal Rp5 miliar untuk dapat memperoleh keistimewaan nasabah prioritas secara private.

61) *Safe Deposit Box* (SDB)

Produk ini adalah wadah untuk surat, dokumen, dan harta berharga. Untuk penyimpanannya didukung teknologi canggih dan tetap berdasar pada nilai islam.

b. Visi dan Misi Bank BSIKcp. Padangsidempuan

a. Visi

Visi BSI adalah TOP 10 ISLAMIC BANK

b. Misi

Misi BSI adalah Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia, Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham, Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Dimana r tabel dengan taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (df) = $n-2$, dimana n = jumlah sampel, jadi $df= 100-2$, maka diperoleh r tabel sebesar 0,196. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid.

Tabel IV.1

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (*Performance*)

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Item 1	0,432	Instrumen valid, jika r hitung > r tabel dengan $df=$ 98. Pada taraf signifikansi 0,05 sehingga diperoleh r tabel= 0,196.	Valid
Item 2	0,338		Valid
Item 3	0,340		Valid
Item 4	0,369		Valid
Item 5	0,521		Valid
Item 6	0,453		Valid
Item 7	0,484		Valid
Item 8	0,600		Valid
Item 9	0,672		Valid
Item 10	0,514		Valid

Sumber: Hasil *Output* spss 23

Berdasarkan tabel IV.1 di atas menunjukkan bahwa nilai r hitung masing-masing item pertanyaan menunjukkan angka yang lebih besar dari r tabel 0,196. Masing-masing item pernyataan dapat dinyatakan valid.

Tabel IV.2**Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan (*Importence*)**

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Item 1	0,435	Instrumen valid, jika r hitung > r tabel dengan df= 98. Pada taraf signifikansi 0,05 sehingga diperoleh r tabel= 0,196.	Valid
Item 2	0,566		Valid
Item 3	0,566		Valid
Item 4	0,698		Valid
Item 5	0,622		Valid
Item 6	0,520		Valid
Item 7	0,365		Valid
Item 8	0,290		Valid
Item 9	0,290		Valid
Item 10	0,416		Valid

Sumber: Hasil Output spss 23

Berdasarkan tabel IV.2 di atas menunjukkan bahwa nilai r hitung masing-masing item pertanyaan menunjukkan angka yang lebih besar dari r tabel 0,196. Masing-masing item pernyataan dapat dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dapat digunakan untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak. Nilai reliabilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.3**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (*Performance*)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.638	10

Sumber: Hasil *Output* spss 23

Nilai Cronbach's Alpha > 0,6 baru dikatakan valid. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai Cronbach's Alpha 0,638 lebih besar dari 0,6 jadi masing-masing pernyataan dikatakan valid.

Tabel IV.4

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kepentingan (*Importence*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.611	10

Sumber: Hasil Output spss 23

Nilai Cronbach's Alpha > 0,6 baru dikatakan valid. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai Cronbach's Alpha 0,611 lebih besar dari 0,6 jadi masing-masing pernyataan dikatakan valid.

3. *Importence Performance Analysis*

Untuk menjawab perumusan masalah mengenai seberapa besar tingkat kepuasan nasabah BSI Kcp. Padangsidempuan dengan menggunakan metode *Importence Performance Analysis* dan atribut pelayanan mana yang dianggap penting dan upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BSI Kcp. Padangsidempuan. Langkah-langkah nya sebagai berikut :

- a. Menghitung skor penilaian kualitas pelayanan (X) dan skor penilaian tingkat kepentingan (Y), dengan menggunakan persamaan berikut :

$$X = (5x_n) + (4x_n) + (3x_n) + (2x_n) + (1x_n)$$

$$Y = (5x_n) + (4x_n) + (3x_n) + (2x_n) + (1x_n)$$

Di mana : X= Skor penilaian kualitas pelayanan

Y= Skor penilaian tingkat kepentingan

n= Jumlah responden

Tabel IV.5

Perhitungan Skor Penilaian Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
<i>a. Tangibles (Bukti Fisik)</i>							
1	Penampilan Karyawan BSI Kcp. Padangside mpuanrapi	85	10	4	0	1	478
2	Tersedia kotak kritik dan saran yang diberikan pihak bank	26	63	7	4	0	411
<i>b. Reability (Kehandalan)</i>							
3	Keramahan karyawan dalam melayani nasabah	42	43	13	2	0	425
4	Keterampilan dan kecakapan karyawan dalam melayani nasabah	33	51	13	2	1	413
<i>c. Responseiveness (Daya Tanggap)</i>							
5	Kesiapan karyawan setiap saat apabila dibutuhkan	33	42	23	2	0	406
6	Kecepatan dan ketepatan	39	42	17	2	0	418

	karyawan pada saat melayani nasabah						
d. <i>Assurance</i> (Jaminan)							
7	Kerahasiaan data nasabah	51	31	14	4	0	429
8	Nasabah aman melakukan transaksi	56	30	13	1	0	441
e. <i>Empathy</i> (Perhatian)							
9	Setiap karyawan selalu memberikan senyum dan sapa kepada nasabah	28	41	23	8	0	389
10	Karyawan terlebih dahulu meminta maaf kepada nasabah apabila terpaksa menunggu	7	19	30	30	14	275

Pada tabel IV.5 menunjukkan bahwa dari 100 responden, urutan atribut yang kualitas pelayanannya dari yang tertinggi sampai terendah yaitu, penampilan karyawan BSI Kcp. Padangsidimpuan rapi, nasabah aman melakukan transaksi, kerahasiaan data nasabah, keramahan karyawan dalam melayani nasabah, kecepatan dan ketepatan karyawan pada saat melayani nasabah, keterampilan dan kecakapan karyawan dalam melayani nasabah, tersedia kotak saran yang diberikan pihak bank, kesiapan karyawan setiap saat apabila

dibutuhkan, setiap karyawan selalu memberikan senyum dan sapa kepada nasabah, karyawan terlebih dahulu meminta maaf kepada nasabah apabila terpaksa menunggu.

Tabel IV.6

Perhitungan Skor Tingkat Kepentingan

No	Pernyataan	Sangat Penting	Penting	Netral	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
<i>a. Tangibles (Bukti Fisik)</i>							
1	Penampilan Karyawan BSI Kcp. Padangsidimpuanrapi	42	27	17	11	3	394
2	Tersedia kotak kritik dan saran yang diberikan pihak bank	14	28	19	27	12	305
<i>b. Reability (Kehandalan)</i>							
3	Keramahan karyawan dalam melayani nasabah	18	48	23	9	2	371
4	Keterampilan dan kecakapan karyawan dalam melayani nasabah	21	62	12	5	0	399
<i>c. Responseiveness (Daya Tanggap)</i>							
5	Kesiapan	48	36	16	0	0	432

	karyawan setiap saat apabila dibutuhkan						
6	Kecepatan dan ketepatan karyawan pada saat melayani nasabah	52	35	12	1	0	438
d. Assurance (Jaminan)							
7	Kerahasiaan data nasabah	72	24	4	0	0	468
8	Nasabah aman melakukan transaksi	82	16	2	0	0	480
e. Empathy (Perhatian)							
9	Setiap karyawan selalu memberikan senyum dan sapa kepada nasabah	41	52	6	1	0	433
10	Karyawan terlebih dahulu meminta maaf kepada nasabah apabila terpaksa menunggu	25	50	16	8	1	390

Pada tabel IV.6 dari 100 responden, urutan atribut yang paling dianggap penting oleh nasabah sampai ke atribut yang dianggap tidak terlalu penting yaitu, Nasabah aman melakukan transaksi, kerahasiaan data nasabah, kecepatan dan ketepatan karyawan pada saat melayani nasabah, setiap karyawan selalu memberikan senyum dan sapa kepada nasabah, kesiapan karyawan setiap saat

apabila dibutuhkan, keterampilan dan kecakapan karyawan dalam melayani nasabah, penampilan karyawan BSI Kcp. Padangsidimpuan rapi, karyawan terlebih dahulu meminta maaf kepada nasabah apabila terpaksa menunggu, keramahan karyawan dalam melayani nasabah, tersedia kotak kritik dan saaran yang diberikan pihak bank.

- b. Menghitung tingkat kesesuaian antara tingkat kualitas pelayanan dan tingkat kepentingan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kualitas pelayanan dan kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan priorita atau yang dianggap penting oleh nasabah. Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan persamaan:

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

Di mana : Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor penilaian tingkat kualitas pelayanan

Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan

Tabel IV.7

Perhitungan Tingkat Kesesuaian antara Tingkat Kualitas

Pelayanan dan Tingkat Kepentingan

Urutan Prioritas	Pernyataan	Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
1	Tersedia kotak kritik dan saran yang diberikan pihak BSI Kcp. Padangsidimpuan	411	305	134,75%

2	Penampilan Karyawan BSI Kcp. Padangsidimpuan rapi	478	394	121,31%
3	Keramahan karyawan dalam melayani nasabah	425	371	114,55%
4	Keterampilan dan kecakapan karyawan dalam melayani nasabah	413	399	103,50%
5	Kecepatan dan ketepatan karyawan pada saat melayani nasabah	418	438	95,43%
6	Kesiapan karyawan setiap saat apabila dibutuhkan	406	432	93,98%
7	Nasabah aman melakukan transaksi	441	480	91,87%
8	Kerahasiaan data nasabah	429	468	91,66%
9	Setiap karyawan selalu memberikan senyum dan sapa kepada nasabah	389	433	89,83%

10	Karyawan terlebih dahulu meminta maaf kepada nasabah apabila terpaksa menunggu	275	390	70,51%
----	--	-----	-----	--------

Pada tabel IV.7 jika $Tki < 100\%$ maka untuk suatu variabel, skor penilaian kinerja lebih kecil dari pada skor tingkat kepentingan. Dengan kata lain, nasabah belum merasa puas dan menilai bahwa kinerja yang ditunjukkan belum sebanding dengan tingkat kepentingan. Begitu juga dengan sebaliknya apabila $Tki > 100\%$ maka nasabah sudah sangat merasa puas dan menilai bahwa kinerja yang ditunjukkan lebih dari tingkat kepentingan. Maka pada tabel diatas, tersedia kotak kritik dan saran yang diberikan pihak BSI Kcp. Padangsidempuan, Penampilan Karyawan BSI Kcp. Padangsidempuan rapi, karyawan terlebih dahulu meminta maaf kepada nasabah apabila terpaksa menunggu, karyawan terlebih dahulu meminta maaf kepada nasabah apabila terpaksa menunggu. Jadi empat pelayanan tersebut nasabah sudah sangat merasa puas dan menilai bahwa kinerja yang ditunjukkan lebih dari tingkat kepentingan.

Hasil dari penelitian ini adalah nasabah sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan di BSI Kcp. Padangsidempuan. Atribut pelayanan yang dianggap penting oleh nasabah sudah dinilai bagus oleh nasabah. Terdapat lima faktor yang kinerjanya dinilai nasabah sudah baik dan harus tetap dipertahankan, yaitu nasabah aman melakukan transaksi, kerahasiaan data nasabah, Kecepatan dan ketepatan karyawan pada saat melayani nasabah, Setiap karyawan selalu

memberikan senyum dan sapa kepada nasabah, Kesiapan karyawan setiap saat apabila dibutuhkan. Ada lima faktor yang kinerjanya dinilai nasabah sudah baik namun ini menjadi prioritas yang harus dilakukan oleh karyawan BSI Kcp. Padangsidimpuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan meskipun nasabah menganggap kelima faktor itu tidak terlalu penting. Kelima faktor tersebut adalah Keterampilan dan kecakapan karyawan dalam melayani nasabah, Penampilan Karyawan BSI Kcp. Padangsidimpuan rapi, Karyawan terlebih dahulu meminta maaf kepada nasabah apabila terpaksa menunggu, Keramahan karyawan dalam melayani nasabah, Tersedia kotak kritik dan saran yang diberikan pihak BSI Kcp. Padangsidimpuan.

Prioritas yang disarankan oleh peneliti kepada pihak bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BSI Kcp. Padangsidimpuan adalah agar pihak bank lebih memperhatikan karyawan supaya karyawan lebih terampil dan cepat dalam melayani nasabah agar nasabah tidak lama menunggu, perlu diperhatikan juga penampilan para karyawan, sebaiknya juga para karyawan meminta maaf apabila membuat nasabah terpaksa menunggu, karena yang seperti peneliti lihat langsung, ada karyawan yang tidak meminta maaf saat melakukan fotocopy dan meninggalkan nasabah begitu saja tanpa meminta maaf terlebih dahulu, itu juga dianggap tidak ramah oleh nasabah, dan sebaiknya tersedia kotak kritik dan saran di bank tersebut.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab V maka didapat beberapa kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian, Nasabah sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan di BSI Kcp. Padangsidempuan.
2. Atribut pelayanan yang dianggap penting oleh nasabah sudah dinilai bagus oleh nasabah. Nasabah aman melakukan transaksi, Kerahasiaan data nasabah, Kecepatan dan ketepatan karyawan pada saat melayani nasabah, setiap karyawan selalu memberikan senyum dan sapa kepada nasabah, Kesiapan karyawan setiap saat apabila dibutuhkan.
3. Atribut pelayanan yang kinerjanya dinilai nasabah sudah baik namun ini menjadi prioritas yang harus dilakukan oleh karyawan BSI Kcp. Padangsidempuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan meskipun nasabah menganggap kelima faktor itu tidak terlalu penting. Faktor tersebut adalah Keterampilan dan kecakapan karyawan dalam melayani nasabah, Penampilan Karyawan BSI Kcp. Padangsidempuan rapi, Karyawan terlebih dahulu meminta maaf kepada nasabah apabila terpaksa menunggu, Keramahan karyawan dalam melayani nasabah, Tersedia kotak kritik dan saran yang diberikan pihak BSI Kcp. Padangsidempuan.

B. SARAN

Saran dari peneliti dan nasabah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada BSI Kcp. Padangsidempuan:

1. Pertahankan kinerja karyawan di BSI Kcp. Padangsidempuan saat ini. Jika bisa perbaharui fasilitas yang masih dianggap kurang layak dan kinerja yang masih dianggap kurang baik. Sehingga apa yang menjadi kenyamanan nasabah sesuai dengan yang diharapkan.
2. Untuk memberi kenyamanan pada nasabah sebaiknya penampilan karyawan BSI Kcp. Padangsidempuan agar lebih rapi, lebih sopan lagi.
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sebaiknya disediakan kotak kritik dan saran yang baik oleh pihak bank.
4. Keramahan, keterampilan dan kecakapan karyawan dalam melayani nasabah agar lebih ditingkatkan lagi, apabila nasabah bingung dengan satu hal sebaiknya karyawan menjelaskan dengan baik agar nasabah dapat mengerti.
5. Kesiapan karyawan saat nasabah membutuhkan sudah baik, agar pihak bank mempertahankan apa yang sudah dilakukan oleh karyawan.
6. Karyawan juga sudah melakukan pekerjaannya dalam melayani nasabah juga sudah cepat dan tepat.
7. Nasabah sangat menginginkan kerahasiaan data oleh pihak nasabah terjamin, karena nasabah sudah mempercayakan data-data nya kepada pihak BSI Kcp. Padangsidempuan, maka dari itu peneliti melihat sudah terjaganya kerahasiaan data nasabah.

8. Nasabah juga sudah merasa aman dalam melakukan transaksi karena didalam bank juga sudah terdapat *security* yang sellau menjaga dan mengawasi setiap orang yang masuk.
9. Masih ada sebagian karyawan yang tidak memberikan senyum kepada nasabah, peneliti merasa karyawan perlu meningkatkan kualitas pelayanan ini.
10. Perlu ditambahkan tanaman-tanaman indoorr agar bank lebih terlihat lebih asri, sehingga nasabah nyaman untuk menunggu.
11. Bacaan (majalah, koran) di ruang tunggu diperbaharui agar nasabah tidak bosan saat menunggu antrian.
12. Nasabah mengaharapkan tersedianya fasilitas Wi-fi.

Daftar Pustaka

- A, Pohandry, Sidarto, dan Winarni. *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis serta Service Quality.* *Jurnal REKAVASI*, 1 (1). 2013.
- Bramulya, Rambat Lupiyoadi. *Model Important Performance Analysis*, Jakarta: Salemba Empat, 2015.
- Budiarti A. Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya. *Ekuitas*. (15):2, 2011..
- Hamdani, A, Rambat Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, cet 2, 2011.
- Kadir, Abd Rahman. *Manajemen Pemasaran Jasa: Pendekatan Integratif Antara Teori dan Implementasi*, Bogor: IPB Press, 2013.
- KellerKevin Lane and Philip Kotler, *Marketing Manajement*, New Jersey: Pearson Prentice Hall Inc, 2012.
- Maisarah dan Ridwan. Pengaruh Analisis Akutansi Pembiayaan Ijarah pada Baitul Qiradha Baiturrahman di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*. (2):1, 2017.
- Prabowo A.B dan Jamal B. J. Peranan Dewan Pengawas Syariah terhadap Praktik Kepatuhan Syariah dalam Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*. (24):1, 2017.

- Pratama S. B dan Sukarmi. Pengauran dan Penerapan Sistem Pembiayaan Murabahah di Bank Perkreditan Rakyat Syariah. *Jurnal Akta*. (4):2, 2017.
- Rahmawati L. Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di UGT Sidogiri Capem Waru. *El-Qistl*. (3):1, 2013.
- Rizal, Nugraha. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Moto Karawang). *Skripsi S1 Institut Teknologi Nasional Bandung*, 2014.
- Sardar Z. Kesejahteraan dalam Perspektif Islam pada Karyawan Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*. (3):5, 2016.
- Sondakh Conny. Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Kcp. Manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. (3):1, 2014.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Jakarta: Alfabeta, 2012.
- Sugiono. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2012.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : SINDY ANDAM DEWI
Nim : 1740100078
Tempat/Tanggal Lahir : Padangsidimpuan/ 14 Agustus 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 3 dari 3 bersaudara
Alamat : Jl. S. Parman no 13b, Kampung Marancar, Kec. Padangsidimpuan Utara, Kota Padangsidimpuan
Agama : Islam

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Alm. Ali Sapri
Nama Ibu : Emi Yanti Chaniago
Alamat : Jl. S. Parman no 13b, Kampung Marancar, Kec. Padangsidimpuan Utara, Kota Padangsidimpuan
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2005-2011 : SD Negeri 200105 Padangsidimpuan
Tahun 2011-2014 : SMP Negeri 1 Padangsidimpuan
Tahun 2014-2017 : SMA Negeri 4 Padangsidimpuan
Tahun 2017-2022 : Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si

Nidn : 2013018301

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: “Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Dengan Pendekatan *Importence Performance Analysis* Pada Bank BNI Syariah Padangsidempuan”

Yang disusun oleh:

Nama : Sindy Andam Dewi

NIM : 17 401 00078

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 2021
Validator

H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si
NIDN. 2013018301

LEMBAR VALIDASI

ANGKET TINGKAT KEPENTINGAN

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom V (valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butirsoal.
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
	(+)	(-)			
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1, 2				
<i>Reability</i> (Kehandalan)	3,4				
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	5,6				
<i>Assurance</i> (Jaminan)	7,8				
<i>Empathy</i> (perhatian)	9,10				

Catatan:

.....

Padangsidempuan, Desember 2021
Validator,

H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si
NIDN. 2013018301

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KUALITAS PELAYANAN

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom V (valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butirsoal.
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
	(+)	(-)			
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1, 2				
<i>Reability</i> (Kehandalan)	3,4				
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	5,6				
<i>Assurance</i> (Jaminan)	7,8				
<i>Empathy</i> (perhatian)	9,10				

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidempuan, Desember 2021
Validator,

H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si
NIDN. 2013018301

IDENTITAS RESPONDEN

Saya memohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk menjawab pertanyaan/ pernyataan berikut ini, dengan memberi tanda *checklist* (✓) pada kotak yang tersedia.

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Lama Menjadi Nasabah :

PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan/ pertanyaan dan jawaban yang tersedia.
2. Jawab dan istilah sesuai dengan pernyataan dibawah ini dengan memberikan centang pada alternatif yang tersedia pada kolom jawaban.
3. Mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, pada salah satu pilihan jawaban.

Tanggapan nasabah terhadap tingkat kepentingan (*Importance*) :

Sangat Penting (SP)	Penting (P)	Netral (N)	Tidak Penting (TP)	Sangat Tidak Penting (STP)
5	4	3	2	1

Tanggapan nasabah terhadap tingkat kinerja (*Performance*) :

Sangat Baik (SB)	Baik (B)	Cukup (C)	Tidak Baik (TB)	Sangat Tidak Baik (STB)
5	4	3	2	1

4. Semua jawaban Bapak/ Ibu/ Saudara/ i dijamin kerahasiaannya.
5. Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian.

Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)						
No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SP	P	N	TP	STP
1	Tangibles (Bukti Fisik) Penampilan karyawan PT. Bank BNI Syariah Cabang Padangsidimpuan rapi					
2	Tersedia kotak kritik dan saran yang diberikan pihak bank					

3	Reability (Kehandalan) Keramahan karyawan dalam melayani nasabah					
4	Keterampilan dan kecakapan karyawan dalam melayani pelanggan					
5	Responsiveness (Daya Tanggap) Kesiapan karyawan setiap saat apabila dibutuhkan					
6	Kecepatan dan ketepatan karyawan pada saat melayani nasabah					
7	Assurance (Jaminan) Kerahasiaan data nasabah dapat terjamin					
8	Nasabah aman melakukan transaksi					
9	Empathy (perhatian) Setiap karyawan selalu memberikan senyum dan sapa kepada nasabah					
10	Karyawan terlebih dahulu meminta maaf kepada nasabah apabila terpaksa menunggu					

Tingkat Kualitas Pelayanan (Performance)						
No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SB	B	C	TB	STB
1	Tangibles (Bukti Fisik) Penampilan karyawan PT. Bank BNI Syariah Cabang Padangsidimpuan rapi					
2	Tersedia kotak kritik dan saran yang diberikan pihak bank					
3	Reability (Kehandalan) Keramahan karyawan dalam melayani nasabah					
4	Keterampilan dan kecakapan karyawan dalam melayani pelanggan					
5	Responsiveness (Daya Tanggap) Kesiapan karyawan setiap saat apabila dibutuhkan					
6	Kecepatan dan ketepatan karyawan pada saat melayani nasabah					
7	Assurance (Jaminan) Kerahasiaan data nasabah dapat terjamin					
8	Nasabah aman melakukan transaksi					
9	Empathy (perhatian) Setiap karyawan selalu memberikan senyum dan sapa kepada nasabah					
10	Karyawan terlebih dahulu meminta maaf kepada nasabah apabila terpaksa menunggu					

No	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	T.X
1	5	4	4	5	4	4	4	4	3	1	38
2	5	4	3	4	4	5	4	4	4	1	38
3	5	4	5	3	4	4	3	4	3	2	37
4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	2	44
5	5	4	3	4	3	4	5	5	4	3	40
6	5	4	5	5	5	4	3	3	5	4	43
7	5	4	5	4	3	3	4	4	2	1	35
8	5	4	5	4	4	5	4	5	5	2	43
9	1	2	4	4	5	5	5	4	2	1	33
10	5	5	5	4	3	4	3	3	4	1	37
11	5	5	4	5	4	4	5	4	4	1	41
12	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	42
13	5	4	5	4	5	5	5	5	3	1	38
14	4	3	3	4	4	4	5	5	5	2	39
15	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	42
16	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
17	5	4	4	5	4	3	3	4	2	2	36
18	5	4	5	5	4	3	2	3	2	2	35
19	5	5	5	5	5	4	3	3	3	2	40
20	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
21	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	43
22	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	44
23	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	45
24	5	4	5	5	5	2	3	5	5	2	41
25	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	45
26	5	5	5	5	4	5	5	5	2	1	42
27	5	5	4	2	5	4	4	5	4	2	40
28	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47
29	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	47
30	5	4	4	5	2	5	3	5	4	4	41
31	5	4	3	4	3	4	2	5	4	3	37
31	5	4	5	3	2	4	5	2	4	2	36
33	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	48
34	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	46
35	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	44
36	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	40
37	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	45
38	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42
39	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	43
40	4	5	4	3	3	5	5	5	3	1	38
41	5	4	5	3	5	5	5	4	3	3	42

42	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	43
43	5	4	3	4	4	4	5	5	4	2	40
44	5	5	4	3	4	5	4	4	3	2	39
45	5	5	5	5	4	4	3	4	5	2	42
46	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	41
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
48	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	48
49	5	4	4	4	5	3	4	4	3	5	41
50	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47
51	4	5	4	5	4	3	2	3	4	4	38
52	5	4	5	4	3	4	4	3	3	2	37
53	3	3	4	5	4	3	5	5	4	3	39
54	3	2	4	5	4	3	4	4	5	3	37
55	5	4	5	5	4	3	4	4	4	2	40
56	5	3	4	4	3	2	5	5	3	4	38
57	5	4	2	1	4	3	5	5	3	4	36
58	5	4	3	2	4	4	5	5	4	2	38
59	5	5	5	4	5	4	5	5	3	2	43
60	4	5	4	5	3	4	2	3	4	5	39
61	3	4	5	4	3	5	5	5	3	4	41
62	4	3	4	3	4	3	5	5	2	1	34
63	5	5	4	5	3	3	5	5	4	4	43
64	4	3	4	3	3	4	5	5	3	4	38
65	5	4	5	4	5	4	5	5	3	2	42
66	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	47
67	5	5	4	4	4	3	4	3	2	1	35
68	5	4	5	4	3	4	3	4	4	2	38
69	5	4	5	4	3	4	5	4	3	2	39
70	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	41
71	4	4	4	4	3	4	3	5	4	2	37
72	5	4	4	4	4	5	4	3	2	1	36
73	5	2	5	4	5	4	3	4	4	3	39
74	5	4	5	4	3	3	3	3	4	2	36
75	5	4	4	5	4	3	5	4	4	2	40
76	5	4	5	4	3	5	5	5	3	3	42
77	5	4	3	3	4	5	5	5	3	1	38
78	5	5	3	4	5	4	4	5	4	3	42
79	5	4	4	5	4	3	5	5	5	3	43
80	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	40
81	5	4	5	4	3	4	5	5	5	2	42
82	4	3	5	4	4	5	4	4	5	2	40
83	5	4	3	4	4	5	5	5	4	3	42

84	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	44
85	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	40
86	5	5	4	3	5	5	5	5	3	2	42
87	5	2	2	3	4	3	4	4	4	2	33
88	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3	42
89	5	4	4	5	4	5	4	3	5	1	40
90	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	42
91	5	4	4	3	4	4	5	4	5	3	41
92	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	46
93	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	45
94	3	5	4	4	3	4	4	3	5	5	40
95	5	4	5	4	3	5	5	5	4	3	43
96	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	43
97	5	4	4	3	3	4	5	5	4	3	40
98	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	43
99	5	4	3	4	4	5	4	5	3	2	39
100	5	4	3	4	3	5	4	3	3	4	38

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	T.Y
5	1	2	2	3	4	5	4	4	2	32
5	1	3	4	3	4	3	3	4	5	35
5	1	4	4	3	3	4	5	5	4	38
5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	45
5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	38
5	2	5	4	3	4	5	5	4	3	40
5	1	4	5	3	4	4	5	5	5	41
4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	43
5	4	2	3	4	3	4	5	5	4	39
5	4	4	4	4	5	5	5	5	1	42
5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	47
4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	44
5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	46
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	44
4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	44
2	2	3	3	4	4	4	5	4	5	36
3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	44
3	2	5	4	5	4	5	5	5	4	42
4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	44
1	1	5	5	5	5	5	5	5	3	40
3	1	5	5	4	3	5	4	5	5	40
2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	43
3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	45
5	2	5	5	5	5	5	5	3	2	42
4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	45
4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	44
5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	46
3	2	4	4	5	5	5	5	5	4	42
5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	45
2	2	4	4	4	5	5	5	5	4	40
2	1	3	4	5	5	5	5	4	4	38
4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	46
4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	47
4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	45
5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	46
3	2	5	5	5	4	5	5	4	4	42
3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	42
3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	43
2	3	5	4	5	3	4	5	4	4	39
1	1	4	3	4	3	3	5	4	2	30

2	3	5	4	5	5	5	4	3	3	39
3	2	4	4	5	5	4	5	5	4	41
5	4	3	3	4	5	4	5	5	3	41
3	2	4	4	5	5	5	5	4	4	41
3	2	4	4	5	4	5	5	5	5	42
5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	47
2	2	3	4	5	5	5	5	4	4	39
3	2	3	4	5	4	5	4	5	4	39
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	39
4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	42
4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	42
4	2	2	2	3	3	3	5	5	4	33
5	5	2	3	4	3	5	5	4	2	38
5	5	4	4	5	4	4	4	3	2	40
5	4	3	4	4	5	5	5	4	3	42
5	2	2	3	4	3	5	5	2	3	34
2	3	4	4	3	2	5	5	4	5	37
1	2	4	3	4	4	5	5	4	4	36
2	1	4	3	3	4	5	5	4	2	33
5	3	4	4	3	4	5	4	5	3	40
5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	44
4	3	3	3	4	4	5	4	5	3	38
4	1	4	4	5	5	5	5	4	3	40
5	2	4	4	5	4	5	5	4	5	43
4	2	4	4	4	5	5	5	3	4	40
4	2	3	4	4	5	5	4	4	4	39
4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	41
3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	38
5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	44
5	2	3	4	4	5	5	5	4	4	41
3	1	2	4	4	3	4	5	4	4	34
3	2	3	4	5	5	5	5	4	4	40
4	2	4	5	5	5	5	5	4	5	44
4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	44
5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	46
5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	40
4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	45
5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	43
5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	44
3	2	2	2	3	4	5	5	4	4	34
4	2	1	2	3	3	4	5	5	3	32

4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	45
5	4	4	5	5	5	5	5	3	2	43
5	3	3	4	4	3	4	5	5	4	40
2	1	1	2	3	4	5	5	4	3	30
5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	42
3	2	2	3	4	4	4	5	5	4	36
5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	45
5	5	2	4	4	5	3	5	4	4	41
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	47
5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	45
4	3	4	3	4	5	5	5	4	3	40
4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	44
5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	44
5	4	3	4	4	5	5	5	4	3	42
4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	41
5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	41
2	2	4	4	3	4	4	5	5	4	37

Lampiran Analisis Data

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

1) Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Performance)

Correlations											
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	Pelayanan/ Kinerja
X.1 Pearson Correlation	1	.256 [*]	.085	-.013	.192	-.020	.111	.304 ^{**}	.259 ^{**}	.028	.432 ^{**}
Sig. (2-tailed)		.010	.399	.898	.056	.846	.273	.002	.009	.784	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.2 Pearson Correlation	.256 [*]	1	.203 [*]	.159	.100	.182	-.070	-.054	.010	.041	.338 ^{**}
Sig. (2-tailed)	.010		.043	.114	.320	.070	.487	.592	.919	.684	.001
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.3 Pearson Correlation	.085	.203 [*]	1	.337 ^{**}	.152	.126	-.017	-.100	.094	.003	.340 ^{**}
Sig. (2-tailed)	.399	.043		.001	.131	.210	.864	.323	.351	.974	.001
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.4 Pearson Correlation	-.013	.159	.337 ^{**}	1	.167	-.040	-.105	-.016	.270 ^{**}	.163	.369 ^{**}
Sig. (2-tailed)	.898	.114	.001		.097	.691	.297	.878	.007	.105	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.5 Pearson Correlation	.192	.100	.152	.167	1	.195	.223 [*]	.243 [*]	.256 [*]	.124	.521 ^{**}
Sig. (2-tailed)	.056	.320	.131	.097		.052	.026	.015	.010	.219	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.6 Pearson Correlation	-.020	.182	.126	-.040	.195	1	.304 ^{**}	.287 ^{**}	.184	.097	.453 ^{**}
Sig. (2-tailed)	.846	.070	.210	.691	.052		.002	.004	.067	.337	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.7 Pearson Correlation	.111	-.070	-.017	-.105	.223 [*]	.304 ^{**}	1	.606 ^{**}	.211 [*]	.051	.484 ^{**}
Sig. (2-tailed)	.273	.487	.864	.297	.026	.002		.000	.035	.613	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.8 Pearson Correlation	.304 ^{**}	-.054	-.100	-.016	.243 [*]	.287 ^{**}	.606 ^{**}	1	.379 ^{**}	.177	.600 ^{**}

	Sig. (2-tailed)	.002	.592	.323	.878	.015	.004	.000		.000	.078	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.9	Pearson Correlation	.259**	.010	.094	.270**	.256*	.184	.211*	.379**	1	.451**	.672**
	Sig. (2-tailed)	.009	.919	.351	.007	.010	.067	.035	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.10	Pearson Correlation	.028	.041	.003	.163	.124	.097	.051	.177	.451**	1	.514**
	Sig. (2-tailed)	.784	.684	.974	.105	.219	.337	.613	.078	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pel aya nan / Kin erja	Pearson Correlation	.432**	.338**	.340**	.369**	.521**	.453**	.484**	.600**	.672**	.514**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Item 1	0,432	Instrumen valid, jika r hitung > r tabel dengan df= 98. Pada taraf signifikansi 0,05 sehingga diperoleh r tabel= 0,196.	Valid
Item 2	0,338		Valid
Item 3	0,340		Valid
Item 4	0,369		Valid
Item 5	0,521		Valid
Item 6	0,453		Valid
Item 7	0,484		Valid
Item 8	0,600		Valid
Item 9	0,672		Valid
Item 10	0,514		Valid

Y.1	Pearson	.013	.059	.100	.277**	.203*	.026	.011	.048	.278**	1	.416**
0	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.899	.560	.321	.005	.042	.794	.910	.636	.005		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kep	Pearson	.435**	.566**	.556**	.698**	.622**	.520**	.365**	.290**	.290**	.416**	1
enti	Correlation											
nga	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.003	.000	
n	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Item 1	0,435	Instrumen valid, jika r hitung > r tabel dengan df= 98. Pada tarif signifikansi 0,05 sehingga diperoleh r tabel= 0,196.	Valid
Item 2	0,566		Valid
Item 3	0,566		Valid
Item 4	0,698		Valid
Item 5	0,622		Valid
Item 6	0,520		Valid
Item 7	0,365		Valid
Item 8	0,290		Valid
Item 9	0,290		Valid
Item 10	0,416		Valid

b. Uji Reliabilitas

1) Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (*Performance*)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	100	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.638	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X.1	4.65	.783	100
X.2	4.09	.712	100
X.3	4.23	.763	100
X.4	4.12	.795	100
X.5	4.03	.810	100
X.6	4.05	.821	100
X.7	4.10	.990	100
X.8	4.18	.947	100
X.9	3.70	.969	100
X.10	2.64	1.115	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X.1	35.14	15.879	.265	.621
X.2	35.70	16.717	.159	.639
X.3	35.56	16.512	.170	.638
X.4	35.67	16.264	.195	.634
X.5	35.76	15.114	.378	.599
X.6	35.74	15.507	.304	.614
X.7	35.69	14.782	.313	.612
X.8	35.61	14.018	.456	.577
X.9	36.09	13.477	.524	.559
X.10	37.15	14.634	.266	.627

2) Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kepentingan (*Importence*)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.611	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y.1	3.76	1.207	100
Y.2	2.98	1.255	100
Y.3	3.70	.937	100
Y.4	3.94	.763	100
Y.5	4.27	.763	100
Y.6	4.32	.750	100
Y.7	4.64	.578	100
Y.8	4.70	.577	100
Y.9	4.28	.683	100
Y.10	3.85	.914	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	36.68	14.038	.155	.632
Y.2	37.46	12.635	.301	.588
Y.3	36.74	13.487	.367	.564
Y.4	36.50	13.101	.582	.522

Y.5	36.17	13.577	.486	.543
Y.6	36.12	14.248	.368	.569
Y.7	35.80	15.495	.235	.597
Y.8	35.74	15.851	.155	.609
Y.9	36.16	15.732	.129	.614
Y.10	36.59	14.608	.208	.603

DOKUMENTASI





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 : **716** /In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/03/2021
Lampiran : -
Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

15 Maret 2021

Yth. Bapak:

1. Sumper Mulia Harahap : Pembimbing I
2. Damri Batubara : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Sindy Andam Dewi
NIM : 1740100078
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah dengan Pendekatan *Importense Performance Analysis* pada BSI KCP Padangsidimpuan.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik


Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.