

**ANALISIS IPA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BANK
BSI KCP SIDOARJO GATEWAY**

SKRIPSI

Oleh :

Naufal Al Izza Daffa Firstdika

NIM: G04218046



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

SURABAYA

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya (Naufal Al Izza Daffa Firstdika) dengan NIM G04218046, menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan hasil karya orang lain yang mengatasnamakan saya, bukan hasil peniruan atau penjiplakan dari karya orang lain. Skripsi ini juga belum pernah diajukan dalam mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan referensi dengan menyebutkan nama penulis dan dicantumkan di daftar pustaka.
3. Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan jika di kemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak kebenaran pada pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh.

Surabaya, 02 Desember 2023

Saya yang menyatakan



Naufal Al Izza Daffa Firstdika

NIM. G04218046

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Naufal Al Izza D.F, NIM : G04218046 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqosahkan.

Surabaya, 02 Januari 2023

Pembimbing



Dr. Fatmah, ST, MM

NIP. 197507032007012020

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS IPA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BANK
BSI KCP SIDOARJO GATEWAY

Oleh:

Naufal Al Izza D.F
NIM. G04218046

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada
tanggal 10 Januari 2023 dan dinyatakan memenuhi
syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji:

1. Dr. Hj. Fatmah, ST., MM.
NIP. 197507032007012020
(Penguji 1)
2. Ana Toni Roby Candra Yudha, SEI, M.SEI
NIP. 201603311
(Penguji 2)
3. Dr. Mustofa, S.Ag., M.EI
NIP. 197710302008011007
(Penguji 3)
4. Rianto Anugerah Wicaksono, M.SEI.
NIP. 198508222019031011
(Penguji 4)

Tanda Tangan:









Surabaya, 10 Januari 2023



Dr. Sirafin Arifin, S. Ag., S.S., M.E.I.
NIP. 197005142000031001



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Naufal Al Izza Daffa Firstdika
NIM : G04218046
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
E-mail address : skripsinaufalzu@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
 Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

ANALISIS IPA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
BANK BSI KCP SIDOARJO GATEWAY

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 30 Desember 2022

Penulis

Naufal Al Izza D. F

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting bagi suatu perusahaan khususnya dunia perbankan karena meskipun sifatnya yang tidak berbentuk dan tidak dapat dimiliki, namun dapat dirasakan dan diterima manfaatnya oleh nasabah atau pelanggan. Dengan adanya bentuk layanan yang berkualitas dan baik, maka konsumen merasa bahwa keinginan dan harapan yang diinginkannya dapat terpenuhi, sehingga terciptanya kepuasan pelanggan atau nasabah. Hal ini tentunya akan menjadikan perusahaan dapat dikenal oleh masyarakat dan meningkatkan nilai tambah perusahaan itu sendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *Importance Performance Analysis & Potential Gain in Customer Value* terhadap kualitas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain In Customer Values* (PGCV) dengan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah bentuk pendekatan penelitian yang dimana mewakili dari paham pasti, nyata, faktual atau disebut dengan positivisme. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 91, yang diperoleh melalui teknik *simple random sampling*. Penelitian ini menggunakan alat bantu software SPSS Versi 26, serta menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa atribut yang terbagi dalam diagram kartesius dari penggolongan metode IPA dan dari analisis nilai skala prioritas dari metode PGCV. Namun, dalam penelitian ini menggunakan 2 (dua) kriteria penilaian dari 2 (dua) kuadran IPA yaitu Kuadran I (prioritas perbaikan tinggi) yang dimana terdapat 3 (tiga) atribut yang ada didalamnya yaitu atribut X3.4, X1.1 dan X5.3. dan Kuadran III (prioritas perbaikan rendah) yang dimana terdapat 4 (empat) atribut yang ada didalamnya yaitu X2.3, X1.2, X4.2 dan X4.3.

Penelitian ini memberikan rekomendasi yang dimana dapat dijadikan sebuah masukan atau evaluasi untuk pihak BSI, supaya menjadikan BSI memiliki strategi-strategi untuk memberikan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan bagi nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, IPA, PGCV, CARTER

ABSTRACT

Service quality is an important thing for a company, especially the banking world because even though it is intangible and cannot be owned, customers or customers can feel and receive the benefits. With the existence of a quality and good form of service, consumers feel that their desires and expectations can be fulfilled, so as to create customer or customer satisfaction. This of course will make the company known to the public and increase the added value of the company itself.

This study aims to determine Importance Performance Analysis & Potential Gain in Customer Value on service quality at Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway. This study uses the Importance Performance Analysis (IPA) and Potential Gain In Customer Values (PGCV) method approaches with quantitative research types. Quantitative research is a form of research approach which represents a definite, real, factual understanding or is called positivism. The number of samples in this study were 91, which were obtained through simple random sampling technique. This study used SPSS Version 26 software tools, and used validity and reliability tests.

The results of this study indicate that there are several attributes that are divided into Cartesian diagrams from the classification of the IPA method and from the priority scale value analysis of the PGCV method. However, this study used 2 (two) assessment criteria from 2 (two) IPA quadrants, namely Quadrant I (high improvement priority) in which there were 3 (three) attributes in it, namely attributes X3.4, X1.1 and X5. 3. and Quadrant III (low improvement priority) in which there are 4 (four) attributes in it namely X2.3, X1.2, X4.2 and X4.3.

This research provides recommendations which can be used as input or evaluation for BSI, so that BSI has strategies to provide quality service and provide customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, IPA, PGCV, CARTER

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kepuasan Nasabah.....	11
2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.3 Metode Importance Performance Analysis (IPA)	22
2.4 Metode Potential Gain in Customer Value (PGCV)	24
2.5 Penelitian Terdahulu.....	25
2.6 Kerangka Berpikir	29
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Tempat atau Lokasi Penelitian	30
3.3 Populasi dan Sampel.....	31
3.4 Definisi Operasional	33

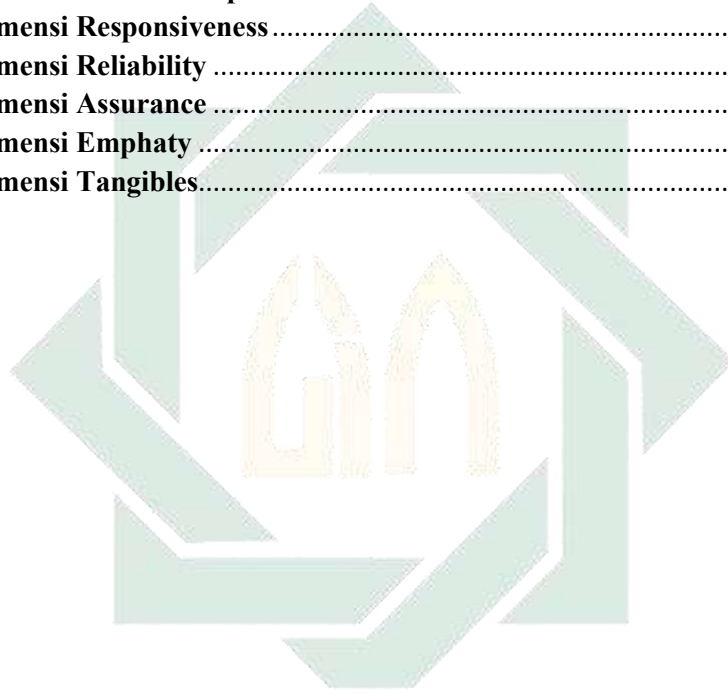
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).....	1
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Populasi Nasabah BSI KCP Sidoarjo Gateway Tahun 2021	32
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	34
Tabel 3.3 Bobot Nilai Kuesioner	39
Tabel 4.1 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kinerja	52
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Variabel Harapan	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja	54
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Harapan	56
Tabel 4.9 Indeks PGCV	63
Tabel 4.10 Urutan Prioritas Indeks PGCV	66
Tabel 4.11 Analisis Pembahasan pada Kuadran I.....	70
Tabel 4.12 Analisis Pembahasan Pada Kuadran III.....	77

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	23
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	29
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	48
Gambar 4.2 Dimensi Sharia Compliance	58
Gambar 4.3 Dimensi Responsiveness	59
Gambar 4.4 Dimensi Reliability	60
Gambar 4.5 Dimensi Assurance	61
Gambar 4.6 Dimensi Emphaty	61
Gambar 4.7 Dimensi Tangibles.....	62



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia dinobatkan menjadi suatu negara yang memiliki potensi penduduk muslim terbesar di dunia (Bank Syariah Indonesia, 2021). Pasalnya menurut statistik Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), jumlah warga negara Indonesia yang ber-agama muslim sebanyak 237,53 juta jiwa per Desember 2021 (Bayu, 2022). Maka dari itu, Indonesia memiliki keunggulan untuk menjadi yang utama dalam industri keuangan syari'ah. Bahwasannya, salah satu yang memiliki peranan besar yaitu Bank Syari'ah. Bank Syari'ah adalah lembaga perbankan yang dimana menjalankan bentuk kegiatan usahanya berlandaskan aspek-aspek syari'ah agama Islam dengan tidak menggunakan pada *riba'* (bunga) dan produk yang ditawarkan sesuai dengan ajaran Al-Quran dan Al-Hadits (Sulhan & Siswanto, 2008). Berikut perkembangan jumlah jaringan lembaga perbankan syari'ah di Indonesia (Keuangan, 2021b) :

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)

Indikator	Tahun		
	2018	2019	2020
BUS	14	14	14
Jumlah Kantor	1.875	1.919	2.034
UUS	20	20	20
Jumlah Kantor	354	381	392
BPRS	167	164	163
Jumlah Kantor	495	617	627

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Tahun 2021

Pertumbuhan perbankan syari'ah sendiri terus menunjukkan perkembangan dan pertumbuhan yang positif per September Tahun 2021, dimulai

dari segi aset dimana mencatatkan pertumbuhan sebesar 12,22% dan perkembangan sebesar Rp. 646,2 triliun, selanjutnya segi Pembiayaan Yang Disalurkan (PYD) dimana mencatatkan pertumbuhan sebesar 7,45% dan perkembangan sebesar Rp. 413,3 triliun, dan terakhir segi Dana Pihak Ketiga (DPK) dimana mencatatkan pertumbuhan sebesar 9,41% dan perkembangan sebesar Rp. 503,8 triliun (Keuangan, 2021a).

Masifnya perkembangan bank syari'ah menjadikan persaingan pada lembaga keuangan kian merajalela, baik dari lembaga keuangan syariah maupun lembaga keuangan konvensional. Adanya dari persaingan ini, membuat perbankan syari'ah diharuskan untuk mengembangkan gagasan-gagasan yang baru, inovasi yang kompetitif dan diimbangi dengan kinerja yang baik. Untuk mencapai tujuan perusahaan, tentunya perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan yang positif bagi para nasabah atau pelanggan. Pada dasarnya kualitas pelayanan itu memiliki arti sebagai bentuk aktivitas yang dilaksanakan oleh suatu individu atau kelompok pada nasabah atau pelanggan yang sifatnya tidak berbentuk dan tidak dapat dimiliki. Namun, dapat dirasakan dan diterima manfaatnya oleh nasabah atau pelanggan (Madona, 2017).

Dalam segi pola pelaksanaannya, *public service* (pelayanan publik) di Indonesia realitanya masih terdapat berbagai kelemahan antara lain; kurang penjelasan, kurang koordinasi, kurang responsif, bersifat birokratis dan kurang adanya perhatian mengenai keluhan dari konsumen atau masyarakat (Mahsyar, 2011). Maka dari itu, pelayanan sangat penting untuk dipedulikan dalam suatu perusahaan, karena dengan pelayanan yang baik tentunya akan menjadikan

kegiatan yang perlu dilakukan adalah ketika melayani orang lain. Sudah seharusnya suatu perusahaan atau bank memberikan suatu bentuk kualitas pelayanan yang terbaik untuk konsumen.

Salah satu tokoh yang berpendapat mengenai kualitas pelayanan yaitu Othman dan Owen. Mereka menciptakan suatu model penilaian atas kualitas pelayanan perusahaan jasa untuk mengukur kualitas pelayanan jasa bagi perusahaan yang ber-operasi dalam bidang perbankan, model pengukuran kualitas pelayanan ini kemudian dapat dikenal dengan Model CARTER. Model CARTER ini merupakan model yang digunakan dalam hal untuk mengukur kualitas pelayanan pada perbankan dengan enam dimensi yang meliputi *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty dan Responsiveness* (Othman & Owen, 2001).

Dimensi pertama yaitu *sharia compliance* yang berarti kepatuhan dalam menegakkan prinsip hukum Islam bagi bank syari'ah di samping prinsip ekonomi yang berlaku. Dimensi ke-dua yaitu *assurance* yang berarti jaminan yang diciptakan oleh perusahaan agar menumbuhkan rasa percaya kepada konsumen atau nasabah. Dimensi ke-tiga yaitu *reliability* yang berarti kinerja perbankan yang akurat dan terpercaya dalam pelayanan yang diterapkan. Dimensi ke-empat yaitu *tangibles* yang merupakan bukti fisik yang dimiliki oleh perbankan dalam menyampaikan pelayanan untuk memenuhi kepuasan nasabahnya. Dimensi ke-lima, *emphaty* yang merupakan sikap peduli dan perhatian yang diberikan oleh perbankan kepada nasabahnya dalam menyampaikan pelayanan yang memuaskan. Dimensi terakhir yaitu *responsiveness* yang merupakan daya tanggap perbankan

dalam menangani keluhan nasabahnya serta tanggap dalam memberikan informasi yang jelas (Suherman, 2018).

Kepuasan konsumen (nasabah) merupakan bentuk perasaan baik senang atau kecewa yang berasal dari cara membandingkan bentuk kinerja yang diberikan terhadap ekspektasi yang diharapkan oleh nasabah sendiri (Kotler & Keller, 2012). Salah satu cara agar bisa meningkatkan atau mempertahankan kepuasan nasabah adalah dengan menciptakan atau memberikan kualitas pelayanan yang terbaik sesuai yang diharapkan oleh nasabah (Mokodompit & Agus S. Soegoto, 2018).

Dalam dunia perbankan, ketidakpuasan dan kepuasan nasabah merupakan hasil yang diperoleh dari penilaian nasabah atas apa yang diharapkannya dengan melakukan transaksi dan menggunakan suatu produk jasa bank. Bentuk harapan ini akan dibandingkan dengan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan dengan melakukan transaksi dan menggunakan suatu produk jasa tersebut. Untuk menciptakan dan mengawal kepuasan nasabah, pihak perusahaan harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang diharapkan oleh konsumen atau nasabah. Sementara itu, kepuasan konsumen atau nasabah dapat terwujud bila keinginan, kebutuhan dan harapannya tersalurkan. Atau dapat diistilahkan seperti; jika nasabah memiliki harapan yang tinggi dari pada kualitas pelayanan, maka dapat dikatakan konsumen atau nasabah tidak puas. Sebaliknya, jika konsumen atau nasabah memiliki harapan yang sama atau lebih rendah dari pada kualitas pelayanan, maka konsumen atau nasabah akan puas.

Untuk menggolongkan kepuasan dan ketidakpuasan nasabah, dapat dilakukan dengan diagram *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Importance*

Performance Analysis (IPA) ini dilakukan guna mengukur bentuk kualitas pelayanan. Bentuk kualitas pelayanan ini nantinya akan di golongkan dalam kuadran-kuadran, yang dimana berasal dari respon nasabah terhadap harapan dan kinerja dari masing-masing atribut kualitas pelayanan dalam model CARTER. Setelah dilakukan penggolongan pada kuadran yang berbeda, nantinya dapat diketahui atribut apa saja yang perlu dibenahi atau ditingkatkan oleh bank tersebut.

Metode yang baik untuk menentukan urutan prioritas layanan perbaikan atribut adalah Metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). Metode ini berfungsi sebagai solusi untuk menghilangkan kesenjangan. Kesenjangan yang dimaksud berasal dari persepsi dan harapan nasabah akan adanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank kepada nasabah. Persepsi nasabah sendiri dapat diartikan sebagai sudut cara pandang seorang nasabah dalam memperhitungkan suatu layanan yang diberikan oleh bank yang dimana ditakar dari kelayakan atau tidak (Pasaribu et al., 2021). Sedangkan harapan nasabah dapat diartikan sebagai bentuk ekspektasi dari nasabah dalam menerima pelayanan yang dimana hasilnya bisa dapat lebih atau kurang dari realitanya.

Bertepatan pada 19 Jumadil Akhir 1442 H atau pada 1 Februari 2021 dapat diperingati sebagai hari sejarah bergabungnya Bank Negara Indonesia Syari'ah, Bank Rakyat Indonesia Syari'ah, Bank Syari'ah Mandiri yang menjadi satu kesatuan yaitu Bank Syari'ah Indonesia (BSI) (Bank Syariah Indonesia, 2021). Tujuan dari merger ini untuk mempersatukan kelebihan dari ketiga Bank Syari'ah sehingga dapat memberikan jangkauan lebih luas, layanan yang lebih baik, serta memberikan wadah permodalan yang lebih baik. Berkat adanya integrasi ini, BSI

kini memiliki 1.365 kantor cabang. Sedangkan jumlah rekening nasabah menjadi 15,5 juta. Dengan *single system* ini artinya sekarang BSI menjadi satu kesatuan sistem bank, satu kumpulan data, satu sandi kode bank di 451 dan satu pelaporan keuangan, semua dengan nama Bank Syari'ah Indonesia. Dari tujuan merger tersebut, Bank Syari'ah Indonesia mendapat dukungan yang sangat baik dari pemerintah melalui Kementerian BUMN supaya Bank Syari'ah Indonesia dapat kompetitif di tingkat global.

Setelah melakukan merger 3 Bank Syari'ah, BSI tentunya telah menyiapkan target untuk tahun ini hingga tahun 2025 mendatang. Target pertama yaitu menambah jumlah nasabah BSI dari 15 juta-an saat ini, menjadi 30 juta hingga 40 juta nasabah. Target kedua BSI berharap bisa mencapai *return on equity* (ROE) sebesar 18% dalam empat tahun kedepan. Dalam sudut aset, BSI ber-ambisi untuk melipatgandakan total aset yang saat ini berkisar Rp. 250 triliun menjadi Rp. 500 triliun pada tahun 2025 mendatang. Langkah-langkah tersebut dilakukan untuk bisa masuk ke dalam 5 bank terbesar di Indonesia dari segi aset dan mampu bersaing menjadi 10 bank syari'ah yang mendunia berdasarkan segi kapitalisasi pasar (Walfajri, 2021).

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin mengkaji lebih lanjut lagi apakah kualitas pelayanan yang diberikan BSI KCP Sidoarjo Gateway sudah mampu memenuhi kepuasan nasabahnya atau belum. Penelitian ini mencoba untuk memberikan kontribusi bagi BSI KCP Sidoarjo Gateway dalam meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan nasabahnya dengan menggunakan Model CARTER yang meliputi enam dimensi penilaian yaitu *Compliance, Assurance,*

Reliability, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness. Sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat sebuah penelitian yang berjudul:

“ANALISIS IPA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BANK BSI KCP SIDOARJO GATEWAY”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana *Importance Performance Analysis & Potential Gain in Customer Value* terhadap kualitas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada dasarnya adalah jawaban yang ingin dicari dari rumusan masalah. Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui *Importance Performance Analysis & Potential Gain in Customer Value* terhadap kualitas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway.

1.4 Manfaat Penelitian

Kajian dalam bentuk skripsi ini diharapkan bermanfaat secara teoritis dan praktis, seperti yang ditunjukkan dibawah ini.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kajian ekonomi dan ekonomi syariah, khususnya dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan kepada BSI KCP Sidoarjo Gateway terhadap nasabah, serta apa saja yang indikator kualitas pelayanan perlu ditingkatkan oleh BSI KCP Sidoarjo Gateway.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Pembaca

Tentunya temuan dari penelitian ini menjadi referensi yang berguna untuk penelitian masa depan pada topik penelitian yang serupa tapi berbeda.

b. Bagi Pihak Perbankan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi model bagi industri perbankan, mendorong daya cipta dalam menghadapi era global dan memperhatikan apa yang diinginkan konsumen jika mengajukan keluhan.

c. Bagi Masyarakat

Diharapkan memberikan pemahaman dan wawasan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Sidoarjo Gateway.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Nasabah

2.1.1 Pengertian Kepuasan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kepuasan dapat diartikan suatu bentuk perasaan puas, merasa senang, dan nyaman dalam menerima suatu jasa atau produk untuk mendapatkan pelayanan (Maulana, 2016). Menurut Kotler dan Keller, kepuasan adalah bentuk perasaan senang atau tidak senang konsumen yang timbul setelah menyamakan antara kemampuan produk atau jasa yang dipikirkan dengan kemampuan produk jasa yang diharapkan. Apabila kemampuan tidak memenuhi harapan, maka konsumen tidak puas. Sebaliknya, jika kemampuan sesuai dengan harapan, maka konsumen akan puas. Dan apabila kemampuan melebihi dari harapan konsumen, maka konsumen sangat puas (Kotler & Keller, 2017).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Attamimi & Maryanim, 2019). Kepuasan nasabah merupakan salah satu resep sukses untuk lembaga keuangan dalam jangka panjang (Siyamto, 2017). Apabila nasabah merasa puas dengan kualitas jasa atau pelayanan yang diberikan, kemungkinan besar nasabah akan menceritakan hal-hal yang positif kepada orang lain mengenai lembaga keuangan tersebut. Sebaliknya, jika nasabah merasa tidak puas, maka mereka kecenderungan akan mengeluh,

Firman Allah SWT tersebut turun dalam perang Uhud, yang dimana diberikan kepada Nabi Muhammad SAW untuk menyenangkan dan menenangkan hati beliau, selain itu juga diberikan kepada kaum muslimin yang berguna untuk menyadarkan perasaan kaum muslimin terhadap nikmat Allah SWT yang diberikan-Nya. Akhlak beliau Nabi Muhammad SAW yang penyayang dan mulia menjadikan panutan bagi para pengikut beliau. Hal ini dimaksudkan sebagai bentuk perhatian kepada anugerah yang tersimpan dalam hati Nabi Muhammad SAW. Sehingga apa yang diajarkan dapat menjadikan mereka merasakan anugerah nikmat yang berasal dari Nabi Muhammad yang Maha Penyayang ini. Allah SWT juga menyeruh kepada hamba-hambanya, lalu memaafkan segala kesalahan hambanya, dan Allah SWT akan mendengarkan segala ampunan hambanya.

Teori yang dimana dianjurkan untuk berlemah lembuh kepada sesama orang muslim dalam surat Ali 'Imran ayat 159 ini mempunyai kesamaan dengan teori kepuasan nasabah menurut Arif Sulfiantoro. Menurut Abbs Asiisiy, beliau berpendapat bahwa dalam agama Islam, obyek dakwah adalah juga nasabah, sehingga nasabah harus dilayani dengan sebaik-baiknya dan sepenuh hati. Jika seorang pendakwah mampu memberikan suatu ilmu atau perhatian yang dimana menarik objek pendakwahnya, maka objek pendakwahnya akan menerapkan nilai-nilai ilmu Islam yang diajarkan oleh pendakwah.

Bentuk teori lima dimensi mengenai pelayanan nasabah yang dilakukan oleh negara Barat, ternyata sudah didahului oleh Nabi

Dalam segi produk, jika produk yang diberikan oleh perusahaan berkualitas, maka akan menjadikan konsumen puas. Konsumen tentunya akan berkorban untuk mendapatkan produk yang berkualitas.

3. Harga dan Biaya

Suatu produk yang memiliki kualitas yang sama rata, tetapi menentukan harga yang murah akan memberikan nilai yang tinggi kepada konsumen. Teori selanjutnya, konsumen tidak perlu menyiapkan biaya lebih atau tidak perlu membuang waktu untuk memperoleh suatu produk jasa yang diinginkannya.

4. Emosional

Konsumen akan mendapatkan rasa senang jika konsumen menggunakan produk atau jasa yang memiliki kepuasan lebih tinggi. Nilai sosial yang menjadikan konsumen menjadi puas akan produk jasa yang digunakan.

2.1.4 Indikator Kepuasan Nasabah

Berikut beberapa indikator dari kepuasan nasabah (Agustina, 2018), yaitu :

1. Kemampuan Kinerja adalah bentuk kemampuan kerja pegawai bank apakah telah menyampaikan kuantitas dan kualitas yang baik dalam melaksanakan tugas dan apakah sudah bertanggung jawab akan tugas yang dilakukannya.
2. Pandangan puas adalah bentuk emosi yang baik diberikan oleh nasabah terhadap perusahaan yang telah memberikan kualitas produk dan jasa yang baik, dimana yang diharapkan oleh nasabah tersebut.

3. Kepuasan tak terhingga adalah bentuk ungkapan yang diberikan oleh pihak nasabah terhadap perusahaan yaitu bank, dimana mereka merasa sangat puas terhadap layanan produk atau jasa yang diberikan pada aspek penilai nasabah, aspek keluhan nasabah dan kepatuhan syariah yang sudah dipakai sesuai dengan harapan nasabah.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi nasabah (Santosa & Ifrianti, 2021). Agar pelayanan yang diberikan dapat berkualitas baik dan dapat memberikan kepuasan pada nasabah, maka sebaiknya Bank Syari'ah perlu memperhatikan berbagai dimensi yang bisa menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan (Siyamto, 2017). Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam Bank Syari'ah agar Bank Syari'ah dapat berkembang dan semakin maju kedepannya. Terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan berusaha mengetahui dan memahami keinginan nasabah. Melalui umpan balik dari nasabah, pihak perusahaan dapat memperbaiki kualitas pelayanan serta mengembangkan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga meningkatkan kepuasan nasabah (Pasaribu et al., 2021).

2.2.2 Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam

Dalam ajaran Islam, bila ingin mendapatkan hasil usaha yang halal berupa barang atau jasa, hendaknya harus memberikan kualitas pelayanan yang berkualitas, jangan memberikan kualitas pelayanan yang tidak baik atau tidak berkualitas kepada konsumen atau nasabah. Oleh sebab itu, setiap aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan hendaknya berlandaskan pada aturan syari'ah. Demikian juga dengan kualitas pelayanan, setiap aktivitas yang dilakukan harus didasari oleh kepatuhan terhadap prinsip syari'ah. Perkembangan industri bank syari'ah telah memberikan banyak dimensi baru dalam peninjauan kualitas pelayanan (Ririn Tri Ratnasari et al., 2019).

2.2.3 Dasar Kualitas Pelayanan

Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas, jika setiap pegawai atau karyawan memiliki dasar-dasar mengenai kualitas pelayanan. Berikut ini beberapa dasar-dasar kualitas pelayanan yang dapat dipahami dan dimengerti oleh seorang pegawai, yaitu :

1. Berpenampilan atau berpakaian yang rapih dan bersih. Dalam hal ini pegawai harus mengenakan pakaian yang tidak kumal, serta baik untuk dilihat. Sehingga nasabah memiliki pemikiran yang baik dalam segi penampilan.
2. Memiliki sifat yang lembut. Dalam hal ini pegawai hendaknya dapat menyapa dengan lembut dan baik pada saat nasabah datang. Namun, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu.

3. Memiliki sifat percaya diri, murah senyum dan akrab. Pegawai harus memiliki sifat akrab kepada nasabah, yang dimana seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah, hendaknya pegawai harus memberikan senyuman dengan raut wajah yang menarik hari, serta tidak dibuat-buat.
4. Tidak suka menyela atau memotong pembicaraan. Pada saat nasabah sedang berbicara, usahakan jangan menyela atau memotong pembicaraan. Lalu, hindari perkataan yang berisi sindirian atau teguran yang dimana dapat menyinggung nasabah. Seandainya jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan, hendaknya jangan berdebat.
5. Berbicara dengan bahasa yang benar dan baik. Dalam berkomunikasi kepada nasabah gunakanlah bahasa Indonesia yang baik dan benar. Suara yang dipakai harus baik, benar dan jangan menggunakan suara yang tinggi.
6. Memiliki sifat yang sopan, santun dan tenang. Dalam melayani nasabah hendaknya dilakukan dengan tenang, tidak terburu-buru, harus sopan santun dalam bersikap. Lalu, pegawai perlu memiliki sikap yang hormat kepada nasabah.
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah, serta memberikan kepuasan. Setiap pelayanan yang diberikan oleh pegawai, harus meyakinkan nasabah dengan pernyataan-pernyataan yang baik.

8. Mampu memberikan solusi atas permasalahan. Sertiap karyawan atau pegawai, perlu memberikan solusi yang terbaik kepada nasabah atas permasalahan yang dialaminya.

2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan

Namun sejalan berkembangnya jasa keuangan syariah, maka persaingan semakin ketat. Dan menurut Othman dan Owen mengatakan bahwa kualitas pelayanan diatas tadi ditambahi dengan dimensi baru sebagai bentuk penyesuaian dengan perusahaan yang akan dijadikan objek penelitian. Menurutnya hal tersebut dilakukan karena adanya perbedaan budaya, agama, adat, dan sebagainya. Dimensi itu memasukkan item-item seperti konsistensi terhadap hukum dan prinsip islam, tidak adanya bunga tabungan dan bunga pinjaman, serta ketersediaan produk-produk dan servis islami. Metode dimensi kualitas pelayanan ini menggunakan lima dimensi dari SERVQUAL dan ditambah dengan dimensi *compliance* (kepatuhan terhadap syariat islam). Yang kemudian metode yang dikembangkan tersebut dikenal dengan Model CARTER (Othman & Owen, 2001).

Model CARTER ini terdapat 6 (enam) dimensi yaitu *Compliance* (Kepatuhan), *Assurance* (Jaminan), *Reliability* (Kehandalan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Emphaty* (Empati) dan *Responsiveness* (Daya Tanggap). *Compliance* merupakan dimensi yang terpenting dalam pengukuran kualitas pelayanan dalam jasa syari'ah, karena kepatuhan terhadap syariat islam merupakan suatu bentuk wujud untuk kehadiran seorang muslim. Model *CARTER* ini dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan jasa pada

lembaga perbankan syariah. Berikut penjelasan dimensi *CARTER* dalam konsep Islam, sebagai berikut:

a. *Compliance* (Kepatuhan)

Yaitu suatu bentuk ketaatan terhadap ketentuan atau hukum islam yang ditetapkan oleh Tuhan Yang Maha Esa yaitu Allah SWT. Syariat islam merupakan suatu ajaran umat islam yang dimana terdapat aturan-aturan yang diturunkan oleh Allah SWT untuk dikerjakan dan diamalkan oleh umat islam dalam menghadapi kehidupan di dunia, sehingga akan tercipta kehidupan yang bahagia dan harmonis.

b. *Assurance* (Jaminan)

Yaitu suatu sikap yang dilakukan oleh pegawai untuk menumbuhkan rasa kepercayaan kepada para nasabah, dimana dapat dilakukan dengan memberikan pengetahuan yang baik dan luas mengenai produk bank, keramahan dalam menyampaikan informasi, dan memiliki sikap sopan santun kepada nasabah. Dalam dimensi *Assurance* ini yang paling penting adalah sikap karyawan yang sopan dan santun terhadap nasabah. Hal tersebut perlu dilakukan oleh karyawan agar membentuk koneksi antara kedua belah pihak.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya Tanggap adalah suatu bagian dari profesionalitas. Dimensi ini menyangkut bagaimana sifat kerelaan karyawan bank dalam memberikan informasi atau bantuan kepada para nasabah dan

kapabilitas karyawan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.

d. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi ini membahas mengenai bentuk fasilitas bank yang diberikan, peralatan yang tersedia atau digunakan. Bukti fisik ini dapat diartikan sebagai suatu tampilan secara nyata yang dimana menunjukkan suatu bank sekaligus pendorong mengenai persepsi awal nasabah terhadap bank tersebut. Jika suatu bank tidak menampilkan atau memberikan suatu bukti fisik yang tidak baik, maka akan memunculkan persepsi tidak baik yang diberikan oleh nasabah. Oleh sebab itu, sudah seharusnya bank perlu memberikan fasilitas bangunan yang baik, bersih dan nyaman kepada para nasabah, sehingga para nasabah dapat memberikan persepsi yang baik kepada bank.

e. *Emphaty* (Empati)

Dimensi ini dimaksudkan untuk pegawai agar lebih memberikan perhatian yang khusus kepada para nasabah. Dengan cara tahu akan mengenai kebutuhan nasabah, lalu bisa dengan ber-komunikasi yang baik dan jelas kepada nasabah. Empati sendiri dapat memberikan efek yang baik antara bank dan nasabah, sehingga dapat saling menguntungkan.

f. *Reliability* (Kehandalan)

Adalah bentuk kemampuan karyawan bank secara akurat, tepat dan handal dalam memberikan kinerja pelayanan terhadap nasabah.

Kehandalan sendiri merupakan *core* dari kualitas pelayanan. Karena, nasabah dapat menilai kualitas pelayanan bank tersebut dari pengalaman yang diterimanya. Oleh sebab itu, sudah seharusnya bank syariah memberikan atau menyediakan kualitas pelayanan yang baik, akurat dan handal.

2.3 Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Definisi *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance Performance Analysis (IPA) adalah suatu metode untuk mengukur mengenai kualitas pelayanan. Dalam metode IPA, nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan dianalisis di *Importance-Performance Matrix* yang terdiri dari empat kuadran dengan kriteria tertentu (Alifah et al., 2020). Metode ini dilakukan dengan cara analisis kuadran. Analisis kuadran ini berfungsi untuk melihat dan mengetahui bagaimana respon nasabah terhadap atribut-atribut yang ditentukan berdasarkan tingkat kinerja dan harapan dari masing-masing atribut tersebut. Hasil dari analisis kuadran ini dapat berbentuk dalam letak masing-masing variabel yang berada dalam kuadran yang berbeda-beda. Sehingga hasil dari analisis ini dapat diketahui mengenai variabel apa yang seharusnya perlu ditingkatkan atau mendapatkan perhatian lebih oleh perusahaan (Siyamto, 2017).

B. *Keep Up The Good Work* (Pertahankan Prestasi)

Dalam kuadran ini, ada beberapa faktor yang dianggap penting oleh nasabah dan diharapkan dapat menjadi penunjang kepuasan konsumen, sehingga perlu adanya kewajiban bagi perusahaan untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

C. *Low Priority* (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini, terdapat faktor yang dianggap memiliki tingkat persepsi atau kinerja yang rendah atau tidak terlalu penting atau juga bisa tidak terlalu diharapkan oleh konsumen, sehingga pihak perusahaan tidak perlu untuk memberikan perhatian lebih atau memprioritaskan pada faktor tersebut.

D. *Possibly Overkill* (Berlebihan)

Pada kuadran ini, ada beberapa faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh konsumen, sehingga perusahaan lebih baik untuk membenahi faktor atau mempertahankan faktor tingkat prioritas yang lebih tinggi pada kuadran yang lainnya.

2.4 Metode Potential Gain in Customer Value (PGCV)

Definisi *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)

Potensial Gain In Customer Value (PGCV) merupakan konsep dan peralatan yang mudah untuk menganalisis pelanggan. Kemudahan tersebut memberikan jalan bagi diagram *Importance Performance* untuk dapat dibandingkan dalam bentuk kualitatif yang lebih terperinci (Siregar, 2006).

Metode yang berfungsi untuk memastikan susunan prioritas layanan guna memperbaiki atribut disebut dengan Metode *Potential Gain Customer Value* (PGCV). Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi perusahaan atau bank dalam menyediakan layanan, dengan adanya kualitas pelayanan ini menjadikan perusahaan atau bank dapat mencapai kualitas yang didapatkan, dimana sesuai dengan pelayanan yang diminta nasabah. Tentu ada kesenjangan yang diharapkan dengan persepsi nasabah, maka dengan metode PGCV ini dapat mencari solusi untuk menghilangkan kesenjangan tersebut. Persepsi nasabah sendiri dapat diartikan sebagai sudut cara pandang seorang nasabah dalam memperhitungkan suatu layanan yang disampaikan oleh bank yang dimana ditakar dari kelayakan atau tidak (Pasaribu et al., 2021).

Dengan diterapkannya sistem analisis tingkat kualitas pelayanan BSI KC Dharmawangsa menggunakan metode *Potential Gain Customer Value* (PGCV) dapat mempermudah perusahaan mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki menurut nasabah.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ialah rangkuman mengenai penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dimana yang nantinya digunakan untuk menunjang dan memberikan perbedaan antara penelitian yang terdahulu dan yang akan dilakukan saat ini. Penelitian terdahulu juga menunjukkan sebagai bentuk keaslian dari penelitian yang akan dilakukan, penelitian terdahulu yang relevan tersebut, dalam penelitian saat ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
Sumarni (2019)	“Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Mandiri Kota Palopo”	Sama-sama membahas mengenai kepuasan nasabah terhadap layanan.	Perbedaannya terletak pada lokasi, objek penelitian dan metode penelitian yang digunakan. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif	Dari hasil penelitian tersebut, tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Syariah Mandiri Kota Palopo sangat memuaskan. Lalu, dari sisi fasilitas yang diberikan kepada nasabah, nasabah, memberikan respon yang baik.
Mustaqim (2016)	“Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya”	Sama-sama membahas mengenai kepuasan nasabah terhadap layanan.	Perbedaannya terletak pada lokasi, objek penelitian dan metode penelitian yang digunakan. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif	Hasil penelitian yang didapatkan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Cabang Palangka Raya sudah cukup memuaskan bagi para nasabah. Namun, masih perlu ada yang diperbaiki seperti jaringan ATM secara offline dan Mesin ATM yang perlu ditambah.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yakni suatu cara yang dipakai oleh peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan (Sugiyono, 2013). Penelitian ini menggunakan pendekatan secara kuantitatif, yang berdasarkan metode yang digunakan oleh peneliti. Penelitian kuantitatif adalah bentuk pendekatan penelitian yang dimana mewakili dari paham pasti, nyata, faktual atau disebut dengan positivisme (Mulyadi, 2013).

Dalam memperoleh data penelitian kuantitatif, peneliti melakukan dengan melihat instrumen yang biasanya digunakan dalam penelitian kuantitatif yakni berdasarkan data statistik yang berupa angka-angka dari angket/kuesioner. Peneliti memilih penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sidoarjo Gateway dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*.

3.2 Tempat atau Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yakni suatu area yang mampu menyampaikan data-data yang dibutuhkan oleh peneliti untuk memperoleh keadaan atau gambaran yang terjadi. Selain itu, lokasi penelitian dapat didefinisikan sebagai suatu tempat yang dimana peneliti akan mendapatkan data yang diinginkan. Supaya data-data yang didapatkan lebih eksplisit maka peneliti akan menentukan waktu yang tepat untuk menjelajahi informasi dari lokasi penelitian yang dilakukan, dengan diperlukan

waktu yang tepat untuk menjelajahi informasi, peneliti berharap agar tidak mengalami kesulitan dalam mengambil data-data yang diperlukan. Dengan penetapan lokasi ini, peneliti dihimbau untuk mendapatkan hal-hal yang baru dan bermanfaat (Muchtar, 2015).

Tempat yang dijadikan sebagai penelitian ini akan dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sidoarjo Gateway yang berada Jl. Raya S. Parman, Ruko Waru Gateway A-20. Peneliti akan berinteraksi secara langsung dengan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sidoarjo Gateway untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Keseluruhan dari subjek penelitian merupakan pengertian dari populasi (Arikunto, 2013, p. 173). Populasi dapat diartikan suatu kawasan penyamarataan yang meliputi atas subjek dan objek yang memiliki karakter dan kapasitas tertentu yang digunakan oleh peneliti untuk diobservasi dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013, p. 117).

Populasi adalah nilai dari keseluruhan hasil perhitungan kuantitatif atau kualitatif mengenai karakteristik dari sekumpulan individu yang jelas dan lengkap yang dimana untuk mempelajari sifat atau perilaku (Hasan, 2013, p. 12).

- a. Jika nilai $r\text{-}^{\text{alpha}} > r\text{-}^{\text{tabel}}$, maka pernyataan atau pertanyaan reliabel.
- b. Jika nilai $r\text{-}^{\text{alpha}} > r\text{-}^{\text{tabel}}$, maka pernyataan atau pertanyaan tidak reliabel.

3.6 Jenis Data dan Sumber Data

3.6.1 Jenis Data

Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway, maka peneliti menggunakan jenis penelitian yaitu penelitian kuantitatif. Jenis data kuantitatif yaitu data yang pengukuran dan perhitungannya dilakukan secara langsung dimana penjelasan dan hasilnya berupa angka atau bilangan.

3.6.2 Sumber Data

Dalam penelitian ini, terdapat dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari pihak bank dan nasabah serta penyebaran kuesioner kepada nasabah bank. Sedangkan data sekunder adalah data yang telah dipublikasi dari penulis yang di dapatkan dari PT. Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway berisi data struktur organisasi, website, dan aktivitas perusahaan.

Dalam metode IPA ini, hanya diperlukan pengukuran dari tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan. Tingkat kesesuaian tersebut dapat digunakan untuk mengetahui atau mengidentifikasi seberapa besar nasabah merasa puas terhadap kinerja bank dan seberapa besar pihak bank atau penyedia jasa dapat memahami apa yang diinginkan atau dibutuhkan nasabah terhadap jasa atau produk yang mereka berikan. Untuk melakukan hal tersebut tentunya akan dibutuhkan sebuah kuesioner, yang dimana akan melihat bagaimana tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan.

Cara yang efektif dilakukan untuk melihat tingkat kesesuaian tersebut adalah dengan meminta kepada nasabah untuk menjawab tingkat kinerja dari berbagai variabel atau indikator atau dimensi yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Kemudian, responden atau nasabah dapat menilai tingkat kepentingan untuk masing-masing variabel atau indikator. Dari hasil penilaian tersebut dapat menghasilkan indeks yang sangat beragam, yang dimana bergantung pada skala yang dipakai atau pun cara perhitungannya. Maka dari itu, metode IPA ini digunakan dalam penelitian ini untuk mendeskripsikan tingkat kualitas pelayanan dan kepentingan dari atribut atau indikator yang diukur.

Penelitian ini terdiri dari 2 (dua) variabel yang dapat digambarkan dengan huruf X dan Y. Untuk X merupakan tingkat kinerja atau realita bank yang dapat memberikan kepuasan bagi

3.8.2 Metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)

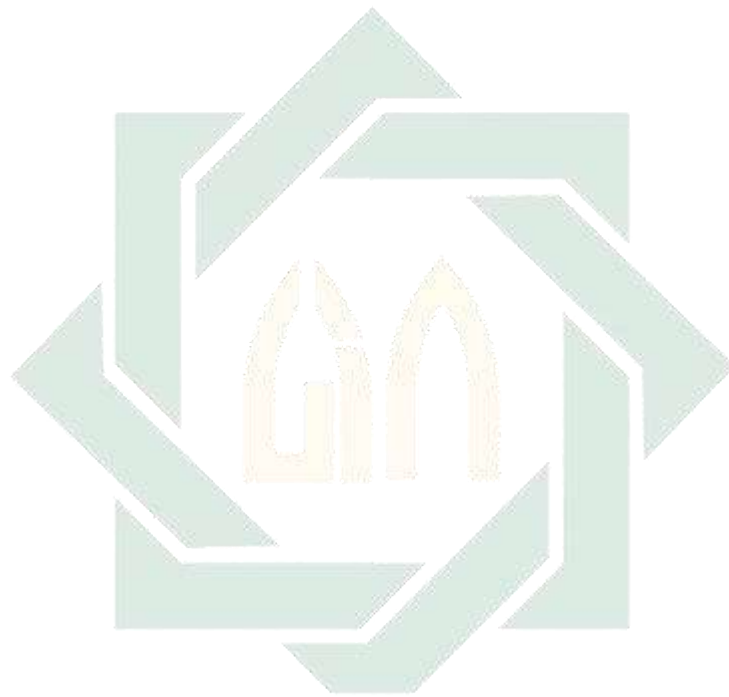
Potential Gain in Customer Value merupakan salah satu metode alat pengukur mengenai kepuasan pelanggan secara kuantitatif yang sangat dibutuhkan dalam melakukan survei atau penelitian mengenai kepuasan pelanggan. *Potential Gain In Customer Value* (PGCV) merupakan konsep dan peralatan yang mudah untuk menganalisis pelanggan. Kemudahan tersebut memberikan jalan bagi diagram *Importance Performance* untuk dapat dibandingkan dalam bentuk kualitatif yang lebih terperinci (Siregar, 2006).

Dalam analisis PGCV ini juga melibatkan tingkat kinerja (*Performance*) dan kepentingan (*Importance*), dua hal tersebut dapat mengukur dari atribut-atribut yaitu:

- a. Persepsi nasabah atau konsumen dari tingkat kepentingan pada suatu pelayanan.
- b. Persepsi nasabah atau konsumen dari tingkat kepuasan dari suatu pelayanan.

Setelah dilakukan pemetaan atau pengelompokkan grafik dengan *Importance Performance Analysis* dari setiap kriteria indikator atau atribut, maka selanjutnya adalah untuk melakukan perhitungan indeks PGCV. Dalam indeks PGCV ini bergantung 2 (dua) faktor dari setiap variabel atau dimensi pelayanan. Faktor pertama yaitu *Achieve Customer Value* (ACV) yaitu suatu nilai yang dapat diperoleh dengan mengalikan antara nilai

Urutan prioritas perbaikan melalui indeks PGCV ini adalah dimulai dari indeks yang memiliki nilai paling tinggi ke indeks yang nilai paling rendah.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB 4

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Profil BSI KCP Sidoarjo Gateway

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah salah satu lembaga perbankan syariah yang memiliki satu entitas dari 3 (tiga) merger bank syariah yang dimiliki oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu BNI Syariah, BRI Syariah dan Bank Mandiri Syariah. Merger 3 (tiga) bank tersebut dilaksanakan pada tanggal 1 Februari 2021. Tujuan dari penggabungan merger 3 (tiga) bank syariah ini berasal dari usaha pemerintah untuk dapat memperkenalkan Bank Syariah yang menjadi kebanggaan umat islam Indonesia yang dapat berkontribusi terhadap kesejahteraan rakyat.

Salah satu lembaga dari merger ketiga bank tersebut adalah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sidoarjo Gateway. Bank Syariah Indonesia ini beralamatkan di Jl. Raya S. Parman Ruko Waru Gateway A-20 Sidoarjo. Branch manager dari BSI KCP tersebut merupakan seorang mahasiswa yang sedang menempuh gelar sarjana doktor di Ekonomi Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya, beliau bernama Bapak Erick Kurniawan. Selain itu untuk bagian Branch Operational Service Manager dipegang oleh Ibu Rizki Dewi Intansari. Pegawai yang bekerja dalam bank syariah ini berjumlah 15 orang.

4.1.2 Visi dan Misi BSI

a. Visi

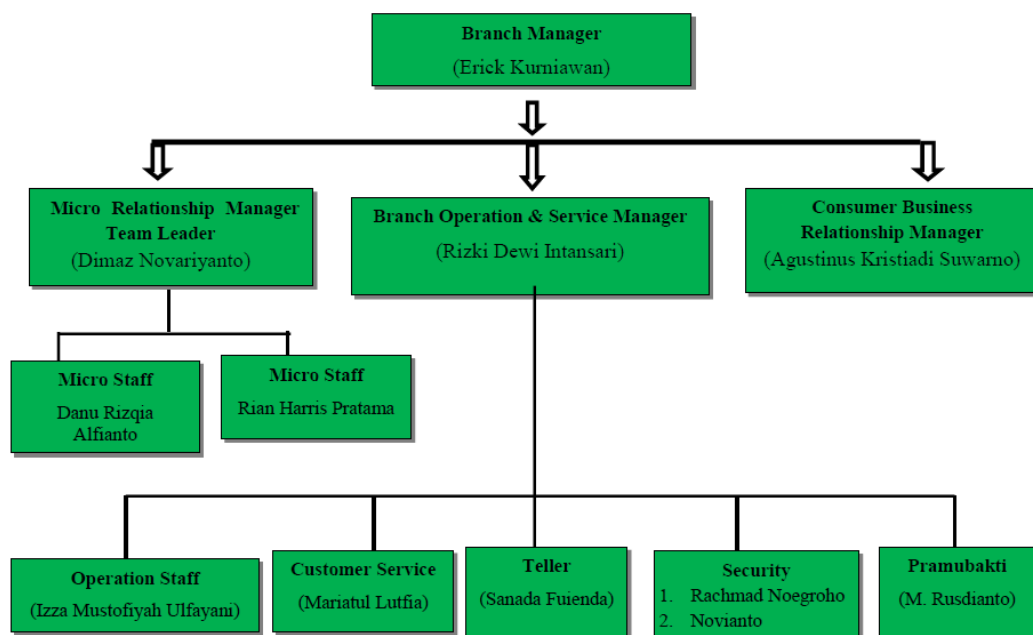
“ Top 10 Global Islamic Bank “

b. Misi

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500 T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan Valuasi kuat (PB>2).
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

4.1.3 Struktur Organisasi, Personalia dan Deskripsi Tugas

a. Struktur Organisasi



Perempuan	58	62,7%
Jumlah	91	100%

Sumber : Data Primer, diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa anggota BSI KCP Sidoarjo Gateway yang menjadi responden sebanyak 91 orang. Diantaranya responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 33 orang dengan presentase sebesar 37,3%, kemudian responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 52 orang dengan presentase sebesar 62,7%.

c. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase (%)
SD / Sederajat	0	0%
SMP / Sederajat	1	1,8%
SMA / Sederajat	19	21,6%
Diploma / Akademi	12	13,7%
S1	50	53,9%
S2/S3	9	9,8%
Jumlah	91	100%

Sumber : Data Primer, diolah 2022

Dari Tabel 4.3 menunjukkan bahwa pendidikan terakhir anggota BSI KCP Sidoarjo Gateway yang dijadikan responden dalam penelitian ini mayoritas berpendidikan Sarjana S1 sebanyak 50 orang, selain itu SMA/Sederajat sebanyak 19 orang, Diploma/Akademi sebanyak 12 orang, S2/S3 sebanyak 9 orang,

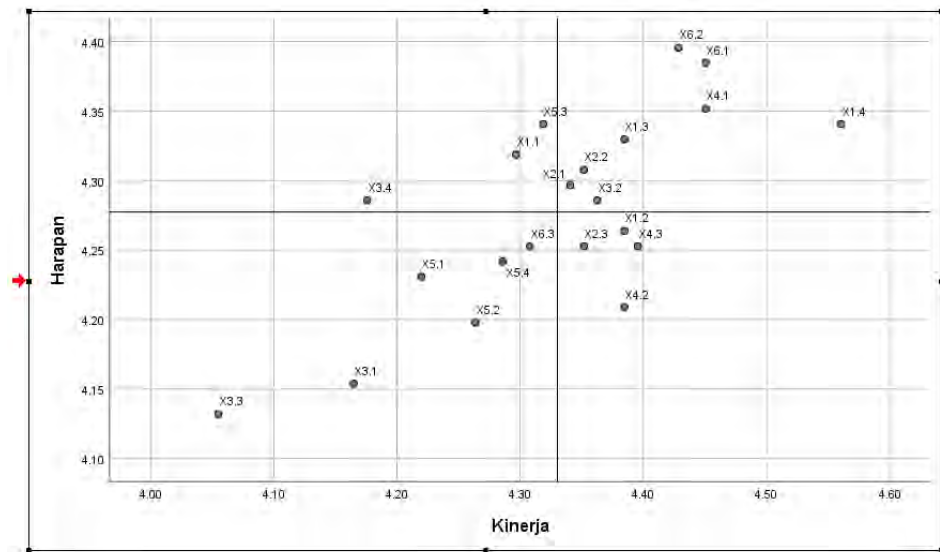
Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa masing-masing nilai *Cronbach Alpha* dari semua variabel harapan mempunyai nilai diatas 0,6. Maka dapat diartikan bahwa masing-masing variabel harapan tersebut reliabel, sehingga layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik.

4.3.3 Uji Metode *Importance Performance Analysis*

Untuk menaikkan kepuasan nasabah dilakukan dengan peningkatan kinerja. Untuk dapat meningkatkan suatu kinerja pada organisasi atau perusahaan dapat dilakukan dengan pengelompokkan *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah untuk mengetahui atribut mana yang perlu dijadikan prioritas. Dengan dijadikan prioritas bagi atribut, maka dapat membantu perbaikan kinerja, yang dimana tidak bisa dilaksanakan secara bersama karena terdapat keterbatasan sumber daya manusia.

a. Dimensi Kepatuhan Syariah (*Sharia Compliance*)

Pada dimensi *Sharia Compliance*, tepatnya pada kuadran I terdapat 1 (satu) atribut yang merupakan prioritas utama yaitu BSI KCP Sidoarjo Gateway memiliki produk dan layanan sesuai dengan prinsip islam (X1.1). Selain itu, pada kuadran II terdapat 2 (dua) atribut yang perlu dipertahankan yaitu BSI KCP Sidoarjo Gateway hanya menjalankan bisnis yang berbasis pada keuntungan yang halal (X1.3) dan BSI KCP Sidoarjo Gateway menjaga amanah yang dipercayakan oleh nasabah (X1.4). Pada kuadran III terdapat 1 (satu)

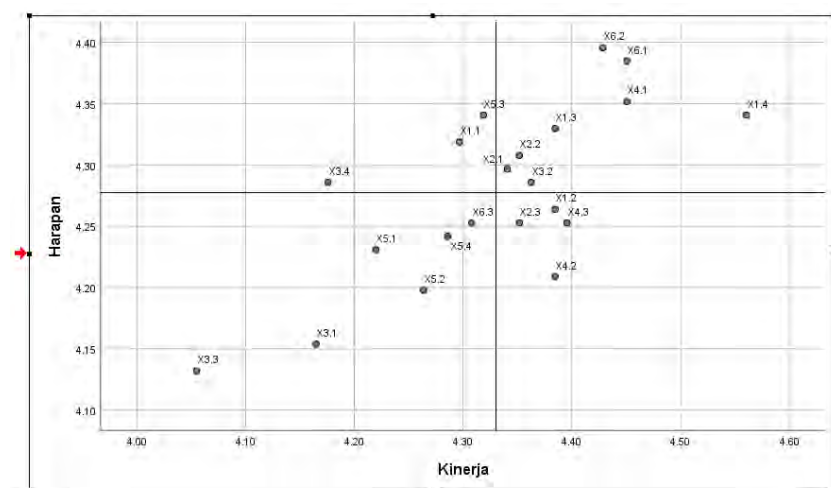


Gambar 4.4 Dimensi Reliability

Sumber : Data diolah dengan IBM SPSS Versi 26

d. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Pada dimensi *assurance* tidak terdapat atribut dalam kuadran I. Selanjutnya, pada kuadran II terdapat 1 (satu) atribut yaitu Pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan (X4.1). Selain itu pada kuadran III terdapat 2 (dua) atribut yaitu Pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway telah berpengalaman dan terlatih dalam memberikan pelayanan (X4.2) dan Pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway memberikan rasa aman kepada nasabah dalam menggunakan jasa (X4.3). Pada kuadran VI tidak terdapat atribut pada dimensi *assurance*.



X1.4 : BSI KCP Sidoarjo Gateway menjaga amanah yang dipercayakan oleh nasabah

X2.1 : BSI KCP Sidoarjo Gateway dapat melakukan proses transaksi yang cepat

X2.2 : Pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway selalu siap membantu nasabah

X2.3 : Pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway tanggap terhadap keluhan nasabah

X3.1 : Layanan yang diberikan BSI KCP Sidoarjo Gateway sesuai dengan yang dipromosikan

X3.2 : Pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway menyelesaikan pelayanan tepat waktu

X3.3 : Pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway jarang melakukan kesalahan dalam pelayanan

X3.4 : Pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway dapat diandalkan dalam menangani masalah yang dihadapi nasabah

X4.1 : Pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan

X4.2 : Pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway telah berpengalaman dan terlatih dalam memberikan pelayanan

X4.3 : Pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway memberikan rasa aman kepada nasabah dalam menggunakan jasa

X5.1 : Dalam memberikan pelayanan, pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway tidak lupa menyebut nama nasabah

X5.2 : BSI KCP Sidoarjo Gateway memiliki jam operasional yang sesuai bagi nasabah

X3.3 : Pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway jarang melakukan kesalahan dalam pelayanan

X3.4 : Pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway dapat diandalkan dalam menangani masalah yang dihadapi nasabah

X4.1 : Pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan

X4.2 : Pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway telah berpengalaman dan terlatih dalam memberikan pelayanan

X4.3 : Pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway memberikan rasa aman kepada nasabah dalam menggunakan jasa

X5.1 : Dalam memberikan pelayanan, pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway tidak lupa menyebut nama nasabah

X5.2 : BSI KCP Sidoarjo Gateway memiliki jam operasional yang sesuai bagi nasabah

X5.3 : Pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway berusaha memberikan solusi yang terbaik terhadap masalah yang nasabah hadapi

X5.4 : Pada ATM yang rusak selalu terdapat pengumuman

X6.1 : BSI KCP Sidoarjo Gateway menyediakan ruang tunggu yang bersih dan nyaman

X6.2 : Pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway berpenampilan sopan dan sesuai dengan syariat islam

X6.3 : BSI KCP Sidoarjo Gateway memiliki sarana informasi (seperti poster dan brosur) yang menarik untuk nasabah

4.4 Pembahasan

Setelah peneliti menemukan dan mengumpulkan data yang ingin digunakan sebagai data penelitian, yang dimana berasal dari angket/kuesioner yang dibagikan kepada para responden, selain itu, peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa nasabah dan pihak BSI KCP Sidoarjo Gateway mengenai hasil dari analisis penelitian ini. Setelah itu, peneliti akan menjelaskan mengenai analisis data dan pembahasan sesuai dengan teori-teori yang ada, selanjutnya akan memberikan saran perbaikan dari data yang telah didapatkan dan dilakukan analisis dari 2 (dua) metode yang digunakan yaitu metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV).

Dalam penentuan kriteria penilaian yang akan dibahas, maka peneliti menentukan berdasarkan dari 2 (dua) kuadran di IPA yaitu kuadran I yang dimana bisa disebut dengan kuadran yang dianggap penting dan diharapkan oleh konsumen, akan tetapi ada juga kinerja perusahaan yang dinilai belum memuaskan, sehingga pihak perusahaan perlu melakukan pembenahan dan meningkatkan performa pada kuadran ini (*concentrate here*) dan kuadran III yang dimana bisa diartikan sebagai terdapat faktor yang dianggap memiliki tingkat persepsi atau kinerja yang rendah atau tidak terlalu penting atau juga bisa tidak terlalu diharapkan oleh konsumen, sehingga pihak perusahaan tidak perlu untuk memberikan perhatian lebih atau memprioritaskan pada faktor tersebut (*low priority*). Kemudian, dari 2 (dua) kuadran tersebut, akan dilakukan analisis sesuai dengan urutan prioritas perbaikan yang berasal dari hasil perhitungan nilai PGCV.

4.4.1 Analisis Berdasarkan Kuadran I IPA, yaitu prioritas utama

tahun. Saudara Mufinda pernah melakukan transaksi ke pihak BSI KCP Sidoarjo Gateway sebanyak lebih dari 1 (satu) kali. Mas Mufinda berpendapat bahwa pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway dirasa kurang cepat dalam menangani masalah yang dihadapi oleh nasabah.

“Saya pernah mengalami mas suatu keluhan mengenai transaksi di ATM. Saya pernah mengalami error system ketika melakukan transaksi di ATM. Kemudian saya menanyakan solusinya kepada security, namun ternyata security tidak bisa memberikan solusi, sehingga security mengalihkan agar bertanya kepada customer service. Ketika sudah berada di customer service, saya harus menunggu antrian kembali dari awal. Itu membuat saya membuang waktu, jadi saya tidak memiliki waktu banyak untuk menunggu disana, disisi lain saya juga ada kerjaan. Jadi itu mas, pengalaman saya mengenai keluhan di BSI tersebut.”

Selain itu, Mas Faris juga nasabah BSI KCP Sidoarjo Gateway, berumur 22 tahun. Mengungkapkan bahwa ketika mas Faris sedang melakukan transaksi dan terjadi suatu masalah, pihak BSI dengan cepat akan membantu masalah yang dihadapi oleh mas Faris.

KCP Sidoarjo Gateway memiliki produk dan layanan sesuai dengan prinsip islam (X1.1)

Menurut responden yang juga nasabah BSI KCP Sidoarjo Gateway yang bernama Moh. Mufinda Firdaus, berumur 24 tahun. Saudara Mufinda pernah melakukan transaksi ke pihak BSI KCP Sidoarjo Gateway sebanyak lebih dari 1 (satu) kali. Mas Mufinda mengungkapkan bahwa produk dan layanan yang diberikan oleh pihak BSI sudah sesuai dengan prinsip syariah namun kadang praktek nya kadang tidak sesuai.

“ Menurut saya pribadi sesuai dengan pengalaman saya dan saya amati selama saya menjadi nasabah, bahwa produk dan pelayanan sudah sesuai dengan prinsip syariah. Saya mengibaratkan atau menganalogikan seperti ini BSI ini merupakan seorang pedagang yang dimana dia menjual beberapa produk dan layanan yang dimana sesuai dengan prinsip BSI yaitu syariah. Nah, tidak ada pedagang yang ingin produk yang dia jual kelihatan buruk atau jelek di mata pembeli, artinya biar produknya laku, maka penjual akan mengcover atau membungkus produknya sehingga dapat menarik pembeli, begitupun dengan BSI yang bank berlandaskan syariah, tentunya produk-produk disana sesuai dengan BSI. Tapi, mungkin menurut saya dalam prakteknya atau dalam kenyataannya pasti ada yang tidak sesuai dengan prinsip syariah 100%,

tahun. Saudara Mufinda pernah melakukan transaksi ke pihak BSI KCP Sidoarjo Gateway sebanyak lebih dari 1 (satu) kali. Mas Mufinda berpendapat bahwa pihak atau pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway sudah memberikan penawaran solusi terbaik kepada nasabah jika ada nasabah memiliki keluhan atau nasabah.

“Menurut saya, pasti BSI KCP Sidoarjo Gateway memberikan penawaran solusi terbaik kepada nasabah jika ada nasabah memiliki keluhan atau masalah, tentunya pihak BSI KCP Sidoarjo Gateway akan menawarkan opsi solusi A, solusi B, atau seterusnya. Sebagai contoh, semisal saya ingin membeli 1 (satu) unit rumah, nah sistem pembiayaan di BSI KCP Sidoarjo Gateway seperti apa, maka tentunya pihak BSI akan memberikan opsi kepada nasabah mengenai pembiayaan yang cocok untuk saya.”

Pernyataan dari salah satu narasumber di atas dapat disimpulkan bahwa menurut saudara Mufinda, tentunya pihak BSI KCP Sidoarjo Gateway akan memberikan beberapa opsi mengenai masalah atau keluhan nasabah yang dihadapi. Pastinya pihak BSI sendiri akan membantu nasabah BSI KCP Sidoarjo Gateway atas segala keluhan atau masalah.

4.4.2 Analisis Berdasarkan Kuadran III IPA, yaitu prioritas rendah

BSI KCP Sidoarjo Gateway sebanyak lebih dari 1 (satu) kali. Mas Mufinda berpendapat bahwa pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway dirasa kurang cepat dalam menangani masalah yang dihadapi oleh nasabah, seperti contoh saya juga pernah mengalami *trouble* membuka *mobile banking* di smartphone.

“Saya sendiri berpendapat bahwa pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway dirasa kurang cepat dalam menangani masalah yang dihadapi oleh nasabah. Dari pengalaman saya sendiri yang pernah saya rasakan, saya pernah menunggu lama waktu saya ada keluhan mengenai mobile banking. Biasanya pihak BSI sendiri ber-alasan bahwa server utama sedang down. Dengan adanya gangguan seperti itu membuat antrian bagi nasabah yang lain. Selain itu saya sendiri juga melihat di BSI tersebut hanya memberikan layanan customer service cuma 1 (satu) pegawai. Itu yang membuat terhambat dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah.”

Selain itu terdapat pendapat dari Moh. Faizal, berumur 22 Tahun, bahwa dia berpendapat pihak BSI KCP Sidoarjo Gateway telah tanggap mengatasi atas keluhan nasabah yang dihadapi.

“Menurut saya pribadi mas hal tersebut wajib atau sudah menjadi suatu keharusan dimana hal tersebut juga menjadi SOP dari perusahaan tersebut, dimana perusahaan yang baik adalah

“Masalah tidak adanya riba, gharar dan maysir ini adalah sesuatu keharusan yang mana BSI KCP Sidoarjo gateway adalah lembaga keuangan yang memegang atau mempunyai prinsip ekonomi Syariah yang mana tujuannya adalah untuk mensejahterakan rakyat dengan tidak adanya transaksi yang tidak ada unsur riba, maysir dan gharar di dalamnya.”

Selain itu, Ibu Rizki Dewi Intansari sebagai Pegawai BSI yang menjabat sebagai *Branch Operational Service Manager* (BOSM) berpendapat bahwa kita sebagai pihak BSI sendiri sudah mengikuti aturan yang telah sesuai dengan landasan hukum bank syariah yaitu UU No. 21 Tahun 2008.

“Mengenai tidak adanya unsur riba, maysir dan gharar sendiri, pihak kita sendiri melakukan segala transaksi yang dimana sesuai dengan aturan yang berlandaskan pada UU No. 21 Tahun 2008 mas. Pak Erick Kurniawan selaku Branch Manager (BM) juga menghimbau kepada karyawan atau pegawai nya untuk berpedoman pada prinsip syariah mas. Jadi, kalau menurut saya sendiri mas, kita sih sudah melakukan SOP sesuai dari pusat mas, baik itu mengenai landasan syariah, pelayanan yang diberikan, produk yang kita tawarkan, pembiayaan yang kita tawarkan dll. Yang dimana sudah sesuai dengan prinsip syariah.”

Mas Mufinda berpendapat bahwa pihak atau pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway sudah memberikan penawaran terhadap keamanan dalam ber-transaksi.

“Kalau keamanan ya mas, kalau bagian pelayanan kan ada security yang bertugas, jadi nasabah akan merasa aman dengan adanya security. Security di BSI KCP Sidoarjo Gateway bertugas 24 jam setau saya mas, meskipun BSI sedang diluar jam operasional, maka security akan menjaga 24 jam. Untuk keamanan yang lain, semisal saya juga akan melakukan pembiayaan, tentunya kan perlu ada jaminan ya mas sebagai suatu syarat, jaminan digunakan untuk menukarkan pembiayaan. Tentunya pihak BSI akan menjaga jaminan tersebut, dan pihak BSI juga memberikan biaya perawatan barang jaminan. Jika, barang jaminan saya rusak, maka pihak BSI akan memberikan asuransi. Jadi menurut saya, pihak BSI sendiri sudah memberikan keamanan yang baik kepada nasabah.”

Jadi, melihat dari pernyataan narasumber diatas, dapat disimpulkan bahwa pihak BSI sendiri tentunya akan memberikan keamanan yang terbaik bagi nasabah. Karena itu sudah menjadi tanggung jawab pihak BSI sendiri untuk melayani nasabah dengan baik.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dijabarkan oleh peneliti pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis dari perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). Kualifikasi penilaian yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan pelayanan atau peningkatan pelayanan, yaitu sesuai dengan urutan prioritas berdasarkan perhitungan nilai PGCV yang tertinggi. Diketahui atribut-atribut yang masuk ke dalam perbaikan pada kuadran I IPA:
 - a. Pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway dapat diandalkan dalam menangani masalah yang dihadapi nasabah (X3.4) dengan nilai PGCV sebesar 3,518
 - b. BSI KCP Sidoarjo Gateway memiliki produk dan layanan sesuai dengan prinsip islam (X1.1) dengan nilai PGCV sebesar 3,024
 - c. Pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway berusaha memberikan solusi yang terbaik terhadap masalah yang nasabah hadapi (X5.3) dengan nilai PGCV sebesar 2,952

Berikut atribut yang berada di Kuadran III IPA:

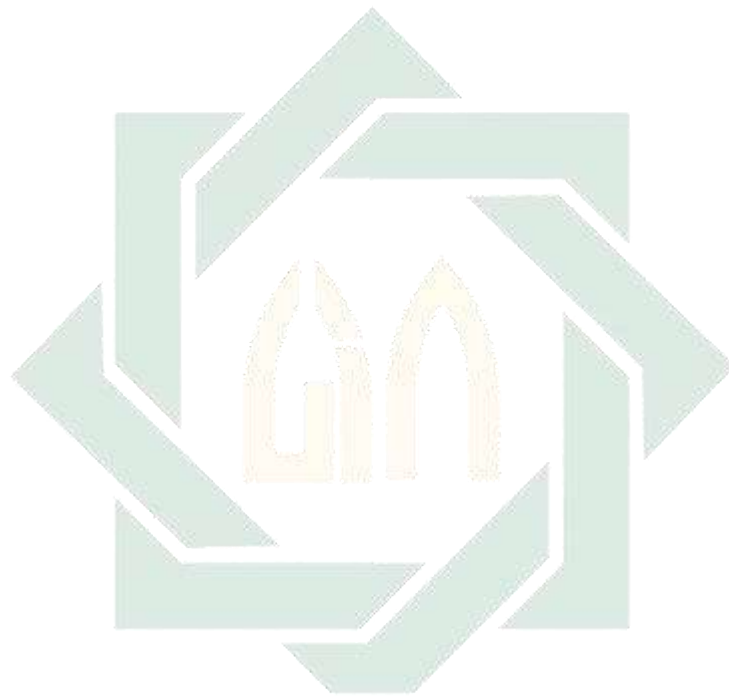
- a. Pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway tanggap terhadap keluhan nasabah (X2.3) dengan nilai PGCV sebesar 2,763
 - b. Tidak adanya unsur riba, gharar dan maysir (X1.2) dengan nilai PGCV sebesar 2,642
 - c. Pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway telah berpengalaman dan terlatih dalam memberikan pelayanan (X4.2) dengan nilai PGCV sebesar 2,611
 - d. Pegawai BSI KCP Sidoarjo Gateway memberikan rasa aman kepada nasabah dalam menggunakan jasa (X4.3) dengan nilai PGCV sebesar 2,550
2. Berdasarkan kepuasan nasabah yang bisa dilihat dengan melihat hasil dari metode IPA dan PGCV, nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BSI KCP Sidoarjo Gateway. Namun, perlu adanya perbaikan pelayanan berdasarkan hasil analisis IPA dan hasil nilai PGCV pada kuadran I dan III yang perlu dilakukan oleh pihak BSI KCP Sidoarjo Gateway.

5.2 Saran

Saran yang dapat dijadikan masukan untuk pihak BSI KCP Sidoarjo Gateway dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menurut saya dari hasil penelitian ini, dapat dijadikan sebuah masukan atau evaluasi untuk pihak BSI, supaya menjadikan BSI memiliki

strategi-strategi untuk memberikan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan bagi nasabah.



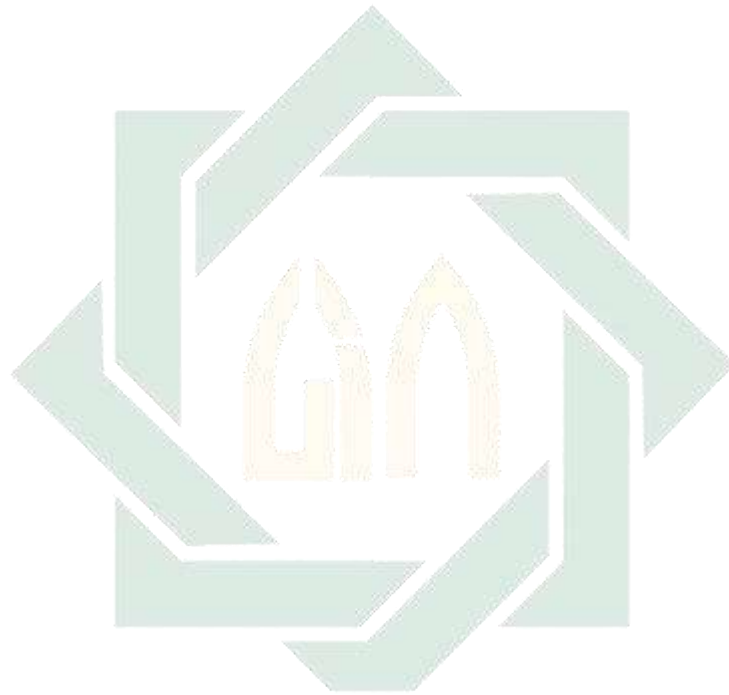
UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N. (2018). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek Smartphone Samsung*. 1–112.
- Alifah, U. N., Prahutama, A., & Rusgiyono, A. (2020). Metode SERVQUAL, Kuadran IPA, dan Indeks PGCV Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X. *Jurnal Statistika Universitas Muhammadiyah Semarang*, 8(2), 144–151. <https://doi.org/10.26714/JSUNIMUS.8.2.2020.144-151>
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineke Cipta.
- Attamimi, Z., & Maryanim, A. (2019). Pengukuran Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan PT. BNI Syariah KC Ciputat Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) & Metode Costumer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Akuntansi Dan Perbankan Syariah*, 2(2).
- Bank Syariah Indonesia. (2021). *Tentang Kami - Informasi Perusahaan | Bank Syariah Indonesia*. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>
- Bayu, D. (2022). *Sebanyak 86,9% Penduduk Indonesia Beragama Islam*. <https://dataindonesia.id/ragam/detail/sebanyak-869-penduduk-indonesia-beragama-islam>
- Fauzi, A. A., & Suryani, T. (2019). Measuring the effects of service quality by using CARTER model towards customer satisfaction, trust and loyalty in Indonesian Islamic banking. *Journal of Islamic Marketing*, 10(1), 269–289. <https://doi.org/10.1108/JIMA-04-2017-0048>
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, M. I. (2013). *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)* (2nd ed.). Bumi Aksara.
- Hidayat, F. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bri Syari'ah Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Pada Mahasiswa S.1 Iain Purwokerto Angkatan 2016-2019)* [IAIN Purwokerto]. <http://repository.iainpurwokerto.ac.id/8642/>
- Indah Febriana, N. (2016). Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah*, 03(01), 145–168.
- Karim, A. A. (2003). *Bank Islam : Analisis Fiqh dan Keuangan*. Raja Grafindo.
- Keuangan, O. J. (2021a). *Snapshot Perbankan Syariah September 2021*. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Snapshot-Perbankan-Syariah-September-2021.aspx>
- Keuangan, O. J. (2021b). *Statistik Perbankan Syariah - Desember 2021*.

Walfajri, M. (2021). *Proses integrasi merger selesai, BSI targetkan punya aset Rp 500 triliun pada 2025*. <https://keuangan.kontan.co.id/news/proses-integrasi-merger-selesai-bsi-targetkan-punya-aset-rp-500-triliun-pada-2025>

Zein, S., Yasyifa, L., Khozi, R., Harahap, E., & D Darmawan. (2019). Pengolahan Dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi SPSS. *JTEP-Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4(1), 3–12.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A