

**ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PT. BANK BTN SYARIAH KOTA MEDAN
DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) &
METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa UIN Sumatera Utara Stambuk 2018)

SKRIPSI

Oleh:

LAYLAN ARIZHA ASTUTI

NIM: 0503182139

**PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2022

**ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PT. BANK BTN SYARIAH KOTA MEDAN
DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) &
METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa UIN Sumatera Utara Stambuk 2018)

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Perbankan Syariah (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh:

LAYLAN ARIZHA ASTUTI

NIM: 0503182139

**PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2022

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Laylan Arizha Astuti
NIM : 0503182139
Tempat/Tanggal Lahir : Bandar Betsy, 10 Mei 2000
Alamat : Huta II Afdeling III Bandar Betsy 1

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Pengukuran Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Bank BTN Syariah Kota Medan Dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* & Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* ((Studi Kasus pada Mahasiswa UIN Sumatera Utara Stambuk 2018)**” benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila ada kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sesungguhnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Medan, 28 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan



Laylan Arizha Astuti

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

Analisis Pengukuran Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Bank BTN Syariah Kota Medan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) & Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) ((Studi Kasus pada Mahasiswa UIN Sumatera Utara Stambuk 2018)

Oleh:

Laylan Arizha Astuti
NIM. 0503182139


Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Pesyaratuan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Perbankan Syariah (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah

Medan, 27 September 2022

Pembimbing I


Hendra Harmain, SE, M.Pd
NIDN. 2010057302


Pembimbing II


Nurwani, M.Si
NIDN. 0126038901

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah



Dr. Tuti Anggraini, MA
NIDN. 2031057701

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: “**Analisis Pengukuran Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Bank BTN Syariah Kota Medan Dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* & Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* (Studi Kasus pada Mahasiswa UIN Sumatera Utara Stambuk 2018)**” an. Laylan Arizha Astuti, NIM 0503182139 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara pada tanggal 28 Oktober 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 01 November 2022
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah
UINSU Medan

Ketua,



Dr. Tuti Anggraini, MA
NIDN. 2031057701

Sekretaris,


Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I
NIDN. 2026048901

Anggota



1. Hendra Harmain, SE, M.Pd
NIDN. 2010057302


2. Nurwani, M.Si
NIDN. 0126038901


3. Tri Inda Fadhlila Rahma, M.E.I
NIDN. 2029019101


4. Khairina Tambunan, M.F
NIDN. 0112018501




Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN. 2023047602

ABSTRAK

Laylan Arizha Astuti (2022), NIM: 0503182139, Judul Skripsi: Analisis Pengukuran Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Bank BTN Syariah Kota Medan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) & Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Studi Kasus Pada Mahasiswa UIN Sumatera Utara Stambuk 2018). Dibawah bimbingan Pembimbing Skripsi I Bapak Hendra Harmain, SE, M.Pd. Pembimbingan II Ibu Nurwani, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengukuran kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan PT. Bank BTN Syariah kota Medan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customer Saticfation Index* (CSI). Pendekatan penelitian yang digunakan peneliti adalah dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan deskriptif kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa UIN Sumatera Utara stambuk tahun 2018 yang berjumlah 21.692. Dan jumlah sampel sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik pengambilan *ramdom sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan data diolah dengan menggunakan uji validitas dan reabilitas dengan bantuan alat uji IBM SPSS 22. Berdasarkan pengukuran dengan menggunakan metode IPA hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut-atribut yang dianggap penting oleh nasabah di PT Bank BTN Syariah Kota Medan adalah 3 atribut yang berada dalam kuadran I (kejelasan respon karyawan terhadap keluhan mahasiswa yang belum mendapatkan ATM/KTM (Kartu Tanda Mahasiswa), tanggapan karyawan dalam keluhan transaksi bermasalah nasabah, serta kualitas Produk KTM/ATM (Kartu Tanda Mahasiswa)) dan 4 atribut yang berada dalam kuadran II (Proses jangka waktu penerimaan ATM/KTM (Kartu Tanda Mahasiswa UINSU Stambuk 2018), Keamanan dalam melakukan transaksi, Kerahasiaan data nasabah, Ruang tunggu yang tersedia di dalam bank BTN Syariah Kota Medan). Berdasarkan pengkuran dengan menggunakan metode CSI hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank BTN Syariah Kota Medan sebesar 75% yang artinya nasabah merasa “puas” dengan kualitas pelayanan yang berikan oleh Bank BTN Syariah Kota medan.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, IPA, CSI

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT Tuhan semesta Alam atas segala nikmat kesehatan, nikmat rezeki, nikmat umur yang panjang dan nikmat kelapangan waktu yang telah Allah berikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa shalawat dan salam senantiasa penulis hanturkan kepada Nabi junjungan umat Islam yaitu Nabi Muhammad SAW, semoga kelak kita masuk kedalam jajaran umat nya yang mendapatkan naungan Syafaatnya di yaumul akhir kelak. Amin

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih khususnya yang teristimewah kepada kedua orang tua saya yang sangat saya kagumi dan cintai Ayahanda Muhammad Haelani dan Ibunda Nasri Astuti yang tidak pernah lelah memberikan kasih sayang, doa, dan nasihat serta semangat yang tulus hingga saat ini, kemudian terima kasih kepada Abang dan Adik saya tersayang Muhammad tytan Prabowo Mukti dan Tantri Fadlah Ramadhani yang telah menemani, memberikan doa dan semangat serta dukungan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, adapun pihak-pihak tersebut adalah:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abu Rokhmad, M.Ag selaku Plt. Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Ibu Dr. Marliyah, M.Ag selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Fauzi Arif Lubis, MA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

5. Bapak Dr. Mustafa Khamal Rokan, MH selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
6. Ibu Dr. Tuti Anggraini, MA selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatra Utara.
7. Bapak Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
8. Bapak Hendra Harmain, SE, M.Pd selaku dosen Pembimbing I skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan serta saran-saran dari awal penyusunan skripsi sampai dengan selesai.
9. Ibu Nurwani, M.Si selaku dosen Pembimbing II skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan serta saran-saran dari awal penyusunan skripsi sampai dengan selesai.
10. Terima kasih kepada Iqbal, Fatimah, Wanda, Sri Rizky, Fira, Rohana, Nurul, Inggit sahabat terbaik seperjuangan selama di kuliah yang selalu memberikan motivasi terbaiknya dan semangat serta doanya kepada penulis dalam pelaksanaan pengerjaan skripsi ini.
11. Terima kasih kepada Qila, Kiki, Pinkan, Yola sahabat terbaik seperjuangan di Kos Luku I Kwala Bekala yang telah memberikan dukungan dan semangat serta doanya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Terima kasih kepada seluruh teman teman Perbankan Syariah C (PS-C) Stambuk 2018 yang sama-sama berjuang menyelesaikan skripsi.
13. Serta seluruh pihak yang telah berjasa mulai dari SD, SMP, SMA dan kuliah, serta beberapa pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Mudah-mudahan segala bantuan dan pengorbanannya dicatat menjadi amal sholeh oleh Allah SWT.

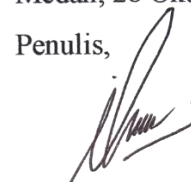
Semoga segala bantuan dan pengorbanan yang di catat menjadi amal sholeh oleh Allah SWT dan semua bantuan, bimbingan, arahan serta doa yang diberikan kepada penulis dapat dinilai ibadah oleh Allah SWT dan mendapatkan Ridho-nya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini dengan segala keterbatasan tidak lepas dari kekurangan. Oleh karena itu, sangat diharapkan kritik dan saran yang bersifat

membangun dari pembaca untuk perkembangan pengetahuan penulis dan bermanfaat untuk ilmu pengetahuan khususnya dibidang Ekonomi dan Perbankan Syariah serta bermanfaat khususnya bagi para pembaca pada umumnya. akhir kata penulis ucapkan Terima Kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Medan, 28 Oktober 2022

Penulis,



Laylan Arizha Astuti
NIM 0503182139



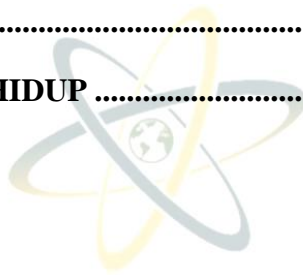
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Peneliti	8
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	9
A. Bank Syariah	9
1. Pengertian Bank Syariah.....	9
2. Peranan Bank Syariah.....	10
3. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	12
B. Kualitas Pelayanan	14
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2. Kualitas Pelayanan dalam Perbankan Syariah.....	15
3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
C. Kepuasan Nasabah	18

1.	Pengertian Kepuasan Nasabah.....	18
2.	Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah	19
3.	Kepuasan Nasabah Dalam Perbankan Syariah	20
D.	Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	21
1.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	21
2.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	23
E.	Penelitian Terdahulu.....	26
F.	Kerangka Teoritis	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		42
A.	Pendekatan Penelitian.....	42
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
C.	Data Penelitian	43
1.	Jenis Data.....	43
2.	Sumber Data	43
D.	Populasi dan Sampel	44
1.	Populasi	44
2.	Sampel	44
E.	Teknik Pengumpulan Data	45
F.	Definisi Operasional.....	46
1.	Kepuasan Nasabah.....	47
2.	Kualitas Pelayanan.....	47
3.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	47
4.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	47
G.	Teknik Analisis Data	48
1.	Analisa Deskriptif.....	48
2.	Uji Kualitas Data	48
3.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	49
4.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		53
A.	Hasil Penelitian.....	53

1. Gambaran Umum PT. Bank BTN Syariah	53
2. Analisa Data Penelitian.....	63
B. Pembahasan.....	80
BAB V PENUTUP.....	86
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	92
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	111



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.2 Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	25
2.2 Penelitian Terdahulu	26
3.1 Waktu Penelitian	43
3.2 Daftar Jumlah Mahasiswa UIN Sumatera Utara Stambuk 2018.....	44
3.3 Pemberian Nilai Skor Berdasarkan Skala <i>Likert</i> Pernyataan	46
4.1 Budaya Kerja Bank BTN KC Syariah Medan	59
4.2 Jenis Kelamin	64
4.3 Fakultas	64
4.4 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja (X).....	66
4.5 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan (Y)	67
4.6 Hasil Uji Reabilitas	68
4.7 Hasil Perhitungan IPA	69
4.8 Kategori Tingkat Kesesuaian Kepentingan Terhadap Kinerja.....	72
4.9 Hasil Perhitungan CSI.....	77

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1.1 Bukti KTM yang terbelah dua (rusak)	5
2.1 Kerangka Teoritis.....	41
4.1 Logo PT Bank Tabungan Negara Syariah	57
4.2 Struktur Organisasi Perusahaan	58
4.3 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	73



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN