

ANALISIS PENGEMBANGAN STRATEGI KEPUASAN NASABAH DI BANK RIAU KEPRI CABANG SYARIAH PEKANBARU

Arva Hasanah Akhyar¹⁾, Rendra Wasnury²⁾, Marhadi²⁾

1) Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Riau

2) Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Riau

Email : arvahasanal.ah@gmail.com

*Analysis Of Customer Satisfaction Strategy Development At Bank Riau Kepri Sharia
Branch Pekanbaru*

ABSTRACT

This study aims to determine the consumer satisfaction index and strategies to improve the service quality of Bank Riau Kepri Pekanbaru Syariah Branch. The population in this study includes all customers of Bank Riau Kepri Syariah Branch Pekanbaru with a sample of 110 people with purposive sampling method. The analysis tool in this study uses CSI (Customers Satisfaction Index) analysis and IPA (Importance Performance Analysis) analysis with the help of the SPSS program. The results showed that the consumer satisfaction index at Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru Branch was 82.84 or was in the "very satisfied" degradation. The IPA analysis pays attention to the strategy for improving the service quality of Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru Branch, prioritizing the following 3 indicators: Strategic location (IPA-Indicator 3); guarantee of error-free transactions (IPA-Indicator 11); Companies can store data accurately (IPA-Indicator 12).

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Bank Riau Kepri Syariah Pekanbaru Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Index (IPA)

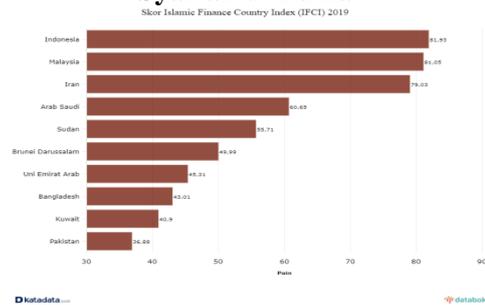
PENDAHULUAN

Semakin meningkatnya kegiatan ekonomi maka pada akhirnya manusia membutuhkan suatu institusi yang berfungsi sebagai intermediasi dengan tujuan untuk mempertemukan antara pihak yang mempunyai kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana, yang mana institusi tersebut diberi nama bank. Bank merupakan lembaga *Financial Intermediary* (Perantara Keuangan) yang menjadi perantara bagi orang yang memiliki kelebihan dana dan orang yang kekurangan dana. Karena itu industri perbankan mempunyai peranan yang penting dalam pembangunan ekonomi, terutama dalam membiayai aktivitas yang berhubungan dengan uang. Bank menurut undang-undang No. 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan adalah badan

usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Sebagai lembaga perantara keuangan, artinya bank menjembatani kebutuhan dua nasabah yang berbeda, satu pihak merupakan nasabah yang memiliki dana dan pihak lainnya merupakan nasabah yang membutuhkan dana. Bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan atau kredit. Berdasarkan prinsip kerjanya, bank terbagi dua yaitu bank yang memakai prinsip konvensional dan bank yang memakai prinsip syariah.

Gambar 1 Perkembangan Keuangan Syariah di Dunia



Sumber: Databoks

Kepuasan nasabah adalah kunci keberhasilan dari sebuah Perbankan yang akan menjadi tren untuk masa sekarang maupun masa yang akan datang. Apalagi setelah masa pandemi Covid-19 berkepanjangan yang melanda negeri ini. Bagi sebuah perusahaan perbankan, kepuasan pelanggan adalah hal wajib yang menjadi tolak ukur keberhasilan perusahaan tersebut. Karena semakin banyak pelanggan yang puas akan pelayanan sebuah perusahaan, maka semakin loyal pelanggan untuk menggunakan jasa perusahaan, yang akhirnya dapat meningkatkan *revenue* dari perusahaan tersebut.

Dan untuk mengembangkan kepuasan nasabah tentu ada strategi agar bisa meningkatkan puasanya para nasabah. Dalam industri jasa, Kepuasan nasabah antara lain ditentukan oleh kualitas pelayanan, penanganan komplain dan fasilitas teknologi yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut. Kepuasan nasabah akan berdampak untuk ke depannya. Dampak yang dimaksud adalah apakah nasabah tersebut puas terhadap produk yang digunakan sehingga nasabah tetap memakai produk tersebut. Pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan juga berdampak kepada nasabah. Kepuasan dari sisi konsumen dipandang baik apabila memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaiknya pelayanan akan

dipersepsikan buruk apabila tidak memenuhi yang mereka harapkan (Kotler, 2005: 45).

Kualitas layanan dalam perusahaan jasa sering dikondisikan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima secara nyata. Perusahaan yang mampu memberikan layanan yang baik kepada nasabah atau pelanggannya memiliki peluang terbesar untuk bisa terus dikunjungi oleh pelanggannya (Liu dan Wu 2007). Pada praktik dalam dunia perbankan saat ini, layanan nasabah dimasukkan sebagai salah satu syarat utama dalam upaya untuk memikat calon nasabah atau untuk melayani nasabah yang sudah ada (*existing customers*).

Penanganan komplain merupakan perwujudan strategi dan taktik perusahaan (bank) dalam menghadapi keunggulan strategi dan taktik pesaing. Penanganan komplain dapat dijadikan instrument penting dalam mengendalikan konflik antara perusahaan dengan nasabah akan ketidakpuasan (Kaudan Loh, 2006). Penanganan komplain oleh bank menjadi alat untuk mendongkrak perolehan profit bank bersangkutan (Straus dan Seidel 2006).

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah fasilitas teknologi. Fasilitas teknologi merupakan perlengkapan yang memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melaksanakan aktivitas-aktivitasnya sehingga kebutuhan nababah dapat terpenuhi seperti *internet banking*. Fasilitas teknologi disediakan oleh Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru sebagai sarana untuk melengkapi dan mendukung aktivitas dalam kelancaran konsumen untuk menikmati pelayanan yang diberikan. Lengkapnya fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini jelas sekali bahwa nasabah akan menuntut kemudahan – kemudahan kepada pihak pemberi jasa berkenaan

dengan kebutuhan yang diinginkan oleh nasabah.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan:

1. Bagaimana tingkat *index* kepuasan pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru?
2. Bagaimana strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru?
3. Apa yang harus menjadi prioritas strategi pengembangan kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat *index* kepuasan pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru
2. Untuk mengetahui strategi meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru
3. Untuk mengetahui prioritas strategi pengembangan kepuasan nasabah pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan yang berhubungan dengan pokok – pokok pembahasan dari penelitian ini, yaitu :

1. Peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi sarana menambah wawasan dan pengetahuan peneliti dalam menerapkan teori – teori yang telah diperoleh di perkuliahan dengan kondisi sebenarnya. 7u7/

2. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam

rangka menganalisis dan mengidentifikasi atribut-atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dan menentukan atribut-atribut yang perlu mendapatkan prioritas dari produk dan layanan di Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru dalam memenuhi kepuasan para pelanggan.

3. Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi untuk penelitian selanjutnya yang tertarik mengangkat permasalahan yang serupa khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan

Jasa atau Pelayanan sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata “jasa”(service) itu sendiri mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai jasa sebagai suatu produk. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai perbuatan yang memberikan segala sesuatu yang diperlukan orang lain; layanan; servis. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2013), Jasa (*service*) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Kepuasan

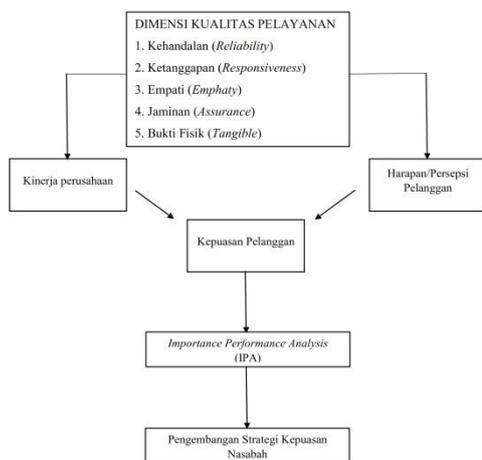
Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Pelanggan dalam pandangan tradisional adalah orang yang membeli dan menggunakan produknya. Semua usaha manajemen diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. Menurut Lauw dan Kunto (2013) Kepuasan pelanggan adalah

tingkat perasaan seseorang saat membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Disini tingkat kepuasan menjadi fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan pengertian kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2009) Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puas, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan puas. jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Selanjutnya menurut. Kemudian kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang *rill/actual* dengan kinerja produk yang diharapkan Sangadji dan Sopiah (2013).

Kerangka Penelitian

Gambar 2 Kerangka Penelitian

Model penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber : Parasuraman et al, (2017)

Bagan kerangka pemikiran penelitian diatas bertujuan untuk mempermudah proses suatu penelitian,

kerangka tersebut mencari Analisis Pengembangan Strategi Kepuasan Nasabah di Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Bank Riau Kepri Cabang Syariah yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman No. 628 Kecamatan Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau.

Jenis dan sumber data dalam penelitian menggunakan data primer dan sekunder. Data primer adalah sumber data yang berlangsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer didapat melalui responden, pengamatan serta pencatatan langsung tentang keadaan yang ada dilapangan, (Sugiono, 2010). Data ini berupa jawaban pada kuisisioner penelitian yang diberikan kepada nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Kota Pekanbaru. Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misal lewat orang atau lewat dokumen (Sugiono, 2010). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari Bank Riau Kepri Cabang Syariah Kota Pekanbaru.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru yang membuka rekening ataupun membuka tabungan, jumlah nasabah tahun 2021 pada bulan Desember berjumlah 179.987 orang.

Pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan *Non Probability* yang merupakan metode pengambilan sampel yang ditentukan sendiri oleh peneliti. Adapun cara yang digunakan peneliti dalam penarikan sampel adalah dengan penarikan sampel menggunakan teknik *Sampling Purposive*. Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah :

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

n= ukuran sampel

N= ukuran populasi

e= Persentase kelonggaran

ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir;
e = 0,1

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sejumlah nasabah. Sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10%. Untuk mengetahui sampel penelitian, berikut perhitungannya :

$$n = \frac{179.987}{1 + (179987)(0,1)^2} = 99,94$$

Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini minimal jumlah yang dibutuhkan menjadi 100 orang.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang relevan, akurat, dan reliabel. Teknik pengumpulan data primer dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner dan dokumentasi.

Langkah awal yang akan dilakukan dalam analisis ini adalah dengan pengolahan data. Pengolahan data dilakukan dengan mempergunakan kalkulator dan komputer program SPSS (*Statistical Program for Social Science*) Versi 24. Sebelum melakukan perhitungan IPA dan CSI, maka kuesioner yang digunakan harus terlebih dahulu diuji validitas dan reabilitas nya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengujian Instrumen Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Harapan Kualitas Pelayanan

Dimensi dan Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Tangible – Penampilan gedung dan interior bangunan	.296	0,1832	Valid
Tangible – Peralatan teknologi yang memadai	.248	0,1832	Valid

Dimensi dan Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Tangible – Lokasi yang strategis	.315	0,1832	Valid
Reliability – Penyelesaian keluhan nasabah	.253	0,1832	Valid
Reliability – Pelayanan jasa dari awal hingga akhir	.575	0,1832	Valid
Reliability – Ketepatan bertransaksi	.681	0,1832	Valid
Responsiveness – Memberikan pelayanan secara akurat	.566	0,1832	Valid
Responsiveness – Karyawan tetap ada pada jam kerja	.729	0,1832	Valid
Responsiveness – Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan nasabah	.779	0,1832	Valid
Assurance – Keamanan selama bertransaksi	.794	0,1832	Valid
Assurance – Jaminan transaksi bebas dari kekeliruan	.745	0,1832	Valid
Assurance – Perusahaan dapat menyimpan data dengan akurat	.715	0,1832	Valid
Emphaty – Karyawan bersikap ramah dan sopan	.624	0,1832	Valid
Emphaty – Karyawan dapat memenuhi semua kebutuhan nasabah	.719	0,1832	Valid
Emphaty – Karyawan berempati kepada nasabah	.771	0,1832	Valid

Sumber: Olahan peneliti, 2022

Berdasarkan tabel hasil uji untuk variabel kepuasan pelanggan tingkat harapan sebanyak 15 butir pernyataan diperoleh nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel (0,1832) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan variabel kepuasan pengguna tingkat harapan berstatus valid.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kinerja Kualitas Pelayanan

Dimensi dan Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Tangible – Penampilan gedung dan interior bangunan	.497	0,1832	Valid
Tangible – Peralatan teknologi yang memadai	.325	0,1832	Valid
Tangible – Lokasi yang strategis	.449	0,1832	Valid
Reliability – Penyelesaian keluhan nasabah	.523	0,1832	Valid
Reliability – Pelayanan jasa dari awal hingga akhir	.398	0,1832	Valid
Reliability – Ketepatan bertransaksi	.430	0,1832	Valid
Responsiveness – Memberikan pelayanan	.300	0,1832	Valid

Dimensi dan Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
secara akurat			
Responsiveness – Karyawan tetap ada pada jam kerja	.433	0,1832	Valid
Responsiveness – Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan nasabah	.580	0,1832	Valid
Assurance – Keamanan selama bertransaksi	.472	0,1832	Valid
Assurance – Jaminan transaksi bebas dari kekeliruan	.546	0,1832	Valid
Assurance – Perusahaan dapat menyimpan data dengan akurat	.474	0,1832	Valid
Empathy – Karyawan bersikap ramah dan sopan	.517	0,1832	Valid
Empathy – Karyawan dapat memenuhi semua kebutuhan nasabah	.327	0,1832	Valid
Empathy – Karyawan berempati kepada nasabah	.448	0,1832	Valid

Sumber: Olahan peneliti, 2022

Berdasarkan tabel hasil uji untuk variabel kepuasan pelanggan tingkat kinerja sebanyak 15 butir pernyataan diperoleh nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel (0,1832) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan variabel kepuasan pengguna tingkat kinerja berstatus valid.

Uji Reabilitas

Tabel 3 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan

Variabel	Nilai Alpha Chronbach	Reliabilitas
Kepuasan nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru tingkat harapan	.823	Sangat Tinggi
Kepuasan nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru tingkat kinerja	.929	Sangat Tinggi

Sumber : Data Olahan Peneliti 2022

Berdasarkan tabel hasil perhitungan *Alpha Chronbach* untuk variabel kepuasan nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru, tingkat harapan menghasilkan nilai *Alpha Chronbach* untuk variabel kepuasan nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru tingkat kinerja sebesar 0,823 dapat disimpulkan instrumen tersebut mempunyai reliabilitas sangat tinggi dan variabel nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru tingkat kinerja sebesar 0,929 di simpulkan instrumen tersebut mempunyai reliabilitas sangat tinggi

Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Menentukan Mean Importance Score (MIS)

Tabel 4 Hasil Nilai Rata-Rata Tingkat Harapan Kualitas Pelayanan (MIS)

Pertanyaan	SP	P	KP	TP	STP	Jumlah	Nilai Rata-rata Tingkat Harapan (MIS)					
	5	4	3	2	1							
1	96	480	17	68	2	6	0	0	0	0	554	4.82
2	75	375	34	136	6	18	0	0	0	0	529	4.60
3	97	485	14	56	4	12	0	0	0	0	553	4.81
4	86	430	22	88	7	21	0	0	0	0	539	4.69
5	85	425	28	112	2	6	0	0	0	0	543	4.72
6	82	410	28	112	5	15	0	0	0	0	537	4.67
7	82	410	26	104	7	21	0	0	0	0	535	4.65
8	87	435	23	92	5	15	0	0	0	0	542	4.71
9	83	415	28	112	4	12	0	0	0	0	539	4.69
10	90	450	20	80	5	15	0	0	0	0	545	4.74
11	82	410	25	100	8	24	7	14	0	0	548	4.77
12	95	475	15	60	5	15	0	0	0	0	550	4.78
13	84	420	27	108	4	12	0	0	0	0	540	4.70
14	88	440	23	92	4	12	0	0	0	0	544	4.73
15	83	415	28	112	4	12	0	0	0	0	539	4.69
Total											8137	70,76

Sumber: Olahan peneliti, 2022

Menentukan Mean Satisfaction Score (MSS)

Tabel 5 Hasil Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Kualitas Pelayanan (MSS)

Pertanyaan	SP	P	KP	TP	STP	Jumlah	Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja (MSS)					
	5	4	3	2	1							
1	58	290	51	204	6	18	0	0	0	0	512	4.45
2	34	170	55	220	20	60	3	6	0	0	456	3.97
3	44	220	44	176	22	66	5	10	0	0	472	4.10
4	40	200	59	236	16	48	0	0	0	0	484	4.21
5	49	245	35	140	26	78	5	10	0	0	473	4.11
6	42	210	43	172	25	75	5	10	0	0	467	4.06
7	23	115	20	80	66	198	26	52	3	3	448	3.90
8	41	205	57	228	15	45	2	4	0	0	482	4.19
9	48	240	42	168	25	75	0	0	0	0	483	4.20
10	35	175	65	260	15	45	0	0	0	0	480	4.17
11	24	120	59	236	27	81	5	10	0	0	447	3.89
12	40	200	45	180	28	84	2	4	0	0	468	4.07
13	53	265	58	232	4	12	0	0	0	0	509	4.43
14	48	240	45	180	20	60	2	4	0	0	484	4.21
15	51	255	34	136	28	84	2	4	0	0	479	4.17
Total											7144	62,12

Sumber: Olahan peneliti, 2022

Menentukan Weight Factor (WF)

Tabel 6 Hasil Nilai Kualitas Pelayanan Weight Factor (WF)

Pertanyaan	Nilai harapan	Nilai WF
1	4.82	6.81%
2	4.60	6.50%
3	4.81	6.80%
4	4.69	6.62%
5	4.72	6.67%
6	4.67	6.60%
7	4.65	6.57%
8	4.71	6.66%
9	4.69	6.62%
10	4.74	6.70%
11	4.77	6.73%
12	4.78	6.76%
13	4.70	6.64%
14	4.73	6.69%
15	4.69	6.62%
Total	70,76	100,00%

Sumber: Olahan peneliti, 2022

Menentukan Weight Score (WS)

Tabel 7 Hasil Nilai Weight Score Kualitas Pelayanan

Pertanyaan	Weight factor (WF)	Mean Satisfaction Score (MSS)	Weight Score (WS)
1	6,81%	4,45	30,31
2	6,50%	3,97	25,78
3	6,80%	4,10	27,89
4	6,62%	4,21	27,88
5	6,67%	4,11	27,45
6	6,60%	4,06	26,80
7	6,57%	3,90	25,61
8	6,66%	4,19	27,92
9	6,62%	4,20	27,82
10	6,70%	4,17	27,96
11	6,73%	3,89	26,18
12	6,76%	4,07	27,51
13	6,64%	4,43	29,37
14	6,69%	4,21	28,14
15	6,62%	4,17	27,59
Total WF			414,20

Sumber: Olahan peneliti, 2022

Tabel 8 Tabel index kepuasan Konsumen

No	Nilai Indeks (100 %)	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat puas
2	66% - 80,99 %	Puas
3	51% - 65,99 %	Cukup
4	35% - 50,99 %	Kurang Puas
5	0% - 34,99 %	Tidak Puas

Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI)

Tabel 9 Hasil Analisis CSI dan Rentang Skala Interval Kualitas Pelayanan

Pertanyaan	Nilai Harapan Pelayanan (MIS)		Nilai Kenyataan (MSS)		Nilai Weight Factor (WF)	Nilai Weight Score (WS)	Nilai CSI
	Jumlah Nilai Yi	Nilai MIS Yi	Jumlah Nilai xi	Nilai MSSi			
1	554	4,82	512	4,45	6,81%	30,31	82,84
2	529	4,60	456	3,97	6,50%	25,78	
3	553	4,81	472	4,10	6,80%	27,89	
4	539	4,69	484	4,21	6,62%	27,88	
5	543	4,72	473	4,11	6,67%	27,45	
6	537	4,67	467	4,06	6,60%	26,80	
7	535	4,65	448	3,90	6,57%	25,61	
8	542	4,71	482	4,19	6,66%	27,92	
9	539	4,69	483	4,20	6,62%	27,82	
10	545	4,74	480	4,17	6,70%	27,96	
11	548	4,77	447	3,89	6,73%	26,18	
12	550	4,78	468	4,07	6,76%	27,51	
13	540	4,70	509	4,43	6,64%	29,37	
14	544	4,73	484	4,21	6,69%	28,14	
15	539	4,69	479	4,17	6,62%	27,59	
Total	8137,00	70,76	7144,00	62,12	100%	414,20	

Sumber: Olahan peneliti, 2022

$$CSI = \frac{414,20}{5} \times 100\% = 82,84\%$$

Berdasarkan tabel tentang *Customer Satisfaction Index* didapat nilai CSI sebesar 82,84% yang berada pada rentang skala 81% - 100% dinyatakan Nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Kota Pekanbaru Sangat Puas atas kualitas pelayanan yang diberikan.

Important Performance Analysis (IPA) Tingkat Kesesuaian Per Indikator Kualitas Pelayanan

Menghitung nilai tingkat kesesuaian responden, dengan cara perhitungan menggunakan rumus :

$$Tki = \frac{512}{554} \times 100\%$$

$$Tki = 92,42\%$$

Tabel 10 Tabel Tingkat Kesesuaian Per Indikator Kualitas Pelayanan

NO	Indikator	Xi	Yi	TKI	Gap	Keterangan
Tangible						
1	Penampilan gedung dan interior bangunan	512	554	92,42%	-7,58%	Harapan > Kinerja
2	Peralatan teknologi yang memadai	456	529	86,20%	-13,80%	Harapan > Kinerja
3	Lokasi yang strategis	472	553	85,35%	-14,65%	Harapan > Kinerja
Reliability						
4	Penyelesaian keluhan nasabah	484	539	89,80%	-10,20%	Harapan > Kinerja
5	Pelayanan jasa dari awal hingga akhir (total)	473	543	87,11%	-12,89%	Harapan > Kinerja
6	Ketepatan bertransaksi	467	537	86,96%	-13,04%	Harapan > Kinerja
Responsiveness						
7	Memberikan pelayanan secara akurat	448	535	83,74%	-16,26%	Harapan > Kinerja
8	Karyawan tetap ada pada jam-jam kerja	482	542	88,93%	-11,07%	Harapan > Kinerja
9	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan nasabah	483	539	89,61%	-10,39%	Harapan > Kinerja
Assurance						
10	Keamanan selama bertransaksi	480	545	88,07%	-11,93%	Harapan > Kinerja
11	Jaminan transaksi bebas dari kekeliruan.	447	548	81,57%	-18,43%	Harapan > Kinerja
12	Perusahaan dapat menyimpan data dengan akurat	468	550	85,09%	-14,91%	Harapan > Kinerja
Empaty						
13	Karyawan bersikap ramah dan sopan	509	540	94,26%	-5,74%	Harapan > Kinerja
14	Karyawan dapat memenuhi semua kebutuhan nasabah	484	544	88,97%	-11,03%	Harapan > Kinerja
15	Berempati kepada nasabah	479	539	88,87%	-11,13%	Harapan > Kinerja
Skor		714	813	87,80%	-12,20%	Harapan > Kinerja

Sumber: Olahan peneliti, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa indikator pelayanan Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru memiliki tingkat kesesuaian Harapan lebih tinggi di dibandingkan dengan Kinerja (Harapan>Kinerja) sebagai berikut :

- a. *Tangible* - Penampilan gedung dan interior bangunan
- b. *Tangible* - Peralatan teknologi yang memadai
- c. *Tangible* - Lokasi yang strategis
- d. *Reliability* - Penyelesaian keluhan nasabah
- e. *Reliability* - Pelayanan jasa dari awal hingga akhir (total)
- f. *Reliability* - Ketepatan bertransaksi
- g. *Responsiveness* - Memberikan pelayanan secara akurat
- h. *Responsiveness* - Karyawan tetap ada pada jam-jam kerja
- i. *Responsiveness* - Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan nasabah
- j. *Assurance* – Keamanan selama bertransaksi
- k. *Assurance* – Jaminan transaksi bebas dari kekeliruan.
- l. *Assurance* – Perusahaan dapat menyimpan data dengan akurat
- m. *Emphaty* - Karyawan bersikap ramah dan sopan
- n. *Emphaty* - Karyawan dapat memenuhi semua kebutuhan nasabah
- o. *Emphaty* - Berempati kepada nasabah

Dapat dilihat seluruh indikator (15) pelayanan diatas memiliki nilai tingkat kesesuaian kinerja yang relatif lebih rendah dibandingkan dengan harapan dari nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Kota Pekanbaru. Oleh karena itu, diperlukan tindakan perbaikan prioritas terhadap masing-masing indikator Kualitas Pelayanan tersebut agar Kualitas Layanan dari Bank Riau Kepri Cabang Syariah Kota Pekanbaru meningkat. Dalam hal ini, indikator pelayanan yang akan mendapatkan tindakan perbaikan secara prioritas yaitu berdasarkan hasil pemetaan kuadran yang digambarkan dalam bentuk Diagram Kartesius IPA (*Importance Performance Analysis*) sebagai hasil perhitungan dari Skor Rata – Rata masing – masing Indikator Pelayanan.

Menghitung Tingkat Kesesuaian Total Antara X (Kinerja) dan Y (Harapan)

$$Tki \text{ Total} = \frac{\sum 7144}{\sum 8137} \times 100\%$$

$$Tki \text{ Total} = 87,80\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan Tingkat Kinerja Kualitas Layanan yang diberikan oleh Bank Riau Kepri Cabang Syariah Kota Pekanbaru rendah dibandingkan dengan Tingkat Harapan yang diinginkan oleh Nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Kota Pekanbaru dengan tingkat kesesuaian yaitu 87,80%.

Menghitung skor rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Tingkat Harapan (Y)

$$\bar{X} = \frac{7144}{100}$$

$$\bar{X} = 71,44$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka diperoleh hasil untuk skor rata – rata tingkat kinerja yaitu sebesar 71,44.

$$\bar{Y} = \frac{8137}{100}$$

$$\bar{Y} = 81,37$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka diperoleh hasil tingkat harapan yaitu sebesar 81,37. Maka dapat disimpulkan bahwa, secara skor tingkat harapan (Y) lebih besar di bandingkan dengan tingkat kinerja (X).

Menghitung Rata - Rata dari Total Skor Rata - Rata Tingkat Kinerja (X) dan Tingkat Harapan (Y)

$$\bar{\bar{X}} = \frac{71,44}{15}$$

$$\bar{\bar{X}} = 4,762$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka di peroleh hasil untuk Rata- rata dari Total Skor Rata-rata tingkat Kinerja sebesar 4,762. Angka 4,762 tersebut yang nantinya yang menjadi menjadi titik potong koordinat X dalam diagram kartesius dan sebagai pembatas untuk pemetaan kuadran.

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{81,37}{15}$$

$$\bar{\bar{Y}} = 5,424$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka di peroleh hasil untuk Rata – Rata dari Total Skor Rata–Rata tingkat Harapan sebesar 5,424. Angka 5,424 tersebut yang nantinya yang menjadi menjadi titik potong koordinat Y dalam diagram kartesius dan sebagai pembatas untuk pemetaan kuadran.

Dibawah ini disajikan tabel rata – rata variabel kinerja dan harapan untuk mencapai kepuasan pelanggan :

$$Y = \frac{482}{100} = 4,82 \quad X = \frac{445}{100} = 4,45$$

Pemetaan Kuadran Metode IPA (*Importance Perfomance Analysis*)

Tabel 11 Skor Rata – Rata Tingkat Harapan (Y) dan Kinerja (X)

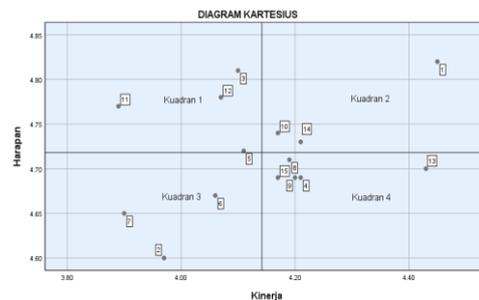
No.	Pertanyaan	Harapan	Kinerja
1	Penampilan gedung dan interior bangunan	4,82	4,45
2	Peralatan teknologi yang memadai	4,60	3,97
3	Bentuk fasilitas fisik yang disediakan	4,81	4,10
4	Penyelesaian keluhan nasabah	4,69	4,21
5	Pelayanan jasa dari awal hingga akhir (total)	4,72	4,11
6	Ketepatan bertransaksi	4,67	4,06
7	Memberikan pelayanan secara akurat/tepat	4,65	3,90
8	Karyawan tetap ada pada jam kerja	4,71	4,19
9	Karyawan menguasai pengetahuan untuk mengatasi permasalahan	4,69	4,20
10	Keamanan selama bertransaksi	4,74	4,17
11	Transaksi bebas dari kekeliruan	4,77	3,89
12	Menyimpan data dengan benar dan akurat	4,78	4,07
13	Berempati kepada nasabah	4,70	4,43
14	Memenuhi segala kebutuhan nasabah	4,73	4,21
15	Bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah.	4,69	4,17
TOTAL		70,76	62,12

Sumber: *Olahan peneliti, 2022*

Tabel 5.14 diatas memberikan gambaran mengenai skor rata-rata dari masing-masing indikator pada dimensi variabel Kualitas Layanan yang nantinya digunakan untuk memetakan atau mengklasifikasikan kuadran dari masing-masing indikator, guna mengetahui langkah strategis yang perlu dilakukan. Maka masing-masing indikator pada dimensi dari variabel Kualitas Layanan diatas diberi label 1 sampai 15 untuk memudahkan melihat data hasil pemetaan di Diagram Kartesius.

Maka hasil pemetaan kuadran tingkat kinerja dan harapan Bank Riau Kepri Cabang Syariah Kota Pekanbaru terhadap masing-masing indikator dari dimensi variabel Kualitas Layanan Bank Riau Kepri Cabang Syariah Kota Pekanbaru.

Gambar 3 Kuadran Kartesius



Sumber : *Olahan Peneliti, 2022*

PEMBAHASAN

Pembahasan Metode CSI

Berdasarkan tabel customer satisfaction index didapat nilai CSI sebesar 82,84% yang berada pada rentang skala 81% - 100% dinyatakan nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Kota Pekanbaru Sangat Puas atas kualitas pelayanan yang diberikan, akan tetapi hal tersebut belum mencapai maksimal, pihak Perusahaan (Bank Riau Kepri Cabang Syariah Kota Pekanbaru) harus lebih giat lagi untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan nasabah dapat terpenuhi secara keseluruhan.

Pembahasan Metode IPA

Indeks Kepuasan Nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Kota Pekanbaru dapat diketahui dengan melihat tingkat kesesuaian antara Harapan Nasabah dengan Kinerja dari Bank Riau Kepri Cabang Syariah Kota Pekanbaru.

Setelah dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian secara keseluruhan dari 15 indikator pada dimensi Kualitas Layanan maka diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 87,80%. Artinya secara keseluruhan tingkat harapan pelanggan lebih tinggi dari kinerja Kualitas Layanan yang diberikan Bank Riau Kepri Cabang Syariah Kota Pekanbaru. Namun apabila dianalisis satu persatu indikator Kualitas Layanan yang digunakan, maka akan terlihat indikator yang memiliki tingkat kesesuaian kinerja yang rendah.

Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada indikator yang mempunyai nilai paling rendah untuk dahulu diperbaiki, sedangkan indikator yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan. Dalam hal ini, indikator pelayanan yang akan mendapatkan tindakan perbaikan secara prioritas yaitu berdasarkan hasil pemetaan kuadran, yang digambarkan dalam bentuk diagram kartesius IPA (*Importance Performance Analysis*) sebagai hasil perhitungan dari skor rata – rata masing - masing indikator Kualitas Layanan, sehingga nantinya dapat dirumuskan rekomendasi strategi yang meningkatkan Kualitas Layanan dari Bank Riau Kepri Cabang Syariah Kota Pekanbaru tersebut. Berikut analisis dari hasil pemetaan kuadran IPA terhadap masing – masing indikator dari dimensi variabel Kualitas Layanan Bank Riau Kepri Cabang Syariah Kota Pekanbaru.

SIMPULAN DAN SARAN

simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah di uraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Dari Layanan Yang Diberikan Oleh Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru.

A. *Customers Satisfaction Index (CSI)*

Berdasarkan tabel *customer satisfaction index* didapat nilai CSI sebesar 82,84% yang berada pada rentang skala 81% - 100% dinyatakan nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru sangat Puas atas kualitas pelayanan yang diberikan, akan tetapi hal tersebut belum mencapai maksimal, pihak Bank harus lebih giat lagi untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan nasabah dapat terpenuhi secara keseluruhan.

B. *Importance Perfomance Analysis (IPA)*

Indeks kepuasan nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru dapat diketahui dengan melihat tingkat kesesuaian antara Harapan nasabah dengan Kinerja dari Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru. Setelah dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian secara keseluruhan dari 15 indikator pada dimensi Kualitas Layanan maka diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 87,80%. Artinya secara keseluruhan tingkat harapan nasabah lebih tinggi dari kinerja Kualitas Layanan yang diberikan Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru.

Pada dasarnya, dua metode yang digunakan pada penelitian ini, baik itu metode CSI ataupun metode IPA, keduanya saling melengkapi satu sama lain. Hal ini dikarenakan, masing–masing metode memiliki keakuratan tersendiri dalam menganalisis setiap bentuk perhitungan. Selain itu dari segi metode CSI dan IPA sama–sama

menghitung tingkat kepuasan konsumen antara harapan dan kinerja yang telah diberikan oleh penyedia layanan, sedangkan untuk metode IPA menggunakan analisis tingkat kesesuaian yang menganalisis tingkat kinerja sekaligus harapan dan memberikan gambaran detail dari setiap indikator yang di uji. Sehingga hasil penelitian akan lebih lengkap dan memperoleh gambaran yang lebih jelas serta akurat, sehingga fokus/prioritas peningkatan kualitas layanan dapat terlaksana secara optimal.

2. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru

Berdasarkan metode IPA, rekomendasi-rekomendasi strategi yang diprioritaskan kepada indikator pelayanan yang berdasarkan hasil pemetaan Kuadran berada pada wilayah Kuadran 1. Sedangkan penjelasan rekomendasi strategi secara lengkap dapat dilihat pada bagian pembahasan hasil penelitian.

Berikut adalah kesimpulan rekomendasi strategi untuk meningkatkan Kualitas Layanan Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru terhadap Kepuasan Nasabah berdasarkan hasil metode IPA terdapat pada kuadran 1, sedangkan penjelasan rekomendasi strategi secara lengkap dapat dilihat pada bagian pembahasan hasil penelitian.

a. IPA - Lokasi yang strategis (indikator 3)

Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru dari segi indikator “Lokasi yang strategis” yaitu dengan Memperluas lahan parkir, Walaupun sudah terletak di tengah kota yaitu di jalan Sudirman, lokasi Bank Riau Kepri Cabang Syariah ini terletak dibawah *Fly Over*, hal ini yang menyebabkan akses ke lokasi agak terganggu, dan akses ke lahan parkir juga susah dikarenakan lahan yang agak

kecil. Arus lalu lintas pun menjadi terganggu akibat antrian parkir tersebut. Dengan cara memperluas lahan parkir yang tadinya atau sebelumnya untuk karyawan, diperbesar untuk para nasabah. Hal ini pasti akan mengatasi antrian panjang yang diakibatkan oleh lahan parkir yang penuh. Selanjutnya dengan menambah Cabang Syariah dari Bank Riau Kepri. Dengan adanya cabang di daerah lain, ini mempermudah transaksi para nasabah. dengan adanya keputusan dari Pihak Pusat Bank Riau Kepri melakukan konversi Syariah ini juga berita bagus buat nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru. Karena yang sebelumnya hanya dua cabang saja yang bisa melakukan transaksi syariah dan saat konversi diresmikan nanti para nasabah tersebut bisa melakukan transaksi yang sebelumnya BRK cabang konvensional, nantinya pun bisa melayani transaksi Syariah.

b. IPA – Jaminan transaksi bebas dari kekeliruan (indikator 11)

Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru dari segi indikator “jaminan transaksi bebas dari kekeliruan” yaitu karyawan harus lebih teliti saat bekerja maupun saat melayani para nasabah, Untuk menjaga transaksi bebas dari kekeliruan tentunya harus dimulai dari kinerja karyawan itu sendiri. Dikarenakan seluruh transaksi yang dilakukan terhadap nasabah dicatat atau diinput ke Rekening Koran dan Buku Tabungan oleh Karyawan. Mulai dari jumlah penarikan maupun setoran karyawan wajib teliti menghitung jumlah uang tersebut agar tidak jadi kekeliruan. Selanjutnya Produk yang ditawarkan harus sesuai dengan kebutuhan nasabah, Dengan mengetahui kebutuhan nasabah, karyawan dapat memberi saran atau memberikan penawaran yang tepat kepada nasabah. Agar tidak terjadi kekeliruan ditengah jalan akibat karyawan salah menawarkan produk

yang harusnya memudahkan nasabah tapi malah sebaliknya membuat nasabah bingung tentang produk yang ditawarkan tersebut.

- c. IPA – Perusahaan dapat menyimpan data dengan akurat (indikator 12).

Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru dari segi indikator “Perusahaan dapat menyimpan data dengan akurat”. Yaitu dengan meningkatkan sistem keamanan, Pihak Bank Riau Kepri Cabang Syariah harus meningkatkan sistem keamanan data-data agar tidak terjadi kembali masalah yang menimpa Bank Riau Kepri yaitu penilapan duit nasabah oleh karyawan Bank Riau Kepri itu sendiri. Ini juga akan memperbaiki kembali kepercayaan nasabah yang awalnya takut akibat kejadian yang lalu untuk menabung ataupun menyimpan uang kembali di Bank Riau Kepri Cabang Syariah kedepannya. Selanjutnya merekrut karyawan yang memiliki kredibilitas, merekrut karyawan secara ketat sehingga karyawan memiliki kredibilitas untuk bekerja dan tidak menyalahgunakan kembali data-data yang dimiliki oleh nasabah. Hal ini juga menjaga hubungan baik antara pihak bank dan nasabah, yang akan meningkatkan kepuasan nasabah tersebut.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah di jabarkan, peneliti menemukan indikasi kelemahan mengenai beberapa indikator pada pelayanan Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru, oleh karena itu ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru, masukan secara lengkap telah dijelaskan secara rinci pada bagian pembahasan hasil

penelitian. Adapun saran dari peneliti diantaranya :

1. Bagi perusahaan
 - a. Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru tetap mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada nasabah, agar nasabah merasa puas dan nyaman sehingga nasabah tetap loyal menggunakan jasa perusahaan dan merekomendasikan kepada orang lain.
 - b. Memberikan reward kepada nasabah agar nasabah dan calon nasabah semakin termotivasi untuk tetap loyal menggunakan jasa Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru.
2. Bagi Penelitian Selanjutnya
 - a. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini masih umum, diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel penentu lainnya untuk mendapatkan hasil penelitian yang berbeda dan bermanfaat.
 - b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan data yang lebih terbaru, dengan jumlah data yang lebih banyak, sampel yang lebih bervariasi dan lebih mengikuti perkembangan Bank terutama pada Bank Syariah di Indonesia.

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode yang berbeda agar kesimpulan yang dihasilkan dapat lebih lengkap, valid dan beragam.

DAFTAR PUSTAKA

- Annas, E., Hubeis, M., & Raharja, S. (2014). Kepuasan Nasabah dan Strategi Pengembangan Usaha BNI Kantor Cabang Utama Harmoni Jakarta. *Jurnal*

- Manajemen dan Organisasi*. Vol V, No 2, Agustus 2014
- Databoks,
<https://databoks.katadata.co.id/>,
Diakses pada 25 September 2021 pada jam 20.00 WIB
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Hidayat, F. N. P. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank BRI Syari'ah Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Perbankan Syari'ah, IAIN Purwokerto
- Indrajaya, D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* pada UKM Gallery. Jurnal IKRA-ITH, Vol 2 No 3.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Ismail. 2011. Perbankan Syariah. Penerbit Kencana: Jakarta
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 13. Penerbit Erlangga: Jakarta
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi 13. Penerbit Erlangga: Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Mardiana, I., & Rubiyanti, R. N. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Servqual Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Pada Indihome Witel Bandung). *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* Vol. 11, No. 1, April 2017, 47-58
- Mohebifar, R., Hasani, H., Barikani, A., & Rafiei Sima. (2016). *Evaluating Service Quality from Patient's Perception: Application of Importance Performance Analysis Method*.
- Muslih, R., & Lutfie, H. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Di Infomedia Indihome STO Turangga Bandung. *E-Proceeding of Applied Science : Vol.5, No.1*
- Rosa, E., & Hidayat, P. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri Cabang Zainul Arifin Medan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Tahun XXIII, No. 1*
- Sangadji, Etta mamang. Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Penerbit Andi: Yogyakarta
- Saputro, T. E (2016). Penerapan Metode Fuzzy Servqual & *Importance Performance Analysis* Untuk

- Analisa Kualitas Pelayanan.
Seminar Nasional Teknologi dan Rekayasa (SENTRA)
- Siyamto, Y (2017). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* Dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* Vol. 03 No. 01
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta : Bandung
- Susanti, M., Ningsih, T. W., & Rissa, M. F. (2019). *Analysis of Customer Satisfaction with Importance Performance Analysis (IPA) Method in One of the Banking Industries. International Journal of Innovative Science and Research Technology*. Volume 4, Issue 7, July – 2019
- Tanny, S. A., & Sastika, W. ST., MM. (2019). Analisis *Service Quality* Menggunakan Metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* Pada Agen PT. Prudential Life Assurance Kota Bandung Tahun 2018. *Jurnal Manajemen Pemasaran, Universitas Telkom* Vol.4, No.2 Agustus 2018
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia. 2019. *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran dan Strategi*. Penerbit Andi : Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Penerbit Andi: Yogyakarta
- Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umumbus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 67-81.
- Winarno, H., & Absor. Tb (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (Ipa)* Pada Pt. Media Purna *Engineering. Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik* Vol. 1 No.2A