

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP
PENDEKATAN *IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS*
PADA BANK SUMUT SYARIAH KCP HM.YAMIN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)

Pada Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

UTARLAISYAH

1601270031



**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

Acc 3/3 - 2021

SPW
SP4 F. PERA W. RATT-F. UN1

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP
PENDEKATAN *IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS*
PADA BANK SUMUT SYARIAH KCP H.M.YAMIN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)

Pada Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

UTARLAISYAH

1601270031



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

MEDAN

2021

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP
PENDEKATAN *IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS*
PADA BANK SUMUT SYARIAH KCP HM.YAMIN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah*


Oleh:

UTARLAISYAH

1601270031

PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing


Sri Fitri Wahyuni, SE, MM

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2021

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini dipersembahkan kepada kedua orangtuaku

Ayahanda Alm. Abdul Khalik

Ibunda Dra. Nurhayati

Ibunda Asniar B.A

Abang Ibnu Hakim S.T

Kakak Nurullita Astriani S.Pd, M.Pd

Adik M. Faiz Ramadhan

Yang selalu memberikan dukungan & do'a kesuksesan bagi diriku

Motto .

**"Kebiasaan kecil yang baik akan
menghasilkan kualitas jiwa yang baik pula"**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Utari Aisyah

NPM : 1601270031

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul : **EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PENDEKATAN *IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS* PADA BANK SUMUT SYARIAH KCP HM YAMIN** merupakan hasil karya saya, jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini plagiarisme, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 03 Maret 2021

Yang Menyatakan :



Utari Aisyah

NPM : 1601270031

**PERSETUJUAN
SKRIPSI BERJUDUL**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP
PENDEKATAN *IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS*
PADA BANK SUMUT SYARIAH KCP H.M.YAMIN**


Oleh :

UTARI AISYAH
NPM : 1601270031

*Telah Selesai Diberikan Bimbingan Dalam Penelitian Skripsi Sehingga
Naskah Skripsi Ini Telah Memenuhi Syarat Dan Dapat Disetujui
Untuk Dipertahankan Dalam Ujian Skripsi*

Medan 03 Maret 2021

Pembimbing


Sri Fitri Wahyuni, SE, MM

UMSU
Unggul | Geras | Terpercaya
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021

Medan, 03 Maret 2021

Nomor : Istimewa
Hal : Skripsi a.n Utari Aisyah
Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Di
Medan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan memberi saran-saran perbaikan seluruhnya terhadap skripsi mahasiswa a.n Utari Aisyah yang berjudul "Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pendekatan Important Performance Analysis Pada Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin" maka kami berpendapat bahwa skripsi ini dapat diterima dan diajukan pada sidang munaqasah untuk mendapat gelar sarjana Strata Satu (S1) salam perbankan syariah pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Pembimbing Skripsi



Sri Fitri Wahyuni, SE, MM



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Sila tentukan surat ini agar dibubuhkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi ini disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Utari Aisyah
NPM : 1601270031
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pendekatan *Important Performance Analysis* Pada Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 03 Maret 2021

Pembimbing Skripsi

Sri Fitri Wahyuni, SE, MM

Disetujui Oleh :

Diketahui/ Disetujui

Dekan

Fakultas Agama Islam

Dr. Muhammad Qorih, M.A

Diketahui/ Disetujui

Ketua Program Studi

Perbankan Syariah

Selamat Pohan, S.Ag, M.A



Unggul | Cerdas | Terpercaya
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kaptean Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400
Website : www.ummsu.ac.id E-mail : rektor@ummsu.ac.id
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk mempertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama Mahasiswa : Utari Aisyah
NPM : 1601270031
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pendekatan
Important Performance Analysis Pada Bank SUMUT Syariah.
KCP HM Yamin

Medan, 03 Maret 2021

Pembimbing Skripsi

Sri Fitri Wahyuni, SE, MM

Disetujui Oleh :

Dekan
Fakultas Agama Islam

Dr. Muhammad Qarib, M.A

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

Selamat Pohan, S.Ag, M.A

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	S	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha(dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	Es dan ye
ص	Saf	S	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	D	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	T	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	Z	Zet (dengan titik dibawah)
ع	Ain	‘	Koamater balik di atas)
غ	Gain	G	Ge

ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	ء	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
/	Fattah	A	A
-/	Kasrah	I	I
و	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu :

Tanda	Nama	Gabungan Huruf	Nama
dan			
Huruf			
ي _ /	Fatha dan ya	Ai	A dan i
و /	Fatha dan waw	Au	A dan u

Contoh :

- Kataba = كَتَبَ
- Fa'ala = فَعَلَ
- Kaifa = كَيْفَ

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا	Fattah dan alif atau ya	A	A dan garis di atas
ى	Kasrah dan ya	I	I dan garis di atas
و	Dammah dan wau	U	U dan garis di atas

Contoh :

- Qala = **قالا**
- Rama = **رما**
- Qila = **قيل**

d. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

1) Ta Marbutah Hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat *fattah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya (t).

2) Ta Marbutah mati

Ta marbutah yang matibmendapat harkat *sukun*, transliterasinya adalah (h).

3) Kalau ada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu pisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh :

- Raudah al-atal – raudatul atfal : **ظفالااضتورل**
- al- Maidah al-munawwarah : **قرلمنواينهلما**
- talhah : **طلحة**

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah ataupun tasydid yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syahada* atau tanda *tasdid*, dalam transliterasi ini tanda *tasydid* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh :

- Rabbana : ربنا
- Nazzala : نزل
- Al- birr : ليرا
- Al- hajj : لحجا
- Nu'ima : نعم

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu :ال , namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiyah*

Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiyah* di transliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* di transliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiyah* maupun *qamariah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

- Ar- rajulu : راجلرا
- As- sayyidiatu : ائلسدا
- Asy- syamsu : لشمسا
- Al- qalamu : اقلاما
- Al- jalalu: لالجالا

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah di transliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh :

- Ta'khuzuna : نوخذتا
- An-nau' : اءلنوا
- Sai'un : ءشي
- Inna : نا
- Umirtu : تمرا
- Akala : كلا

h. Penulisan Kata

pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasinya ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana itu di dahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh :

- Wa mamuhammadunillarasul
- Inna awwalabaitnwudi'alinnasilalazibibakkatamubarakan.
- Syahru Ramadan al-lazunazilafihi al-Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-'alamin

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

Contoh :

- Nasrunminallahi wafathunqariib
- Lillahi al-amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in 'alim

j. Tajwid

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

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP
PENDEKATAN *IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS*
PADA BANK SUMUT SYARIAH KCP HM.YAMIN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)

Pada Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

UTARLAISYAH

1601270031



**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

ABSTRAK

UTARI AISYAH, 1601270031, Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pendekatan *Important Performance Analysis* Pada Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin. Pembimbing Sri Fitri Wahyuni, SE, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pendekatan *important performance analysis* pada Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin. Pendekatan yang digunakan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji t, analisis tingkat kesesuaian *Important Performance Analysis*. Pengelolaan data dalam penelitian ini menggunakan program software SPSS 23.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap *Important Performance Analysis* (IPA), tingkat kepentingan kualitas jasa pelayanan/harapan nasabah dan tingkat kinerja pada kualitas pelayanan Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin di peroleh hasil klasifikasi diagram kartesius, dan hal tersebut dapat dikelompokkan berdasarkan kuadran pada setiap item yang diteliti. Item 1,2,3,6 berada di kuadran prioritas utama (Kuadran A) pada kuadran ini semua sudah baik namun harus perlu ditingkatkan lagi. Dan dibagian kuadran pertahankan prioritas (kuadran B) tidak adanya item yang masuk kedalam kuadran tersebut, pada kuadran ini harus perlu diperbaiki agar nasabah merasakan atas pelayanan di Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin. item 4,7,8,10 berada di kuadran prioritas rendah (Kuadran C), pada kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil walaupun diketahui bahwa kualitas pelayanan masing-masing atribut dalam kuadran ini sudah baik menurut nasabah. Dan item 5,9 berada di kuadran prioritas berlebihan (Kuadran D), pada kuadran ini perlu dikurangi karena letaknya pada prioritas berlebihan agar perusahaan dapat menghemat biaya walaupun diketahui bahwa kualitas pelayanan masing-masing atribut dalam kuadran ini sudah baik menurut nasabah. Dapat diketahui berdasarkan hasil penelitian ini nasabah sudah merasa puas meskipun ada beberapa atribut yang harus ditingkatkan lagi.

Kata kunci : Kepuasan Nasabah, Pendekatan *Important Performance Analysis*.

ABSTRACT

UTARI AISYAH, 1601270031, *The Evaluation of Customer Satisfaction Approaches on The Important Performance Analysis at Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin. Advisor Sri Fitri Wahyuni, SE, MM.*

This study aims to determine how the level of customer satisfaction with the important performance analysis approach at Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin. The approach used is a quantitative approach. The technical analysis of data in this study used the normality test, t test, analysis of the level of conformity of Important Performance Analysis. Data management in this study used the SPSS 23 software program.

The results of this study prove that the Evaluation of Customer Satisfaction Levels on Important Performance Analysis (IPA), the level of importance of service quality / customer expectations and the level of performance at the service quality of Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin obtained the results of the Cartesian diagram classification, and these can be grouped based on quadrant in each item under study. Items 1,2,3,6 are in the top priority quadrant (Quadrant A) in this quadrant everything is good but needs to be improved again. And in the quadrant keep priority (quadrant B), there are no items that enter the quadrant, this quadrant must need to be corrected so that customers feel the service at Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin. items 4,7,8,10 are in the low priority quadrant (Quadrant C), this quadrant needs to be reconsidered because the effect on the benefits felt by consumers is very small even though it is known that the service quality of each attribute in this quadrant is good according to the customer. . And item 5,9 is in the excessive priority quadrant (Quadrant D), this quadrant needs to be reduced because it is located on excessive priority so that the company can save costs even though it is known that the service quality of each attribute in this quadrant is good according to the customer. It can be seen that based on the results of this study, customers are satisfied even though there are several attributes that need to be improved.

Keywords: *Customer Satisfaction, Important Performance Analysis Approach.*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.,

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini, serta shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi semua.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, yang berjudul ***“Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pendekatan Important Performance Analysis Pada Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin”***. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini telah dilakukan dengan maksimal, untuk itu dengan kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan Skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini, untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yaitu Ayahanda Alm. Abdul Khalik dan Ibunda tersayang Dra. Nurhayati yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan serta nasehat kepada putrinya ini dalam bentuk apapun dan tidak pernah lupa untuk selalu memberikan semangat dan harapan sehingga penulis termotivasi untuk menggapai segala cita-citanya.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. H. Agussani, MAP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Muhammad Qorib, MA, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Zailani, S.Pd.I, MA, selaku wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Bapak Dr. Munawir Pasaribu, S.Pd.I, MA, selaku wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Selamat Pohan, S.Ag, MA, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Sri Fitri Wahyuni, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Yang Telah Membantu Memberi Masukan Dan Arahan Dalam Penyelesaian Skripsi Ini.
8. Seluruh Staf Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Salah Satunya Bagian Administrasi Atau Biro Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah Yang Telah Membantu Dalam Berbagai Urusan Selama Penulis Menjalankan Perkuliahan.

Semoga Skripsi yang penulis selesaikan ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta menambah pengetahuan bagi penulis sendiri. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung yang terkait dalam penyelesaian Skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikannya. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua, Amin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Medan, Maret 2021

Penulis

(UTARI AISYAH)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	2
C. Rumusan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian	3
E. Manfaat Penelitian	3
F. Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORITIS	6
A. Kajian Pustaka	6
1. Evaluasi.....	6
a. Pengertian Evaluasi.....	6
b. Tujuan dan Fungsi Evaluasi.....	10
c. Teknik Evaluasi	10
d. Standar Evaluasi.....	11
e. Model Evaluasi	11
f. Pendekatan-pendekatan Terhadap Evaluasi.....	12
2. Kepuasan Nasabah	15
3. Important Performance Analysis	18
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Pemikiran.....	22
D. Hipotesis	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
A. Metode Penelitian	24
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	24
C. Populasi, Sampel Dan Teknik Penarikan Sampel.....	25

D. Variabel Penelitian.....	26
E. Definisi Operasional Variabel.....	27
F. Teknik Pengumpulan Data.....	28
G. Instrumen Penelitian	28
H. Teknik Analisis Data.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Deskripsi Penelitian	33
1. Sejarah Bank SUMUT Syariah	33
2. Kegiatan Operasional Perusahaan	37
3. Struktur Organisasi Perusahaan	43
B. Deskripsi Karakteristik Responden	46
C. Penyajian Data	48
D. Analisis Data	49
1. Uji Validitas Data Dan Uji Reabilitas Data	49
a. Uji Validitas Data	49
b. Uji Reabilitas Data	51
2. Uji Asumsi Klasik	52
a. Uji Normalitas	52
3. Uji Parsial (Uji t).....	52
4. Analisis Tingkat Kesesuaian <i>Important Performance Analysis</i>	53
E. Interpretasi Hasil Analisis Data	55
BAB V PENUTUP	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Tabel Waktu Penelitian	25
Tabel III.2 Skala Likert	28
Tabel III.3 Indikator Instrumen Tingkat Kepuasan Nasabah	28
Tabel III.4 Indikator Instrumen Important Performance Analysis..	29
Tabel IV.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel IV.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel IV.3 Distribusi responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
Tabel IV.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel IV.5 Penyajian Data Kepuasan Nasabah	48
Tabel IV.6 Penyajian Data <i>Important Performance Analysis</i>	49
Tabel IV.7 Uji Validitas Kepuasan Nasabah	50
Tabel IV.8 Uji Validitas <i>Important Performance Analysis</i>	50
Tabel IV.9 Uji Reabilitas Kepuasan Nasabah	51
Tabel IV.10 Uji Reabilitas Important Performance Analysis	51
Tabel IV.11 Uji Normalitas.....	52
Tabel IV.12 Uji t	52
Tabel IV.13 Hasil Tingkat Kesesuaian Kepuasan Nasabah Terhadap Important Performance Analysis.....	53
Tabel IV.14 Hasil Skor Rata-Rata Pada Kepuasan Nasabah	53
Tabel IV.15 Hasil Skor Rata-Rata Pada Important Performance Analysis	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kuadran Kartesius IPA	18
Gambar II.2 Kerangka Pemikiran Dalam Penelitian	23
Gambar IV.1 Logo Bank SUMUT Syariah	37
Gambar IV.2 Struktur Organisasi	43
Gambar IV.3 Diagram Kartesius	54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Akhir-akhir ini kita bisa lihat pada dunia perbankan di negara kita, perbankan yang berlandaskan syariah muncul sebagai dinamika perkembangan bank konvensional. Di negara kita hadir sebagai gebrakan awal, yaitu Bank Muamalat Indonesia bank yang berlandaskan syariah. Memang di negara kita landasan hukum bank syariah masih lemah tentang landasan hukumnya. Hal tersebut jelas-jelas terpapar dalam UU No. 7 Tahun 1992, tetapi hal tersebut bukan sebagai halangan perkembangan bank syariah, namun tetap merupakan tonggak penting bagi keberadaan bank syariah di negara kita Indonesia.

UU No. 7 Tahun 1992 akhirnya tergerus akan kemajuan bank syariah yang semakin pesat. Oleh karena itu, pemerintah merevisinya sehingga menjadi UU No. 10 Tahun 1998. Dalam UU tersebut tertulis kedudukan bank syariah di Indonesia secara hukum mulai menjadi kuat. Bahkan bukan hanya itu saja, di situ tertulis bahwa bank konvensional diperbolehkan membuka unit yang berbasis syariah. Sejak saat itu mulailah bermunculan bank konvensional yang membuka unit-unit bank syariah.

Pertimbangan perubahan Undang-undang tersebut dilakukan untuk mengantisipasi tantangan sistem keuangan yang semakin maju dan kompleks dan mempersiapkan infrastruktur memasuki era globalisasi. Jadi, adopsi perbankan syariah dalam sistem perbankan nasional bukanlah semata-mata mengakomodasi kepentingan penduduk Indonesia yang kebetulan sebagian besar muslim, namun lebih kepada adanya faktor keunggulan atau manfaat lebih pada perbankan syariah dalam menjembatani perekonomian.¹

Jadi, yang akan dibahas penulis disini yaitu pada Bank SUMUT Syariah. Sebagaimana Bank SUMUT Syariah tersebut sudah menjadi nama besar bagi suatu perusahaan jasa. Hal ini, pasti seharusnya nasabah yang mempercayakan hasil assetnya itu untuk menyimpannya ke Bank SUMUT Syariah sudah

¹ Machmud Amir Dan Rukmana, *Bank Syariah Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris di Indonesia* (Jakarta : Erlangga, 2010), h.6.

memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dan sangat percaya kepada Bank SUMUT Syariah. Tetapi disini nasabah tersebut belum ada merasakan kepuasan terhadap pelayanannya, hal ini adanya kejanggalan-kejanggalan misalnya seperti kinerja karyawan yang di bank tersebut kurang dalam melayani terhadap kepuasan nasabah.

Maka dari itu, penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan dari evaluasi dari tingkat kepuasan yang dilakukan Bank SUMUT Syariah terhadap nasabah Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin. Dengan adanya pelayanan-pelayanan yang diberikan Bank SUMUT Syariah tersebut diharapkan dapat memberikan manfaat kepada nasabah yang sudah meloyalitaskan asset-Nya ke bank yang mereka pilih.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis termotivasi untuk mengangkat masalah tersebut dan membahas agar lebih mengetahui solusi dari masalah yang ada, maka penulis berinisiatif untuk menulis skripsi yang berjudul **“Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pendekatan *Important Performance Analysis* Pada Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin”**.

B. Identifikasi Masalah

Walaupun tingkat kepuasan nasabah pada Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin sudah cukup baik, tetapi masih banyaknya permasalahan-permasalahan yang terdapat pada tingkat kepuasan nasabah yang harus diperbaiki. Di Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin masih terdapat permasalahan, permasalahan tersebut diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kurangnya dalam memahami keinginan nasabah, sehingga terjadinya ketidakpuasan terhadap nasabah melalui kinerja karyawan.
2. Masih adanya merespon permintaan dari nasabah tidak secara cepat.
3. Kurangnya ketelitian pada suatu pencatatan yang dilakukan oleh kinerja karyawan tersebut.
4. Dalam melakukan suatu pencairan dana membutuhkan waktu yang lama dan prosesnya yang sulit, sehingga membuat nasabah malas/tidak ingin melakukan aktivitas di Bank SUMUT Syariah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah yang dapat dibuat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi tingkat kepuasan nasabah terhadap pendekatan *Important Performance Analysis* Pada Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini dibuat yaitu:

1. Agar dapat mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pendekatan *Important Performance Analysis* Pada Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberi gambaran dan manfaat yang baik secara teoretis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat teoretis

Penelitian ini tentang “Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pendekatan *Important Performance Analysis* Pada Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin” diharapkan mampu bermanfaat bagi peneliti selanjutnya dengan tema yang hampir sama atau relevan dan sebagai gambaran agar mempermudah peneliti selanjutnya sehingga memberi kemajuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam meloyalitaskan ke bank syariah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Dari penelitian ini, penulis dapat memahami tentang evaluasi dari tingkat kepuasan nasabah dan mampu mengaplikasikan ilmu yang didapat selama menempuh studi perbankan syariah dengan praktek yang ada dilapangan. Serta penulis menjadi mengetahui praktek lapangan yang ada mengenai prosedur, keuntungan, resiko dan evaluasi tingkat kepuasan nasabah pada Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin.

b. Bagi Universitas

Untuk tambahan informasi ilmu pengetahuan serta referensi terutama untuk akademisi selanjutnya tentang tingkat kepuasan nasabah khususnya tingkat kepuasan nasabah di Bank SUMUT Syariah.

c. Bagi Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin

Melalui penelitian ini pembaca menjadi mengetahui eksistensi Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin, memberi informasi sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin. Serta dapat sebagai bahan masukan atau referensi untuk meningkatkan dalam melayani kepuasan nasabah.

d. Bagi Masyarakat

Melalui penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan masukan pemikiran untuk bekerja sama dengan Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin dalam meloyalitaskan asset tersebut.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan skripsi merupakan hal yang sangat penting, karena untuk mengetahui garis-garis besar pada setiap bab secara sistematis dan berurutan. Maka dalam penelitian ini penulis membagi menjadi lima bab, yaitu:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang merupakan menjadi ide dalam penentuan judul skripsi ini, identifikasi masalah yang terdapat pada skripsi ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik itu secara teoretis dan praktis serta sistematika penulisan untuk mengetahui garis besar pada skripsi.

Bab II : Landasan Teoretis

Bab ini berisi mengenai deskripsi teori tentang variabel-variabel yang akan diteliti, penelitian yang relevan tentang landasan teori

yang dijadikan perbandingan maupun acuan bagi peneliti, kerangka berfikir tentang meyakinkan sesama ilmuan dengan alur fikir yang logis agar membuahkan kesimpulan berupa hipotesis dan hipotesis sebagai pelengkap pada jawaban sementara atas permasalahan dalam penulisan yang memerlukan data pada skripsi ini.

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini berisi mengenai metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi, sampel dan teknik penarikan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian serta teknik analisis data.

Bab IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Bab ini berisi mengenai deskripsi institusi, deskripsi karakteristik responden, penyajian data, analisis data dan interpretasi hasil analisis data.

Bab V : Penutup

Bab ini merupakan bab penutup penulisan skripsi, pada bab ini merupakan simpulan dari hasil penelitian, saran sebagai masukan untuk peneliti selanjutnya maupun saran untuk lembaga keuangan perbankan.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

1. Evaluasi

a. Pengertian Evaluasi

Evaluasi merupakan bagian dari sistem manajemen yaitu perencanaan, organisasi, pelaksanaan, dan monitoring. Tanpa evaluasi, maka tidak akan diketahui bagaimana kondisi objek evaluasi tersebut dalam rancangan, pelaksanaan serta hasilnya. Istilah evaluasi sudah menjadi kosa kata dalam bahasa Indonesia, akan tetapi kata ini adalah kata serapan dari bahasa Inggris yaitu *evaluation* yang berarti penilaian atau penaksiran.² Sedangkan menurut pengertian istilah evaluasi merupakan kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan sesuatu obyek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan.³

Pemahaman mengenai pengertian evaluasi dapat berbeda-beda sesuai dengan pengertian evaluasi yang bervariasi oleh para pakar evaluasi. Menurut Stufflebeam dalam Lababa (2008), evaluasi adalah “*the process of delineating, obtaining, and providing useful information for judging decision alternatives,*” Artinya evaluasi merupakan proses menggambarkan, memperoleh, dan menyajikan informasi yang berguna untuk merumuskan suatu alternatif keputusan. Masih dalam Lababa (2008), Worthen dan Sanders mendefinisikan evaluasi sebagai usaha mencari sesuatu yang berharga.⁴

Sesuatu yang berharga tersebut dapat berupa informasi tentang suatu program, produksi serta alternatif prosedur tertentu”. Tague-Sutcliffe

² Echols, John M. & Hasan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta : Gramedia, 1992), Cet. XX.

³ Yunanda, Martha. (2009). *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta : Balai Pustaka.

⁴ Lababa, Djunaedi. 2008. *Evaluasi Program : Sebuah Pengantar*. Manado.

(1996 : 1-3), mengartikan evaluasi sebagai "*a systematic process of determining the extent to which instructional objective are achieved by pupils*". Evaluasi bukan sekadar menilai suatu aktivitas secara spontan dan insidental, melainkan merupakan kegiatan untuk menilai sesuatu secara terencana, sistematis, dan terarah berdasarkan tujuan yang jelas.⁵

Dari definisi evaluasi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa evaluasi adalah penerapan prosedur ilmiah yang sistematis untuk menilai rancangan, selanjutnya menyajikan informasi dalam rangka pengambilan keputusan terhadap implementasi dan efektifitas suatu program. Evaluasi meliputi mengukur dan menilai yang digunakan dalam rangka pengambilan keputusan. Hubungan antara pengukuran dan penilaian saling berkaitan.

Mengukur pada hakikatnya adalah membandingkan sesuatu dengan atas dasar ukuran atau kriteria tertentu (meter, kilogram, takaran dan sebagainya), pengukuran bersifat kuantitatif. Penilaian berarti menilai sesuatu. Sedangkan menilai itu mengandung arti, mengambil keputusan terhadap sesuatu yang berdasarkan pada ukuran baik atau buruk, sehat atau sakit, pandai atau bodoh dan sebagainya dan penilaian bersifat kualitatif. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Arikunto (2009 : 3) bahwa mengukur adalah membandingkan sesuatu dengan satu ukuran (bersifat kuantitatif), menilai adalah mengambil suatu keputusan terhadap sesuatu dengan ukuran baik buruk (bersifat kualitatif), dan evaluasi meliputi kedua langkah tersebut di atas.⁶

Pendapat lain mengenai evaluasi bahwa evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan. Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah menyediakan informasi-informasi yang berguna bagi

⁵ Tague-Sutcliffe, J. M. (1996). *Some perspectives on the evaluation of information retrieval systems*. *Journal of the American Society for Information Science*, 47(1), 1–3.

⁶ Arikunto, S., 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi 6. Jakarta : Rineka Cipta.

pihak decision maker untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan.⁷ Sedangkan Uzer (2003 : 120), mengatakan bahwa: Evaluasi adalah suatu proses yang ditempuh seseorang untuk memperoleh informasi yang berguna untuk menentukan mana dari dua hal atau lebih yang merupakan alternatif yang diinginkan, karena penentuan atau keputusan semacam ini tidak diambil secara acak, maka alternatif-alternatif itu harus diberi nilai relatif, karenanya pemberian nilai itu harus memerlukan pertimbangan yang rasional berdasarkan informasi untuk proses pengambilan keputusan.⁸ Evaluasi dapat juga diartikan sebagai proses menilai sesuatu berdasarkan kriteria atau tujuan yang telah ditetapkan yang selanjutnya diikuti dengan pengambilan keputusan atas obyek yang dievaluasi.⁹

Sedangkan Ahmad (2007 : 133), mengatakan bahwa “evaluasi diartikan sebagai proses sistematis untuk menentukan nilai sesuatu (ketentuan, kegiatan, keputusan, unjuk kerja, proses, orang, obyek, dan lain-lain.) berdasarkan kriteria tertentu melalui penilaian”. Untuk menentukan nilai sesuatu dengan cara membandingkan dengan kriteria, evaluator dapat langsung membandingkan dengan kriteria namun dapat pula melakukan pengukuran terhadap sesuatu yang dievaluasi kemudian baru membandingkannya dengan kriteria. Dengan demikian evaluasi tidak selalu melalui proses mengukur baru melakukan proses menilai tetapi dapat pula evaluasi langsung melalui penilaian saja.¹⁰ Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan Crawford (2000 : 13), mengartikan penilaian sebagai suatu proses untuk mengetahui/menguji apakah suatu

⁷ Arikunto dan Cepi Safruddin Jabar. (2008). *Evaluasi program pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

⁸ Moh. Uzer Usman, 2003. *Menjadi Guru Profesional*, Cet ke I, Remaja Rosdakarya: Bandung.

⁹ Djaali dan Pudji Muljono. 2008. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo.

¹⁰ Ahmad D. Marimba, 2007, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, Jakarta; Bumi Aksara.

kegiatan, proses kegiatan, keluaran suatu program telah sesuai dengan tujuan atau kriteria yang telah ditentukan.¹¹

Dari pengertian-pengertian tentang evaluasi yang telah dikemukakan beberapa ahli di atas, dapat ditarik benang merah tentang evaluasi yakni evaluasi merupakan sebuah proses yang dilakukan oleh seseorang untuk melihat sejauh mana keberhasilan sebuah program. Keberhasilan program itu sendiri dapat dilihat dari dampak atau hasil yang dicapai oleh program tersebut. Karenanya, dalam keberhasilan ada dua konsep yang terdapat didalamnya yaitu efektifitas dan efisiensi. Efektifitas merupakan perbandingan antara output dan inputnya sedangkan efisiensi adalah taraf pendayagunaan input untuk menghasilkan output lewat suatu proses.¹² Jadi evaluasi bukan merupakan hal baru dalam kehidupan manusia sebab hal tersebut senantiasa mengiringi kehidupan seseorang. Seorang manusia yang telah mengerjakan suatu hal, pasti akan menilai apakah yang dilakukannya tersebut telah sesuai dengan keinginannya semula.

Evaluasi Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat mandiri Perdesaan (PNPM-MPd) pada program Kegiatan Simpan Pinjam Perempuan Bantuan Langsung Masyarakat dan Perguliran juga berarti mengevaluasi kinerja, serangkaian prosedur untuk menilai sebuah program, tujuan dari program tersebut dalam rangka untuk meningkatkan atau memperbaiki (*evaluatif*) atau untuk menilai dampak (*evaluasi sumatif*) apakah sudah sesuai dengan tujuan PNPM-MPd yang tercantum di dalam Pedoman Umum.

¹¹ Crawford, John. 2000. Ed. 2. *Evaluation of Libraries and Information Services*. London : Aslib, the association for information management and information management international.

¹² Lababa, Djunaidi. (2008). *Evaluasi Program : Sebuah Pengantar*.
<http://evaluasiendidikan.blogspot.com/2008/03/evaluasi-program-sebuahpengantar.html>.

b. Tujuan dan Fungsi Evaluasi

Setiap kegiatan yang dilaksanakan pasti mempunyai tujuan, demikian juga dengan evaluasi. Menurut Arikunto (2002 : 13), ada dua tujuan evaluasi yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum diarahkan kepada program secara keseluruhan, sedangkan tujuan khusus lebih difokuskan pada masing-masing komponen.¹³

Tujuan dan atau fungsi evaluasi adalah :

1. Untuk mengetahui apakah tujuan-tujuan yang telah ditetapkan telah tercapai dalam kegiatan.
2. Untuk memberikan objektivitas pengamatan terhadap perilaku hasil.
3. Untuk mengetahui kemampuan dan menentukan kelayakan.
4. Untuk memberikan umpan balik bagi kegiatan yang dilakukan.

Pada dasarnya tujuan akhir evaluasi adalah untuk memberikan bahan-bahan pertimbangan untuk menentukan/membuat kebijakan tertentu, yang diawali dengan suatu proses pengumpulan data yang sistematis.

c. Teknik Evaluasi

Untuk membuat sebuah keputusan yang merupakan tujuan akhir dari proses evaluasi diperlukan data yang akurat. Untuk memperoleh data yang akurat diperlukan teknik dan instrumen yang valid dan reliabel. Secara garis besar evaluasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik tes dan teknik nontes. Dalam Qomari (2008 : 8), mengelompokkan tes sebagai berikut:

1. Menurut bentuknya; secara umum terdapat dua bentuk tes, yaitu tes objektif dan tes subjektif. Tes objektif adalah bentuk tes yang diskor secara objektif, disebut objektif karena kebenaran jawaban tes tidak berdasarkan pada penilaian (*judgement*) dari korektor tes. Tes bentuk ini menyediakan beberapa *option* untuk dipilih peserta tes, yang setiap butir hanya memiliki satu jawaban benar. Tes subjektif adalah tes yang

¹³ Arikunto Suharsimi.2002. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

diskor dengan memasukkan penilaian (*judgement*) dari korektor tes. Jenis tes ini antara lain: tes esai, lisan.

2. Menurut ragamnya; tes esai dapat diklasifikasi menjadi tes esai terbatas (*restricted essay*), dan tes esai bebas (*extended essay*). Butir tes objektif menurut ragamnya dapat dibagi menjadi tiga, yaitu: tes benar salah (*true-false*), tes menjodohkan (*matching*), dan tes pilihan ganda (*multiple choice*). Teknik nontes dalam evaluasi banyak macamnya, beberapa di antaranya adalah: angket (*questionnaire*), wawancara (*interview*), pengamatan (*observation*), skala bertingkat (*rating scale*), sosiometri, paper, portofolio, kehadiran (*presence*), penyajian (*presentation*), partisipasi (*participation*), riwayat hidup, dan sebagainya.¹⁴

d. Standar Evaluasi

Standar yang dipakai untuk mengevaluasi suatu kegiatan tertentu dapat dilihat dari tiga aspek utama, yaitu:

a. *Utility* (manfaat) Hasil evaluasi hendaknya bermanfaat bagi manajemen untuk pengambilan keputusan atas program yang sedang berjalan.

b. *Accuracy* (akurat) Informasi atas hasil evaluasi hendaklah memiliki tingkat ketepatan tinggi.

c. *Feasibility* (layak) Hendaknya proses evaluasi yang dirancang dapat dilaksanakan secara layak.¹⁵

e. Model Evaluasi

Ada beberapa model yang dapat dicapai dalam melakukan evaluasi, yaitu :

1. Sistem assessment yaitu evaluasi yang memberikan informasi tentang keadaan atau posisi suatu sistem. Evaluasi dengan menggunakan model ini dapat menghasilkan informasi

¹⁴ Hisyam Zaini.2008. *Srategi pembelajaran aktif*. Yogyakarta: Insan Mandiri.

¹⁵ Umar, Husein, 2002, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

mengenai posisi terakhir dari suatu elemen program yang tengah diselesaikan.

2. Program planning yaitu evaluasi yang membantu pemilihan aktivitas-aktivitas dalam program tertentu yang mungkin akan berhasil memenuhi kebutuhannya.
3. Program implementation yaitu evaluasi yang menyiapkan informasi apakah program sudah diperkenalkan kepada kelompok tertentu yang tepat seperti yang telah direncanakan.
4. Program Improvement yaitu evaluasi orang memberikan informasi tentang bagaimana program berfungsi, bagaimana program bekerja, bagaimana mengantisipasi masalah-masalah yang mungkin dapat mengganggu pelaksanaan kegiatan.
5. Program Certification yaitu evaluasi yang memberikan informasi mengenai nilai atau manfaat program.¹⁶

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat beberapa perbedaan antara model-model evaluasi, tetapi secara umum model-model tersebut memiliki persamaan yaitu mengumpulkan data atau informasi obyek yang dievaluasi sebagai bahan pertimbangan bagi pengambil kebijakan.

f. Pendekatan – pendekatan Terhadap Evaluasi

Evaluasi memiliki tujuan-tujuan alternatif dan tujuan-tujuan tersebut mempengaruhi evaluasi suatu program atau kegiatan. Mengetahui pandangan-pandangan yang beraneka ragam dan mengetahui bahwa tidak semua evaluator setuju pada pendekatan tersebut dalam melakukan evaluasi suatu program/kegiatan adalah penting. Ada beberapa pendekatan umum dalam melakukan evaluasi yaitu :

1. Pendekatan pertama adalah *objective-oriented approach*. Fokus pada pendekatan ini hanya tertuju kepada tujuan program/proyek dan seberapa jauh tujuan itu tercapai. Pendekatan ini membutuhkan

¹⁶ *Ibid*, h.41-42

kontak intensif dengan pelaksana program/proyek yang bersangkutan.

2. Pendekatan kedua adalah pendekatan *three-dimensional cube* atau *Hammond's evaluation approach*. Pendekatan *Hammond* melihat dari tiga dimensi yaitu *instruction* (karakteristik pelaksanaan, isi, topik, metode, fasilitas, dan organisasi program/proyek), *institution* (karakteristik individual peserta, instruktur, administrasi sekolah/kampus/organisasi), dan *behavioralobjective* (tujuan program itu sendiri, sesuai dengan taksonomi Bloom, meliputi tujuan kognitif, afektif dan psikomotor).

3. Pendekatan ketiga adalah *management-oriented approach*. Fokus dari pendekatan ini adalah sistem (dengan model CIPP: contextinput-proses-product). Karena pendekatan ini melihat program/proyek sebagai suatu sistem sehingga jika tujuan program tidak tercapai, bisa dilihat di proses bagian mana yang perlu ditingkatkan.

4. Pendekatan keempat adalah *goal-free evaluation*. Berbeda dengan tiga pendekatan di atas, pendekatan ini tidak berfokus kepada tujuan atau pelaksanaan program/proyek, melainkan berfokus pada efek sampingnya, bukan kepada apakah tujuan yang diinginkan dari pelaksana program/proyek terlaksana atau tidak. Evaluasi ini biasanya dilaksanakan oleh evaluator eksternal.

5. Pendekatan kelima adalah *consumer-oriented approach*. Dalam pendekatan ini yang dinilai adalah kegunaan materi seperti *software*, buku, silabus. Mirip dengan pendekatan kepuasan konsumen di ilmu Pemasaran, pendekatan ini menilai apakah materi yang digunakan sesuai dengan penggunaannya, atau apakah diperlukan dan penting untuk program/proyek yang dituju. Selain itu, juga dievaluasi apakah materi yang dievaluasi di-*follow-up* dan *cost effective*.

6. Pendekatan keenam adalah *expertise-oriented approach*. Dalam pendekatan ini, evaluasi dilaksanakan secara formal atau informal, dalam artian jadwal dispesifikasikan atau tidak dispesifikasikan, standar penilaian dipublikasikan atau tidak dipublikasikan. Proses evaluasi bisa dilakukan oleh individu atau kelompok. Pendekatan ini merupakan pendekatan tertua di mana evaluator secara subyektif menilai kegunaan suatu program/proyek, karena itu disebut *subjective professional judgement*.

7. Pendekatan ketujuh adalah *adversary-oriented approach*. Dalam pendekatan ini, ada dua pihak evaluator yang masing-masing menunjukkan sisi baik dan buruk, disamping ada juri yang menentukan argumen evaluator mana yang diterima. Untuk melakukan pendekatan ini, evaluator harus tidak memihak, meminimalkan bias individu dan mempertahankan pandangan yang seimbang.

8. Pendekatan terakhir adalah *naturalistic & participatory approach*. Pelaksana evaluasi dengan pendekatan ini bisa para *stakeholder*. Hasil dari evaluasi ini beragam, sangat deskriptif dan induktif. Evaluasi ini menggunakan data beragam dari berbagai sumber dan tidak ada standar rencana evaluasi. Kekurangan dari pendekatan evaluasi ini adalah hasilnya tergantung siapa yang menilai.¹⁷

Berbagai pendekatan untuk mengevaluasi suatu program atau proyek diterapkan untuk mendapatkan keefektifan dan keefisienan program atau proyek tersebut baik secara internal yaitu pihak pengembang atau pengelola, maupun secara eksternal yaitu pengguna. Bentuk-bentuk pendekatan evaluasi yang telah ada harus terus dikembangkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna sebagai tujuan utama suatu program dijalankan.

¹⁷ Salehuddin, Imam. 2009. *Proposal Evaluasi Program : Implementasi Program Pembelajaran Berbasis E-Learning pada Mata Kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia di Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia*. 04 Maret 2010.

2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah tingkat perasaan seorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaaan dari beberapa kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan merasa sangat puas.

Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang- kurangnya memberikan hasil (outcome) sama dengan harapan pelanggan. Ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Bagi pelanggan, apa yang dihasilkan yaitu perusahaan baginya tidak begitu penting. Pelanggan memikirkan apa yang akan dibelinya untuk memuaskan kebutuhannya atas dasar pertimbangan nilai inilah selanjutnya akan menentukan bentuk apa bisnis yang perlu dikembangkan.¹⁸

Pelayanan pelanggan bermutu hanya bias dipahami dari sudut pandang pelanggan. Kita harus merumuskan pelayanan bermutu melalui mata pelanggan. Hanya bila pelanggan menganggap bahwa anda sebagai pelayanan telah memberikan pelayanan pelanggan bermutu.¹⁹

Menurut Kottler (2000 ; 35) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia terima dibandingkan dengan harapannya. Nasabah baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan perbankan yang mereka dapatkan sama atau

¹⁸ Noviyantie.2001. *“ManajemenKepuasanPelanggan”*.Jakarta.

¹⁹ William B Martin. 2005. *Quality Pelanggan Service*. Victory Jaya Abadi.

melebihi dari apa yang mereka harapkan dan perasaan kecewa nasabah akan timbul apabila kinerja yang diperolehnya tidak sesuai dengan apa yang menjadi harapannya.²⁰

Kepuasan yang tinggi merupakan polis asuransi terhadap suatu yang salah, yang tidak akan terhindarkan karena adanya keragaman yang terkait dengan produksi jasa. Pelanggan jangka panjang dalam situasi ini akan lebih memanfaatkan karena pengalaman positif sebelumnya, dan pelanggan yang puas akan kurang tertarik dengan tawaran pesaing. Tidak mengherankan bahwa perusahaan telah terobsesi dengan kepuasan pelanggan, mengingat hubungannya langsung dengan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar dan keuntungan.²¹

Tjiptono (2008:225) mengungkapkan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, pelanggan umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk antara lain meliputi:

- a. Kinerja (performance) karakteristik operasi pokok dari produk inti (core product) yang dibeli, misalnya kecepatan, konsumsi bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya.
- b. Ciri – ciri keistimewaan tambah (features) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- c. Keandalan (reliability) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specifications) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar – standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

²⁰ Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran. Edisi Mileinium*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia

²¹ H. Lovelock Christoper & Laurent K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta, 2005.

- e. Daya tahan (durability) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan.
- f. Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah diperbaiki serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.
- g. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik yang menarik, model/ desain, warna, dan sebagainya.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.²²

Sebuah transaksi ekonomi pasti tak terlepas dari penjualan dan pembelian yang mana hal ini digambarkan dalam bentuk kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diperoleh dari penjualan.

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan antara satu dengan yang lainnya, begitu juga dalam hal muamalah. Muslim harus *qona'ah* mengenai hal-hal yang sudah didapatkan dan tidak diperbolehkan menggunakan prinsip yang tidak *syar'i* dengan alasan ingin mendapatkan harta lebih banyak walaupun untuk menghidupi keluarga. Dalam At-Taubah : 59 dijelaskan bahwa :

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

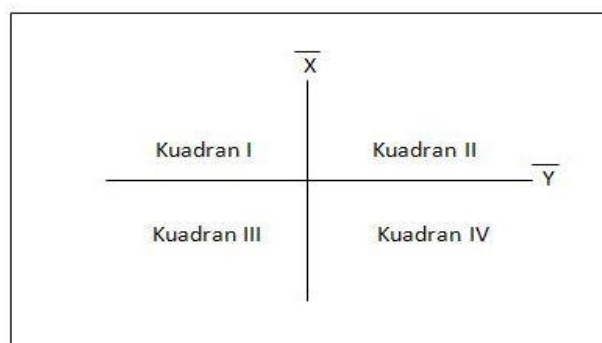
Artinya : “Dan (amatlah baiknya) kalau mereka berpuas hati dengan apa yang diberikan oleh Allah dan RasulNya kepada mereka, sambil mereka berkata: "Cukuplah Allah bagi kami Allah akan memberi kepada kami dari limpah kurniaNya, demikian juga RasulNya sesungguhnya kami sentiasa berharap kepada Allah".

²² Tjiptono, F., *Evaluasi Kepuasan*, ANDI, Yogyakarta, 2008.

3. Important Performance Analysis

Teknik *Important Performance Analysis* dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James, yang juga diperkenalkan oleh Magal dan Levenburg. Dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan (perceived performance) pada masing-masing atribut tersebut. kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan dianalisis di Important Performance.²³

Important Performant analysis (IPA) juga dapat diartikan sebagai alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh konsumen dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksana dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.²⁴



Gambar II.1 Kuadran Kartesius IPA

²³ Martilla and James, “*important Performance Analysis*” dalam *Jurnal Of Marketing PP* (41): 1997, h. 13-17.

²⁴ Rambat Lupiyoadi dan Bramulya, *Model Important Performance Analysis*, (Jakarta:Salemba Empat, 2015), h. 240.

Pada metode IPA atribut yang di teliti akan dipetakan kedalam diagram kartesius yang terbagi dalam empat wilayah atau kuadran, seperti berikut ini:

a. Kudran A, Prioritas Utama

Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh konsumen. Namun, kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

b. Kuadran B, Pertahankan Prestasi

Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sebagai pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja instruksi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

c. Kuadran C, Prioritas Rendah

Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.

d. Kuadran D, Berlebihan

Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penampilan lebih tinggi yang measih memberikan peningkatan.

B. Penelitian Terdahulu

Secara umum penelitian tentang evaluasi tingkat kepuasan nasabah dengan pendekatan *important performance analysis* telah banyak dilakukan, di antaranya:

Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Penelitian yang dilakukan oleh Johan Oscar Ong dan Jati Pambudi pada tahun 2014	Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Impotence Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero)	hasil penelitian ini telah dibuktikan bahwa berdasarkan hasil perhitungan terhadap kepuasan pelanggan yang meliputi variabel <i>reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, product quality</i> , dan <i>price</i> dapat diketahui tiga item terbaik yaitu karyawan PT Sucofindo berpenampilan rapi dan professional, Fasilitas gedung PT Sucofindo rapi / bersih, dan Karyawan PT Sucofindo melayani dengan baik.
Penelitian yang dilakukan oleh Harya Bima Dirgantara dan Aryo Tri Sambodo pada tahun 2015	Penerapan Model Importance Performance Analysis dalam Studi Kasus: Analisis Kepuasan Bhinneka.com	Hasil penelitian ini telah dibuktikan bahwa dari hasil kuesioner IPA (Impotence Performnace Analysis) disimpulkan bahwa PT Bhinneka Mentari Dimensi harus memprioritaskan pelayanan pada website terkait kecepatan server sehingga waktu load lebih

		cepat dan penambahan detail informasi barang atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen.
Penelitian yang dilakukan oleh Herlin Dwi Kartika Sari pada tahun 2013	Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Importance Performance Analysis dan Penggunaan Grafik T ² Hotelling Untuk Pengendalian Kualitas Jasa (Studi Kasus di BRI Unit Wlingi Kantor cabang Blitar)	Hasil penelitian ini telah dibuktikan Berdasarkan analisis kuadran Variabel yang harus mendapatkan perhatian lebih dan diprioritaskan perbaikannya adalah petugas bank cepat dan tanggap menangani komplain dari nasabah, pelayanan yang diberikan petugas bank dalam melakukan transaksi cepat dan tepat, dan waktu tunggu nasabah untuk segera dilayani tidak lama.
Penelitian yang dilakukan oleh Leonard Wedy M, Hadi Setiawan dan Sirajuddin pada tahun 2017	Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pada Alfamidi Bukit Palem Cabang Kota Cilegon	Hasil penelitian ini telah dibuktikan bahwa terhadap kinerja jasa pelayanan mini market yang digunakan pada perusahaan ialah product, price, place, promotion yang berdasarkan persepsi pelanggan secara umum harus dilakukan perbaikan yaitu pada ketepatan pengembalian uang pada konsumen, kemampuan para karyawan dalam membantu konsumen mendapatkan produk yang dibutuhkan, harga produk yang ditawarkan cukup bersaing dengan kompetitor lainnya, dan area parkir yang nyaman.
Penelitian yang dilakukan oleh	Kualitas Pelayanan Bank Dengan	Hasil penelitian ini telah dibuktikan bahwa yang

Yudi Siyamto pada tahun 2017	Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah	perlu diperhatikan dan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah ketenangan hati yaitu Bank memiliki karyawan yang dapat dipercaya dan kemudahan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan yaitu Ketika nasabah mempunyai masalah, maka pihak bank membantu memecahkan masalah. Dengan demikian secara keseluruhan nasabah merasa puas terhadap kinerja pelayanan bank di Surakarta.
------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

C. Kerangka Pemikiran

Evaluasi terhadap konsumen untuk suatu pembelian bisa dipengaruhi oleh proses pembelian itu sendiri, ketidakcocokan proses pembelian (post purchase dissonance), penggunaan produk, dan pembuangan produk/kemasan. Lebih lanjut “oulet” atau “product” atau keduanya mungkin dilibatkan dalam evaluasi ini. Konsumen mungkin mengevaluasi setiap aspek pembelian, berkisar antara tersedianya informasi, ke harga, ke pelayanan pengecer, ke penampilan produk (product performance). Untuk banyak produk, ini merupakan proses yang dinamis, dengan faktor yang mendorong kepuasan berkembang menurut perkembangan waktu.

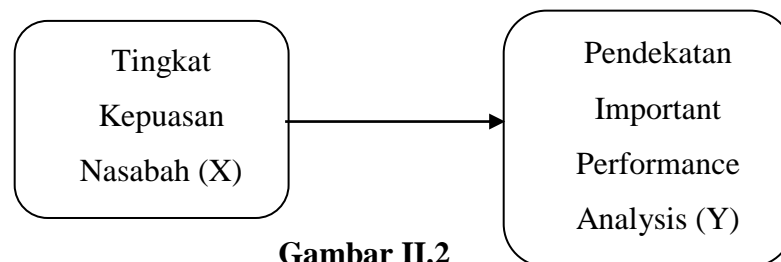
Kepuasan menyeluruh dengan suatu pembelian dapat meliputi kepuasan dengan proses pembelian, meliputi tersedianya informasi untuk pembuatan keputusan dan pengalaman dari pembelian. Sebenarnya, sama seperti kepuasan dengan atau pembelian produk. Sebagai tambahan kepuasan dengan satu komponen, seperti tenaga penjual yang melayani dengan penuh keramahan. Namun demikian, di dalam hati, bahwa keputusan nominal dan banyak keputusan terbatas secara aktif dievaluasi

hanya kalau beberapa faktor, seperti produk yang tidak bisa berfungsi (malfunction), perhatian langsung pada pembelian.²⁵

Perusahaan tidak hanya menginginkan pelanggan yang setia, tetapi juga menginginkan adanya hubungan timbal-balik dalam suasana formal maupun informal, seperti dalam hal apa pelanggan suka dan tidak suka terhadap perusahaan dan berpartisipasi dalam kelompok diskusi (focus group) mengenai produk serta pelayanannya. Maka dari itu perusahaan umumnya memiliki strategi untuk mendapatkan pelanggan baru yang potensial dan mempertahankan pelanggan lama, yang dapat dilakukan dengan cara:

1. Memperluas dan memperbaharui produk dan pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan.
2. Mendapatkan pelanggan baru yang potensial untuk membeli produk dan layanan.
3. Memastikan pelanggan tetap loyal dengan memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka dengan baik.
4. Peningkatan target pasar perusahaan.²⁶

Kerangka Pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar II.2

Kerangka Pemikiran Dalam Penelitian

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu hubungan logis antara dua atau lebih variabel dalam bentuk pernyataan, yang selanjutnya akan diuji, sehingga

²⁵ J. Supranto Dan Nandan Limakrisna, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2007), h.236.

²⁶ Dermawan Wibisono, *Manajemen Kinerja Korporasi & Organisasi: Panduan Penyusunan Indikator* (Jakarta: Erlangga, 2011) h.51.

pada gilirannya akan didapatkan solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.²⁷

Ho: Kepuasan Nasabah tidak berpengaruh terhadap *Important Performance Analysis*.

Ha: Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap *Important Performance Analysis*.

²⁷ Mustafa Edwin Nasution Dan Hardius Usman, *Proses Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2007) h.70.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan metode kuantitatif. Metode penelitian merupakan upaya sistematis untuk menyelidiki suatu masalah dan mencari solusinya dengan cara mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan penelitian. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang pengalihan datanya berupa angka-angka. Kemudian dilakukan pengujian terhadap teori yang sudah ada, sehingga hasilnya bisa berupa penguatan, bantahan, atau modifikasi terhadap teori tersebut.²⁸

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, untuk mendapatkan data-data yang diinginkan oleh peneliti. Penelitian ini dilaksanakan di Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian merupakan jadwal lamanya peneliti yang akan dilakukan, sampai pada akhir penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2020.

²⁸ Lexy J. Moeleong., *Metologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT. Remaja). h.78.

Untuk lebih jelasnya penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

TABEL III.1
Tabel waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan Dan Minggu														
		Jul'20		Agst'20			Sep'20			Okt'20			Feb'21			Apr'21
		1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1
1	Pengajuan Judul	■	■													
2	Penulisan Proposal			■	■											
3	Bimbingan Proposal					■	■	■	■							
4	Seminar Proposal									■						
5	Penulisan Skripsi										■					
6	Bimbingan Skripsi											■	■	■	■	
7	Sidang Meja Hijau															

C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²⁹ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin yang berjumlah 112.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.³⁰ Sampel yang akan digunakan pada Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin berjumlah 52 orang, jumlah sampel dalam

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm.115.

³⁰ *Ibid*, h.115

penelitian ini diperoleh dan ditentukan dengan menggunakan rumus *Slovin*, yaitu:

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Error Margin

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

$$n = \frac{112}{1 + 112 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{112}{(1 + 1,12)}$$

$$n = \frac{112}{2,12}$$

$$n = 52$$

Dalam penelitian ini, digunakan persentase 10% sebagai batas dalam pengambilan sampel, berdasarkan perhitungan diatas dengan jumlah populasi 112 orang maka ukuran sampel yang diperoleh sebesar 52 responden.

D. Variabel Penelitian

Variabel merupakan faktor yang mempengaruhi dan dipengaruhi. Variabel penelitian adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu satu variabel bebas (x) dan satu variabel terikat (y).³¹

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan mengenai Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pendekatan *Important Performance Analysis* Pada Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin maka variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

³¹ Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

1. Variabel Bebas (Independent Variabel) (X)

Variabel bebas atau independen merupakan sebab yang di perkirakan dari beberapa perubahan dalam variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen atau variabel bebas adalah Kepuasan Nasabah.

2. Variabel Terikat (Dependen Varibel) (Y)

Variabel terikat atau dependen merupakan faktor utama yang ingin dijelaskan atau diprediksi dan dipengaruhi oleh beberapa faktor lain. Dalam penelitian ini variabel terikat adalah Pendekatan *Important Performance Analysis*.

E. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional adalah penjabaran lebih lanjut tentang definisi konsep yang diklasifikasikan kedalam bentuk variabel sebagai petunjuk untuk mengukur dan mengetahui baik buruknya pengukuran dalam suatu penelitian. Adapun definisi dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Variabel bebas (*Independent*) (X)

1. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia terima dibandingkan dengan harapannya.

b. Variabel Terikat (*dependen*) (Y)

1. *Important Performance Analysis*

Important Performance Analysis (IPA) merupakan salah satu alat analisis yang dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap kinerja suatu perusahaan. Metode ini merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Yaitu menyebarkan angket kepada nasabah Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin yang dijadikan sebagai responden. Dalam memperoleh keterangan yang berkisar pada masalah yang ingin dipecahkan maka membuat klasifikasi dan kategori tergantung pada tanggapan dan pendapat dari responden, yakni:

Tabel III.2
SKALA LIKERT

No	Pertanyaan	Bobot
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan salah satu pernyataan harus ada pada setiap kuisisioner. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua variabel, dari dua variabel tersebut memiliki indikator pernyataan, adapun pernyataan tersebut adalah

Tabel III.3
Indikator Instrumen Tingkat Kepuasan Nasabah

No	Variabel	Indikator	Item pertanyaan
1	Kepuasan Nasabah	a. Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan	3
		b. Konfirmasi Harapan	3
		c. Berminat Melakukan Pembelian Ulang	2
		d. Bersedia Melakukan Rekomendasi	2

Tabel III.4
Indikator Instrumen Important
Performance Analysis

2	Variabel	Indikator	Item pertanyaan
	<i>Important Performance Analysis</i>	a. <i>Tangible</i> (bukti fisik)	2
		b. <i>Reliability</i> (keandalan)	2
		c. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	2
		d. <i>Asserance</i> (jaminan)	2
		e. <i>Emphaty</i> (empati)	2

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Uji Realibilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jika validitas tinggi, maka data yang ada akan menunjukkan tidak adanya penyimpangan. Rumus yang akan digunakan untuk validitas adalah:

$$Y_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

- Y_{xy} : Koefisien korelasi X dan Y
 N : Jumlah Responden
 X : Skor tiap item
 Y : Skor total

Validitas data diukur dengan membandingkan hitung dengan tabel (*product moment*). Jika hitung > tabel, dan nilai positif maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid.³²

³² Ghazali Imam. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS", (Semarang: Undip, 2009).

b. Uji Realibilitas

Realibilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab konstruksi-konstruksi pertanyaan dalam suatu kuesioner. Realibilitas suatu konstruksi variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach alpha* > 60. Rumus Cronbach alpha sebagai berikut:

$$Y_{II} = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan :

Y_{II} : Realiabilitas Instumen

K : Jumlah Kuisioner

$\sum \sigma b^2$: Jumlah Varian Butir

σ^2 : Varian Total

2. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi klasik dilakukan dengan metode regresi sederhana maka ada beberapa syarat yang harus dipenuhi :

a. Uji Normalitas

Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnovtest*. Uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* merupakan bagian dari uji asumsi klasik. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual yang berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

Jika nilai signifikansi > 0,05, maka nilai residual berdistribusi normal.

Jika nilai signifikansi < 0,05, maka nilai residual berdistribusi tidak normal.

3. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji setiap variabel bebas atau independen variabel (X) apakah mempunyai pengaruh yang positif serta signifikan terhadap variabel terikat atau dependen variabel (Y). Untuk mengetahui tingkat signifikan dapat dilakukan uji-t dengan rumus, yaitu :

$$t = \frac{r}{\sqrt{n-2}}$$

keterangan :

t = hitung yang dikonsultasikan dengan table t

r = korelasi parsial yang ditentukan

n = jumlah sampel

ketentuan :

Jika nilai t hitung > t tabel maka H_0 di tolak sehingga ada korelasi signifikan antara variabel x dan y. Sedangkan jika nilai t hitung < t tabel maka H_0 di terima sehingga tidak ada korelasi signifikan antara variabel x dan y.

4. Analisis Tingkat Kesesuaian *Important Performance Analysis*

Setelah dilakukan uji validitas dan reabilitas terhadap instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, langkah selanjutnya adalah mengolah data dan menganalisis data. Analisis data dilakukan dalam penelitian adalah supaya dapat menyajikan kumpulan data dari hasil pengukuran menjadi satu informasi yang dapat dibaca dan berguna.

Tingkat kesesuaian adalah hasil yang diperoleh dari perbandingan antara skor kinerja dan skor kepentingan. Dari tingkat kesesuaian yang diperoleh ini diharapkan dapat dipakai sebagai acuan dalam menentukan prioritas peningkatan atribut kualitas layanan yang mempengaruhi penilaian nasabah terhadap kinerja pelayanan Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin yang diterima.

Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:³³

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

Dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian kinerja

Yi = skor penilaian kepentingan

Tahap selanjutnya adalah menghitung skor rata-rata kualitas pelayanan menggunakan rumus :³⁴

$$X = \frac{\sum Xi}{n} \quad Y = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana :

X = Skor rata-rata tingkat kinerja

Y = skor rata-rata tingkat kepentingan

N = jumlah responden X Y

³³ Johannes Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 241.

³⁴ *Ibid*, h. 143

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Penelitian

1. Sejarah Perusahaan PT. Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin

Gagasan dan wacana untuk mendirikan Unit/Divisi usaha syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama di kalangan stakeholder PT. Bank SUMUT, khususnya direksi dan komisaris, yaitu sejak dikeluarkannya UU No. 10 tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah. Pendirian Unit Usaha Syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religious, khususnya umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi.

Komitmen untuk mendirikan unit usaha syariah semakin menguat seiring dikeluarkannya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga haram. Tentunya, fatwa ini mendorong keinginan masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dari hasil survey yang dilakukan 8 (Delapan) kota di Sumatera Utara menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan bank syariah cukup tinggi yaitu mencapai 70% untuk tingkat ketertarikan dan diatas 50% untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbankan syariah.

Atas dasar komitmen PT. Bank SUMUT terhadap pengembangan layanan perbankan syariah maka pada tanggal 04 November 2004 PT. Bank SUMUT membuka Unit Usaha Syariah dengan 2 kantor cabang syariah yaitu kantor Cabang Syariah medan dan Cabang Syariah Padang Sidempuan.

Visi Misi Unit Usaha Syariah haruslah mendukung visi dan misi PT. Bank SUMUT secara umum, atas dasar itu ditetapkan Visi Unit Usaha Syariah yaitu “Meningkatkan keunggulan PT. Bank SUMUT dengan memberikan layanan lebih luas berdasarkan prinsip-prinsip syariah sehingga mendorong partisipasi masyarakat secara luas dalam pembangunan daerah guna mewujudkan masyarakat yang sejahtera”. Sedangkan Misi-Nya adalah “Meningkatkan posisi PT. Bank SUMUT melalui prinsip layanan perbankan syariah yang aman, adil dan saling menguntungkan serta dikelola secara profesional”, Melalui pengembangan

layanan perbankan syariah diharapkan PT. Bank SUMUT dapat berperan lebih besar sesuai dengan Visi dan Misi-Nya. Lebih lanjut, pengembangan usaha ini juga ditargetkan dapat meningkatkan profitabilitas PT. Bank SUMUT sekaligus memperkuat tingkat kesehatan-Nya.

2. Visi dan Misi Bank SUMUT Syariah

Visi Bank SUMUT Syariah

Menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong perekonomian dan pembangunan daerah disegala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.

Misi Bank SUMUT Syariah

Adapun Misi dari PT. Bank SUMUT adalah mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang didasarkan pada prinsip-prinsip *compliance*.

3. Statement Budaya Perusahaan

Statement budaya perusahaan atau sering dikenal dengan nama motto dari PT. Bank SUMUT cabang Medan adalah memberikan pelayanan terbaik. Adapun penjabatan dari kata terbaik adalah:

- a. Berusaha untuk selalu terpecaya.
- b. Energik didalam melakukan setiap kegiatan.
- c. Senantiasa bersikap ramah.
- d. Membina hubungan secara bersahabat.
- e. Menciptakan suasana yang aman dan nyaman.
- f. Memiliki integritas tinggi.
- g. Komitmen penuh untuk melakukan yang terbaik.

4. Fungsi Bank SUMUT Syariah

Sebagai alat kelengkapan otonomi daerah bidang perbankan, PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Medan berfungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah bertindak sebagai pemegang kas daerah yang melaksanakan penyimpanan uang daerah dan serta salah satu sumber pendapatan asli daerah melakukan kegiatan usaha sebagai bentuk umum seperti dimaksudkan pada Undang-undang No.7 tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No. 10 tahun 1998.

5. Unit Usaha Syariah di Bank SUMUT

Dalam mewujudkan Visi-Nya, Bank SUMUT telah mewujudkan komitmen-Nya untuk mengembangkan layanan perbankan berdasarkan prinsip syariah. Dalam tahun 2004, Bank SUMUT membuka Unit Usaha Syariah yang mendapat izin dari Bank Indonesia Cabang Medan surat-Nya No.6/142/DPIP/Prz/Mdn tanggal 18 Oktober 2004 dan Bank SUMUT UUS dibuka pada tanggal 04 November 2004, dengan 2 unit kantor operasional yaitu:

- a. Kantor Cabang Syariah Medan.
- b. Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan.

Kemudian Bank SUMUT UUS semakin menambah jaringan operasionalnya yaitu:

- a. Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi.
- b. Kantor Cabang Syariah Sibolga.
- c. Kantor Cabang Syariah Pematang Siantar.
- d. Kantor Cabang Pembantu Syariah HM. Joni.
- e. Kantor Cabang Pembantu Syariah HM. Yamin.
- f. Kantor Cabang Pembantu Syariah Marelan Raya.
- g. Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya.
- h. Kantor Cabang Pembantu Syariah Penyabungan.
- i. Kantor Cabang Pembantu Syariah Lubuk Pakam.
- j. Kantor Cabang Pembantu Syariah Binjai.
- k. Kantor Cabang Pembantu Syariah Kisaran.
- l. Kantor Cabang Pembantu Syariah Multatuli.
- m. Kantor Cabang Pembantu Syariah Stabat.
- n. Kantor Cabang Pembantu Syariah Hamparan Perak.
- o. Kantor Cabang Pembantu Syariah Kampung Pon.
- p. Kantor Cabang Pembantu Perdagangan.
- q. Kantor Cabang Pembantu Syariah Rantau Prapat.
- r. Kantor Cabang Pembantu Syariah Jamin Ginting.

Layanan syariah sebanyak 84 unit seluruh konvensional sebanyak Bank SUMUT. Kantor Cabang Syariah Medan ini berdiri pada tanggal 28 Oktober 2005 bersamaan dengan Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan

No.5/145/Prz/Mdn diikuti dengan dibukanya Cabang Syariah Tebing Tinggi pada Tanggal 26 Desember 2005 sesuai dengan izin operasional Bank Indonesia Medan kepada Direksi PT. Bank SUMUT Syariah, kantor cabang pembantu dan kantor kas Bank SUMUT. Pembentukan Unit Usaha Syariah ditunjukkan untuk memberikan layanan perbankan yang lebih luas kepada masyarakat yang berkeinginan mendapatkan layanan perbankan yang lebih selaras dengan prinsip hukum Islam.

Melalui layanan produk dan jasa perbankan yang lebih luas tersebut diharapkan Bank SUMUT dapat mendorong partisipasi masyarakat yang sejahtera dan berkeadilan melalui prinsip-prinsip bagi hasil dan pertumbuhan ekonomi.

6. Alasan Bank SUMUT Membuka UUS

- a. Gagasan dan wacana untuk mendirikan unit atau divisi Usaha Syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan *stakeholder* Bank SUMUT, khusus-Nya Direksi dan Komisaris yaitu sejak dikeluarkannya UU No. 10 Tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi Bank Konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah.
- b. Komitmen Mantan Gubsu Alm. T.Rizal Nurdin yang ingin menjadikan Sumatera Utara sebagai pusat ekonomi syariah di Indonesia.
- c. Pendiri Unit Usaha Syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religius, khusus-Nya umat Islam dalam semua aspek sadar kehidupan termasuk dalam bidang ekonomi.
- d. Komitmen yang mendirikan Unit Usaha Syariah semakin menguat seiring dikeluarkannya Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga haram. Tentu-Nya Fatwa ini mendorong keinginan masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.
- e. Dari hasil survey yang di lakukan di 8 Kota di Sumatera Utara menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan bank syariah cukup tinggi yaitu mencapai 70% untuk tingkat keterkaitan dan di atas 50% untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbankan syariah.

7. Makna Logo PT. Bank SUMUT Syariah



Gambar 4.1 Logo Bank SUMUT Syariah

Kata kunci dari logo PT. Bank SUMUT Syariah adalah sinergi yaitu kerjasama yang erat sebagai langkah lanjut dalam rangka meningkatkan taraf hidup yang lebih baik, berbekal kemauan keras yang didasarkan dengan profesionalisme dan siap memberikan pelayanan yang terbaik.

Bentuk logo dari PT. Bank SUMUT menggambarkan dua elemen yaitu dalam bentuk huruf “U” yang saling bersinergi membentuk huruf “S” yang merupakan kata awal dari SUMUT. Sebuah gambaran bentuk kerja sama yang erat antara PT. Bank SUMUT dengan masyarakat Sumatera Utara, sebagaimana yang tertera pada Visi Bank SUMUT.

Warna orange yang ada pada logo Bank SUMUT sebagai simbol suatu hasrat untuk terus maju yang dilakukan energi yang dipandu dengan warna biru yang sportif dan profesional, sebagaimana yang ada dalam motto atau statement budaya Bank SUMUT, jenis huruf platini bold yang sederhana dan mudah dibaca.

Penulisan bank dengan huruf kecil dan SUMUT dengan huruf kapital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.

Setiap implementasi dari standart layanan Bank SUMUT masing-masing berjumlah dengan delapan butir yang terinspirasi dari huruf “S” pada logo Bank SUMUT. Angka delapan adalah angka nulat yang tidak terputus dalam penulisan-Nya dan melaksanakan proses pelayanan pada nasabah yang tanpa henti.

8. Kegiatan Operasional Perusahaan

PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Medan adalah badan usaha yang bergerak dalam bidang keuangan dan perbankan yang berbentuk badan hukum yang berupa perseroan terbatas. PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Medan ini dalam kegiatan sehari-hari-Nya dalam menghimpun dana maupun penyaluran dana masyarakat menerapkan prinsip syariah yaitu bagi hasil, margin keuntungan, dan jual beli.

Dalam menjalankan kegiatan usaha sehari-hari-Nya PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Medan dapat dibagi dalam beberapa jenis kegiatan yang meliputi pelayanan dalam bentuk produk penghimpun dana yang merupakan perwujudan akan jasa perbankan yang ditawarkan. Adapun produk-produk yang kami tawarkan adalah:

a.) Produk Wadiah

1. Tabungan Ib Martabe (Marwah)

Tabungan Marwah merupakan tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip Wadiah Yad-Dmanah yang merupakan titipan murni dengan seizin pemilik dana (Shabihul mal), bank dapat mengelola di dalam operasional bank yang mendukung sektor riil, menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh pemilik dana, dapat dijadikan agunan pembiayaan, diberi bonus dalam waktu dan jumlah yang tidak diperjanjikan, dijamin keamanan-Nya, dapat melakukan penyetoran atau penarikab diseluruh Unit Kantor Bank SUMUT secara online Lembaga Penjamin (LPS) menjamin pengembalian dana titipan nasabah s/d Rp. 2.000.000.000.

Syarat-syarat pembukuan Tabungan Marwah:

- a. Fotocopy kartu identitas diri yang masih aktif berupa KTP/SIM/Paspor/KITAS/SIM.
- b. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening.
- c. Setoran awal perorangan minimal Rp. 10.000.
- d. Setoran selanjut-Nya minimal Rp. 10.000.
- e. Pajak sesuai ketentuan pemerintah.
- f. Tidak dikenakan biaya administrasi.
- g. Biaya penutupan rekening Rp. 10.000.

Syarat tambahan bagi bagan/lembaga adalah anggaran dasar/anggaran rumah atau akta pendirian perusahaan, surat kuasa dari pengurus lain-Nya, atau SK pengangkatan bagi pejabat lembaga pemerintah/ perusahaan/badan usaha dan pengganti buku karena hilang/rusak dikarenakan biaya administrasi sebesar Rp. 10.000.

2. Simpanan Giro Wadiah

Simpanan Giro Wadiah adalah produk penyimpanan dana yang menggunakan prinsip Wadiah Yad-Dmanah (titipan murni) pada produk ini nasabah menitipkan dana dan bank akan mengembalikan titipan tersebut secara utuh apabila sewaktu-waktu nasabah membutuhkan-Nya. Adapun beberapa ketentuan dan keuntungan produk ini adalah dapat ditarik setiap saat menggunakan CEK dan Bilyet Giro, diberi bonus yang jumlah-Nya tidak diperjanjikan dan dijamin keamanan-Nya.

Syarat-syarat Giro Wadiah:

- a. Fotocopy kartu identitas yang masih aktif berupa KTP/SIM/Paspor.
- b. Mengisi aplikasi pembukaan rekening giro.
- c. Mengisi formulir data nasabah/data perusahaan.
- d. Mengisi tanda tangan beserta pasfoto nasabah/pemimpin perusahaan.
- e. Untuk perusahaan atau badan usaha harus dilengkapi dengan company profile, SIUP, SITU, TDP, dan akta pendirian/perubahan perusahaan.

b.) Produk Mudharabah

Adapun jenis produk Mudharabah yaitu:

1.) Tabungan Ib Martabe Bagi Hasil (Marhamah)

Tabungan Marhamah merupakan produk penghimpun dana yang dalam pengelolaan-Nya merupakan prinsip Mudharabah Mutlaqah yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana penyaluran dana nasabah tersebut dalam bentuk pembiayaan kepada usaha yang menguntungkan dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Atas keuntungan yang dapat dari penyaluran dana, bank memberikan bagi hasil sesuai dengan nisbah yang telah disepakati.

Syarat-syarat pembukaan Tabungan Ib Martabe Bagi Hasil:

- a. Fotocopy kartu identitas yang masih aktif berupa KTP, SIM, dan Paspor.

- b. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening.
- c. Setoran awal Rp. 10.000.
- d. Saldo minimal Rp. 10.000.
- e. Pajak sesuai pemerintah.

2.) Deposito Ib Ibadah

Deposito Ib Ibadah adalah produk yang sistem pengelolaan-Nya berdasarkan prinsip mudharabah muthalaqah, prinsip-Nya sama dengan tabungan marhama, akan tetapi dana yang disimpan oleh nasabah hanya dapat ditarik berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan dengan bagi hasil keuntungan yang telah disepakati bersama, investasi akan disalurkan untuk usaha yang produktif dan halal.

3.) Tabungan Makbul

Tabungan Makbul adalah produk tabungan khusus PT.Bank SUMUT sebagai penitipan BPIH (Biaya Penyelenggara Ibadah Haji) penabung perorangan secara ataupun sekaligus tidak dapat melakukan transaksi penarikan.

Syarat-syarat pembukaan Tabungan Makbul:

- a. Fotocopy kartu identitas yang masih aktif berupa KTP/SIM.
- b. Mengisi formulir dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening.
- c. Setoran awal Rp. 1.000.000.
- d. Setoran berikut-Nya Rp. 1.000.000.
- e. Penabung tidak dapat melakukan penarikan kecuali dalam rangka penutup tabungan.
- f. Penutupan tabungan sesuai permintaan penabung atau penabung meninggal dunia dan saldo tabungan seluruh-Nya dikembalikan tanpa dikenakan biaya administrasi.
- g. Penabung yang telah memiliki nomor ponsel dan termasuk kuota haji tahun berjalan harus melunasi kekurangan setoran biaya penyelenggara ibadah haji.

c.) Produk penyaluran dana

Adapun produk PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Medan yang bersifat menyalurkan dana adalah:

1. Pembiayaan Dengan Akad Jual Beli

Merupakan salah satu skim fiqih yang paling populer digunakan oleh perbankan syariah adalah skim jual beli Mudharabah yaitu akad (margin) yang disepakati oleh penjual dan pembeli, bank juga dapat mensyaratkan untuk membayar uang muka dan nasabah membayar angsuran kepada bank selama jangka waktu yang ditentukan. Dalam aplikasi Bank SUMUT Cabang Syariah Medan membedakan ke dalam 4 jenis tujuan pembiayaan mudharabah yaitu:

- 1.) Mudharabah untuk konsumsi: pembelian kendaraan bermotor, pembelian dan motivasi rumah dan lain-lain.
- 2.) Mudharabah untuk modal kerja: membeli persediaan barang dagangan dan lain-lain.
- 3.) Mudharabah untuk investasi: membeli kebun, membeli peralatan, dan lain-lain.
- 4.) Pembiayaan dengan bagi hasil (Mudharabah).

Mudharabah adalah akad kerja sama antara baik sebagai pemilik dana (Shabihul Mal) dengan nasabah pengelola dana (Mudharib). Jangka waktu pembiayaan pengambilan dana dan pembagian keuntungan ditentukan dalam akad. Pembiayaan Mudharabah dapat dimanfaatkan untuk nasabah yang membutuhkan secara cepat untuk membiayai proyek/pekerjaan/usaha. Bank tidak berhak dalam pengawasan dan pembiayaan usaha nasabah.

a. Pembiayaan Musyarakah

Pembiayaan Musyarakah adalah penanaman dana dari pemilik dana/modal untuk mencampurkan dana/modal terhadap suatu tertentu dengan pembagian keuntungan nisbah yang telah disepakati antara nasabah dan bank. Kerugian ditanggung oleh pemilik dana/modal berdasarkan bagian dana/modal masing-masing. Jangka waktu pembiayaan pengembalian dana dan pembagian keuntungan ditentukan dalam akad.

b. Pinjaman (Qard) Dengan Gadai Emas Ib

Pinjaman (Qard) dengan gadai emas Ib adalah fasilitas dana tanpa imbalan jasa yang diberikan oleh bank kepada nasabah dengan jaminan berupa emas.

2. Jasa-jasa Bank

Adapun yang ditawarkan PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Medan adalah sebagai berikut:

a. Kirim Uang (Transfer)

Kirim uang (Transfer) yaitu jasa bank dalam pengiriman dana dari satu cabang ke cabang lain atas permintaan ketiga (Ijab dan Qabul) untuk dibayarkan kepada penerima ditempat lain. Kiriman uang menggunakan prinsip Wakalah. Fasilitas BI-RTGS untuk melayani kebutuhan akan jasa transfer ke seluruh bank di nusantara secara sehat dan aman. Bank SUMUT Syariah telah online ke seluruh jaringan kantor PT. Bank SUMUT.

b. Kliring

Kliring adalah tata cara perhitungan utang piutang dalam bentuk surat berharga antara bank peserta kliring dengan maksud agar perhitungan utang piutang itu diselenggarakan dengan mudah, cepat dan aman, landasan syariah-Nya menggunakan prinsip Wakalah.

c. Ingkaso (Jasa Tagih)

Ingkaso adalah pengiriman surat atau dokumen berharga untuk ditagihkan pembayaran kepada pihak yang menerbitkan atau ditentukan (tertarik) dalam surat atau dokumen berharga tersebut dengan landasan syariah-Nya menggunakan prinsip Wakalah.

d. Bank Garansi

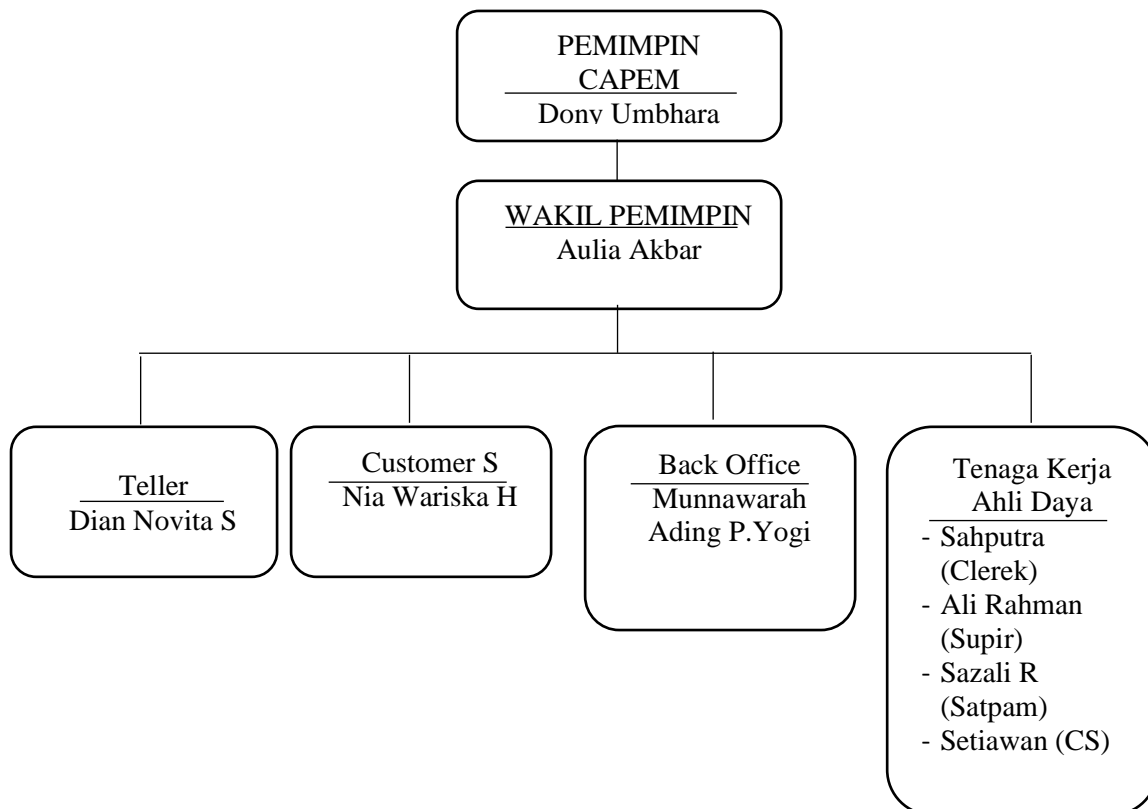
Bank Garansi adalah pemberian janji bank kepada pihak lain untuk jangka waktu tertentu dan keperluan tertentu, jumlah tertentu dan keperluan bahwa bank akan membayar kewajiban nasabah yang diberi garansi kepada pihak lain-Nya tersebut, apabila nasabah tersebut cidera janji. Bank garansi menggunakan prinsip Kafalah al-Nualaqah. Dalam aplikasi-Nya dari PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Medan, bank member garansi untuk kontraktor yaitu: jaminan penawaran (Tender Bond), penerima uang muka (Advance Payment

Bond), melaksanakan pekerjaan (Performance Bond), pemeliharaan (Maintenance/Retention Bond).

9. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pimpinan perusahaan.

STRUKTUR ORGANISASI PT. BANK SUMUT SYARIAH KCP HM YAMIN MEDAN



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin

1. Deskripsi Tugas

a. Pimpinan Cabang Syariah

- 1.) Mengkoordinasikan dan mengawasi seluruh aktifitas operasional perbankan di kantor cabang.
- 2.) Memastikan tercapainya target bisnis cabang pembantu yang telah ditetapkan.
- 3.) Memastikan terlaksana-Nya standart layanan nasabah di cabang pembantu.
- 4.) Menyusun Rencana Bisnis Bank (RBB) untuk cabangn-Nya dan melakukan sosialisasi Rencana Bisnis Bank (RBB) kepada bawahan.
- 5.) Melakukan penilaian kinerja secara objektif, mendiskusikan target kinerja yang akan datang dengan bawahan.

b. Wakil Pimpinan Cabang

- 1.) Memberikan sarana dan pertimbangan kepada pimpinan cabang.
- 2.) Mensupervisi unit kerja di kantor cabang yang dibawah-Nya.
- 3.) Membantu pimpinan cabang dalam membina dan mengawasi seluruh pekerjaan staf dan karyawan di lingkungan kantor cabang.
- 4.) Membantu pimpinan cabang dalam mengevaluasi dan meningkatkan performance kantor cabang.
- 5.) Melakukan upaya peningkatan pelayanan kepada nasabah.
- 6.) Mengkoordinasi penyusunan usulan rencana kerja dari unit kerja yang di bawah.
- 7.) Sebagai salah satu anggota/ketua pemutusan kredit kantor cabang sesuai dengan atas kewenangan.
- 8.) Mengkoordinir dan memeriksa pembuatan laporan-laporan, analisis serta memberikan sarana antisipasi untuk tindak lanjutan.
- 9.) Melakukan pembinaan, pengawasan, dan pengatur seluruh kegiatan operasional kantor cabang termasuk kantor kas cabang setiap hari-Nya.
- 10.) Mengatur kebutuhan likuiditas kantor kas cabang setiap hari-Nya.

c. Back Office

- 1.) Tugas umumnya adalah melaksanakan aktivitas marketing pada umumnya sesuai dengan tingkat kebutuhan calon nasabah dalam

memasarkan produk dan jasa bank berikut pengawasan dan pelayanan bank.

- 2.) Tugas harian-Nya adalah mengumpulkan data potensial daerah dan potensial pasar, melakukan pembiayaan terhadap calon nasabah potensial, menyiapkan usaha pembiayaan.
- 3.) Tugas bulanan-Nya adalah perencanaan sosialisasi nasabah baru dan bertanggung jawab atas pelaporan pencapaian target pembiayaan.
- 4.) Tugas khusus-Nya adalah bertanggung jawab terhadap pencapaian target financing.

d. Customer Service

- 1.) Melayani permasalahan nasabah.
- 2.) Membantu nasabah dalam setiap kebutuhan-Nya.
- 3.) Menanggulangi setiap persoalan yang ditanyakan nasabah.
- 4.) Menyelesaikan permasalahan nasabah.

e. Teller

- 1.) Mengatur proses pembukaan dan penutupan brangkas.
- 2.) Mengatur proses persiapan mulai dan pengajuan uang untuk transaksi harian sampai persiapan alat bantu transaksi.
- 3.) Merekap data-data yang diberikan account office kepada teller.
- 4.) Menyusun laporan atau berkas kedalam database nasabah.

f. Driver

- 1.) Mengantar/menjemput pegawai yang dinas luar dan yang terkait dengan hal tersebut.
- 2.) Menjamin kendaraan dinas/kendaraan operasional selalu siap pakai dengan memeriksa perlengkapan kendaraan, oli, air radiator, ban, kunci-kunci, dan yang lain terkait hal tersebut.

g. Clerik

- 1.) Memeriksa, menyusun, dan menjilid mutasi harian.
- 2.) Menambah peralatan kantor dan keperluan kantor ke kantor cabang syariah.

3.) Membukakan surat-surat seperti sp4 (Surat persetujuan prinsip pemberian pembiayaan), transaksi, nota kredit, jenis pembiayaan, nota dinas, STJ (Surat Tugas Jalan).

4.) Mengambil surat polis aksrida ke Kantor Cabang Syariah Medan.

h. Security

Bertanggung jawab dalam melindungi dan menjaga nasabah dan karyawan perusahaan dalam ruang lingkup perusahaan.

Tugas pokok:

- 1.) Mengamankan perusahaan.
- 2.) Memberikan kenyamanan pengunjung (nasabah/calon nasabah).
- 3.) Membuka pintu utama bank, saat nasabah akan melakukan transaksi di bank.

B. Deskripsi Karakteristik Responden

Responden penelitian ini adalah bagian dari populasi pada PT. Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin dengan jumlah sampel sebanyak 98 orang pada perusahaan tersebut, yang terdiri dari beberapa karakteristik.

Tabel 4.1
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-Laki	17	32,7%
2	Perempuan	35	67,3%
Jumlah		52	100%

Sumber : PT. Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin

Dari tabel diatas diketahui bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 17 orang (32,7%), sedangkan responden perempuan sebanyak 35 orang (67,3%). Hal ini disebabkan pada saat penyebaran angket lebih banyak diterima jenis kelamin perempuan dibandingkan laki-laki.

Tabel 4.2
Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	20-30 Tahun	51	98,1%
2	31-40 Tahun	1	1,9%
3	41-50 Tahun	0	0%

4	Lebih dari 50 Tahun	0	0%
Jumlah		52	100%

Sumber : PT. Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin

Dari tabel diatas diketahui bahwa responden nasabah pada kelompok yang terbesar pada umur 20-30 Tahun sebanyak 51 orang (98,1%), sedangkan kelompok terkecil berada pada umur 31-40 Tahun sebanyak 1 orang (1,9%).

Tabel 4.3
Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan	jumlah	Persentase (%)
1	SMA	28	53,8%
2	S1	22	42,3%
3	S2	1	1,9%
4	Lainnya	1	1,9%
Jumlah		52	100%

Sumber : PT. Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin

Dari tabel diatas diketahui bahwa responden nasabah pada kelompok terbesar pada pendidikan terakhir SMA sebanyak 28 orang (53,8%), sedangkan kelompok terkecil berada pada pendidikan terakhir S2 dan Lainnya sebanyak 1 orang (1,9%).

Tabel 4.4
Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	34	65,4%
2	PNS/TNI/POLRI	0	0%
3	Pegawai Swasta	3	5,8%
4	wiraswasta	3	5,8%
5	Lainnya	12	23,1%
Jumlah		52	100%

Sumber : PT. Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin

Dari tabel diatas diketahui bahwa responden nasabah pada kelompok terbesar pada pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 34 orang (65,4%), sedangkan kelompok terkecil berada pada pekerjaan Pegawai Swasta dan Wiraswasta sebanyak 3 orang (5,8%).

C. Penyajian Data

Berikut ini penulis akan menyajikan tabel frekuensi hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan. Diantaranya dapat dikemukakan sebagai berikut :

Tabel 4.5
Skor Angket Untuk Variabel Kepuasan Nasabah (X)

Alternatif Pertanyaan												
Item Pertanyaan	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	10	19,2	41	78,8	1	1,9	0	0	0	0	52	100
2	8	15,4	42	80,8	2	3,8	0	0	0	0	52	100
3	11	21,2	38	73,1	3	5,8	0	0	0	0	52	100
4	14	26,9	32	61,5	1	1,9	5	9,6	0	0	52	100
5	10	19,2	33	63,5	6	11,5	2	3,8	1	1,9	52	100
6	12	23,1	35	67,3	5	9,6	0	0	0	0	52	100
7	13	25,0	34	65,4	2	3,8	2	3,8	1	1,9	52	100
8	11	21,2	35	67,3	3	5,8	2	3,8	1	1,9	52	100
9	18	34,6	15	28,8	19	36,5	0	0	0	0	52	100
10	8	15,4	38	73,1	6	11,5	0	0	0	0	52	100

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Dari hasil tabel 4.5 dapat kita lihat bahwasanya dari 52 responden yang di temui dalam penelitian di lapangan, peneliti berhasil mendapatkan hasil data

bahwa responden yang memilih pendapat sangat setuju terkait faktor kepuasan berjumlah 115 memilih setuju berjumlah 343 memilih kurang setuju berjumlah 48 memilih tidak setuju berjumlah 11 dan memilih sangat tidak setuju berjumlah 3 hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden lebih banyak memilih (setuju).

Tabel 4.6
Skor Angket Untuk Variabel *Important Performance Analysis* (Y)

Alternatif Pertanyaan												
Item Pertanyaan	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	19	36,5	33	63,5	0	0	0	0	0	0	52	100
2	17	32,7	34	65,4	1	1,9	0	0	0	0	52	100
3	14	26,9	36	69,2	1	1,9	1	1,9	0	0	52	100
4	13	25,0	33	63,5	4	7,7	2	3,8	0	0	52	100
5	11	21,2	40	76,9	0	0	1	1,9	0	0	52	100
6	18	34,6	30	57,7	3	5,8	0	0	1	1,9	52	100
7	13	25,0	35	67,3	4	7,7	0	0	0	0	52	100
8	13	25,0	37	71,2	1	1,9	0	0	1	1,9	52	100
9	13	25,0	34	65,4	4	7,7	1	1,9	0	0	52	100
10	8	15,4	38	73,1	6	11,5	0	0	0	0	52	100

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

Dari hasil tabel 4.6 dapat kita lihat bahwasanya dari 52 responden yang di temui dalam penelitian di lapangan, peneliti berhasil mendapatkan hasil data bahwa responden yang memilih pendapat sangat setuju terkait *important performance analysis* berjumlah 139 memilih setuju berjumlah 350 memilih kurang setuju berjumlah 24 memilih tidak setuju berjumlah 5 dan memilih sangat

tidak setuju berjumlah 2 hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden lebih banyak memilih (setuju).

D. Analisis Data

1. Uji Validitas Data dan Uji Reabilitas Data

a. Uji Validitas Data

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode statistik yaitu korelasi. Sebuah angket nilai r hitungnya $>$ dari r tabel maka suatu angket dikatakan valid. Dibawah ini merupakan tabel hasil dari uji validitas variabel kepuasan nasabah (X)

Tabel 4.7
Kepuasan Nasabah (X)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Item 1	0,555	0,273	Valid
Item 2	0,728	0,273	Valid
Item 3	0,628	0,273	Valid
Item 4	0,717	0,273	Valid
Item 5	0,688	0,273	Valid
Item 6	0,593	0,273	Valid
Item 7	0,779	0,273	Valid
Item 8	0,612	0,273	Valid
Item 9	0,298	0,273	Valid
Item 10	0,290	0,273	Valid

Sumber : SPSS 23

Berdasarkan dari tabel diatas pengolahan data variabel Kepuasan Nasabah (X) yang didapatkan dari pengolahan data menggunakan program SPSS 23.0 menunjukkan bahwa seluruh nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel, artinya dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan tentang variabel Kepuasan Nasabah (X) Valid.

Tabel 4.8

Important Performance Analysis (Y)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
------	----------	---------	------------

Item 1	0,629	0,273	Valid
Item 2	0,674	0,273	Valid
Item 3	0,546	0,273	Valid
Item 4	0,729	0,273	Valid
Item 5	0,720	0,273	Valid
Item 6	0,544	0,273	Valid
Item 7	0,672	0,273	Valid
Item 8	0,741	0,273	Valid
Item 9	0,765	0,273	Valid
Item 10	0,275	0,273	Valid

Sumber : SPSS 23

Berdasarkan dari tabel diatas pengolahan data menggunakan program SPSS 23.0 menunjukkan bahwa seluruh nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel, artinya dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan tentang variabel *important performance analysis* (Y) Valid.

b. Uji Reabilitas Data

Uji reabilitas data merupakan alat untuk mengukur suatu angket yang merupakan bagian dari indikator variabel, sebuah angket dapat dinyatakan reabel jika nilai Cronbach Alpha > 0,60 dan dikatakan tidak reabel jika nilai Cronbach Alpha < 0,60 berikut dibawah ini uji reabilitas variabel Kepuasan Nasabah (X):

Tabel 4.9
Kepuasan Nasabah (X)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,741	11

sumber : Output SPSS 23.0

Berdasarkan pada data tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel Kepuasan Nasabah memperoleh nilai Cronbach Alpha sebesar 0,741 oleh karena itu nilai Cronbach Alpha variabel Kepuasan Nasabah pada penelitian ini lebih besar dari pada nilai Cronbach Alpha 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian ini reliabel.

Tabel 4.10
Important Performance Analysis (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
,755	11

Sumber : Output SPSS 23.0

Berdasarkan pada data tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel Important Performance Analysis memperoleh nilai Cronbach Alpha sebesar 0,755 oleh karena itu nilai Cronbach Alpha variabel Important Performance Analysis pada penelitian ini lebih besar dari pada nilai Cronbach Alpha 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang berdistribusi secara normal. Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan metode kolmogorov Smirnov (K-S) pada taraf signifikansi 0,05.

Tabel 4.11 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		52
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	6,66430656
Most Extreme Differences	Absolute	,115
	Positive	,115
	Negative	-,085
Test Statistic		,115
Asymp. Sig. (2-tailed)		,086 ^c

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Output SPSS 23.0

Dari gambar diatas, dapat dilihat nilai Asymp.Sig. (2-tailed) adalah 0,086 dimana nilai tersebut lebih besar dari $\alpha = 0,05$ ($0,086 > 0,05$). Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa data terdistribusi secara normal.

3. Uji t

Pengujian secara parsial dari variabel-variabel independen terhadap variabel dependen untuk melihat arti dari masing-masing koefesien regresi sederhana digunakan uji t.

Tabel 4.12 Uji t

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	48,132	7,574		6,355	,000
	KepuasanNasabah	,525	,084	,662	6,247	,000

a. Dependent Variable: IPA

Berdasarkan tabel uji t di atas di peroleh sebagai berikut :

t-hitung pada Kepuasan Nasabah 6,247 dengan signifikan sebesar 0,000. Nilai t-tabel diperoleh sebesar 1,675, dengan menggunakan rumus $n - k = 52 - 2 = 50$ dan dimasukkan ke rumus excel. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,247 > 1,675$) maka dapat dijelaskan bahwa adanya pengaruh positif antara Kepuasan Nasabah dengan Important Performance Analysis.

4. Analisis Tingkat Kesesuaian *Important Performance Analysis*

Analisis Important Performance dilakukan dengan cara menghitung nilai rata-rata untuk setiap atribut pada pertanyaan dari variabel. Atribut pelayanan oleh nasabah dianggap penting namun hasil pengukurannya menurut nasabah masih berkinerja kurang baik memerlukan perhatian yang lebih dari pihak manajemen Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin di bandingkan dengan atribut pelayanan yang kurang dianggap penting oleh nasabah.

Tabel 4.13
Hasil Tingkat Kesesuaian Kepuasan Nasabah Terhadap Pendekatan
Important Performance Analysis

Tingkat Kesesuaian	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	95,60	95,53	98,63	99	94,47	97,72	97,70	96,31	96,27	100

Hasil dari tingkat kesesuaian pada tabel diatas sebesar 97,01%

Tabel 4.14

Hasil Skor Rata-Rata Pada Kepuasan Nasabah

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Jumlah	217	214	216	211	205	215	212	209	207	210
Rata-Rata	4,17	4,11	4,15	4,05	3,94	4,13	4,08	4,01	3,98	4,03

Tabel 4.15

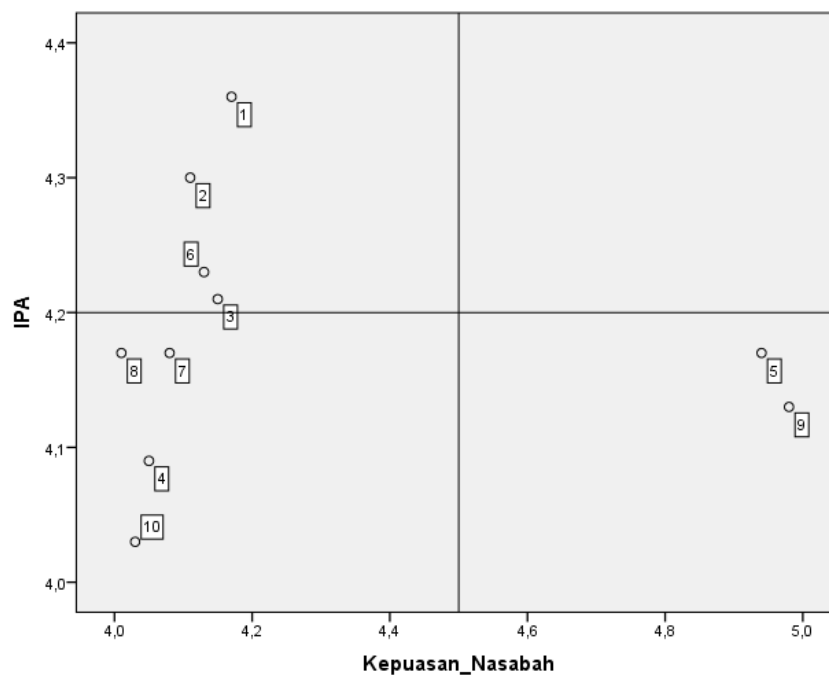
Hasil Skor Rata-Rata Pada *Important Performance Analysis*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Jumlah	227	224	219	213	217	220	217	217	215	210
Rata-Rata	4,36	4,3	4,21	4,09	4,17	4,23	4,17	4,17	4,13	4,03

Hasil dari perhitungan skor rata-rata untuk atribut kepuasan nasabah dan IPA secara keseluruhan untuk kepuasan nasabah (X) ialah sebesar 4,65 sedangkan untuk IPA (Y) ialah sebesar 4,18

Dari olah data yang menggunakan SPSS 23 diperoleh gambar diagram kartesius IPA untuk seluruh responden nasabah terhadap pelayanan Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin, sebagai berikut:

Gambar 4.3 Diagram Kartesius



Sumber : Output SPSS 23.0

Berdasarkan pada gambar 4.3 diagram kartesius diatas menunjukkan bahwa terdapat empat (4) atribut di kuadran A, nol (0) atribut di kuadran B, empat (4) atribut di kuadran C, dan dua (2) atribut di kuadran D.

Dari kuadran A, pada item 1,2,3,6 yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen tersebut diketahui bahwa kualitas pelayanan masing-masing atribut dalam kuadran ini semua sudah baik namun harus perlu ditingkatkan lagi.

Dari kuadran B, yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen tersebut diketahui bahwa tidak adanya atribut di dalam gambar tersebut sehingga harus perlu diperbaiki agar nasabah merasakan atas pelayanan di Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin.

Dari kuadran C, pada item 4,7,8,10 yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataannya pelaksanaannya tidak terlalu istimewa. Peningkatan atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil walaupun diketahui bahwa kualitas pelayanan masing-masing atribut dalam kuadran ini sudah baik menurut nasabah.

Dari kuadran D, pada item 5,9 yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan dirasakan terlalu berlebihan. Atribut yang masuk ke dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya walaupun diketahui bahwa kualitas pelayanan masing-masing atribut dalam kuadran ini sudah baik menurut nasabah.

E. Interpretasi Hasil Analisis Data

Evaluasi merupakan sebuah proses yang dilakukan oleh seseorang untuk melihat sejauh mana keberhasilan sebuah program. Keberhasilan program itu sendiri dapat dilihat dari dampak atau hasil yang dicapai oleh program tersebut. maka dari itu tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaaan pada beberapa kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa, apabila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan puas, sedangkan apabila kinerja melebihi harapan pelanggan akan merasa sangat puas.

Sejalan dengan hasil penelitian menunjukkan dari perhitungan Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap *Important Performance Analysis* (IPA) yang dipetakan kedalam diagram kartesius yang terbagi dalam empat wilayah atau kuadran pada klasifikasi untuk setiap item yang diteliti. Item 1,2,3,6 berada di kuadran prioritas utama (Kuadran A) pada kuadran ini semua sudah baik namun harus perlu ditingkatkan lagi. Dan dibagian kuadran pertahankan prioritas (kuadran B) tidak adanya item yang masuk kedalam kuadran tersebut, pada kuadran ini harus perlu diperbaiki agar nasabah merasakan atas pelayanan di Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin. item 4,7,8,10 berada di kuadran prioritas rendah (Kuadran C), pada kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil walaupun diketahui bahwa kualitas pelayanan masing-masing atribut dalam kuadran ini sudah baik menurut nasabah. Dan item 5,9 berada di kuadran prioritas berlebihan (Kuadran D), pada kuadran ini perlu dikurangi karena letaknya pada prioritas berlebihan agar perusahaan dapat menghemat biaya walaupun diketahui bahwa kualitas pelayanan masing-masing atribut dalam kuadran ini sudah baik menurut nasabah. Dapat diketahui berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah sudah merasa puas meskipun ada beberapa atribut yang harus ditingkatkan lagi agar nasabah di bank tersebut mendapatkan kepuasan secara keseluruhan melalui harapan yang mereka inginkan terhadap kinerja/pelayanan karyawan sehingga terjadinya minat dalam melakukan pembelian ulang pada produk-produk di bank tersebut lalu mereka merekomendasikan ke orang-orang atas produk yang sudah mereka gunakan selama menjadi nasabah di bank tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yudi Siyamto yang menyimpulkan bahwa yang perlu diperhatikan dan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah bagian ketenangan hati dimana bank memiliki karyawan yang dapat dipercaya dan kemudahan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan yaitu ketika nasabah mempunyai masalah, maka pihak bank membantu memecahkan

masalah. Dengan demikian secara keseluruhan nasabah merasa puas terhadap kinerja pelayanan bank di Surakarta.³⁵

³⁵ Yudi siyamto, "Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Important Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah", dalam *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. Vol. 03 No. 01. Maret 2017

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan :

Penelitian pada Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pendekatan *Important Performance Analysis* (IPA), tingkat kepentingan kualitas jasa pelayanan/harapan nasabah dan tingkat kinerja pada kualitas pelayanan Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin yang dipetakan kedalam diagram kartesius yang terbagi dalam empat wilayah atau kuadran pada klasifikasi pada setiap item yang diteliti.

Dapat diketahui berdasarkan hasil penelitian ini nasabah sudah merasa puas meskipun ada beberapa atribut yang harus ditingkatkan lagi agar nasabah di bank tersebut mendapatkan kepuasan secara keseluruhan melalui harapan yang mereka inginkan terhadap kinerja/pelayanan karyawan, sehingga terjadinya minat dalam melakukan pembelian ulang pada produk-produk di bank tersebut lalu mereka merekomendasikan ke orang-orang atas produk yang sudah mereka gunakan selama menjadi nasabah, maka dari itu perlunya kesigapan pada bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati agar kualitas jasa pelayanan perbankan menjadi primadona pada nasabah di bank tersebut.

B. Saran

Manajemen Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin perlu meningkatkan dimensi kualitas jasa pelayanan perbankan, sebab seluruh dimensi seperti bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, terbukti sangat berpengaruh pada nasabah dalam menggunakan jasa layanan perbankan di Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat lebih mendalami metode *Important Performance Analysis* yang diterapkan pada objek penelitian yang lain, dan penelitian ini di harapkan menjadi standar atau referensi bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad D. Marimba, 2007, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, Jakarta; Bumi Aksara.
- Arikunto, S., 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi 6. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto dan Cepi Safruddin Jabar. (2008). *Evaluasi program pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto Suharsimi.2002. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*.Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Crawford, John. 2000. Ed. 2. *Evaluation of Libraries and Information Services*. London : Aslib, the association for information management and information management international.
- Djaali dan Pudji Muljono. 2008. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo.
- Echols, John M. & Hasan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta : Gramedia, 1992), Cet. XX.
- Ghazali Imam. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS", (Semarang: Undip, 2009).
- Hisyam Zaini.2008. *Srategi pembelajaran aktif*. Yogyakarta: Insan Mandiri.
- H. Lovelock Christoper & Laurent K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta, 2005.
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 241.
- Kotler, Plilip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Mileinium. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lababa, Djunaidi. 2008. *Evaluasi Program : Sebuah Pengantar*. Manado.
- Lababa, Djunaidi. (2008). *Evaluasi Program : Sebuah Pengantar*. <http://evaluasiendidikan.blogspot.com/2008/03/evaluasi-program-sebuahpengantar.html>.
- Machmud, A & Rukmana. 2010. *Bank Syariah Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris di Indonesia*. Jakarta : Erlangga.

- Martila and James, “*important Performance Analysis*” dalam *Jurnal Of Marketing* PP (41): 1997, h. 13-17.
- Moh. Uzer Usman, 2003., Cet ke I, Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Moeleong Lexy J, *Metologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT. Remaja).
- Nasution., M., E & Usman, H. 2007. *Proses Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Noviyantie.2001. “*Manajemen Kepuasan Pelanggan*”. Jakarta.
- Rambat Lupiyoadi dan Bramulya, *Model Important Performance Analysis*, (Jakarta:Salemba Empat, 2015), h. 240.
- Salehuddin, Imam. 2009. *Proposal Evaluasi Program : Implementasi Program Pembelajaran Berbasis E-Learning pada Mata Kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia di Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia*. 04 Maret 2010.
- Siyamto, Yudi. “*Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Important Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah*”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. No. 01 Maret. Volume 03 2017
- Suprianto, J & Limakrisna N. 2007. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R &D*, (Bandung: Alfabeta,2013).
- Tague-Sutcliffe, J. M. (1996). *Some perspectives on the evaluation of information retrieval systems*. *Journal of the American Society for Information Science*, 47(1), 1–3.
- Tjiptono, F., *Evaluasi Kepuasan*, ANDI, Yogyakarta, 2008.
- Umar, Husein, 2002, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- William B Martin. 2005. *Quality Pelanggan Service*. Victory Jaya Abadi.
- Wibisono, D. 2011. *Manajemen Kinerja Korporasi & Organisasi: Panduan Penyusunan Indikator*. Jakarta : Erlangga.
- Yunanda, Martha. (2009). *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta : Balai Pustaka.

LAMPIRAN

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Kepada Yang Terhormat

Bapak/Ibu Responden

Di Medan

Dengan ini, saya Utari Aisyah mahasiswa Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) Medan. Saya memohon kesediaan waktu Bapak/Ibu untuk mengisi kuisioner ini digunakan dalam rangka penelitian untuk penyusunan skripsi saya yang berjudul "Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pendekatan *Important Performance Analysis* Pada Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin".

Demikian permohonan yang saya perbuat, saya mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan Bapak/Ibu responden. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah Bapak/Ibu perbuat, Amin.

Hormat Saya,

Utari Aisyah

Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - Laki-Laki
 - Perempuan
3. Usia Saat Ini
 - 20-30 Tahun
 - 31-40 Tahun
 - 41-50 Tahun
 - Lebih dari 50 Tahun
4. Pendidikan Terakhir
 - SMA
 - S1
 - S2
 - Lain-lain
5. Pekerjaan
 - Pelajar/Mahasiswa
 - PNS/TNI/POLRI
 - Pegawai Swasta
 - Wiraswasta
 - Lainnya

Petunjuk pengisian

Isilah pernyataan dibawah ini sesuai keadaan yang sebenarnya dengan alternative jawaban sebagai berikut :

5 = Sangat Setuju

4 = Setuju

3 = Kurang Setuju

2 = Tidak Setuju

1 = Sangat Tidak Setuju

Kepuasan Nasabah

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
	Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan					
1	Nasabah merasa senang ketika menabung di Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin karena di bank tersebut menunjukkan kesungguhan dalam menanggapi keluhan nasabah					
2	Nasabah sangat senang karena karyawan di Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin terampil dan kompeten dalam bidang pekerjaannya masing-masing					
3	Nasabah di Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin merasa senang karena karyawan bank bersikap jujur dan terbuka kepada nasabah					
	Konfirmasi Harapan					
4	Nasabah merasa senang atas pelayanan di Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin karena sesuai dengan yang diharapkan					
5	Nasabah merasa senang atas kemampuan bank menjaga kerahasiaan data nasabah					
6	Nasabah merasa senang pada karyawan Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin dalam meluangkan waktu untuk melayani dan menanggapi permintaan nasabah					
	Berminat Melakukan Pembelian Ulang					

7	Nasabah berminat mengajukan pembiayaan kembali di Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin					
8	Nasabah berminat menggunakan informasi yang nasabah butuhkan, untuk transaksi berikutnya					
	Bersedia melakukan Rekomendasi					
9	Kecenderungan nasabah ketika memiliki suatu produk di Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin nasabah tidak ragu-ragu untuk merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain					
10	Nasabah akan merekomendasikan Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin kepada orang lain					

Important Performance Analysis

No	Tangible (Bukti Fisik)	SS	S	KS	TS	STS
1	Lokasi di Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin memiliki lokasi yang strategis					
2	Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin memiliki ketersediaan sarana dan prasarana					
	Reability (Keandalan)					
3	Para karyawan di Bank SUMUT Syariah memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan seputar produk yang nasabah tanyakan					
4	Keseriusan karyawan Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin dalam memberikan pembiayaan					

	Responsiveness (Daya Tanggap)					
5	Para karyawan Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin memberikan pelayanan dengan cepat					
6	Karyawan Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin dalam melakukan pencatatan selalu akurat dan sigap dalam memperbaiki setiap terjadinya kesalahan					
	Assurance (Jaminan)					
7	Bertransaksi di Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin bebas dari bahaya dan resiko yang merugikan nasabah					
8	Karyawan Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin memberikan rasa aman pada nasabah					
	Emphaty (Empati)					
9	Fronliner di Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin memberikan perhatian individual kepada nasabah dan melayani sesuai dengan nomor antrian					
10	Para karyawan Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin dapat memberikan solusi pada setiap permasalahan nasabah					

Data Identitas Responden
Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pendekatan *Important Performance Analysis*

Frequency Table

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	17	32,7	32,7	32,7
	Perempuan	35	67,3	67,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 - 30 T	51	98,1	98,1	98,1
	31 - 40 T	1	1,9	1,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Pendidikan_Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lain-lain	1	1,9	1,9	1,9
	S1	22	42,3	42,3	44,2
	S2	1	1,9	1,9	46,2
	SMA	28	53,8	53,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lain-lain	12	23,1	23,1	23,1
	Pegawai S	3	5,8	5,8	28,8
	Pelajar/M	34	65,4	65,4	94,2
	Wiraswast	3	5,8	5,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Data Hasil Kuesioner

Kepuasan Nasabah

Pertanyaan											
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jlh
1	4	4	5	4	3	5	4	3	3	4	39
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	40
3	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	43
4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	40
5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	47
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37
8	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	37
9	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43
10	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
11	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	45
12	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	39
13	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	40
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
15	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	40
16	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
17	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	44
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
20	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
21	4	4	4	4	2	3	3	4	5	3	36
22	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	40
23	3	4	4	4	4	3	3	2	5	4	36
24	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	43
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39

27	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
29	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	38
30	4	3	5	3	5	4	2	1	4	4	35
31	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	42
32	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	45
33	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	40
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	39
36	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	40
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
40	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
41	4	4	4	5	5	4	5	5	3	3	42
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
43	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	44
44	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	41
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
46	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	38
47	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
48	4	3	3	2	2	4	1	5	4	4	32
49	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	33
50	5	4	3	2	1	5	4	3	3	4	34
51	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
52	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	43

Important Performance Analysis

Pertanyaan											
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jlh
1	4	5	4	5	4	5	3	5	3	4	42
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	44
4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	43
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	46
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
7	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
12	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	43
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	5	5	2	4	4	5	5	4	5	4	43
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
19	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	47
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
22	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
23	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	42
24	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
25	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
26	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42
27	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41

28	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
29	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
30	5	4	4	3	2	1	5	4	4	4	36
31	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
32	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	41
33	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
40	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	44
41	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	44
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
44	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
47	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	44
48	4	4	5	2	4	3	3	1	3	4	33
49	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	37
50	5	4	3	2	4	5	4	3	2	4	36
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	41



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



Hal : Permohonan Persetujuan Judul

07 Rajab 1441 H
02 Maret 2020 M

Kepada : Yth Dekan FAI UMSU
Di
Tempat



Dengan Hormat
Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Utari Aisyah
Npm : 1601270031
Program Studi : Perbankan Syariah
Kredit Kumulatif : 3,49
Mengajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pendekatan <i>Important Performance Analysis</i> Pada Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai.	<i>Acc</i> <i>3/2020</i>	<i>Dr. Fitri Wahyuni</i> <i>Dr. M. M.</i>	<i>an</i> <i>2/13/20</i>
2	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Generasi <i>Millenial</i> Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> .	/	/	/
3	Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Berbasis Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Mahasiswa UMSU).	/	/	/

Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Catatan
Sudah mencolok stempel
Buku panduan
02/03/20

Wassalam
Hormat Saya
Utari Aisyah
Utari Aisyah

Keterangan :
Dibuat rangkap 3 setelah di ACC : 1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilemplek di



Unggul Gelar & Capaian

Sila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan Kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



Hal : Permohonan Pergantian Judul
Kepada : Yth Dekan FAI UMSU
Di Tempat

22 Safar 1442 H
09 Oktober 2020 M

Dengan Hormat
Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Utari Aisyah
NPM : 1601270031
Program Studi : Perbankan Syariah
Kredit Kumulatif : 3,40

Mengajukan Pergantian Judul Setelah Seminar Proposal sebagai berikut



Judul Awal

Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pendekatan *Important Performance Analysis* Pada Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai.

- Alasan Pergantian Judul :
 - Pihak bank tidak menerima riset selama masa pandemi covid 19 belum selesai.
 - Tidak bisa keluar daerah karena pemerintah menetapkan lockdown yang mengharuskan untuk tetap dirumah saja.
- Dosen Yang Merekomendasikan Agar judul di ganti : Selamat Pohan, S.Ag, M.A.
- Pernyataan Dosen Pembimbing Proposal : Setuju dengan saran yang diberikan penguji, sesuai dengan surat edaran universitas.

Ketetapan Judul Yang Di Usulkan

Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pendekatan *Important Performance Analysis* Pada Bank Sumut Syariah KCP HM.Yamin.

Demikian permohonan ini saya ajukan semoga dapat disetujui dan di maklumi, terima kasih.

Wassalam
Hormat Saya

Utari Aisyah

Permohonan : 1. Di Setujui 2. Tidak di Setujui

Alasan : Karena

(Dr.Muhammad Qorib, M.A)

Ketua Program Studi

(Selamat Pohan, S.Ag, M.A)



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Sila merapikan surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400
Website : www.ummsu.ac.id E-mail : rektore@ummsu.ac.id
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Selamat Pohan, S.Ag, MA
Dosen Pembimbing : Sri Fitri Wahyuni, SE, MM

Nama Mahasiswa : Utari Aisyah
Npm : 1601270031
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pendekatan Important Performance Analysis Pada Bank SUMUT Syariah KCP HM. Yamin

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
20/10/2020	- Perbaiki teori di bab 2 (dua) - Perbaiki teknik analisis data di bab 3 (tiga) (karena tidak sesuai dengan isi dari bab 4 (empat).	}	
02/02/2021	- Perbaiki isi dari pembahasan hasil analisis data. - Perbaiki kesimpulan dan saran. - Perbaiki kata pengantar bagian kata "Proposal" diganti		
17/02/2021	Jadi "skripsi" - Perbaiki daftar isi bagian halamannya - Penulisan abstrak Indonesia dibuat rata kanan kiri dan tidak di miringkan.	}	
22/02/2021	- Penulisan abstrak Inggris ditulis miring. - Diteliti kembali.		
03/03/2021	- Acc Skripsi untuk maju sidang	}	

Diketahui/Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Selamat Pohan, S.Ag, MA

Medan, 08 Februari 2021
Pembimbing Skripsi

Sri Fitri Wahyuni, SE, MM



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003
Website : www.umsu.ac.id Email : rektor@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

Nomor : 173/IL.3/UMSU-01/F/2020
Lamp : -
Hal : Izin Riset

25 Rabi'ul Awal 1442 H
12 Oktober 2020 M

Kepada Yth : **Pimpinan Bank Sumut Syariah KCP HM Yamin**
Di

Tempat.

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa guna memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang mengadakan penelitian/riset dan pengumpulan data dengan :

Nama : **Utari Aisyah**
NPM : **1601270031**
Semester : **IX**
Fakultas : **Agama Islam**
Program Studi : **Perbankan Syariah**
Judul Skripsi : **Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pendekatan Important Performance Analysis Pada Bank Sumut Syariah KCP HM Yamin**

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

A.n Dekan,
Wakil Dekan III



Dr. Munawir Pasaribu, S.Pd.I, MA

CC. File

KANTOR CABANG SYARIAH:

KANTOR PUSAT

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 4155100 - 4515100
Facsimile : (061) 4142937 - 4512652
Medan, 02 Desember 2020

Nomor : 173 /KCSy01-Ops/L/2020
Lampiran : -

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di –
Tempat

Hal : Izin Riset


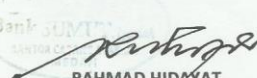
Assalamu'alaikum Wr. Wb
Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Agama Islam nomor : 173/II.3/UMSU-01/F/2020 tanggal 12 Oktober 2020 dan Surat dari KCPSy H. M. Yamin No. 286/KCSy01-KCPSy010/L/2020 tanggal 26 oktober 2020 Perihal Pengantar Permohonan Riset, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. Permohonan Izin Riset mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, yang akan dilaksanakan di PT. Bank SUMUT Kantor Cabang Pembantu Syariah H. M. Yamin. Adapun data Mahasiswa tersebut adalah :
Nama : Utari Aisyah
NIM : 1601270031
Judul Skripsi : Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pendekatan Important Performance Analysis pada Bank Sumut Syariah KCP HM Yamin.
2. **Disetujui** untuk melaksanakan Riset di PT. Bank SUMUT Syariah Kantor Cabang Pembantu H. M. Yamin, selama melaksanakan Riset Mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin Kantor Cabang Syariah H. M. Yamin dan menjaga rahasia Bank.
3. Selesai melaksanakan Riset Mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan menyerahkan 1 (satu) eksemplar laporan kepada PT. Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah H. M. Yamin.

Demikian disampaikan, atas penerimaannya di ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb
PT. Bank SUMUT
Kantor Cabang Syariah Medan
Pemimpin Cabang



RAHMAD HIDAYAT
NPP.12324150678.110804

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Utari Aisyah
Tempat & Tanggal Lahir : Medan, 11 Januari 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Jalan Amaliun Gg. Umanat No.2A



Nama Orang Tua

Ayah : Alm. Abdul Khalik
Ibu : Dra. Nurhayati
Alamat : Jalan Amaliun Gg. Umanat No. 2A

Pendidikan Formal

Tahun 2004 – 2010 : SD Swasta Al-Ulum Medan
Tahun 2010 – 2013 : MTs Swasta Al-Ulum Medan
Tahun 2013 - 2016 : SMA Swasta Al-Ulum Medan
Tahun 2016 – Sekarang : Tercatat Sebagai Mahasiswa Fakultas Agama Islam
Program Studi Perbankan Syariah Universitas
Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, 03 Maret 2021



Utari Aisyah



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Bila menjabar surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya



BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Pada hari ini Kamis, Tanggal 08 Oktober 2020 M telah diselenggarakan Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah menerangkan bahwa :

Nama : Utari Aisyah
 Npm : 1601270031
 Fakultas : Agama Islam
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul Proposal : Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pendekatan *Important Performance Analysis* Pada Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai


Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	
Bab I	
Bab II	
Bab III	Perbaiki Sampel dan Waktu Penelitian .
Lainnya	
Kesimpulan	<input checked="" type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus


Medan, 08 Oktober 2020

Tim Seminar


Ketua Program Studi


 (Selamat Pohan, S.Ag, M.A)

Pembimbing


 (Sri Fitri Wahyuni, SE, MM)

Sekretaris Program Studi


 (Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.E.I)

Pembahas


 (Selamat Pohan, S.Ag, M.A)



Bila mengirim surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah yang diselenggarakan pada hari Kamis, 08 Oktober 2020 M, menerangkan bahwa :

Nama : Utari Aisyah
Npm : 1601270031
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pendekatan *Important Performance Analysis* Pada Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi.

Medan, 08 Oktober 2020

Tim Seminar

Ketua Program Studi

(Selamat Pohan, S.Ag, M.A)

Sekretaris Program Studi

(Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.E.I)

Pembimbing

(Sri Fitri Wahyuni, SE, MM)

Pembahas

(Selamat Pohan, S.Ag, M.A)

Diketahui/ Disetujui
A.n Dekan
Wakil Dekan I

Zailani, S.Pd.I, M.A



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar dituliskan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Selamat Pohan, S.Ag, MA
Dosen Pembimbing : Sri Fitri Wahyuni, SE, MM

Nama Mahasiswa : Utari Aisyah
Npm : 1601270031
Semester : 8 (Delapan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pendekatan Important Performance Analysis Pada Bank Syariah Mandiri KCP Medan Sukaramai

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
15-06-2020	Perbaiki Latar belakang, Identifikasi masalah	§	
23-06-2020	tambah lagi penelitian terdahulu	§	
8-07-2020	Perhatikan lagi Teknik Penarikan Sampel.	§	
17-07-2020	Acc	§	

Diketahui/Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Selamat Pohan, S.Ag, MA

Medan, 14 Agustus 2020
Pembimbing Proposal

Sri Fitri Wahyuni, SE, MM