



ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus BSI KCP Sutoyo Kota Tegal)

Anugrah Setiaji, Yuni Astuti

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Anugrahsetiajisetiaji29648@gmail.com, yuni.astuti@staff.uinsaid.ac.id

Abstrak

Penelitian ini menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis kualitas layanan dan kepuasan nasabah BSI KCP Sutoyo. Data penelitian berasal dari kuesioner yang diisi oleh 150 responden dengan teknik sampling Rascoe. Kemudian data yang terkumpul dihitung gap jawabannya dan dianalisis diagram kartesius. Hasil analisis menunjukkan bahwa perusahaan harus meningkatkan pelayanan yang berada di kuadran 1. karena memberikan pelayanan yang kurang memuaskan bagi nasabah dan dianggap penting oleh nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BSI KCP Sutoyo Kota Tegal perlu memperbaiki dan mempertimbangkan semua fitur yang dianggap kurang dan perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata kunci: Kualitas layanan, Kepuasan, Importance Performance Analysis

Abstract

This research uses the Importance Performance Analysis (IPA) Method to analyze the quality of service and customer satisfaction of BSI KCP Sutoyo. The research data came from a questionnaire filled by 150 respondents with the Rascoe sampling technique. Then the collected data is calculated the answer gap and analyzed cartesian diagram. The results of the analysis show that the company must improve services in quadrant 1. Because it provides unsatisfactory service for customers and is considered important by customers. The results showed that BSI KCP Sutoyo Kota Tegal needs to improve and consider all features that are considered lacking and need to be improved to increase customer satisfaction.

Key Words: Service Quality, Satisfaction, Importance Performance Analysis

1. Pendahuluan

Perbankan syariah adalah jenis lembaga keuangan yang operasinya didasarkan pada prinsip syariah. Perbankan syariah sangat berkontribusi pada stabilitas ekonomi dan kualitas hidup masyarakat. Bank syariah memperoleh dana dari masyarakat untuk tabungan dan memberikannya untuk pembiayaan.

Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), pada bulan Juni 2022 terdapat 12 Bank Umum Syariah di Indonesia dengan kantor 1.881, dan pada bulan Juni 2023 menjadi 13 bank dengan kantor 1.935, dengan penambahan 1 BUS dan total kantor 54.

Dengan banyaknya orang yang menggunakan bank syariah, terutama BSI, perbankan syariah telah berkembang pesat di Kota Tegal. Namun, ada beberapa hal yang menghambat nasabah untuk menggunakan bank syariah, seperti kurangnya ATM dan layanan IT yang optimal. BSI mengumumkan pada bulan Mei 2023 bahwa pemeliharaan sistem sedang dilakukan. Namun, BSI mengumumkan beberapa hari kemudian bahwa *server* Bank mengalami *down* dan dikaitkan dengan serangan *ransomware*. Ini membuat pelanggan merasa dirugikan tentang operasi dan keamanan data dan aset mereka (sumber : cnbcindonesia, 2023).

BSI terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Ini mungkin sangat penting dalam persaingan dengan perusahaan perbankan lainnya.

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang yang dialami oleh nasabah sebagai hasil dari perbandingan hasil kinerja produk atau layanan dengan harapan mereka sendiri. Jika kinerja memenuhi atau melebihi harapan nasabah, nasabah akan merasa puas (Rahayu & Jurnal, 2022).

Melihat keadaan saat ini, bank syariah sebagai lembaga keuangan juga bersaing dengan bank konvensional. Oleh karena itu, bank syariah harus meningkatkan kualitas layanannya agar mampu bersaing dengan bank konvensional, sehingga kliennya tidak berpindah ke bank konvensional.

Beberapa metode, termasuk Service Quality, Web Quality, Customer Satisfaction Index, dan Importance Performance Analysis (IPA), dapat digunakan untuk menganalisis kualitas layanan. Beberapa penelitian menggunakan metode IPA untuk menentukan atribut mana yang perlu ditingkatkan dan diterapkan. Studi yang dilakukan oleh Rahayu pada tahun 2022 dengan metode IPA untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengukur kepuasan pelanggan, ada lima aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan.

Menurut penelitian Prayudha dkk pada tahun 2021 Kekurangan dari metode Service Quality adalah bahwa hanya menerjemahkan fitur layanan perusahaan ke dalam dimensi Kualitas Layanan, sehingga memerlukan metode perhitungan untuk mengelola hasil penilaian konsumen. Kelemahan dari Web Quality adalah bahwa metode ini berfokus pada layanan website, dan sama seperti Service Quality, memerlukan metode perhitungan untuk mengelola hasil penilaian konsumen.

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah metode untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan mengukur tingkat kepuasan pemakai jasa yang dapat diukur.

Kelemahan CSI adalah bahwa itu hanya dapat mengetahui nilai total tingkat kepuasan pelanggan dan tidak dapat menentukan atribut mana yang harus diperbaiki. IPA membantu perusahaan menentukan atribut mana yang harus diperbaiki dengan mengubah atribut layanan ke dalam diagram kartesius.

Berdasarkan uraian diatas peneliti melakukan Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI dengan Metode IPA (Studi Pada BSI KCP Sutoyo, Kota Tegal).

2. Kajian Pustaka

2.1 Kualitas Layanan

Karena pelanggan membutuhkan kualitas yang lebih tinggi dari penyedia layanan dalam dunia yang semakin kompetitif, kualitas layanan merupakan cara penting untuk memperoleh keunggulan strategis (Shetty et al., 2022). Definisi khusus untuk istilah "layanan" dan "kualitas" telah membantu menjelaskan pemahaman kami tentang kualitas layanan, karena layanan tampaknya merupakan entitas subjektif dengan perilaku dan bukan objek sebenarnya. Kualitas layanan didefinisikan sebagai persepsi pelanggan tentang seberapa besar layanan yang diberikan memenuhi harapan yang ditetapkan (Kiran, Ajmer Singh 2016). Sejauh mana pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga harapan pelanggan dapat terpenuhi. (Amara et al., 2022).

Menurut Tjiptono (2016) menyatakan kualitas layanan sebagai ukuran sejauh mana kualitasnya sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan dapat diukur dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memastikan bahwa layanan diberikan dengan cepat dan sesuai dengan harapan pelanggan.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016), kualitas layanan berkaitan erat dengan kepuasan nasabah. Maka ada 5 atribut yang dapat memberikan kepuasan nasabah dalam kualitas layanan perbankan yaitu sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang berarti karyawan dapat menyelesaikan layanan dalam waktu yang lebih cepat sehingga pelanggan tidak perlu menunggu
2. Akurasi pelayanan, yang berarti pelayanan dapat diandalkan, bertanggung jawab, dan bebas dari kesalahan
3. Kesopanan dan keramahan, yang berarti karyawan harus berpakaian rapi dan beretika saat berinteraksi dan melayani pelanggan
4. Kelengkapan, yang berarti bank harus memastikan bahwa pelanggan dapat mendapatkan layanan tambahan kapan pun mereka ingin.
5. Pelayanan pribadi, yang berarti fleksibel dan memenuhi permintaan khusus

Konsep dan alat yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan telah berkembang pesat. SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), menggambarkan *Realibility* (keandalan) sebagai kemampuan untuk menyediakan layanan dengan tepat waktu tanpa kesalahan,

dan *Assurance* (jaminan) sebagai sikap karyawan yang lebih percaya diri, yang menghasilkan rasa aman, Sementara *Responsive* (daya tanggap) dapat didefinisikan sebagai sikap karyawan yang membantu klien dengan memberikan layanan dengan cepat, *Empathy* (empati) dapat didefinisikan sebagai memberikan perhatian kepada klien. Selain itu, *Tangible* (bukti fisik) dapat didefinisikan sebagai fasilitas fisik, penampilan, dan kelengkapan sebuah perusahaan.

2.2 Kepuasan Nasabah

Kepuasan menurut Tjiptono (2014), kata Latin "facio", yang berarti "melakukan", dan "satis", yang berarti cukup. Kepuasan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai upaya untuk mencapai sesuatu agar dapat mencukupi. Menurut Kotler dan Keller dalam jurnal heldina (2021), jika suatu produk memenuhi harapan pelanggan, pelanggan akan puas, begitu pula sebaliknya (Pristanti et al., 2022). menunjukkan bahwa kepercayaan dan hubungan pelanggan yang kuat adalah beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dengan industri perbankan. Pelanggan yang menggunakan layanan organisasi secara teratur dianggap setia. Mereka menunjukkan bahwa mereka setia, berdedikasi, dan bangga dengan layanan. (Supriyanto et al., 2021).

Menurut Richard L. Oliver dalam Tjiptono dan Diana (2015) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang, bahagia, atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan antara hasil kinerja pelanggan dan harapan mereka. Pengguna layanan dapat merasa puas atau tidak bergantung pada seberapa baik pekerjaan itu dilakukan dan seberapa jauh itu memenuhi harapan mereka. Mereka akan tidak puas jika hasilnya tidak sesuai dengan harapan mereka, dan sebaliknya. Jika hasilnya tidak sesuai dengan harapan mereka, mereka akan lebih puas dengan kualitas layanan yang mereka terima. (Syarif et al., 2020).

2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah

Menurut Churchill dan Suprenant (1982) Kepuasan konsumen diukur dengan membandingkan pengembalian yang diharapkan dari proses pembelian. Dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh bisnis atau lembaga, ini adalah cara untuk mengatasi persaingan yang semakin ketat saat ini. Pelayanan harus maksimal, adil, baik, ramah, cepat, dan tepat untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan (Rahayu & Jurnal, 2022).

Sangat penting bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Kualitas layanan dapat digambarkan dengan lima dimensi: tangible (bukti fisik), realibility (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan emphyaty (empati). Jika aspek ini terpenuhi, pelanggan akan merasakan kualitas layanan perusahaan dan merasa puas.

Maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengukur pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sutoyo Kota Tegal dengan menggunakan metode *Importance Perfomance Analisis* (IPA).

3. Metode Penelitian

3.1 Populasi Dan Sampel

Menurut Arikunto (2013), populasi adalah subjek penelitian secara keseluruhan, dan sampel merupakan bagian dari populasi. Di sisi lain, Sugiyono (2016) menyatakan bahwa sampel merupakan bagian dari jumlah populasi dan karakteristiknya. Oleh karena itu, subjek penelitian ini, yaitu semua nasabah BSI KCP Sutoyo Kota Tegal. Dalam penelitian ini, seluruh nasabah BSI KCP Sutoyo di kota Tegal diambil sampel secara acak. Teknik pengambilan sampel Roscoe digunakan, di mana jumlah sampel minimum (30) dikalikan dengan jumlah variabel (5), sehingga total 150 sampel.

3.2 Metode Importance Performance Analysis

Martilla dan James (1977) menciptakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Metode ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh suatu organisasi untuk mengetahui sejauh mana kepentingan yang diukur dari harapan pelanggan atau konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi. Informasi yang diberikan akan membantu penyedia layanan meningkatkan kualitas layanan mereka sesuai dengan harapan penerima layanan di masa mendatang (Rahayu & Jurnal, 2022).

Importance Performance Analysis menggabungkan pengukuran dengan kuadran X dan Y. Kepentingan (Importance) diwakili oleh kuadran X, dan kinerja (Performance) diwakili oleh kuadran Y. Kedua kuadran memiliki arti yang berbeda. (Amara et al., 2022).

Perhitungan nilai indeks kinerja tingkat kepentingan. *NIK Importance* yaitu rata-rata skor tingkat kepentingan suatu variabel yang mempengaruhi kepuasan, yaitu :

$$NIK_i \text{Variabel}_i = \frac{\sum(N_j X_i)}{\sum k}$$

Keterangan :

$NIK_i \text{Variabel}_i$ = Nilai Indek Kinerja *Importance* untuk variabel i

N_j = Nilai/Skor skala Likert atau tingkat kepuasan terpilih oleh responden

X_i = Jumlah responden yang memilih skala sikap

K = Jumlah total responden

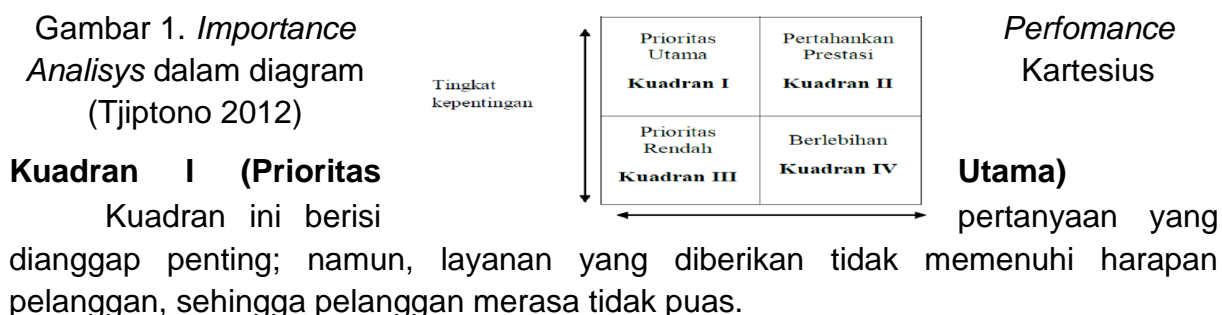
Perhitungan Nilai Indeks Kinerja tingkat Kepuasan. *NIK Performance* yaitu rata-rata skor tingkat pelaksanaan suatu atribut yang mempengaruhi kepuasan, yaitu :

$$NIK_p \text{Variabel}_i = \frac{\sum(N_j X_i)}{\sum k}$$

$NIK_p \text{Variabel}_i$ = Nilai Indek Kinerja *Performance* untuk variabel i

Gambar 1
Diagram Kartesius

Gambar 1. *Importance Analisis* dalam diagram (Tjiptono 2012)



Kuadran I (Prioritas

Kuadran ini berisi

dianggap penting; namun, layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan pelanggan, sehingga pelanggan merasa tidak puas.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Pertanyaan dalam kuadran ini dianggap penting. Karena kinerjanya telah dianggap baik oleh pelanggan, kualitas layanan harus dipertahankan.

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Oleh karena itu, kuadran ini tidak memiliki tingkat harapan tinggi, sehingga nilai kepentingannya tidak tinggi dan kinerjanya dianggap standar.

Kuadran IV (Berlebihan)

Pelanggan mungkin menemukan beberapa layanan di kuadran ini tidak terlalu penting, tetapi kualitas layanan yang diberikan lebih dari yang mereka harapkan.

4. Hasil dan Pembahasan (bold 12 pt)

4.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan secara langsung di kantor BSI KCP Sutoyo di Kota Tegal. Hasil angket sebanyak 150 responden ditunjukkan dalam tabel berikut.

Tabel 1
Berdasarkan Usia Responden

Usia	Jumlah Responden	Presentase
------	------------------	------------



Kurang dari 20 tahun	1	1%
21-25 tahun	28	19%
26-30 tahun	11	7%
31-35 tahun	17	11%
36-40 tahun	10	7%
41-45 tahun	20	13%
46-50 tahun	22	15%
Diatas 50 tahun	41	27%
TOTAL	150	100%

Menurut tabel 1 di atas, usia responden yang paling banyak adalah antara 21 dan 25 tahun, dengan presentase 19%, dan usia responden yang paling sedikit adalah kurang dari 20 tahun, dengan presentase 1%.

Tabel 2
Berdasarkan Jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Laki-laki	87	58%
Perempuan	63	42%
Total	150	100%

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat disimpulkan bahwa responden paling banyak yaitu laki-laki dengan jumlah 58% sedangkan perempuan dengan jumlah 42%.

Tabel 3
Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	presentase
Wiraswasta	54	36%
Mahasiswa	24	16%
Karyawan	34	23%
Guru	5	3%
PNS	17	11%
PEMDA	9	6%
Petani	1	1%
Purn. Polisi	1	1%
PDAM	5	3%
Total	150	100%

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak yaitu wiraswasta dengan jumlah 36%. Pada urutan kedua yaitu karyawan dengan jumlah 23%. Pada urutan ketiga yaitu mahasiswa dengan jumlah 16%. Pada urutan keempat yaitu Pemda dengan jumlah 6%. Pada urutan kelima yaitu Guru

dengan jumlah 3%. Pada urutan keenam yaitu PNS dan PDAM dengan masing-masing mendapatkan 3%. Sedangkan pada urutan terakhir yaitu Petani dan Pur. Polisi dengan jumlah 1%.

Tabel 4
Berdasarkan Domisili

Domisili	Jumlah Responden	presentase
Tegal	134	89%
Slawi	8	5%
Suradadi	1	1%
Brebes	2	1%
Jakarta	1	1%
Cilegon	2	1%
Batang	1	1%
Jatim	1	1%
Total	150	100%

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat disimpulkan bahwa presentase paling besar yaitu pada tegal dengan jumlah 89%. Pada urutan ke dua yaitu slawi dengan jumlah 5%. Dan disusul brebes, cilegon, suradadi, Jakarta, batang, dan jatim yang masing-masing mendapatkan 1%.

4.2 Analisis GAP

Tabel 5
Hasil Analisis GAP

No	Indikator	Importanc e	Performanc e	GAP
Tangible				
1	Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal Berpakaian Rapi dan Sopan sesuai dengan Ketentuan	4.00	3.29	- 0.71
2	BSI KCP Sutoyo Kota Tegal memiliki lokasi yang stretegis dan terjangkau	3.00	3.51	0.51
3	Kebersihan kantor BSI KCP Sutoyo Kota Tegal terjaga sangat baik	4.00	3.34	- 0.66
4	Peralatan kantor dan fasilitas yang digunakan untuk melayani nasabah tersedia dengan lengkap	3.00	3.36	0.36
5	BSI KCP Sutoyo Kota Tegal memiliki system pelayanan online yang mudah digunakan	2.59	3.45	0.86

Emphaty				
6	Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal senantiasa memberikan perhatian yang baik kepada seluruh nasabah dalam pelayanan	2.67	3.27	0.60
7	Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal tidak pernah memilih-milih dalam melayani nasabah	2.00	3.37	1.37
8	BSI KCP Sutoyo Kota Tegal senantiasa menyediakan layanan yang diharapkan oleh nasabah	3.00	3.33	0.33
9	Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal senantiasa ramah dan santun dalam melayani nasabah	2.55	3.42	0.87
10	Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal memahami kebutuhan dan mampu menyelesaikan setiap masalah dan keluhan nasabah	3.00	3.33	0.33
Responsiveness				
11	Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan nasabah seputar produk BSI	2.44	3.22	0.78
12	Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan permasalahan yang dialami oleh nasabah	3.00	3.06	0.06
13	Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal senantiasa mampu memenuhi kebutuhan nasabah secara cepat	3.03	2.93	- 0.10
14	Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal senantiasa tepat dalam bertindak dan sangat minim melakukan kesalahan	2.06	3.22	1.16
15	Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal mampu menjelaskan informasi yang tepat kepada nasabah seputar produk – produk BSI	2.51	3.33	0.83
Realibility				
16	Informasi yang diberikan dalam setiap promosi yang dilakukan oleh BSI KCP Sutoyo Kota Tegal melalui brosur maupun media lainnya senantiasa tepat dan akurat	1.93	3.15	1.22

17	Informasi yang diberikan oleh karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal dalam melayani nasabah juga akurat dan dapat dipertanggungjawabkan	1.99	3.28	1.29
18	Waktu yang dibutuhkan dalam menangani masalah nasabah selalu cepat	4.00	3.13	0.87
19	Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal memiliki pengetahuan yang luas	3.76	3.31	0.45
20	Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal mampu melayani nasabah tepat waktu sehingga mempersingkat waktu antri nasabah	4.00	3.21	0.79
Assurance				
21	Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal memiliki kemampuan komunikasi yang sangat bagus	4.00	3.27	0.73
22	Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal senantiasa bertindak profesional dan kredibilitasnya tidak diragukan	3.42	3.36	0.06
23	Bertransaksi dan menggunakan layanan produk BSI merupakan pilihan yang aman	4.00	3.26	0.74
24	Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal memiliki etika yang baik dalam melayani nasabah	4.00	3.43	0.57
25	Kompetensi yang dimiliki oleh karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal sangat baik	3.05	3.43	0.38

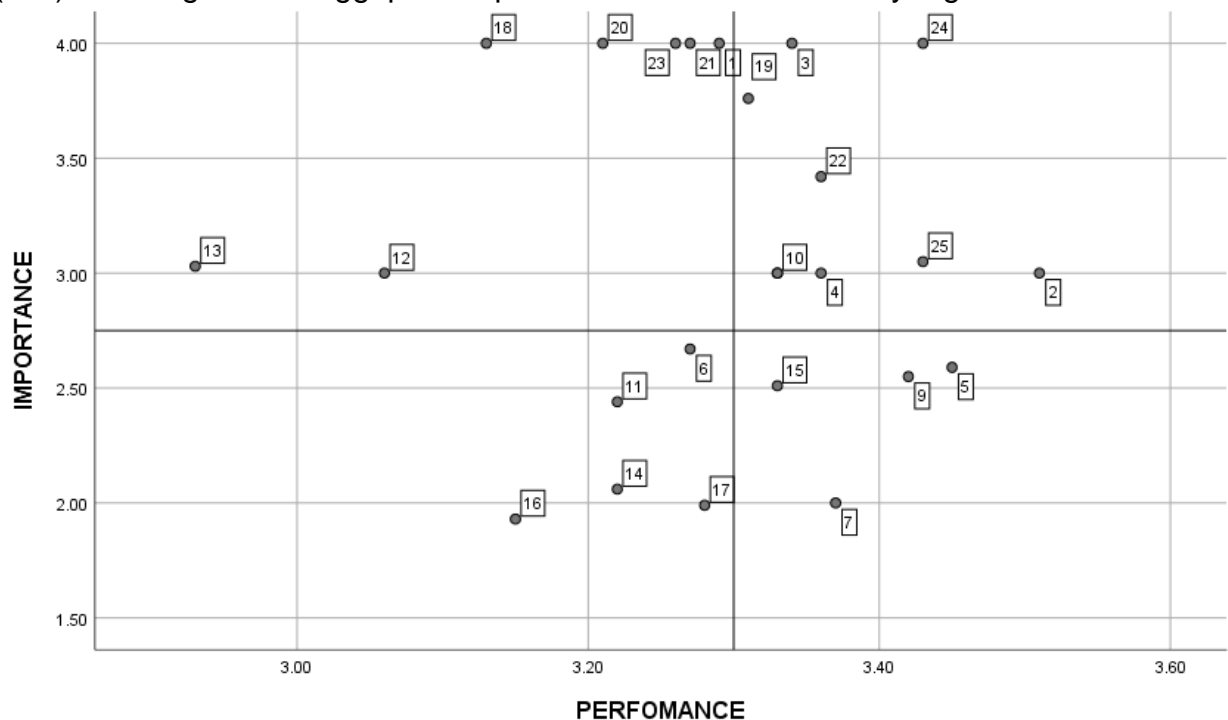
Menurut tabel 5 analisis GAP, nilai perhitungan ekspektasi (Importance) dan kinerja (Performance) responden dibandingkan dengan semua kriteria penilaian, serta skor kesenjangan atau gap antara ekspektasi (Importance) dan kinerja (Performance). Ada dua jenis nilai gap—positif dan negatif—yang dapat muncul ketika harapan pelanggan tidak sejalan dengan apa yang mereka terima. Menurut data yang ditunjukkan dalam tabel 5, ke-25 Menurut kriteria penilaian kualitas pelayanan di BSI KCP Sutoyo Kota Tegal, ada perbedaan yang positif pada beberapa kriteria dan perbedaan yang negatif pada beberapa kriteria. Ini menunjukkan bahwa nasabah puas pada beberapa kriteria dan tidak puas pada beberapa kriteria. "Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal tidak pernah memilih-milih dalam melayani nasabah" menunjukkan kesesuaian paling tinggi antara harapan dan apa yang diterima nasabah, dan

kesenjangan paling besar adalah "Waktu yang dibutuhkan untuk menangani masalah nasabah selalu cepat".

4.3 Matriks Importance Performance Analysis

Gambar 2
Matriks Importance Performance Analysis
Sumber: Data Olahan (2023)

Berdasarkan gambar 2 hasil dari matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) membagi hasil tanggapan responden kedalam 4 kuadran yang terdiri :



1. Kuadran 1

Menunjukkan atribut yang belum diterapkan dengan baik oleh perusahaan namun dianggap penting oleh nasabah Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal Berpakaian Rapi dan Sopan sesuai dengan Ketentuan, variabel yang masuk pada kuadran ini yaitu :

- (1) Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal Berpakaian Rapi dan Sopan sesuai dengan Ketentuan
- (12) Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan permasalahan yang dialami oleh nasabah
- (13) Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal senantiasa mampu memenuhi kebutuhan nasabah secara cepat
- (18) Waktu yang dibutuhkan dalam menangani masalah nasabah selalu cepat
- (20) Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal mampu melayani nasabah tepat waktu sehingga mempersingkat waktu antri nasabah

- (21) Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota tegall memiliki kemampuan komunikasi yang sangat bagus
- (23) Bertransaksi dan menggunakan layanan produk BSI merupakan pilihan yang aman

2. Kuadran 2

menunjukkan hal-hal yang sudah dilakukan dengan baik oleh perusahaan yang dianggap penting dan memuaskan pelanggan. Kuadran ini mencakup variabel berikut:

- (2) BSI KCP Sutoyo Kota Tegal memiliki lokasi yang stretegis dan terjangkau
- (3) Kebersihan kantor BSI KCP Sutoyo Kota Tegal sangat baik
- (4) Peralatan kantor dan fasilitas yang digunakan untuk melayani nasabah tersedia dengan lengkap
- (8) BSI KCP Sutoyo Kota Tegal senantiasa menyediakan layanan yang diharapkan oleh nasabah
- (10) Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal memahami kebutuhan dan mampu menyelesaikan setiap masalah dan keluhan nasabah
- (19) Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal memiliki pengetahuan yang luas
- (22) Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota tegal senantiasa bertindak professional dan kredibilitasnya tidak diragukan
- (24) Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota tegal memiliki etika yang baik dalam melayani nasabah
- (25) Kompetensi yang dimiliki oleh karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal sangat baik

3. Kuadran 3

Menunjukkan hal-hal yang buruk yang dilakukan oleh perusahaan dan yang dianggap tidak penting oleh pelanggan. Kuadran ini mencakup variabel berikut:

- (6) Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal senantiasa memberikan perhatian yang baik kepada seluruh nasabah dalam pelayanan
- (11) Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan nasabah seputar produk BSI
- (14) Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal senantiasa tepat dalam bertindak dan sangat minim melakukan kesalahan
- (16) Informasi yang diberikan dalam setiap promosi yang dilakukan oleh BSI KCP Sutoyo Kota Tegal melalui brosur maupun media lainnya senantiasa tepat dan akurat
- (17) Informasi yang diberikan oleh karyawan BSI KCP Sutoyo Kota tegal dalam melayani nasabah juga akurat dan dapat dipertanggungjawabkan

4. Kuadran 4



Varibel-varibel yang masuk ke kuadran ini menunjukkan fitur-fitur yang dilakukan oleh perusahaan dan dianggap tidak penting oleh pelanggan, yaitu:

- (5) BSI KCP Sutoyo Kota Tegal memiliki system pelayanan online yang mudah digunakan
- (7) Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal tidak pernah memilih-milih dalam melayani nasabah
- (9) Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal senantiasa ramah dan santun dalam melayani nasabah
- (15) Karyawan BSI KCP Sutoyo Kota Tegal mampu menjelaskan informasi yang tepat kepada nasabah seputar produk – produk BSI

4. Kesimpulan dan Saran

Hasil dari penelitian dan analisis, pada kuadran 1 terdapat 7 pertanyaan yang dianggap penting namun kualitas layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan nasabah antara lain pada nomor 1, 12, 13, 18, 20, 21, dan 23. Pada kuadran 2 terdapat 9 pertanyaan dianggap penting, karena kinerjanya dianggap baik oleh nasabah dan kualitas layanan harus dipertahankan, antara lain pada nomor 2, 3, 4, 8, 10, 19, 22, 24, dan 25. Pada kuadran 3 terdapat 5 pertanyaan dengan prioritas rendah yang menunjukkan tidak memiliki tingkat harapan tinggi, sehingga nilai kepentingannya tidak tinggi dan kinerjanya dianggap standar, terdapat pada nomor 6, 11, 14, 16, dan 17. Sedangkan pada kuadran 4 terdapat 4 pertanyaan beberapa layanan kuadran ini tidak terlalu penting, tetapi kualitas layanan yang diberikan lebih dari yang mereka harapkan, antara lain pada nomor 5, 7, 9, dan 5.

Oleh karena itu, untuk manajemen BSI KCP Sutoyo Kota Tegal sebaiknya memperbaiki layanan dengan cara:

1. Memperbaiki penampilan
2. Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah
3. Mampu memenuhi kebutuhan nasabah secara cepat
4. Waktu yang dibutuhkan dalam menangani masalah nasabah selalu cepat
5. Melayani nasabah tepat waktu untuk mempersingkat waktu antri nasabah
6. Kemampuan komunikasi yang baik

5. Daftar Pustaka

- Amara, R. S., Mutiah, N., & Febriyanto, F. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan pengguna menggunakan Metode Mobile Service Quality Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Pengguna E-Commerce SHOPEE DI Kota Pontianak)*. 10(02).
- Kiran, ajmer singh. (2016). *Service Quality Models : A Gap Study*. 6(1), 464–480. <https://doi.org/10.5296/ber.v6i1.9636>
- Prayudha, I. P. A., Sudarma, M., Bagus, I., & Swamardika, A. (2021). *Review Literatur*

- Tentang Analisis Kepuasan Layanan dengan Pendekatan Servqual dan IPA.* 20(2).
- Pristanti, H., Wulansari, K., Olivia, D., Kalangit, C., & Andansari, D. (2022). *The Effect of Brand Trust and Price Perception on Customer Satisfaction on Gold Savings Products at PT Pegadaian (Persero) Balikpapan.* 647, 765–771.
- Rahayu, S., & Jurnal, K. (2022). *Aceh Dengan Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis.*
- Shetty, D. K., Perule, N., Potti, S. R., Jain, M., Malarout, N., Devesh, S., Vaz, S. F., Singla, B., & Naik, N. (2022). A study of service quality in Indian public sector banks using modified SERVQUAL model A study of service quality in Indian public sector banks using modified SERVQUAL model. *Cogent Business & Management*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2152539>
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business & Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>
- Syarif, A., Widodo, A., Telkom, U., Pelanggan, K., & Layanan, K. (2020). *Konsumen Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pda Bengkel AUTO2000 Asia Afrika Bandung.* 4(3), 685–701.
- Hendy Tannady. (2018). *MEngkaji Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan E-Commerce Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis 3 Dimensi.*
- CNBC Indoensia. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230511105938-37-436489/apa-itu-ransomware-yang-menyerang-mobile-banking-bsi-simak>
- Martilla, J.A., James, J. C. 1997. Importance Performance Analysis. *Journal Of Marketing.* 411,77.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan,penelitian).* Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F. dan Diana, F. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!.* Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra G. 2016. *Service, Quality & Satisfacation.* Edisi 4. Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, F., & Anastasia, D. (2017). *Pemasaran Esensi dan Aplikasi.* Yogyakarta: Penerbit Andi
- Churchill, G. A., Surprenant, C., & Surprenant, C. (1982). An Investigation into the Determinants of Customer Satisfation. *Journal of Marketing Research*, 19(4), 491.
- Sunyoto Danang. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran.* Yogyakarta
- Monica. P., K. Tileng. (2021). Analisis Kualitas Website Badan Pusat Statistik (BPS) Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis.
- Zulfadli. H. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Baitul Mall Wat Tamwin (BMT) Di Kota Pekanbaru Melalui Integrasi ServQual Dan Importance Performance Analysis (IPA)
- Muhammad. Q, K. Abbas, P. Campus. (2019). *Perfomance Analysis Of Islamic And Traditional Bank Of Pakistan*
- Ainul, T. L., Khalid. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal
- Badiatul. M, Ilmahdi, T. Setiawan, Isnurani. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* (Studi Kasus Di Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah)

- Radix. I, S. Indriani, E. Adriantantri. (2020). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Di BANK BPR SYARIAH Kota Mojokerto Dengan Metode Service Quality (Studi Kasus Tabungan Amanah BANK BPR Syariah Kota Mojokerto)
- Lintang. A, Hafidzah. N. (2022). Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Menggunakan *Importance Perfomance Analysis*
- Dimas. I, Widya. S, Nellyaningsih. (2019). *Service Quality* Dengan Metode Importance Perfomance Analysis (IPA) Pada CV Indolecture Pramadana Kreasi Kota Bandung Tahun 2019