

**KUALITAS PELAYANAN TELLER BANK MUAMALAT
MANADO DAN BANK MANDIRI KC SUDIRMAN
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTON
INDEX (CSI)***

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi dalam Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:
Atia Mamu
NIM. 1842026

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
MANADO**

1445 H/2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawa ini saya :

Nama : Atia Mamu
Nim : 1842026
Program : Sarjana (Sertata Satu)
Institusi : IAIN Manado

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa SKRIPSI ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sebelumnya.

Manado, 18 Oktober 2023



Atia Mamu
NIM. 1842026

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado
Di
Manado,-

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa Skripsi Saudara/i:

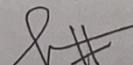
Nama : Atia Mamu
NIM : 1842026
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Teller Bank Muamalat Manado dan Bank Mandiri KC Sudirman Menggunakan Metode *customer Satisfaction Index (CSI)*

Sudah dapat diajukan untuk ujian Skripsi. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Manado,

Pembimbing I


Dr. Syarifuddin, M.Ag
NIP. 197411272005011003

Pembimbing II


Telsy Fratama Dewi Samad, M.S.I
NIP. 199008192019032008

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Teller Bank Muamalat Manado dan Bank Mandiri KC Sudirman Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*" yang disusun oleh Atia Mamu, NIM: 1842026, Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah IAIN Manado, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *munaqasyah* yang diselenggarakan pada 18 Oktober 2023 bertepatan dengan 2 Rabiul Akhir 1445 H dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Perbankan Syariah, dengan beberapa perbaikan.

Manado, 13 November 2023
29 Rabiul Akhir 1445 H

DEWAN PENGUJI

Ketua	: Dr. Syarifuddin, M.Ag	(.....)
Sekretaris	: Telsy Fratama Dewi Samad, M.S.I	(.....)
Munaqisy I	: Dr. Nur Fitri Latief, SE., AK. M.S.A., CA., CGRM	(.....)
Munaqisy II	: Rahmawati, M.S.I	(.....)
Pembimbing I	: Dr. Syarifuddin, M.Ag	(.....)
Pembimbing II:	Telsy Fratama Dewi Samad, M.S.I	(.....)

Diketahui Oleh :
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Radlyah Hasan Jan, MSI
NIK. 197009061998032001

ABSTRAK

Nama : Atia Mamu
Nim : 1842026
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Kualitas Pelayanan Teller Bank Muamalat Manado dan Bank Mandiri
KC Sudirman Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil perhitungan tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Manado dan Bank Mandiri KC Sudirman. Metode analisis yang digunakan penelitian ini yaitu metode analisis deskriptif, sebagai pendekatan yang diharapkan mampu mendapatkan hasil yang terbaik dalam penelitian ini. Alat analisis yang digunakan adalah analisis factor dengan menggunakan alat bantu CSI dan SPSS versi 25.0. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mengambil kesimpulan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan turunnya tingkat kepuasan nasabah pada Bank Mandiri yaitu Karena Kesalahan Bank, factor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu *service quality*, *emotional factor* dan kemudahan dalam memperlakukan nasabah dengan baik.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, *service quality*, *emosional factor* dan kemudahan.

ABSTRACT

Name : Atia Mamu
NIM : 1842026
Faculty : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Study Prog. : Perbankan Syariah
Title : Teller Service Quality of Bank Muamalat Manado and Bank Mandiri KC Sudirman Using the Customer Satisfaction Index (CSI) Method

This study aims to determine the level of customer satisfaction of Bank Muamalat Manado and Bank Mandiri KC Sudirman, where at Bank Muamalat KC Manado the customers are provided with seats to await the queue and there is a queuing system to get service at the teller while for Bank Mandiri Sudirman unit, the customers are not provided with seats and it also does not have a queue number or no queuing system when getting service at the teller. The analysis method in this research was descriptive analysis, as an approach that is expected to get the best results in this study. The analytical tools were factor analysis using the CSI tool and SPSS version 25.0. Based on the results of the study, the conclusion is the factors that cause a decrease in the level of customer satisfaction at Bank Mandiri, which is because of the Bank's mistakes, the factors that affect customer satisfaction are service quality, emotional factors, and ease of treating customers well.

Keywords: *emotional factor, convenience, customer satisfaction, and service quality*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji hanya milik Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat, taufik lindungan serta hidaya-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Salawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Keluarganya, para sahabatnya dan insha Allah, pancaran rahmatnya dapat sampai kepada kita yang masih mengamalkan sunnah dan Syari'at yang dibawanya. Aamiin yaa Rabbal 'alamin.

Penulis menyadari bahwa penulis skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Teller Bank Muamalat Manado dan Bank Mandiri KC Sudirman menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*” tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, kerja keras, dukungan hingga bantuan dari berbagai pihak. Terutama keempat orang tua saya Ibu kandung saya Ibu Supia Katili dan Bapak Kandung saya Bapak Supardi Mamu. Dan ibu angkat saya Ibu Kinong Sumaila dan Bapak angkat saya Alm, Bapak Ismet Katili. Oleh karena itu dalam kesempatan ini ijinkan penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Rajafi, M.HI. Selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, serta Wakil Rektor I Bapak Edi Gunawan, M.HI. Wakil Rektor II Ibu Dr. salma, M.HI. Wakil Rektor III Ibu Mastang A. Baba, M.Ag, yang telah mengizinkan penulis untuk menempuh studi di IAIN Manado.
2. Ibu Dr. Radiyah Jan, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Beserta wakil dekan I Bapak Ridwan Tabe, S.Pd, M.Si Wakil dekan II Ibu Dr Nurlaila Harun, M.Si Wakil dekan III Dr. Syarifuddin, M.Ag.

3. Bapak Nur Shadiq Sandimula, M.E. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Penasehat Akademik dan juga menjadi orang yang senantiasa sabar memberikan masukan hingga nasehat selama menempuh studi.
4. Bapak Dr Syarifuddin M.Ag selaku pembimbing I yang selalu mengarahkan serta memberikan masukan terhadap penulisan saya.
5. Ibu Telsy Fratama Dewi Samad, M.S.I selaku pembimbing II yang senantiasa menasehati penulis selama menempuh studi dan selalu memberikan masukan sampai penulisan ini selesai.
6. Saya juga berterima kasih kepada kakak kandung saya Zulkarnain Mamu dan Supriya Mamu yang telah mengsupport dan membiayai kuliah saya sampai sekarang.
7. Teman-Teman, Sahabat dan Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikan skripsi ini

Akhir kata penulis menyampaikan Terima Kasih yang sebanyak banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu, membimbing, memberikan motivasi, serta mendoakan penulis hingga selesainya tugas akhir ini, semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak kepada penulis

Manado, 2023

Atia Mamu
NIM. 1842026

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTTO.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi masalah	4
C. Batas Masalah	4
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	5
G. Definisi Operasional	6
H. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	13
A. Kerangka Teori.....	13
1. Pengertian Kualitas	13
2. Pengertian Pelayanan	14
3. Pengertian Teller	15
4. Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah	16
5. Pengertian Bank	18
B. Metode <i>Customer Satisfaction index</i> (CSI)	26
1. Pengertian Costomer Satisfacion Index (CSI)	26
2. Rumus Costomer Satisfacion Index (CSI)	27
BAB III METODE PENELITIAN	29

A. Tempat dan Waktu	29
B. Rancangan Penelitian.....	29
C. Populasi, Sampel, dan Tehnik Pengambilan Sampel	29
D. Tehnik Pengumpulan Data	30
1. Kuesioner (angket).....	30
2. Obserfasi	31
3. Dokumentasi	31
E. Sumber Data	31
1. Data Primer	31
2. Data Sekunder	32
F. Instrument Penelitian	32
G. Teknik Analisi Data	33
1. Analisis Deskriptif	33
2. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambar Umum Objek Penelitian	35
1. Sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk	35
2. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesi	36
3. Produk dan Layanan PT. Bank Muamalat Indonesia	37
4. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia	40
5. Sejarah PT. Bank Mandiri	41
6. Struktur Organisasi Bank Mandiri	44
7. Visi Dan Misi Bank Mandiri	45
8. Produk dan Layanan Bank Mandiri Indonesia	45
B. Hasil Penelitian dan Analisis Data	47
1. Karakteristik Responden	47
2. Hasil Uji Kualitas Data	52
3. Hasil Perhitungan Dengan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	55
C. Pembahasan	60
BAB V PENUTUP	65

A. Kesimpulan	65
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	71

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian negara. Bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian negara. Karena itu, peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara. Dengan kata lain, kemajuan suatu bank disuatu negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka makin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya, keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakat. pada situasi persaingan perbankan, bank-bank membutuhkan usaha keras untuk mendapatkan calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada di tangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan. Kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang di tawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.

Kualitas pelayanan sebagai kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi pelanggan, kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivitas, biaya administrasi lebih hemat, ketepatan waktu memberikan pelayanan, serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada konsumen. Pada dasarnya tujuan pelayanan perbankan salah satunya mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Pihak bank berusaha meningkatkan jasa pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya. Untuk nasabah, pelayanan merupakan suatu alasan yang paling penting. Nasabah dapat mempercayai suatu

bank karena pelayanan yang diberikan bank terhadap nasabah, dimana masing-masing nasabah memiliki alasan yang berbeda-beda dalam hal pelayanan.¹

Dalam menjalankan setiap tugasnya perbankan membutuhkan kepercayaan dari nasabah karena salah satu fungsi perbankan adalah sebagai lembaga intermediasi. Sehingga untuk memperoleh kepercayaan tersebut maka perbankan harus dapat bekerja secara profesional sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah mulai dari segi keuangan, segi pelayanan, dan strategi pemasaran harus dikelola dengan baik, serta perbankan juga harus semakin kreatif dalam menghasilkan produk-produk terbaru yang diinginkan masyarakat atau nasabahnya. Otoritas jasa keuangan dalam data statistik perbankan Indonesia, menyatakan bahwa perkembangan perbankan di Indonesia sampai dengan bulan November 2014 tercatat jumlah bank umum yang berdiri sebanyak 119 dengan jumlah kantor sebanyak 19.780 bank, sedangkan pada bulan Desember 2015 menjadi 118 bank dengan jumlah kantor sebanyak 32.963. Melihat perkembangan perbankan saat ini membawa dampak pada perdagangan bebas yang terjadi, dimana hal ini mengakibatkan setiap perusahaan harus menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing, menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing. Tujuan dari setiap bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan para pelanggan. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan berbagai manfaat.²

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci sukses lembaga keuangan dalam jangka panjang. Apabila pelanggan merasa puas dengan kualitas jasa yang diberikan, kemungkinan besar pelanggan akan menceritakan hal-hal

¹ Ernawati, Rita. kualitas pelayanan teller untuk meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatra Selatan dan Bangka Belitung cabang Palembang (ATMO). Diss. 021008 Universitas Tridinanti Palembang, 2021.

² yudi suyamto, "Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode IPA Dan CSI Terhadap Kepuasan Nasabah", 14.1 (2015), 63–76.

yang positif kepada orang lain mengenai lembaga keuangan tersebut. Sebaliknya jika pelanggan merasa tidak puas, maka mereka kecenderungan akan mengeluh, menceritakan pengalaman buruk nya kepada orang lain serta mereka dapat menggugat lembaga keuangan. Sejalan dengan pendapat tersebut Barlow dalam Raharso menyatakan bahwa keluhan adalah hadiah dari pelanggan, bukan suatu ancaman. suatu ancaman. 4 Pengukuran terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan untuk mendapatkan peningkatan kualitas pelayanan dan evaluasi sehingga instansi tersebut memiliki pelanggan yang setia. Apabila pemberian kualitas pelayanan yang buruk dapat membuat pelanggan semakin kecewa dan citra instansi tersebut berkurang di mata pelanggan. Kepuasan pelanggan secara keseluruhan dapat diukur menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Untuk menciptakan nilai dari kepuasan pelanggan dalam usaha pengendalian kualitas jasa, ada lima dimensi kualitas yang menjadi fokus pada kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati).

Pengukuran tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari kinerja atribut-atribut kualitas produk yang diukur. Hasil dari perhitungan CSI pada akhirnya dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan prioritas perbaikan dan pengembangan terhadap dimensi kualitas produk yang akan berdampak pada memenangkan persaingan dengan produk sejenis yang sudah ada.³

Berbagai upayah dilakukan perusahaan perbankan untuk tetap bertahan hidup (*survive*) di masa setelah krisis yang berkepanjangan ini dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat dengan perusahaan- perusahaan perbankan lainnya. Salah satu cara yang harus ditempuh perusahaan dalam hal ini adalah dengan

³ Risep Khairul Umam and Niluh Putu Hariastuti, 'Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa)', Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan VI Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya , 2018, h. 44.

menentukan strategi yang tepat supaya tetap bertahan hidup ditengah persaingan serta dapat meningkatkan profitabilitasnya. Namun dalam melakukan strateginya, perusahaan akan mengalami suatu kegagalan apabila tanpa didukung baik oleh pihak internal perusahaan itu sendiri maupun pihak luar perusahaan yang dalam hal ini adalah para nasabah yang selalu menuntut kepuasan atas kinerja dari perusahaan perbankan.⁴

Di tengah masyarakat yang semakin peduli akan kualitas layanan menjadi salah satu kunci dalam keberhasilan bisnis. Apabila nasabah diberikan layanan yang baik maka nasabah akan merasa puas dalam pelayanan yang mereka berikan. Kotler dan Keller menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah pesaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Berdasarkan observasi awal dari peneliti tentang pelayanan dari Mandiri Unit Sudirman dan Bank Muamalat KC Manado, peneliti menemukan perbedaan antara pelayanan dari kedua bank tersebut. Dimana pada Bank Muamalat KC Manado para nasabah diberikan tempat duduk serta menggunakan nomor antrian saat mendapatkan pelayanan di *teller* sedangkan untuk Bank Mandiri Unit Sudirman para nasabah tidak diberikan tempat duduk dan juga tidak memiliki nomor antrian atau tidak ada sistem antri saat mendapatkan pelayanan di *teller*. Berdasarkan hasil observasi awal maka peneliti mengangkat judul: **“Kualitas Pelayanan Teller Bank Muamalat KC Manado dan Bank Mandiri Unit Sudirman Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis mengidentifikasi permasalahan yang ada, yaitu:

1. Ketidak sesuaian pelayanan *teller* yang diharapkan nasabah
2. Bagaimana kualitas pelayanan *teller* bank Muamalat dan bank Mandiri

⁴ Natalia Lumempow, Silvia Mandey, and Rotinsulu Jopie, “Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan *the Analysis of Factors of the Quality of Customer Satisfaction on Pt. Bank Mandiri*”, *Emba*, 3.3 (2015), 86-1275.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang telah diuraikan. Penulis mendapatkan permasalahan yang begitu luas sehingga perlu adanya pembatasan masalah yang diteliti, maka peneliti ini dibatasi dan berfokus pada kualitas pelayanan *teller* bank Muamalat kc Manado dan bank Mandiri Sudirman Manado menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan *teller* dari Bank Muamalat KC Manado dan Bank Mandiri Unit Sudirman Menggunakan *Metode Customer Satisfaction Indeks* (CSI).

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan *teller* dari Bank Muamalat KC Manado dan Bank Mandiri Unit Sudirman Menggunakan Metode *Metode Customer Satisfaction Indeks* (CSI).

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat untuk diri sendiri, masyarakat, atau pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya:

1. Secara Teoritis

Diharapkan segala teori yang dirangkum dalam penelitian ini serta data yang di kumpulkan bisa menjadi sarana pengembangan teori untuk memberikan pemahaman baru serta meningkatkan wawasan mengenai kualitas pelayanan *teller* bank Muamalat dan bank Mandiri.

2. Secara praktis

a. Bagi peneliti

- 1) Menambah pengalaman dalam menganalisis dan memecahkan masalah yang terdapat dalam penelitian.

2) Menambah wawasan bagi peneliti terlebih yang berhubungan dengan bidang keilmuan yang ditekuni selama ini.

b. Bagi institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan referensi bagi mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam terlebih khusus untuk program studi perbankan syariah dalam melakukan penelitian selanjutnya.

c. Bagi instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk tetap mengutamakan pelayanan terhadap nasabah serta menjaga kualitas dari pelayanan terhadap nasabah.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan suatu definisi yang diberikan kepada suatu variable dengan memberi arti menspesifikasikan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variable.

1. Pengertian *Teller*

Teller merupakan seorang petugas bank yang bertugas untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan kepada semua nasabah tugas seorang *teller* secara umum yaitu menangani, membantu, dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan termasuk didalamnya nanti membentarkan jasa layanan uang tunai maupun non tunai.⁵

Kegiatan *Teller* adalah suatu rangkaian kerja pelayanan kepada nasabah di counter yang sebagian besar dan proses kerjanya diselesaikan sendiri oleh *Teller* yang bersangkutan tanpa melalui prosedur kerja yang biasa ditempuh dalam sistem kasir.⁶

Dalam pengertian lain *teller* adalah karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. *Teller* disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak

⁵ Yashinta Mayangsari and Estik Hari Prastiwi, "Sistem Antrian *Teller* Bank Mandiri Sebagai Upaya Meningkatkan Efisiensi Kecepatan Transaksi", *jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1.1 (2016), h. 49–60.

⁶ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), h. 81

secara langsung untuk melakukan transaksi. Dengan kegiatan Teller, antara nasabah dengan petugas bank yang melayani terdapat hubungan pelayanan secara langsung, cepat, dan aman

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Kualitas pelayanan juga merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen, apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan suatu perusahaan itu ialah seberapa jauh ia dapat memenuhi harapan para pelanggannya.⁷ Dalam Tjiptono mengemukakan lima dimensi pokok yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan pada perusahaan jasa, meliputi:

- a. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.⁸
- b. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- c. Daya tangkap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan

⁷ Nina Indah Febriana, „Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung“, *An-Nisbah*, 03.01 (2016), 145–68.

⁸ Aziz dan Putra, 2019

merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

- d. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengenai setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- e. Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

3. Pengertian *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*

Customer Satisfaction Indeks (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut- atribut produk atau jasa yang diukur.⁹

H. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Pada bagian ini untuk mencari perbedaan dan persamaan dalam penelitian terdahulu menghindari kesamaan dan juga plagiasi dengan penelitian yang sejenisnya.

1. Siti Jahar, Puji S Ramadhan Suardi, Suardi Yakub, dan Jufri Halim, (2021). Dalam penelitian ini sama-sama menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada subjek penelitian yaitu pada Hotel Grandhika.¹⁰

⁹ Yudi Siyamto, "Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Terhadap Kepuasan Nasabah", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3.01 (2017), h. 63 <<https://doi.org/10.29040/jiei.v3i01.100>>.

¹⁰ Suardi Yakub and others, „Analisis Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Kualitas Pelayanan Pada Hotel Grandhika Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Dan Service Quality“, *Jurnal SAINTIKOM (Jurnal Sains Manajemen Informatika Dan Komputer)*, 19.2 (2021), 85 <<https://doi.org/10.53513/jis.v19i2.2619>>.

2. Hannie, dan Nina Sulistiowati, (2018). Dalam penelitian ini sama-sama menganalisa tentang pengaruh kualitas pelayanan dan juga menggunakan metode CSI, sedangkan dalam penelitian ini terdapat perbedaan dalam objek yang diteliti dimana pada peneliti ini meneliti tentang pelayanan modul penerimaan Negara generasi kedua terhadap kepuasan wajib pajak.¹¹
3. Nadia Sarasabella, dan Sumiati, (2021). Persamaan dalam penelitian ini sama-sama menganalisa tentang kualitas pelayanan menggunakan metode CSI, sedangkan perbedaannya menggunakan dua metode yaitu metode CSI dan metode PGCV sedangkan dalam penelitian saya hanya menggunakan metode CSI.¹²
4. Zakiah Attamimi, dan Ay Maryani, (2019). Persamaan dalam penelitian ini menggunakan metode CSI dalam mengukur kepuasan pelanggan, sedangkan perbedaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan dua metode yaitu metode IPA dan metode CSI sedangkan saya hanya menggunakan metode CSI.¹³
5. Rizal Zulkarnain, HER Taufik, Agua David Ramdansyah, (2018) Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan menggunakan metode CSI, sedangkan perbedaannya yaitu meneliti tentang kualitas produk dan kualitas pelayanan sedangkan saya hanya meneliti tentang kualitas pelayanan.¹⁴

¹¹ Hannie and Nina Sulistiyowati, „Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (Mpn G2) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi)“, *Jurnal PILAR Nusa Mandiri*, 14.2 (2018), 163–68.

¹² Sarasabella Nadia and Sumiati, „Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Perilaku Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Potential Gain in Customer Value (Pgcv) Di Pt. Ustegra“, *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 02.02 (2021), 132–43.

¹³ Zakiyah Attamimi Maryani, AY, „Pengukuran Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan Pt. Bni Syariah Kc. Ciputat Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) & Metode Costumer Statisfaction Index (Csi)“, *FINANSIA: Jurnal Akuntansi Dan Perbankan Syariah*, 2.02 (2019), 201 <<https://doi.org/10.32332/finansia.v2i2.1650>>.

¹⁴ Rizal Zulkarnain, HER Taufik, and Agus David Ramdansyah, „Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening

6. Skripsi yang disusun oleh Dedi Joko Hermawan Jurusan Manajemen di Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang 2014 yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Melalui Metode *Importance And Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)”.

Hasil penelitian ini, berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA), pelayanan yang dilakukan Bank Rakyat Indonesia Cabang Martadinata Malang sudah baik. Sejalan dengan hal tersebut nasabah juga telah merasa puas dengan pelayanan yang ada pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Martadinata Malang. Berdasarkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 82,08%. Nilai tersebut berarti bahwa nasabah tersebut merasa sangat puas atas pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang. Perbedaan penelitian terdahulu, menganalisis kepuasan nasabah melalui metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Persamaannya terletak pada penerapan metode CSI yang digunakan¹⁵

7. Jurnal yang disusun oleh Sabda Dian Nurani Siahana dan Fauzia Agustini Jurusan Kewirausahaan di Universitas Negeri Medan 2021 yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Studi Kasus pada BNI UNIMED)”.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan BNI Universitas Negeri Medan dihitung dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh 66% yang mengindikasikan bahwa pelanggan merasa puas terhadap pelayanan BNI Universitas Negeri Medan. Pada tingkat kepentingan atribut yang memiliki skor paling tinggi adalah Penampilan Karyawan Profesional dan Keterjaminan Pelanggan, dan atribut yang memiliki skor paling

((Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu’amalah Cilegon)”, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2.1(2020), 87-110 <<http://ejournal.lppmunbaja.ac.id/index.php/jmb/article/view/816>>.

¹⁵ DJ Hermawan, ‘Analisis Kepuasan Nasabah Melalui Metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) Dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)’, 2014 <<http://etheses.uin-malang.ac.id/704/>>.

rendah adalah pelayanan cepat. Perbedaan penelitian ini memfokuskan pada kepuasan pelanggan dengan studi kasus di Bank BNI UNIMED. Persamaan objek penelitiannya sama-sama menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).¹⁶

8. Jurnal yang disusun oleh Yudi Siyamto di STIE-AAS Surakarta 2017 yang berjudul *Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah.

Hasil penelitian ini pada perhitungan CSI ini adalah 66%-80,99% yang artinya menunjukkan bahwa kinerja bank sudah hampir mencapai harapan nasabah. Dari hasil analisis IPA terdapat 2 (dua) atribut yang masuk ke dalam kuadran I, 8 (delapan) atribut yang masuk ke dalam kuadran II, 8 (delapan) atribut yang masuk ke dalam kuadran III, dan 2 (dua) atribut yang masuk ke dalam kuadran IV. Perbedaan penelitian ini, menerapkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Persamaannya terletak pada penerapan metode CSI yang digunakan.¹⁷

9. Risep Khairul Umam, Niluh Putuh Hariastuti, (2018). Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode CSI, sedangkan perbedaannya yaitu meneliti tentang analisis kepuasan pelanggan dan menggunakan dua metode CSI dan IPA¹⁸
10. Imelda Sitingjak, (2018) persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan bank, sedangkan perbedaannya yaitu beliau¹⁹ meneliti tentang kepuasan nasabah sebagai mediator antara kualitas pelayanan bank dan tingkat loyalitas nasabah.

¹⁶ Dian Sabda Nurani Siahaan and Fauzia Agustini, 'Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Studi Kasus Pada BNI UNIMED)', *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 2.1 (2021).

¹⁷ Siyamto, 2017

¹⁸ Umam, Risep Khairul, and Niluh Putu Hariastuti. "Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Dan *Importance Performance Analysis* (IPA)." *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan*. 2018

¹⁹ Sitingjak, Imelda. "Kepuasan Nasabah Sebagai Mediator Antara Kualitas Pelayanan Bank dan Tingkat Loyalitas Nasabah." *Jurnal Ilmiah Kohesi* (2018).

Dari skripsi dan jurnal yang telah peneliti kemukakan di atas disimpulkan bahwa kajian penelitian terdahulu yang relevan tidak sama persis dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Dimana peneliti akan membahas mengenai “kualitas pelayanan teller bank muamalat dan bank mandiri menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)”.

BAB II KAJIAN TEORITIS

A. Kerangka Teori

1. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah konsep dasarnya relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain: persepsi konsumen, produk (jasa), dan proses. Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa. Untuk jasa, produk dan proses mungkin tidak dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri. Kualitas merupakan aspek yang ditentukan oleh penilaian pelanggan. Ketercapaian standar kualitas itu melalui serangkaian proses perbaikan-perbaikan sampai akhirnya dinyatakan berkualitas karena ia dapat memenuhi keinginan dan harapan pelanggan. Kualitas itu harus terukur secara ordinal maupun secara masal. Kualitas merupakan bagian dari semua fungsi usaha. Kualitas memerlukan proses perbaikan yang terus menerus, yang dapat diukur, baik secara individual, organisasi maupun korporasi. Kualitas harus bersifat menyeluruh, baik produk maupun prosesnya. Kualitas produk meliputi kualitas bahan baku dan barang jadi, sedangkan kualitas proses meliputi segala sesuatu yang berhubungan proses produksi

kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Kualitas disebut baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Kualitas juga berkaitan dengan kondisi fisik dan non fisik

tentang sesuatu. Kualitas tidak hanya diukur secara kualitatif, namun bisa juga menggunakan rentang angka statistik²⁰

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang). Dari kata benda “pelayan” yang memiliki arti “orang yang melayani” berubah menjadi kata kerja “melayani” yang berkaitan dengan pekerjaan dan berubah lagi menjadi “pelayanan”. Dengan demikian pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekumpulan orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang berkaitan dengan usaha untuk membantu, menyiapkan ataupun mempersiapkan hal-hal yang dibutuhkan oleh orang lain. Dalam kehidupan sehari-hari, kita tidak terlepas dari kebutuhan akan pelayanan, baik pelayanan administratif, seperti pelayanan surat-surat penting, berkas-berkas dan lain sebagainya maupun pelayanan subjektif yang berkaitan dengan kebutuhan dasar kita sebagai manusia, seperti pelayanan di tempat makan dan lain sebagainya. pelayanan umum adalah sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di dalam lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²¹

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran dan langganan. Demikian pula di

²⁰ Prasastono, Ndaru, and Sri Yulianto Fajar Pradapa. "Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi." *Jurnal Ilmiah Dinamika Kepariwisata* 11.2 (2012).

²¹ Iren Go, "Pelayanan Pastoral Bagi Sesama Yang Membutuhkan", 2018, 3–6.

bidang pemerintahan, peran pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, belum dapat memenuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan system manajemen untuk penyelenggaraan pelayanan umum.²²

3. Pengertian *Teller*

Teller merupakan seorang petugas bank yang bertugas untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan kepada semua nasabah. Tugas seorang *teller* secara umum yaitu manangani, membantu, dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan termasuk didalamnya nanti memberikan jasa layanan uang tunai maupun non tunai. *Teller* disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang terbatas. Sistem teller mulai terkenal bank di indonesia pada mulai pertengahan tahun delapan puluhan, bahkan belum semua bank mengimplementasikan sistem teller. Seorang teller harus dapat menghitung uang dengan cepat, karena itu minimal menggunakan dua ibu jari maksimal menggunakan lima ibu jari tapi itu masih jarang. Mereka harus berpakaian menarik, bersikap ramah, selalu tersenyum apabila nasabah datang dan bersifat informatif kepada nasabah. Menurut bank tabungan negara, teller adalah jajaran terdepan perusahaan di bidang keuangan dan perbankan. teller adalah kunci awal sebuah bank untuk mendapatkan nasabah. Transaksi banyak terjadi disini mulai dengan setoran, tarikan, pembayaran, dan transfer.

karyawan tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi, dari suatu rangkaian kerja pelayanan kepada nasabah di *counter* yang sebagian besar dari proses kerjanya disesuaikan sendiri oleh teller yang bersangkutan, dan rangkaian kerja *teller* untuk menerima setoran dan pembayaran uang tunai. *Teller* adalah karyawan bank yang bekerja di *counter* yang mempunyai tugas utama untuk melayani transaksi

²² Batinggi, Achmad, and Badu Ahmad. "Pengertian pelayanan Umum dan Sistem Manajemen." *Manajemen Pelayanan Umum* (2014): 1-32.

penerimaan atau pembayaran tunai kepada nasabah. *Teller* merupakan salah satu jabatan yang berfungsi sebagai pelaksana kegiatan transaksi keuangan tunai dengan nasabah di *counter money*.²³

Teller adalah petugas bank pekerjaan sehari-harinya berhadapan langsung dengan nasabah dan masyarakat umum. Menerima transaksi tunai maupun non tunai dengan batas-batas tertentu, baik yang menyangkut transaksi dan pelayanan kepada nasabah atau masyarakat umum maupun terdapat transaksi intern bank.

Teller adalah petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima transaksi, simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan lain perbankan kepada nasabah: yang diproses oleh teller harus dicap dengan mesin validasi atau teller stamp sebagai tanda sah dalam suatu dokumen transaksi. Pada Lembaga keuangan teller harus melaksanakan pembayaran/penerimaan uang tunai dicounternya masing-masing. Mengurangi tugas kasir adalah memproses penerimaan simpanan yang diterima lewat surat, menyimpan dan catatan seruluh transaksi penyimpanan dan pembayaran setiap nasabah melakukan transaksi.²⁴

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan/jasa didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Kepuasan dan kepercayaan pelanggan merupakan sebuah perbandingan dari apa yang diharapkan pelanggan dengan apa yang telah diterima pelanggan. Apabila yang didapatkan oleh pelanggan melebihi harapannya maka pelanggan tersebut dapat meraih kepuasan dan akan memunculkan sikap kepercayaan, dan sebaliknya apabila harapan pelanggan lebih tinggi dari yang didapatkan maka pelanggan tersebut belum terpuaskan bahkan sikap tidak percaya yang akan didapatkan. Dalam hal ini industri harus mampu meningkatkan

²³ Mayangsari and Prastiwi.

²⁴ Mayangsari, Yashinta, and Estik Hari Prastiwi. "Sistem antrian teller bank mandiri sebagai upaya meningkatkan efisiensi kecepatan transaksi." *Jurnal Ekonomi & Bisnis* 1.1 (2016): h. 49-60.

kepuasan tersebut sehingga pelanggan tidak beralih pada industry lain untuk memenuhi kebutuhannya. Jenis kualitas yang digunakan untuk menilai kualitas jasa adalah sebagai berikut:

- a. *Tangibels* kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal penampilan luar dari service quality yang dapat berupa fasilitas fisik, peralatan, personalia dan komunikasi.

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawai.

- b. *Reliability* merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya dimana kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa adanya kesalahan, sikap yang simpatik serta akurasi yang tinggi.

- c. *Responsiveness* yaitu suatu kemampuan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas. kerelaan untuk membantu nasabah dan memberikan service yang tepat. nasabah yang menunggu terlalu lama akan memberikan respon yang negative quality perusahaan.

- d. *Assurance* tentang pengetahuan, kesopanan santunan serta kemampuan akan parapegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dimana terdiri beberapa komponen yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi serta sopan santun.

- e. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di

mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan kemudian memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

- f. Berdasarkan uraian idatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelaayanan merupakan salah satu faktor utama yang selama ini memengaruhi keputusan nasabah terhadap lembaga perbankan, maka dari itu perlunya menjaga loyalitas nasabah serta kredibilitas bank.

5. Pengertian Bank

a. Pengertian Bank

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dengan rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya yang dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.²⁵

b. Fungsi Bank

1) *Funding* / penghimpun dana Bank

melakukan penghimpunan dana dalam bentuk simpanan. Kepercayaan masyarakat sangat besar dikarenakan bank merupakan tempat yang aman untuk menyimpan uang.

2) *Agent of trust* / Agen kepercayaan

Kegiatan utama yang merupakan dasar perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam menghimpun dana dan menyalurkan

²⁵ Gita anjani Yanti and Marity Ibrahim, "Analisis Tingkat Kesehatan Bank Dengan Menggunakan Pendekatan Metode RGEC (Risk Profile, Good Corporate Governance, Earnig, Capital) Pada Bank Swasta Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (BEI)", *Jom FISIP*, 5.II (2018), 1–13.

dana kepada masyarakat. Kepercayaan bagi suatu bank merupakan sesuatu yang sangat penting, dikarenakan masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi unsur kepercayaan.

Aktivitas bank sebagai financial intermediary yang melibatkan kepentingan masyarakat luas ini tentunya didasarkan kepada kepercayaan dan keyakinan masyarakat. Kepercayaan dan keyakinan ini menjadi asas utama bagi institusi bank untuk tetap eksis dan berkembang sesuai dengan target dan harapan. Dalam hal ini 11 bank berfungsi sebagai Agent of Trust di tengah masyarakat. Masyarakat hanya akan menyimpan uang atau dananya jika mereka percaya dan yakin bahwa uang atau dana yang akan mereka simpan tidak akan disalahgunakan oleh pihak bank. Sebaliknya pihak bank diyakini akan mengelola uang atau dana tersebut sedemikian rupa sehingga masyarakat akan memperoleh keuntungan berupa pendapatan bunga. Di samping itu, masyarakat juga hanya akan menyimpan jika mereka percaya dan yakin bahwa bank tersebut tidak akan bangkrut dan mereka akan dapat menarik atau mengambil kembali uangnya jika diperlukan atau jika tempo penyimpanan yang disepakati telah berakhir.

Demikian pula sebaliknya, pihak bank hanya akan menyalurkan dan meminjamkan dana kepada masyarakat jika mereka percaya bahwa dana tersebut akan digunakan oleh peminjam untuk hal-hal yang baik. Pihak bank juga harus percaya bahwa dana tersebut layak dan sesuai diberikan dimana peminjam akan dapat mengembalikannya sesuai dengan tempo perjanjian. Dengan kata lain dana tersebut akan selamat dan dapat memberi keuntungan kepada kedua belah pihak. Pihak peminjam akan memperoleh keuntungan dengan penggunaan dana tersebut sementara pihak bank pula akan memperoleh pendapatan bunga. Jika pendapatan bunga yang diterima oleh pihak bank lebih besar berbanding dengan biaya

bunga yang harus dibayar terhadap dana simpanan masyarakat maka bank akan memperoleh spread.

3) *Agent of development* / Agen pembangunan

Kegiatan bank dalam penyaluran dana sangat diperlukan bagi kelancaran kegiatan perekonomian di sektor riil, dengan kegiatan bank tersebut bisa memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi serta kegiatan konsumsi barang dan jasa, dikarenakan kegiatan investasi-distribusi-konsumsi tidak bisa dilepaskan dari adanya penggunaan uang.

Aktivitas bank sebagai financial intermediary akan dapat menyelesaikan sebagian masalah ekonomi karena sektor moneter dan sektor riil akan saling berinteraksi satu sama lain. Sebagian besar peredaran uang dalam perekonomian terjadi melalui institusi perbankan sehingga sektor riil akan berjalan dengan baik jika sektor moneter juga berjalan baik.

Surplus dana yang dihimpun perbankan akan disalurkan kepada pengusaha dan masyarakat lainnya sehingga dana itu diinvestasikan di tengah masyarakat. Investasi ini akan menghasilkan berbagai barang dan jasa yang diperlukan disamping membuka peluang pekerjaan yang mendatangkan penghasilan. Pertambahan barang dan jasa pada akhirnya akan mempengaruhi pertumbuhan ekonomi dan pendapatan nasional. 12 Surplus dana yang disalurkan oleh bank ke sektor riil akan memperluas kegiatan ekonomi dan perekonomian akan dinamik. Kegiatan produksi, distribusi dan konsumsi akan meningkat dan lebih merata sehingga tingkat kesejahteraan dan standar hidup masyarakat akan semakin baik. Semua aktivitas ini tidak dapat dipisahkan dari penggunaan dan pengelolaan uang atau dana yang besar sehingga terbentuk keseimbangan yang harmonis dalam perekonomian. Dalam hal ini eksistensi perbankan dilihat sebagai agent of development yang

cukup signifikan membantu keberhasilan pembangunan ekonomi dan mewujudkan kesejahteraan sosial.

4) *Agent of service* / Agen layanan

Selain kegiatan bank yang menghimpun serta menyalurkan dana kepada masyarakat, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa yang kemudian ditawarkan bank kepada masyarakat berkaitan erat dengan kegiatan perekonomian masyarakat pada umumnya, yang berupa penitipan uang, barang-barang berharga, pemberian jaminan bank dan penyelesaian tagihan.

Eksistensi dan aktivitas perbankan semakin mendapat sambutan dikalangan masyarakat. Berbagai produk dan jasa perbankan semakin banyak dan berkembang sehingga membantu dan memperlancar aktivitas kehidupan sehari-hari. Sebagian besar produk dan jasa-jasa perbankan ini dapat dinikmati semua lapisan masyarakat seperti jasa pengiriman atau transfer uang dari satu tempat ke tempat lain dalam waktu yang singkat dan aman. Masyarakat juga dapat memanfaatkan jasa bank sebagai tempat menyimpan uang, perhiasan atau surat-surat berharga secara aman dengan memanfaatkan fasilitas Safe Deposit Box yang ditawarkan perbankan.

Bagi para pengusaha pula, banyak produk dan jasa perbankan yang dapat mereka pergunakan sehingga aktivitas perusahaan berjalan lancar. Para pengusaha misalnya dapat menggunakan jasa bank garansi dalam membeli suatu produk atau melakukan berbagai kontrak kerja sehingga pengusaha tersebut merasa terjamin dari resiko kerugian. Lebih dari itu, pengusaha yang bergerak dalam perdagangan eksporimpor pun dapat memanfaatkan jasa bank dengan menggunakan fasilitas Letter of

Credit sehingga aktivitas perdagangannya berlangsung dengan baik dan terhindar dari kerugian.

Selain produk dan jasa-jasa perbankan di atas, berbagai produk dan jasa-jasa perbankan lainnya masih dapat dimanfaatkan masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan keperluan. Dengan kata lain aktivitas perbankan tidak hanya terbatas dalam hal menghimpun dan menyalurkan dana di tengah masyarakat karena banyak produk dan 13 jasa-jasa lainnya yang ditawarkan sehingga institusi perbankan tersebut dianggap berfungsi sebagai *agent of services*. Jasa-jasa dan produk yang ditawarkan perbankan ini dilengkapi pula oleh berbagai jasa dan produk yang ditawarkan oleh lembaga keuangan bukan bank.

c. Jenis Bank

1) Bank umum

Bank Umum, yaitu bank yang melakukan usahanya secara konvensional dan dalam kegiatan operasionalnya juga memberikan jasa lalu lintas pembayaran.

2) Bank perkreditan rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional atau menggunakan prinsip syariah yang dalam kegiatan usahanya tidak diperbolehkan melakukan jasa lalu lintas pembayaran.²⁶

3) Bank Sentral

Bank Sentral ialah Bank Indonesia sebagai dimaksud dalam Undang-Undang Dasar 1945 dan yang didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1968.

4) Bank Tabungan (*Saving Bank*)

²⁶ Tati Eryawati Farida, "Jurnal Educatio FKIP UNMA", *Jurnal Educatio*, 6.1 (2020), h. 55– 60.

Bank Tabungan (*Saving Bank*) ialah bank yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk deposito dan atau mengeluarkan berkas berharga jangka menengah dan Panjang, serta dalam usahanya terutama memberikan kredit jangka menengah dan Panjang di bidang pembangunan.

5) Bank Desa (*Rural Bank*)

Bank Desa (*Rural Bank*) ialah bank yang menerima simpanan dalam bentuk uang dan natura (padi, jagung, dan sebagainya) dan dalam usaha memberikan kredit jangka pendek dalam bentuk natura kepada sektor pertanian dan pedesaan.²⁷

d. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam yaitu mengikuti syariah-syariah islam khususnya yang menyangkut tatacara bermuamalat secara islam. Dalam tata cara bermuamalat itu menjauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan.²⁸

Sedangkan pengertian bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam yaitu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya yang menyangkat tata cara bermuamalat secara Islam. Dalam tata cara bermuamalat itu menjauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan.²⁹

e. Pengertian Bank Konvensional

²⁷ Fitriana, Amalia Indah, Jenis Bank. "*Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*" (2021): h. 20.

²⁸ Rahmat Ilyas, "Manajemen Permodalan Bank Syariah", *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 5.2 (2018), h. 323

²⁹ Rahmat Ilyas. h. 323-338.

Bank konvensional adalah suatu jenis lembaga keuangan yang memberikan jasa, misalnya menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit, dan memperlancar transaksi perdagangan dengan menggunakan sistem perhitungan bunga.³⁰

Definisi Konvensional adalah ilmu yang mempelajari perilaku manusia dalam memenuhi kebutuhannya yang tak terbatas menggunakan faktor-faktor produksi yang terbatas. Masalah utama ekonomi adalah kelangkaan (*scarcity*) dan pilihan (*choices*).

Konvensional berasal dari kata *convention* (konvensi, pertemuan), jadi bank konvensional adalah bank yang mekanisme operasinya berdasarkan sistem yang disepakati bersama dalam suatu konvensi.

f. Bank Muamalat

PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk, didirikan pada tahun 1991 dan memulai kegiatan operasionalnya pada bulan Mei 1992. Pendirian Bank Muamalat diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang kemudian didukung oleh sekelompok pengusaha dan cendekiawan muslim. PT Bank Muamalat (BMI), Tbk merupakan bank pertama di Indonesia yang mengoperasikan kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Sebagai suatu bank, BMI tetap melaksanakan operasionalnya sama dengan bank-bank konvensional lainnya selama tidak bertentangan dengan syariah. BMI tidak terlepas dari usaha-usaha untuk mencapai keuntungan yang akan dibagi hasilkan kepada para nasabahnya. Selain itu, BMI juga tetap harus berpegang pada prinsip prudential Banking, yaitu prinsip kehati-hatian Bank dalam mengoperasikan usahanya agar tetap dalam kondisi kinerja yang baik dan memenuhi kriteria bank sehat.

³⁰ Moh. Ali Wafa, "Hukum Perbankan Dalam Sistem Operasional Bank Konvensional Dan Bank Syariah", *Kordinat: Jurnal Komunikasi Antar Perguruan Tinggi Agama Islam*, 16.2 (2017), h. 257–70

Bank Muamalat merupakan satu-satunya bank syariah yang berekspansi ke luar negeri dengan membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia. Nasabah dapat memanfaatkan jaringan *Malaysia electronic payment system* (MEPS) dengan jangkauan akses lebih dari 2.000 ATM di Malaysia. Popular perbankan syariah ini selalu berkomitmen untuk menghadiekan layanan perbankan syariag yang kompetitif dan mudah dijangkau bagi masyarakat hingga ke berbagai pelosok Nusantara. Bukti komitmen tersebut telah mendapat apresiasi dari pemerintah, media masa, lembaga nasional dan internasional, serta masyarakat yang luas dengan peroleh lebih dari 70 penghargaan bergengsi selama 5 tahun terakhir.³¹

g. Bank Mandiri

PT. Bank Mandiri (persero) Tbk pada awalnya di dirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi bank dari pemerintahan Indonesia. Empat bank milik pemerintah, Bank ekspor Impor Indonesia, Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, dan Bank Pembangunan Indonesia dilebur menjadi satu entitas bernama Bank Mandiri. Bank Mandiri menjadi bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia. Pada tahun 2005 Bank Mandiri mencanangkan Transformasi tahap 1 sampai dengan 2010, untuk menjadi bank unggul di tingkat regional (*gerional champion*). Transformasi dilakukan dengan empat strategi utama yaitu Implementasi budaya, pengendalian *non- performing loan* secara agresif, meningkatkan pertumbuhan bisnis yang melebihi rata-rata pertumbuhan pasar, serta pengembangan dan pengelolaan program aliansi antar direktorat. Dari tahun ke tahun Bank Mandiri fokus dalam program transformasi hingga tahun 2018 Bank Mandiri menerapkan *new culture* dan berhasil menjadikan Bank Mandiri berada di

³¹ Bank Muamalat, "Profil Bank Muamalat Indonesia", *Journal Bank Muamalat*, 1.3 (2020), h. 67.

peringkat 11 dari 500 perusahaan terbaik dunia dari sisi lingkungan kerja atau “*The World Best Employers 2018*” versi Majalah Forbes.³²

B. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

1. Pengertian *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut- atribut produk atau jasa yang diukur. Kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap produk atau pelayanan yang telah memberikan tingkat kenikmatan seperti yang diharapkan. Dengan adanya kepuasan pelanggan, maka kelangsungan usaha pun akan terjaga.

Perhitungan keseluruhan CSI dalam Indra Maiyanti, Sri, dkk menyatakan bahwa nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. IKP diperoleh dari perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. Nilai maksimum IKP adalah 100%. Nilai IKP 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai IKP 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan.³³

³² Pingkan Aprilia Maramis, “Analisis Tingkat Kesehatan Bank Dengan Metode Rgec (Risk Profile, Good Corporate Governance, Earning, Capital) Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Periode 2015 - 2018”, *Jurnal Pembangunan Ekonomi Dan Keuangan Daerah*, 20.3 (2020), h. 60

³³ Maiyanti, Sri Indra, I. Irmeilyana, and V. Verawaty. "Applied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA) to know Student Satisfaction Level of Sriwijaya University Library Services." *Jurnal Matematika FMIPA Unsri* 12.3 (2010): h. 7-18.

2. Rumus *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Tabel 2.1
Rumus *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)

Atribut	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
	Skala 1-5	Skala 1-5	(S) = (I) x (P)
.....			
.....			
Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

Sumber: Aritonang, tahun 2005

Perhitungan keseluruhan CSI menurut Bhote (1996) diilustrasikan pada table 2.1. nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan Pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. CSI diperoleh dari perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$.

Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung dengan rumus:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{5} \times 100\%$$

Ket:

T = Nilai Total dari CSI

5 = Nilai Maksimum dari Skala Pengukuran

Y = Nilai Total dari Kolom Hambaran

Tabel 2.2
Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	05 – 34.99%	Tidak puas

Sumber: Aritonang, tahun 2005

Nilai maksimum CSI adalah 100% Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI 80 atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan.³⁴

³⁴ Widodo and Sutopo

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Lokasi dilakukan penelitian ini pada Bank Muamalat KC Manado Jl. Sam Ratulangi No.11, Wenang Utara, Kec.Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara dan Bank Mandiri KCP Manado Jl. Jendral Sudirman No.47, Pinaesaan, kec Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara.
2. Waktu penelitian dimulai pada bulan September-November 2022.

B. Rancangan Penelitian

Penelitian kauntitatif merupakan penelitian yang berstruktur dan mengkuantifikasikan dan untuk digeneralisasikan dimana pada penelitian kuantitatif ini banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data serta penampilan hasilnya.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field research*) yang dimana penelitian ini mengangkat data-data yang ada dilapangan mengeni hal-hal yang diteliti bersumber dari lokasi penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada bula september-november tahun 2022 di Bank Muamalat Manado dan Bank Mandiri KC Sudirman.

C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generasi yan terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³⁵ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat dan Bank Mandiri.

Populasi dalam penelitian ini mencakup nasabah Bank Muamalat Manado dan Bank Mandiri Sudirman, dengan menggunakan metode

³⁵ Sugiyono, "Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Cet 26: Bandung: Alfabeta 2017) h. 80

accidental sampling/sampling incidental yaitu teknik berdasarkan pada penelitian populasi didapatkan yaitu 3.000 nasabah.

2. Sampel

Sampel adalah Sebagian untuk diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi.³⁶ Pada penelitian ini pelanggan yang menjadi sampel responden adalah nasabah Bank Muamalat dan Bank Mandiri Sudirman dengan menggunakan pengambilan sampel nonprobability atau juga disebut juga nonpeluang, adalah pengambilan sampel dengan sengaja (*purposive*) dan bersifat subjektif.³⁷

3. Teknik pengambilan sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability* yakni teknik *sampling incidental*, yakni teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.³⁸

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.³⁹

³⁶ Soekidjo Notoatmodjo, 2003, Metodologi Penelitian Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta, h. 79.

³⁷ Rully Indrawan, & R. Poppy Yaniawati, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan, h. 105.

³⁸ Sugiono, 2012, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, h. 56.

³⁹ Iskandar, 2008, Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif), Gaung Persada Group, Jakarta, h. 77.

Populasi dari penelitian ini merupakan nasabah Bank Muamalat dan Bank Mandiri Sudirman. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *accident sampling*. Yakni berdasarkan kejadian pada saat peneliti menyebarkan kuesioner.

2. Observasi

Dalam menggunakan observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen pertimbangan kemudian format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan. Dari peneliti berpengalaman diperoleh suatu petunjuk bahwa mencatat data observasi bukanlah sekedar mencatat, tetapi juga mengadakan pertimbangan kemudian mengadakan penilaian kepada skala bertingkat.⁴⁰

Observasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.

3. Dokumentasi

Dokumentasi di dapat dari data-data sekunder, yang mana data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya⁴¹.

E. Sumber Data

1. Data Primer

⁴⁰ Suharsimi Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, PT Rineka Cipta, Jakarta, h. 229.

⁴¹ Arikunto, Suharsimi,

Data primer yaitu data yang diambil dari sumber pertama. Data primer dalam penelitian ini diambil dari jawaban kuesioner/instrumen penelitian yang diisi oleh nasabah Bank Muamalat dan Bank Mandiri Sudirman. (Prasetio, 2012)

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini berupa data mengenai gambaran umum perusahaan PT. Bank Muamalat Manado dan PT. Bank Mandiri Sudirman.

F. Instrumen Penelitian

Kuesioner yang baik adalah kuesioner yang valid dan reliabel, sehingga perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas dalam penelitian ini. Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan yang ada mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dalam kuesioner tersebut. Kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban atas pertanyaan yang diajukan menghasilkan jawaban yang stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner maka dilakukan pengujian kuesioner dalam penelitian ini menggunakan analisis SPSS versi 25.⁴²

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner dikatakan sah atau valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (nilai *Corrected item-Total Correlation* pada Output Cronbach *alpha*) dengan nilai r tabel.⁴³

r hitungan $>$ r tabel maka butir atau pertanyaan tersebut valid

r hitungan $<$ r tabel maka butir atau pertanyaan tidak valid

2. Uji Reabilitas

Dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau

⁴² Sugiyono, 2018, h. 152

⁴³ Febrianawati Yusup, 'Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penilitas Kuantitatif', Jurnal Ilmiah Pendidikan, 7 (2018), h. 17

konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu.⁴⁴ Kriteria jika:

Cronbach Alpha > 0,60 maka *reable*

Cronbach Alpha < 0,60 maka tidak *reable*

G. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan metode analisis yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu seperti adanya. Dalam penelitian ini analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui karakteristik nasabah dan tanggapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Manado dan Bank Mandiri Sudirman. Data-data yang diolah dengan analisis deskriptif ini kemudian akan ditampilkan dalam bentuk tabel.⁴⁵

2. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) metode ini memiliki beberapa keunggulan antara lain efisiensi (tidak hanya indeks kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi/atribut yang perlu diperbaiki), mudah digunakan dan sederhana serta menggunakan skala yang memiliki sensitivitas dan reliabilitas cukup tinggi.⁴⁶

Terdapat empat langkah dalam perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), yaitu:

- a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS), dimana *Mean Importance Score* nilai ini berasal dari rata-rata tingkat Kepentingan dan Kinerja tiap responden dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \text{ dan } \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

⁴⁴ Dewi et al., 2015, h. 36

⁴⁵Wirantna Sujarweni, "Metedologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif", (Yogyakarta:pustakabarupress, 2018), h.178

⁴⁶ Rifa'i, Ahmad. Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Dengan *Pendekatan Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index* (Pada BPRS Bandar Lampung). UIN Raden Intan Lampung, 2019. h. 120-125

Di mana:

n = jumlah responden

Y_i = nilai kepentingan atribut

X_i = nilai kinerja atribut

- b. Membuat *Weight Factors* (WF) Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan rumus sebagai berikut:

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Di mana:

p = jumlah atribut kepentingan

I = atribut ke- i

- c. Membuat *Weight Score* (WS) Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factors* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan *Mean Satisfaction Score* (MSS) dengan rumus sebagai berikut:

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

- d. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{5} \times 100\%$$

Tabel 3.1
Kriteria Customer Satisfaction Index (CSI)⁴⁷

No	Nilai Index	Kriteria CSI
1	81,00 - 100,00	Sangat Puas
2	66,00 - 80,99	Puas
3	51,00 - 65,99	Cukup Puas
4	35,00 - 50,99	Kurang Puas
5	0,00 - 34,99	Tidak Puas

Sumber: Aritonang, tahun 2005

⁴⁷ Dewi Fitriana and others. h. 83

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk merupakan bank syariah pertama di Indonesia yang lahir pada tanggal 1 November 1991 M bertepatan dengan 24 Rabiul Akhir 1412 H dan mulai beroperasi secara resmi pada 1 Mei 1992 bertepatan 27 Syawal 1412 H. Pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk berdasarkan gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Indonesia (ICMI) dan Pengusaha Muslim. Sejak beroperasi sebagai bank dengan prinsip syariah, Bank Muamalat Indonesia (BMI) terus mengalami perkembangan. Dua tahun setelah beroperasi yang bertepatan pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia (BMI) mendapat izin sebagai Bank Devisa, dimana sebelumnya telah terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Selain itu, pada tahun 2003 BMI mengeluarkan sukuk subordinasi mudharabah dan menjadikannya sebagai lembaga perbankan pertama yang mengeluarkan sukuk tersebut.

Perkembangan Bank Muamalat Indonesia tidak hanya sampai disitu saja, berbagai produk dikeluarkan Bank Muamalat Indonesia yang menjadi terobosan baru bagi dunia perbankan syariah, produk tersebut seperti Asuran Tafakul, Multifinance Syariah (*Al-Ijarah Indonesia Finance*) dan Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat). Seiring dengan semakin besarnya kapasitas bank, Bank Muamalat Indonesia terus melebarkan sayapnya dengan membuka jaringan kantor cabang tidak hanya di Indonesia, tetapi juga diluar negeri. Sehingga pada tahun 2009 Bank Muamalat Indonesia memperoleh izin untuk membuka cabangnya di Kuala Lumpur, Malaysia.⁴⁸

⁴⁸ Utama, Andrew Shandy. "Sejarah dan Perkembangan Regulasi Mengenai Perbankan Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia." *Jurnal Wawasan Yuridika* 2.2 (2018): 187-200.

Hal ini menjadikan Bank Muamalat Indonesia sebagai bank syariah pertama Indonesia yang memiliki cabang diluar negeri hingga saat ini diketahui bahwa Bank Muamalat Indonesia telah memiliki 249 kantor layanan, termasuk 1 kantor cabang di Malaysia. Hal ini juga didukung dengan 619 unit, 55 unit Mobil Kas Keliling, serta jaringan ATM di Malaysia melalui *Malaysia Electronic Payment (MEPS)*.

2. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia :

a. Dewan Pengawas Syariah:⁴⁹

Ketua	: Solahudin Al-Ayub
Anggota	: Siti Haniatunnisa

b. Dewan Komisaris:

Komisaris Utama	: Ilham A. Habibie
Komisaris Independen	: Iggi H. Achsien
Komisaris	: Abdulsalam Mohammad J Mohamed Hedi Mejal Edy Setiadi

c. Direksi:

Direktur Utama	: Achmad Kusna Permana
Direktur Bisnis Retail	: Purnomo B. Soetadi
Direktur Keuangan	: Hery Syafril
Direktur Operasi	: Awaldi

d. Direktur Kepatuhan:

Resiko dan Hukum	: Andri Donny
Direktur Pembiayaan	: Avianto Istiharjo

⁴⁹ Rahmadi, "Analisis Earnings Managemen Pada Bank Muamalat Indonesia". Diss. Universitas Mercu Buana Jakarta, 2019. h. 225

e. Komite Audit:

Ketua : Iggi H. Achsien
 Anggota : Tindomora Siregar
 Dwi Sasongk.

f. Komite Nominasi dan Remunerisasi:

Ketua : Ilham A. Habibie
 Anggota : Iggi H. Achsien
 Edy Setiadi Mohamed Hedi Mejal
 Riksa Prakoso

g. Komite Tata Kelola Perusahaan:

Ketua : Edy Setiadi
 Anggota : Mohamed Hedi Mejal
 Dece Kurniadi

h. Komite Tata Kelola Terintegrasi:

Ketua : Ilham A. Habibie
 Anggota : Solahudin Al-Aiyub
 Dece Kurniadi

i. Komite Pemantau Resiko:

Ketua : Edy Setiadi
 Anggota : Ilham A. Habibie
 Abdulsalam Mohamed Joher
 Abdul Wahab Abed
 Dece Kurniadi

3. Produk dan Layanan PT. Bank Muamalat Indonesia

a. Tabungan⁵⁰

- 1) Tabungan iB Hijrah merupakan tabungan yang digunakan untuk berbagai transaksi dengan kartu Shar-E Debit yang 2 PT. Bank

⁵⁰ Febriana, Nina Indah. "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung." *IAIN Tulungagung Research Collections* 3.1 (2016): 145-168.

Muamalat Indonesia, Tbk, Produk dan Layanan. Tabungan ini memiliki berbagai jenis program subsidi belanja di merchant dalam maupun luar negeri

- 2) Tabungan iB Hijrah Rencana merupakan tabungan yang berfungsi sebagai perencanaan keuangan sehingga dapat mewujudkan rencana dan impian masa depan dengan lebih baik dan sesuai dengan prinsip syariah.
- 3) Tabungan iB Hijrah Prima merupakan tabungan yang berfungsi untuk memenuhi segala kebutuhan transaksi dalam berbisnis dan berinvestasi dengan aman dan menguntungkan. Tabungan ini dilengkapi dengan fasilitas Shar-E Debit Gold dan terdapat nisbah bagi hasil yang kompetitif dan fasilitas bebas biaya.
- 4) Tabungan iB Hijrah Payroll merupakan tabungan bagi nasabah perorangan yang merupakan karyawan dari suatu instansi maupun perusahaan tertentu yang pendistribusian gaji (payroll) dilakukan melalui PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.
- 5) Tabungan iB Hijrah Valas merupakan tabungan untuk memenuhi segala kebutuhan transaksi dan investasi secara beragam, khususnya terkait mata uang USD dan SGD.
- 6) Tabungan iB Hijrah Haji merupakan tabungan yang menawarkan solusi untuk perjalanan ibadah haji.
- 7) Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB merupakan tabungan untuk pelajar yang disertai dengan persyaratan yang mudah dan sederhana dengan berbagai fitur menarik guna mendorong kebiasaan menabung sejak dini.

b. Giro

- 1) Giro iB Hijrah Ultima merupakan simpanan giro berdasarkan akad mudharabah yang memberikan kemudahan dalam transaksi bisnis dengan 2 mata uang asing (IDR dan USD).

2) Giro iB Hijrah Attijary merupakan simpanan giro yang menggunakan akad wadiah yang memberikan kemudahan dalam bertransaksi bisnis dengan 3 mata uang asing (IDR, USD, dan SGD). Dalam hal ini nasabah berfungsi sebagai penitip dana dan bank sebagai penerima dana titipan.

c. Pembiayaan

1) KPR Muamalat iB merupakan produk pembiayaan dalam kepemilikan rumah dengan menggunakan akad murabahah dan musyarahah mutanaqisah. Rumah yang akan dibiayai dapat berbentuk rumah tinggal, rumah susun, apartemen, dan condotel yang termasuk pembangunan maupun renovasi. Selain itu, take-over pembiayaan KPR dari bank lain juga tersedia.

2) Hijrah iB Multiguna merupakan pembiayaan dengan fasilitas khusus bagi nasabah individu dalam memenuhi kebutuhan konsumtif dengan angsuran terjangkau dan sesuai dengan prinsip syariah.

3) Employee Benefit Program merupakan pembiayaan khusus bagi karyawan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumtif, dengan angsuran yang fleksibel dan sesuai dengan syariah

d. Investasi

1) *Takaful* Keluarga Asuransi Jiwa Syariah Hijrah Cendekia merupakan program asuransi dan tabungan yang memiliki pola penarikan dana sesuai dengan kebutuhan dana yang 48 terkait dengan biaya pendidikan anak sebagai penerima hibah, serta memberikan manfaat berupa santunan pada ahli waris jika peserta asuransi meninggal dunia ataupun mengalami kecacatan total selama masa akad.

2) *Avrist* Asuransi Hijrah Safa Proteksi merupakan produk asuransi jiwa dengan jangka waktu perlindungan selama 5 tahun yang menggunakan akad wakalah bil ujah. Dalam produk ini, apabila peserta meninggal dunia maupun menderita penyakit kronis maka akan diberikan dengan manfaat perlindungan.

- 3) *Avrist* Asuransi Hijrah *Ahsan* Proteksi merupakan produk asuransi yang memberikan perlindungan jiwa dengan berbagai pilihan pembayaran yaitu 5, 7, ataupun 10 tahun yang dapat dimanfaatkan hingga peserta berusia 80 tahun. Produk asuransi ini memiliki Dana Investasi Peserta yang dapat memberikan manfaat hidup kepada peserta dengan persentase tertentu berdasarkan total kontribusi yang dibayarkan tanpa dipengaruhi oleh total manfaat dari asuransi.
- 4) *Sunlife* Asuransi Salam Hijrah Proteksi merupakan produk asuransi yang menawarkan kemudahan dengan kontribusi terjangkau dengan berbagai manfaat yang disesuaikan dengan kebutuhan.

e. layanan

- 1) PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk menyediakan layanan personal dan keamanan akses melalui Kartu *Shar-E Debit Prioritas*, *E-Banking Muamalat*, *Dedicated Relationship Manager (RM)*, *Call Center Dedicated Line*, dan *Priority Center*.
- 2) PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk menyediakan layanan istimewa dan kenyamanan transaksi melalui *Priority Lane & Parking Lot*, batas limit transaksi lebih tinggi di media internet dan *mobile banking*, bebas biaya transaksi transfer, bebas biaya tarik dan setor USD, *Special Remittances Fee*, layanan email notifikasi, layanan sms notifikasi, dan layanan laporan konsolidasi rekening.

4. Visi & Misi Bank Muamalat Indonesia

- a. Visi, Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar Bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.⁵¹
- b. Misi, Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati – hatian, keunggulan sumber daya manusia

⁵¹ Indonesia, Bank Muamalat. "Profil Bank Muamalat Indonesia." *Diakses November 14 2018*. h. 79-80

yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

5. Sejarah PT. Bank Mandiri (persero) Tbk

Bank Mandiri merupakan bank yang telah beroperasi selama 15 tahun. Bank Mandiri adalah bank hasil upaya pemerintah merestrukturisasi perbankan pasca krisis tahun 1998. Maka pada 2 Oktober 1998, Bank Mandiri resmi didirikan. Pada Juli 1999, empat bank milik pemerintah, yaitu Bank Ekspor Impor Indonesia, Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, dan Bank Pembangunan Indonesia, digabungkan ke dalam Bank Mandiri. Keempat bank tersebut telah beroperasi di Indonesia dan mencatatkan sejarah perbankan Indonesia yang berawal dari 150 tahun yang lalu.⁵² Bank Bumi Daya awalnya merupakan perusahaan Belanda De Nationale Handelsbank NV yang dinasionalisasi menjadi Bank Umum Negara pada tahun 1959. Kemudian pada tahun 1964, bank milik Inggris yaitu Chartered Bank juga dinasionalisasi, dan Bank Umum Negara diberikan hak untuk melanjutkan operasi bank tersebut. Setahun kemudian, Bank Umum Negara digabungkan ke dalam Bank Negara Indonesia dan berganti nama menjadi Bank Negara Indonesia Unit IV. Pada tahun 1968, beralih nama menjadi Bank Bumi Daya. Bank Dagang Negara awalnya bernama Nederlandsch Indische Escompto Maatschappij yang didirikan pada tahun 1857. Bank ini merupakan bank tertua di Indonesia yang berkedudukan di Batavia. Pada tahun 1949, namanya beralih menjadi Escomptobank NV yang kemudian pada tahun 1960 dinasionalisasi menjadi Bank Dagang Negara. Bank Dagang Negara merupakan bank pemerintah yang membiayai sektor industri dan pertambangan. Bank Ekspor Impor Indonesia bermula dari perusahaan dagang Belanda N.V Nederlandsche Handels Maarschappij pada tahun 1827 dan di tahun 1870 berkembang di sektor perbankan. Kemudian pemerintah Indonesia

⁵² Indrawan, Muhammad Isa, and M. Se. "Pengaruh Promosi Jabatan dan Mutasi terhadap Prestasi Kerja Pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Ahmad Yani Medan." *Jurnal ilmiah Integritas* 1.3 (2015).

menasionalisasi perusahaan ini pada tahun 1960 dan menggabungkan dengan Bank Negara Indonesia sehingga menjadi Bank Negara Indonesia Unit II. Pada tahun 1968, Bank Negara Unit II dipecah menjadi dua unit, salah satunya menjadi Bank Negara Indonesia Unit II Divisi Ekspor-Impor. Bank ini yang akhirnya menjadi Bank Ekspor-Impor Indonesia yang merupakan bank milik pemerintah yang membiayai kegiatan ekspor dan impor. Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo) awalnya merupakan Bank Industri Negara (BIN) yang merupakan bank industri yang berdiri tahun 1951. Misi BIN adalah mendukung perkembangan sektor ekonomi tertentu, yang berfokus pada perkebunan, industri, dan pertambangan. Pada tahun 1960, Bapindo dibentuk sebagai bank milik negara kemudian digabungkan dengan BIN. Bapindo membantu pembangunan nasional melalui pembiayaan jangka menengah dan jangka panjang pada sektor manufaktur, transportasi, dan pariwisata.

Bank Mandiri merupakan bank milik pemerintah Republik Indonesia yang bergabung dalam Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Saham sebesar 60% dimiliki bank pemerintah Republik Indonesia dan 40% sisanya dimiliki publik. Bank Mandiri mengklaim sebagai bank terbesar di Indonesia sekaligus sebagai bank BUMN terbesar di Indonesia berdasarkan total asetnya. Total aset yang dimiliki Bank Mandiri sebesar Rp 733.1 triliun pada penutupan tahun 2013. Berdasarkan jumlah pangsa pasar per Desember 2013, Bank Mandiri telah menguasai 15.2% dari total pasar di seluruh Indonesia. Ini dibuktikan dari jumlah rekening yang telah terdaftar di Bank Mandiri yang mencapai 14 juta rekening dengan merauk laba bersih sebesar Rp 18.2 triliun.

Berdasarkan data penutupan tahun 2013, Bank Mandiri memiliki 2.050 kantor cabang dengan memperkerjakan sebanyak 33.982 pegawai di seluruh Indonesia. Bank Mandiri melaporkan jumlah ATM yang dimiliki saat ini sebanyak 11.514 yang tersebar di seluruh Indonesia. Sampai dengan tahun 2013, Bank Mandiri telah memiliki 7 kantor cabang luar negeri/perwakilan, yaitu Cayman Island, Singapura, Hongkong, Shanghai, London-UK, Dili-Timor Leste, Mandiri International Remittance di Kuala LumpurMalaysia.

Dengan demikian membuktikan bahwa Bank Mandiri merupakan bank yang memiliki visibilitas tinggi, khususnya di Indonesia.

7. Visi dan Misi Bank Mandiri

Visi Bank Mandiri adalah menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif.⁵³

Misi Bank Mandiri adalah sebagai berikut:

- a. Bank Mandiri berkomitmen membangun hubungan jangka panjang yang didasari atas kepercayaan baik dengan nasabah bisnis maupun perseorangan. Bank Mandiri melayani seluruh nasabah uw dengan standar layanan internasional melalui penyediaan solusi keuangan yang inovatif. Bank Mandiri ingin dikenal karena kinerja sumber daya manusia dan kerjasama tim yang baik.
- b. Dengan mewujudkan pertumbuhan dan kesuksesan bagi pelanggan, Bank Mandiri mengambil peran aktif dalam mendorong pertumbuhan jangka panjang Indonesia dan selalu menghasilkan imbal balik yang tinggi secara konsisten bagi pemegang saham

8. Produk dan Layanan Bank Mandiri Indonesia

Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Mandiri maka nasabah semakin merasa puas terhadap layanan tersebut. Hubungan kualitas layanan dan kepuasan nasabah tidak lepas dari pembicaraan kreativitas layanan perbankan. Untuk mewujudkan suatu layanan berkualitas yang bermuara pada kepuasan nasabah, bank harus mampu mengidentifikasi siapa nasabahnya sehingga mampu memahami tingkat persepsi dan harapan nasabah atas kualitas layanan. Kepuasan nasabah merupakan perbandingan antara persepsi dengan harapan nasabah terhadap layanan perbankan yang dirasakan nasabah.

⁵³ Tamaka, Novita Ch, Victor PK Lengkong, and Yantje Uhing. "Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Dan Karakteristik Individu Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang (Area Manado)." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 5.3 (2017).

kualitas produk menunjukkan bahwa indikator serviceability lebih mendominasi dalam mengukur variabel kualitas produk. Hal ini berarti bahwa dalam hal peningkatan kualitas produk, nasabah menginginkan adanya kemudahan dalam penggunaan jasa perbankan. Serviceability yang dimaksud adalah fasilitas ATM yang memberikan kemudahan transaksi 24 jam dan kemudahan dalam penyetoran serta penarikan rekening yang dapat dilakukan pada seluruh kantor cabang secara online. Disisi lain indikator kepercayaan (trust) merupakan indikator yang paling berpengaruh dalam mengukur variabel loyalitas nasabah.

1. Kualitas layanan berpengaruh⁵⁴ negatif dan nonsignifikan terhadap loyalitas nasabah. Namun kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan diantarai oleh kepuasan nasabah. Peningkatan kualitas layanan yang ditandai dengan semakin baiknya kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Mandiri di Jawa Timur hanya mampu meningkatkan kepuasan nasabah namun belum tentu secara otomatis membuat nasabah menjadi loyal kepada Bank Mandiri di Jawa Timur. Selama 5 tahun terakhir Bank Mandiri di Jawa Timur telah melakukan berbagai inovasi bagi peningkatan kualitas layanan Bank Mandiri di Jawa Timur. Peningkatan kualitas layanan yang dilakukan Bank Mandiri di Jawa Timur tidak serta merta membuat nasabah percaya kepada Bank Mandiri di Jawa Timur, mempunyai hubungan emosional dengan Bank Mandiri di Jawa Timur dan tidak pindah ke bank lain.
2. Kualitas produk berpengaruh negatif dan nonsignifikan terhadap loyalitas nasabah. Namun kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan diantarai oleh kepuasan nasabah. Peningkatan kualitas produk yang ditandai

⁵⁴ Hidayat, Rachmad. "Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Mandiri." *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan* 11.1 (2009): h. 59-72.

dengan semakin baiknya kualitas produk yang diberikan oleh Bank Mandiri di Jawa Timur belum tentu bisa membuat nasabah menjadi loyal kepada Bank Mandiri di Jawa Timur. Seperti halnya kualitas layanan, dalam 5 tahun terakhir Bank Mandiri di Jawa Timur terus melakukan peningkatan kualitas produknya dengan berbagai inovasi produk khusus untuk produk Tabungan Mandiri. Peningkatan kualitas produk dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dan kesepatan dalam transaksi belum mampu membuat nasabah secara langsung loyal namun mampu membuat nasabah puas yang pada akhirnya akan membuat nasabah loyal kepada Bank Mandiri di Jawa Timur.

3. Variabel laten kualitas produk dibentuk oleh 5 (lima) indikator yaitu: performance, features, serviceability, conformance, dan image. Hal ini berarti bahwa variabel laten kualitas layanan Bank Mandiri di Jawa Timur dapat dibentuk oleh indikator-indikator performance, features, serviceability, conformance, dan image.
4. Hasil akhir yang didapat dari studi ini adalah sebuah model terintegrasi yang berisi hubungan antara kualitas layanan, kualitas produk dan nilai bagi nasabah dengan kepuasan dan loyalitas nasabah.

B. Hasil Penelitian dan Analisis Data

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui teknik penyebaran atau pembagian angket kepada responden ternyata semua angket diisi dan memenuhi syarat untuk dianalisis. Data angket yang telah terkumpul sebanyak 35 responden Bank Muamalat dan 35 responden Bank Mandiri.

1. Karakteristik Responden

- a. Berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Bank Muamalat

Jenis Kelamin	Frekuensi
Laki-Laki	15
Perempuan	20
Total	35

Sumber: Data diolah, tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui jumlah responden Bank Muamalat terbanyak adalah perempuan. Dengan jumlah responden jenis kelamin laki-laki 15 responden dan perempuan sebanyak 20 responden.

Table 4.3
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Bank Mandiri

Jenis Kelamin	Frekuensi
Laki-laki	11
Perempuan	24
Total	35

Sumber: Data diolah, tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui jumlah responden Bank Mandiri terbanyak adalah perempuan. Dengan jumlah responden jenis kelamin laki-laki 11 responden dan perempuan sebanyak 24 responden.

b. Berdasarkan Usia

Table 4.4
Berdasarkan Usia Responden
Bank Muamalat

Usia	Frekuensi
Dibawah 25	3
26-30	9
31-35	6
36-40	7
41-45	5
46-50	5
Total	35

Sumber: Data diolah, tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui jumlah usia responden Bank Muamalat terbanyak adalah usia 26-30 tahun dan yang paling sedikit responden usia dibawah 25 tahun. Dengan usia 31-35 tahun dengan jumlah 6 responden usia 36-40 tahun dengan jumlah 7 responden usia 41-45 tahun dengan jumlah 5 responden dan usia 46-50 tahun dengan jumlah 5 responden.

Tabel 4.5
Responden Berdasarkan usia
Bank Mandiri

Usia	Frekuensi
Dibawah 25	7
26-30	12
31-35	7
36-40	5
41-45	3
46-50	1
Total	35

Sumber: Data diolah, tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui jumlah usia responden Bank Mandiri terbanyak adalah usia 26-30 tahun dan yang paling sedikit responden usia 46-50 tahun. Dengan usia dibawah 25 tahun dengan jumlah 7 responden usia 31-35 tahun dengan jumlah 7 responden usia 36-40 tahun dengan jumlah 5 responden dan usia 41-45 tahun dengan jumlah 3 responden.

c. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 4.6
Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan
Bank Muamalat

Jenis Pekerjaan	Frekuensi
Wiraswasta	10
PNS	6
Karyan Swasta	11
IRT	3
Pelajar/Mahasiswa	5
Total	35

Sumber: Data diolah, tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui jumlah pekerjaan responden Bank Mauamalat terbanyak yaitu karyawan swasta dengan jumlah 11 responden. Pekerjaan responden wiraswasta dengan jumlah 10 responden, pekerjaan PNS dengan jumlah 6 responden, pekerjaan IRT dengan jumlah 3 responden, pekerjaan pelajar/mahasiswa dengan jumlah 5 responden.

Tabel 4.7
Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan
Bank Mandiri

Jenis pekerjaan	Frekuensi
Wiraswasta	6
PNS	8
Karyawan Swasta	12
IRT	3
Pelajar/Mahasiswa	6
Total	35

Sumber: Data diolah, tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui jumlah pekerjaan Bank Mandiri terbanyak yaitu karyawan swasta dengan jumlah 12 responden, pekerjaan wiraswasta dengan jumlah 6 responden, pekerjaan PNS dengan jumlah 8 responden, pekerjaan IRT dengan jumlah 3 responden, dan pekerjaan pelajar/mahasiswa dengan jumlah 6 responden.

2. Hasil Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur validitas suatu kuesioner. Validasi menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur tersebut untuk mengukur sesuatu yang diuku. Hal ini dilakukan dengan cara mengujinya dengan mengkorelasikan tiap-tiap atribut terhadap total seluruh atribut yang ada. Apabila secara statistik signifikan maka atribut tersebut valid dan sebaliknya jika tidak signifikan maka atribut tersebut tidak digunakan dalam penelitian atau tidak valid. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan kuesioner mampu untu mengungkap suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

Sampel diuji pada 35 responden. Untuk menentukan nilai dari tabel (r) digunakan $df=N-nr$ yang artinya $df=35-2=33$. Dapat dilihat dari tabel nilai koefisien sebesar 5% dan nilai (r) sebesar 0,333.

Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka butir soal tersebut tidak valid

Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka butir soal tersebut valid

Berikut merupakan rangkuman perhitungan r berdasarkan pada koefisien efektif atau validasi sebesar 0,333

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas
Bank Muamalat

Item	<i>r</i> hitung		<i>r</i> tabel	Keterangan
	Harapan	Kinerja		
1	0,416	0,518	0,333	Valid
2	0,748	0,644	0,333	Valid
3	0,416	0,557	0,333	Valid
4	0,756	0,558	0,333	Valid
5	0,835	0,535	0,333	Valid
6	0,445	0,408	0,333	Valid
7	0,372	0,526	0,333	Valid
8	0,475	0,628	0,333	Valid
9	0,582	0,351	0,333	Valid
10	0,356	0,517	0,333	Valid
11	0,471	0,463	0,333	Valid
12	0,539	0,597	0,333	Valid
13	0,900	0,586	0,333	Valid
14	0,808	0,380	0,333	Valid
15	0,716	0,477	0,333	Valid
16	0,682	0,520	0,333	Valid
17	0,503	0,610	0,333	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 25, tahun 2023

Dari tabel di atas hasil olah data Bank Muamalat tahun 2023 dapat dijelaskan bahwa nilai r hitung $>$ r tabel berdasarkan uji signifikan 0,33. Artinya bahwa item-item tersebut diatas valid.

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas
Bank Mandiri

Item	<i>r</i> hitung		<i>r</i> tabel	Keterangan
	Harapan	Kinerja		
1	0,784	0,662	0,333	Valid
2	0,784	0,849	0,333	Valid
3	0,770	0,667	0,333	Valid
4	0,611	0,678	0,333	Valid
5	0,784	0,628	0,333	Valid
6	0,432	0,833	0,333	Valid
7	0,631	0,730	0,333	Valid
8	0,784	0,658	0,333	Valid
9	0,432	0,894	0,333	Valid
10	0,784	0,815	0,333	Valid
11	0,697	0,582	0,333	Valid
12	0,445	0,574	0,333	Valid
13	0,569	0,698	0,333	Valid
14	0,722	0,838	0,333	Valid
15	0,735	0,838	0,333	Valid
16	0,817	0,774	0,333	Valid
17	0,697	0,866	0,333	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 25, tahun 2023

Dari tabel di atas hasil olah data Bank Mandiri tahun 2023 dapat dijelaskan bahwa nilai r hitung $>$ r tabel berdasarkan uji signifikan 0,33. Artinya bahwa item-item tersebut diatas valid.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kusioner. Metode pengukuran seperti skala likert 1-5 yang sering digunakan dalam penelitian adalah *Cronbach Alpha* dengan menggunakan *software SPSS 25.0 for windows*. Uji reliabilitas adalah uji kelanjutan dari uji validitas dimana kemudian membandingkan antara r hitung dan r tabel. Apabila nilai *Alpha Cronbach*

lebih besar dari r tabel maka dikatakan reliabel, sedangkan apabila nilai *Alpha Cronbach* lebih kecil maka dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas
Bank Muamalat

Item	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Harapan	.876	17	Reliabel
Kinerja	.833	17	Reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 25, tahun 2023

Hasil dari olah data tahun 2023 dapat dijelaskan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari bank muamalat yaitu, harapan 0,876 dan kinerja 0,833 yang menunjukkan bahwa ke-17 pernyataan cukup reliabel.

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas
Bank Mandiri

Item	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Harapan	.914	17	Reliabel
Kinerja	.943	17	Reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 25, tahun 2023

Hasil dari olah data tahun 2023 dapat dijelaskan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari bank mandiri yaitu, harapan 0,914 dan kinerja 0,943 yang menunjukkan bahwa ke-17 pernyataan cukup reliabel.

3. Hasil Perhitungan dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

- a. Hasil dari *Mean Importance Score* (MSI) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12
Data Penelitian Mean Importance Score (MIS) dan
Mean Satisfaction Score (MSS)
Bank Muamalat

ATRIBUT	MIS	MSS
1	4,74	4,86
2	4,29	4,71
3	4,66	4,66
4	4,69	4,69
5	4,74	4,63
6	4,66	4,66
7	4,46	4,51
8	4,71	4,8
9	4,71	4,74
10	4,77	4,51
11	4,71	4,69
12	4,77	4,74
13	4,63	4,68
14	4,77	4,83
15	4,86	4,57
16	4,8	4,68
17	4,71	4,86
JUMLAH	75,1	75,1

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel diatas dari hasil olah data Bank Muamalat tahun 2023, nilai MIS adalah hasil dari nilai rata-rata harapan, sedangkan nilai MSS adalah hasil dari nila rata-rata dari kinerja.

Tabel 4.13
Data Penelitian Mean Importance Score (MIS) dan
Mean SatisfactionScore (MSS)
Bank Mandiri

ATRIBUT	MIS	MSS
1	4,94	4,80
2	4,86	4,71
3	4,77	4,69
4	4,86	4,80
5	4,94	4,89

6	4,74	4,89
7	4,89	4,89
8	4,94	4,86
9	4,91	4,89
10	4,94	4,91
11	4,91	4,91
12	4,89	4,97
13	4,86	4,91
14	4,80	4,91
15	4,71	4,91
16	4,89	4,86
17	4,91	4,86
JUMLAH	82,8	82,7

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel di atas ialah hasil dari *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) untuk mencari hasil dari tabel di atas ialah menggunakan rumus sebagai berikut:

Keterangan:

$$\text{MIS} = \frac{\sum i^{n-1} Y_i}{n} \text{ dan } \text{MMS} = \frac{\sum i^{n-1} X_i}{n}$$

Di mana:

n = jumlah responden

Y_i = nilai kepentingan atribut

X_i = nilai kinerja atribut

- b. Hasil dari perhitungan *Weight Factors* (WF) bank muamalat dan bank mandiri, adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14
Data Penelitian *Weight Factors* (WF)
Bank Muamalat dan Bank Mandiri

WF (Bank Mandiri)	WF (Bank Muamalat)
5,97	6,31
5,87	5,71
5,76	6,2
5,87	6,24
5,97	5,95
5,73	6,2
5,90	5,94
5,97	6,27
5,94	6,27
5,97	6,35
5,94	6,27
5,90	6,35
5,87	6,16
5,80	6,35
5,70	6,47
5,90	6,39
5,94	6,27

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel di atas merupakan hasil dari persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut dan dikali 100% dengan rumus sebagai berikut:

$$W_{fi} = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\%$$

Di mana:

P = jumlah atribut kepentingan

I = atribur ke-i

c. Hasil dari perhitungan *Weight Score* (WS) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15
Data Hasil *Weight Score* (WS)
Bank Muamalat dan Bank Mandiri

WS (Bank Mandiri)	WS (Bank Muamalat)
28,66	30,67
27,66	26,89
27,01	28,89
28,17	29,26
29,18	27,55
28,00	28,89
28,84	26,79
29,01	30,09
29,01	29,93
29,35	28,64
29,18	29,4
29,34	30,09
28,84	28,83
28,50	30,67
27,99	29,57
28,67	29,9
28,84	30,47

Sumber: Data diolah, 2023

Tabel diatas merupakan perkalian antara *Weight Factors* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (MSS) *Mean Satisfation Score* dengan rumus sebagai berikut:

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

- d. Hasil dari perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Bank Muamalat ialah sebesar 99,31 dan di Bank Mandiri ialah sebesar 97,25 nilai tersebut di peroleh dengan rumus sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{5} \times 100\%$$

e. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan aturan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang melalui beberapa tahap perhitungan tingkat kepuasan nasabah mendapatkan persentase nilai dari Bank Muamalat sebesar 99,31 dan Bank Mandiri sebesar 97,25.

Tabel 4.16
Kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI)

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

Sumber: Aritonang, 2005

Hasil perhitungan yang di peroleh berdasarkan tahapan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Bank Muamalat adalah sebesar 99,31 dan Bank Mandiri adalah sebesar 97,25 angka tersebut berdasarkan tabel termasuk dalam kategori Sangat Puas.

C. Pembahasan

- **Hasil Uji Variable dan Hasil Uji Reabilitas**

1. Pada uji variable utama dengan responden 35 responden dengan variable *Importance* dan *Performance* menunjukkan bahwa nilai *corrected item-total correlation* masing-masing variable valid dengan tingkat signifikan 5% terlihat pada tabel 4.8 dan 4.9 setelah dilakukan pengujian validitas menggunakan *software* SPSS dapat dilakukan valid karena data yang diperoleh dari perhitungan menggunakan *software* SPSS diperoleh r hitung lebih besar dari r tabel. Selanjutnyaa untuk mendapatkan tingkat kepuasan dari total responden melakukan perhitungan menggunakan metode CSI,

langkah awal setelah mendapatkan metode *customer satisfaction index* diantaranya:

- a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS) dimana langkah ini untuk menentukan rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata tingkat kepuasan dalam tiap pernyataan atau pertanyaan. Dalam menentukan MIS dan MSS yaitu nilai total reponden yang ada.
 - b. Setelah menentukan MISS dan MSS langkah selanjutnya adalah menghitung *Weight Factor* (WF) atau faktor tertimbang. Yang dimana faktor tertimbang ini merupakan persentase nilai MIS per indicator terhadap total MIS seluruh indicator. Untuk menentukan WF yaitu rata-rata nilai MIS dibagi total keseluruhan lalu dikali 100%
 - c. Selanjutnya menentukan nilai *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antar WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.
 - d. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dimana total hasil perkalian antara (I) dan (P) atau WF dibagi dengan total skala likert yang digunakan lalu dikali 100% untuk mendapatkan nilai keseluruhan tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat dan Bank Mandiri. Pada nilai akhir perhitungan ditemukan nilai *Customer Satisfaction index* (CSI) dari Bank Muamalat 99,31 dan Bank Mandiri sebesar 97,25%, yang dimana pada tabel 8.14 bahwa 81% - 100% kategori *Customer Satisfaction Index* (CSI) merasa sangat puas.
2. Pada Uji Reabilitas hasil perhitungan menggunakan SPSS uji reabilitas terhadap 35 responden yang telah disebarkan di Bank Muamalat mendapatkan nilai 0,876 dan Bank Mandiri mendapatkan nilai 0,914 untuk skala importance atau kepentingan, di Bank Mandiri mendapat nilai 0,833 dan Bank Mandiri mendapatkan nilai 0,943 untuk skala performance atau kepuasan, dengan Batasan 17 *N of Item* yang terlihat pada tabel 4.10 dan 4.11, bila dibandingkan dengan nilai koefisien korelasi yang digunakan,

maka variable dalam kuesioner yang telah disebarakan terlebih dahulu dinyatakan reliabel.

• **Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah dengan Metode *Customer Satisfaction Index (SCI)***

Setelah melalui tahap *Customer Satisfaction Index (CSI)*, untuk mengetahui hasil perhitungan tingkat kepuasan nasabah peneliti mengumpulkan data-data yang diperlukan kemudian data penelitian tersebut diolah sesuai aturan perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan aturan *Customer Satisfaction Index (CSI)* yang melalui beberapa tahapan perhitungan tingkat kepuasan nasabah mendapatkan persentase nilai sebesar 99,31% di Bank Muamalat dan 97,25% di Bank Mandiri.

Nilai tersebut di peroleh dari perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil analisis sederhana membuktikan kualitas pelayanan berdasarkan 5 indikator kualitas pelayanan/jasa. Artinya kualitas pelayanan terbukti secara statistic menjadi faktor yang signifikan berpengaruh pada kepuasan nasabah Bank Muamalat Manado dan Bank Mandiri Sudirman.

- a. *Responsiveness* (ketanggapan), kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik. Kemampuan pelayanan pada dimensi *responsiveness* meliputi kemampuan kedua bank yang selalu siap dalam memberikan pelayanan, cepat dalam memberikan pelayanan, selalu sedia membantu para nasabah, dan bagaimana kedua bank menanggapi setiap permintaan pelanggan secara cepat.
- b. *Reliability* (kehandalan), kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kualitas pelayanan Bank Muamalat Manado dan Bank Mandiri Sudirman pada dimensi ini yaitu *reability* dimana kedua bank menepati janji mereka untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, bersikap simpatik terhadap masalah nasabaah, dapat diandalkan/dipercaya, dan kedua bank membuat setiap catatan dengan akurat. Pemberian pelayanan dengan memenuhi dimensi *reliability* semakin dapat meningkarkan kepuasan nasabah.

- c. *Empaty* (empati), yaitu rasa perdulu untuk memberikan perhatian secara individual kepada nasabah, memahami kebutuhan nasabah, serta kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Kualitas pelayanan pada dimensi *empathy* kemampuan kedua bank dalam memberikan perhatian personal kepada nasabah, memahami kebutuhan nasabah, sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan nasabah, serta mudah untuk menghubungi karyawan bank. Pelayanan jasa bank dengan memenuhi dimensi *empathy* mendukung kepuasan nasabah.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifat yang dapat dipercaya sehingga nasabah terbebas dari bahaya dan risiko. Kualitas pada dimensi *assurance* meliputi kemampuan kedua bank dalam memberikan pelayanan, sifat sopan dan dapat dipercaya dari karyawan membuat konsumen merasa aman, nasabah merasa aman melakukan transaksi dengan karyawan bank, dan juga karyawan bank mendapatkan dukungan yang memadai dari institusinya sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Terpenuhinya dimensi *assurance* pada pelayanan jasa bank semakin meningkat kepuasan nasabah.
- e. *Tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Manado berbeda dengan Bank Mandiri Sudirman yaitu fasilitas fisik dimana Bank Muamalat memberikan fasilitas seperti tempat duduk yang ada di antrian teller sedangkan di Bank Mandiri Sudirman tidak ada, tetapi kedua bank memiliki daya tarik tersendiri seperti berpakaian dan berpenampilan rapi merupakan bentuk aplikasi dimensi *tangibles*. Terpenuhinya dimensi *tangibles* dalam pemberian pelayanan oleh kedua bank terwujudnya kepuasan nasabah.

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan 5 indikator kualitas/jasa di peroleh hasil dari Bank Muamalat sebesar 99,31% dan Bank Mandiri sebesar 97,25%, angka ini menunjukkan bahwa nasabah merasa sangat puas atas kinerja atau pelayanan/jasa pada Bank Muamalat dan Bank Mandiri.

Menurut Kotler kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang

dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Sedangkan menurut Sumarwan, kepuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut. Menurut Tjiptono menyatakan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan konsumen merupakan purna beli dimana alternatif yang di pilih sekurang-kurangnya memberi hasil sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul karena hasil yang diperoleh tidak sesuai harapan yang diinginkan konsumen. Kemudian menurut Kotler dan Keller adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasinya. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai ekspektasi maka pelanggan akan puas.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti selama kurang lebih 3 bulan mengenai, Kualitas Pelayanan *Teller* Bank Muamalat Manado dan Bank Mandiri KC Sudirman maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa peneliti menemukan perbedaan antara pelayanan dari kedua bank tersebut. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang melalui beberapa tahapan perhitungan tingkat kepuasan nasabah mendapatkan persentase nilai dari Bank Muamalat sebesar 99,31 dan Bank Mandiri sebesar 97,25 yang artinya nasabah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan dari kedua bank

B. Saran

Bank Mandiri KC Sudirman diharapkan agar lebih di perhatikan lagi tempat pengantrian teller yang dimana tidak memiliki tempat duduk supaya dapat memenuhi keinginan nasabah yang akan datang. Dilihat dari presentase di atas Bank Mandiri Sudirman lebih rendah nilai presentasenya di bandingkan Bank Muamalat yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk tetap menjadi nasabah pada bank mandiri, sehingga diperoleh hasil yang lebih sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi, Achmad, and Badu Ahmad. "Pengertian pelayanan Umum dan Sistem Manajemen." *Manajemen Pelayanan Umum* (2014): 1-32.
- Dian Sabda Nurani Siahaan and Fauzia Agustini, 'Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Pada BNI UNIMED)', *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 2.1 (2021).
- DJ Hermawan, 'Analisis Kepuasan Nasabah Melalui Metode Importance and Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)', 2014 <<http://etheses.uin-malang.ac.id/704/>>.
- Farida, Tati Eryawati, "Jurnal Educatio FKIP UNMA", *Jurnal Educatio*, 6.1 (2020), 55–60
- Febrianawati Yusup, 'Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penilitas Kuantitatif', *Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 7 (2018), h. 17
- Febriana, Nina Indah. "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung." *IAIN Tulungagung Research Collections* 3.1 (2016): 145-168
- Fitriana, Amalia Indah, Jenis Bank. "Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya" (2021): h. 20.
- Gita anjani Yanti and Marity Ibrahim, "Analisis Tingkat Kesehatan Bank Dengan Menggunakan Pendekatan Metode RGEC (Risk Profile, Good Corporate Governance, Earnig, Capital) Pada Bank Swasta Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (BEI)", *Jom FISIP*, 5.II (2018), 1–13.
- Hannie, and Nina Sulistiyowati, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (Mpn G2) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dean Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi)", *Jurnal PILAR Nusa Mandiri*, 14.2 (2018), 163–68
- Hidayat, Rachmad. "Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Mandiri." *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan* 11.1 (2009): h. 59-72
- Ilyas, Rahmat, "Manajemen Permodalan Bank Syariah", *BISNIS : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 5.2 (2018), 323 <<https://doi.org/10.21043/bisnis.v5i2.3017>>

- Indah Febriana, Nina, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung", *An-Nisbah*, 03.01 (2016), 68–145
- Indrawan, Muhammad Isa, and M. Se. "Pengaruh Promosi Jabatan dan Mutasi terhadap Prestasi Kerja Pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Ahmad Yani Medan." *Jurnal ilmiah Integritas* 1.3 (2015).
- Indonesia, Bank Muamalat. "Profil Bank Muamalat Indonesia." *Diakses November 14 2018*. h. 79-80
- Iskandar, 2008, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, Gaung Persada Group, Jakarta, h. 77
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), h. 81
- Loren goa, "Pelayanan Pastoral Bagi Sesama Yang Membutuhkan", 2018, 3–6
- Lumempow, Natalia, Silvia Mandey, and Rotinsulu Jopie, "Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan the Analysis of Factors of the Quality of Customer Satisfaction on Pt . Bank Mandiri", *Emba*, 3.3 (2015), 86–1275
- Maramis, Pingkan Aprilia, "Analisis Tingkat Kesehatan Bank Dengan Metode Rgec (Risk Profile, Good Corporate Governance, Earning, Capital) Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Periode 2015 - 2018", *Jurnal Pembangunan Ekonomi Dan Keuangan Daerah*, 20.3(2020), 60 <<https://doi.org/10.35794/jpek.d.28212.20.3.2020>>
- Maryani, AY, Zakiyah attamimi, "Pengukuran Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan Pt. Bni Syariah Kc. Ciputat Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) & Metode Costumer Satisfaction Index (Csi)", *FINANSIA: Jurnal Akuntansi Dan Perbankan Syariah*, 2.02 (2019), 201 <<https://doi.org/10.32332/finansia.v2i2.1650>>
- Mayangsari, Yashinta, and Estik Hari Prastiwi, „Sistem Antrian Teller Bank Mandiri Sebagai Upaya Meningkatkan Efisiensi Kecepatan Transaksi“, *Ekonomi Dan Bisnis*, 1.1 (2016), 49–60
- Maiyanti, Sri Indra, I. Irmeilyana, and V. Verawaty. "Aplied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA) to know Student Satisfaction Level of Sriwijaya University Library Services." *Jurnal Matematika FMIPA Unsri* 12.3 (2010): h. 7-18.
- Muamalat, Bank, "Profil Bank Muamalat Indonesia", *Journal Bank Muamalat*, 1.3 (2020), 67

- Rifa'i, Ahmad. Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Dengan *Pendekatan Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index* (Pada BPRS Bandar Lampung). UIN Raden Intan Lampung, 2019. h. 120-125
- Nadia, Sarasabella, and Sumiati, "Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Perilaku Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Potential Gain in Customer Value (Pgcv) Di Pt. Ustegra", *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 02.02 (2021), 132-43
- Natalia Lumempow, Silvia Mandey, and Rotinsulu Jopie, "Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan *the Analysis of Factors of the Quality of Customer Satisfaction on Pt. Bank Mandiri*", *Emba*, 3.3 (2015), 86-1275.
- Nina Indah Febriana, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung", *An-Nisbah*, 03.01 (2016), 145-68.
- Prasastono, Ndaru, and Sri Yulianto Fajar Pradapa. "Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi." *Jurnal Ilmiah Dinamika Kepariwisata* 11.2 (2012).
- Rahmadi, "Analisis Earnings Managemen Pada Bank Muamalat Indonesia". Diss. Universitas Mercu Buana Jakarta, 2019. h. 225
- Rahmat Ilyas, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variab Mu'amalah Cilegon)", *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2.1 (2020), 87-110 <<http://ejournal.lppmunbaja.ac.id/index.php/jmb/article/view/816>>
- Risep Khairul Umam and Niluh Putu Hariastuti, 'Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa)', Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan VI Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya, 2018, h. 44.
- Rizal Zulkarnain, HER Taufik, and Agus David Ramdansyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai *Variabel Intervening* (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Muamalah Cilegon)", *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2.1 (2020), 87-110<<http://ejournal.lppmunbaja.ac.id/index.php/jmb/article/view/816>>.
- Rully Indrawan, & R. Poppy Yaniawati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*, h. 105.

- Siyamto, Yudi, „Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Terhadap Kepuasan Nasabah“, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3.01 (2017), 63 <<https://doi.org/10.29040/jiei.v3i01.100>>
- Sitinjak, Imelda. "Kepuasan Nasabah Sebagai Mediator Antara Kualitas Pelayanan Bank dan Tingkat Loyalitas Nasabah." *Jurnal Ilmiah Kohesi* (2018).
- Soekidjo Notoatmodjo, 2003, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, h. 79
- Sugiyono, “Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Cet 26: Bandung: Alfabeta 2017) h. 80
- Sugiono, 2012, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, h. 56
- Suharsimi Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, PT Rineka Cipta, Jakarta, h. 229.
- Tamaka, Novita Ch, Victor PK Lengkong, and Yantje Uhing. "Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Dan Karakteristik Individu Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang (Area Manado)." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 5.3 (2017).
- Umam, Risep Khairul, and Niluh Putu Hariastuti. "Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA)." *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan*. 2018
- Utama, Andrew Shandy. "Sejarah dan Perkembangan Regulasi Mengenai Perbankan Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia." *Jurnal Wawasan Yuridika* 2.2 (2018): 187-200.
- Wafa, Moh. Ali, „Hukum Perbankan Dalam Sistem Operasional Bank Konvensional Dan Bank Syariah“, *Kordinat: Jurnal Komunikasi Antar Perguruan Tinggi Agama Islam*, 16.2 (2017), 257–70 <<https://doi.org/10.15408/kordinat.v16i2.6441>>
- Wirantna Sujarweni, "Metedologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif", (Yogyakarta:pustakabarupress, 2018), h.178
- Widodo, Sanusi Mulyo, and Joko Sutopo, „Metode Customer Satisfaction Index

(CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer”, *Jurnal Informatika Upgris*, 4.1 (2018), 38–45

Yakub, Suardi, Puji Sari Ramadhan, Siti Zahara, and Jufri Halim, „Analisis Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Kualitas Pelayanan Pada Hotel Grandhika Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Dan Service Quality”, *Jurnal SAINTIKOM (Jurnal Sains Manajemen Informatika Dan Komputer)*, 19.2 (2021), 85 <<https://doi.org/10.53513/jis.v19i2.2619>>

Yashinta Mayangsari and Estik Hari Prastiwi, “Sistem Antrian Teller Bank Mandiri Sebagai Upaya Meningkatkan Efisiensi Kecepatan Transaksi”, *jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1.1 (2016), h. 49–60.

Yanti, Gita anjani, and Marity Ibrahim, „Analisis Tingkat Kesehatan Bank Dengan Menggunakan Pendekatan Metode RGEC (Risk Profile, Good Corporate Governance, Earnig, Capital) Pada Bank Swasta Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (BEI)”, *Jom FISIP*, 5.II (2018), 1–13

Yudi suyamto, “Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode IPA Dan CSI Terhadap Kepuasan Nasabah”, 14.1 (2015), 63–76

LAMPIRAN

Lampiran 1

Kuesioner Penelitian

Identitas Responden

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berilah tanda centang pada pernyataan dibawah ini sesuai dengan bapak/ibu/saudara/i sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Keterangan :

SP : Sangat Penting

P : Penting

C : Cukup

TP : Tidak Penting

STP : Sangat Tidak Penting

Pertanyaan	Tingkat Kepentingan (Importance)				
	STP	TP	C	P	SP
Berwujud (<i>Tangibles</i>)					
1. Ruang tunggu yang nyaman*					
2. Tersedia kotak saran dan kritik*					
3. Tersedia brosur*					
4. Penampilan pegawai profesional*					
Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
1. Pelayanan cepat*					

2. Mudah dimengerti dalam menyampaikan Penjelasan terkait promo*					
3. Pengetahuan pegawai*					
Ketanggapan (<i>Responsive</i>)					
1. Tanggap terhadap keluhan nasabah*					
2. Menjalinkan komunikasi intens dengan nasabah*					
3. Kesiapan melayani nasabah*					
4. Cepat merespon nasabah*					
Jaminan dan kepastian (<i>Assurance</i>)					
1. Kerahasiaan data nasabah*					
2. Merasa aman melakukan transaksi*					
Empati (<i>Empathy</i>)					
1. Kemudahan memperoleh informasi*					
2. Memberikan perhatian secara individu*					
3. Kepekaan memperhatikan saran dan kritik*					
4. Pelayanan tidak membedakan status*					

Keterangan :

Sba : Sangat Baik

Ba : Baik

C : Cukup

Br : Buruk

SBr : Sangat Buruk

Pertanyaan	Tingkat Kualitas Pelayanan (<i>Performace</i>)				
	SBr	Br	C	Ba	Sba
Berwujud (<i>Tangibles</i>)					
1. Ruang tunggu yang nyaman*					

2. Tersedia kotak saran dan kritik*					
3. Tersedia brosur*					
4. Penampilan pegawai profesional*					
Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
1. Pelayanan cepat*					
2. Mudah dimengerti dalam menyampaikan Penjelasan terkait promo*					
3. Pengetahuan pegawai*					
Ketanggapan (<i>Responsive</i>)					
1. Tanggap terhadap keluhan nasabah*					
2. Menjalin komunikasi intens dengan nasabah*					
3. Kesiapan melayani nasabah*					
4. Cepat merespon nasabah*					
Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)					
1. Kerahasiaan data nasabah*					
2. Merasa aman melakukan transaksi*					
Empati (<i>Emphaty</i>)					
1. Kemudahan memperoleh informasi*					
2. Memberikan perhatian secara individu*					
3. Kepekaan memperhatikan saran dan kritik*					
4. Pelayanan tidak membedakan status*					

Lampiran 2

Hasil Tanggapan Responden Bank Muamalat

Hasil Tabulasi Kinerja (x)

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	Total
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	82
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	81
6	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	82
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	84
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	81
11	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	80
12	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	81
13	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	82
14	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	81
15	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	81
16	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	83
17	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	81
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
19	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	80
20	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	83
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	84
22	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	80
23	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	76
24	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	81
25	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	81

26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	83	
29	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	82	
30	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	80	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	84	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	

Lampiran 3

Hasil Perhitungan *customer satisfaction index (CSI)*

Data penelitian Mean Importance Score (MSI) dan Mean Satisfaction Score (MSS) Bank Muamalat

ATRIBUT	MIS	MSS
1	4,74	4,86
2	4,29	4,71
3	4,66	4,66
4	4,69	4,69
5	4,74	4,63
6	4,66	4,66
7	4,46	4,51
8	4,71	4,8
9	4,71	4,74
10	4,77	4,51
11	4,71	4,69
12	4,77	4,74
13	4,63	4,68
14	4,77	4,83
15	4,86	4,57
16	4,8	4,68
17	4,71	4,86
JUMLAH	75,1	75,1

Data penelitian Mean Importance Score (MSI) dan Mean Satisfaction Score (MSS) Bank Mandiri

ATRIBUT	MIS	MSS
1	4,94	4,80
2	4,86	4,71
3	4,77	4,69
4	4,86	4,80
5	4,94	4,89
6	4,74	4,89
7	4,89	4,89
8	4,94	4,86
9	4,91	4,89
10	4,94	4,91
11	4,91	4,91
12	4,89	4,97
13	4,86	4,91
14	4,80	4,91
15	4,71	4,91
16	4,89	4,86
17	4,91	4,86
JUMLAH	82,8	82,7

*Data Penelitian Weight Factors (WF)
Bank Muamalat dan Bank Mandiri*

WF (Bank Mandiri)	WF (Bank Muamalat)
5,97	6,31
5,87	5,71
5,76	6,2
5,87	6,24
5,97	5,95
5,73	6,2
5,90	5,94
5,97	6,27
5,94	6,27
5,97	6,35
5,94	6,27
5,90	6,35

5,87	6,16
5,80	6,35
5,70	6,47
5,90	6,39
5,94	6,27

**Data Hasil Weight Score (WS)
Bank Muamalat dan Bank Mandiri**

WS (Bank Mandiri)	WS (Bank Muamalat)
28,66	30,67
27,66	26,89
27,01	28,89
28,17	29,26
29,18	27,55
28,00	28,89
28,84	26,79
29,01	30,09
29,01	29,93
29,35	28,64
29,18	29,4
29,34	30,09
28,84	28,83
28,50	30,67
27,99	29,57
28,67	29,9
28,84	30,47

Lampiran 4

Dokumentasi

1. Surat Selesai Penelitian
2. Foto Penelitian Bersama Dengan Nasabah Bank Muamalat Manado dan Bank Mandiri KC Sudirman, Saat Memberikan Kuesioner



(sedang menjelaskan apa saja yang harus nasabah isi di kuesioner)



(membantu nasabah kesusahan dalam melakukan pengisian kuesioner)



(menjelaskan untuk apa pengisian kuesioner ini)



(menjelaskan sebagian yang tidak di mnegerti)



(menjelaskan apa yang harus di isi dari kuesioner)

Lampiran 5

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

1. Nama : Atia Mamu
2. Tempat/Tanggal Lahir : Ratatotok, 10 Agustus 2000
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kewarganegaraan : Indonesia
6. Tinggi / Berat Badan : 162cm, 45kg
7. Alamat : Ratatotok Muara, Kecamatan Ratatotok,
Kabupaten Minahasa Tenggara, Sulawesi Utara
8. Nomor HP/WA : 082290825226
9. Status : Pelajar
10. Email : atiakatili6@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. TK : TK RA Aisyiyah Bustanul Athfal Ratatotok
2. SD : SD Muhammadiyah Ratatotok
3. SMP : SMP Muhammadiyah Ratatotok
4. MAN : Man Model 1 Manado
5. Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Manado, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Perbankan Syariah S1

Manado, 18 Oktober 2023

Atia Mamu