

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SANTRI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DALAM BERTRANSAKSI DI BRI SYARIAH
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS* (IPA) DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)
(Studi Kasus Di Pondok Pesantren Roudhotul Qur'an II Ciwarak,
Sumbang, Banyumas)**



IAIN PURWOKERTO

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Oleh:

**NAHDATUL DEVI ANGGRAENI
NIM. 1717202134**

IAIN PURWOKERTO

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PURWOKERTO
2021**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.iaipurwokerto.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SANTRI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DALAM BERTRANSAKSI DI BRI SYARIAH
MENGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)
(Studi Kasus Di Pondok Pesantren Roudhotul Qur'an II
Ciwarak, Sumbang, Banyumas)

Yang disusun oleh Saudari **Nahdatul Devi Anggraeni NIM. 1717202134**
Jurusan/Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Kamis**
tanggal **10 Juni 2021** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh
gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

Sekretaris Sidang/Penguji

Akhris Fuadatis Solikha, S.E., M.Si.
NIDN. 2009039301

Pembimbing/Penguji

Dr. H. A. Luthfi Hamidi, M.Ag.
NIP. 19670815 199203 1 003

Purwokerto, 25 Juni 2021

Mengetahui/Mengesahkan Dekan



Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :



Nama : Nahdatul Devi Anggraeni
NIM : 1717202134
Jenjang : S.1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Analisis Tingkat Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Bertransaksi Di BRI Syariah Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Studi Kasus Di Pondok Pesantren Roudhotul Quran II Ciwarak, Sumbang, Banyumas)**

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 30 April 2021

Saya yang menyatakan,

IAIN PURWO



Nahdatul Devi Anggraeni
NIM. 1717202134

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto

Di Purwokerto

Assalamu'alaikum wr.wb

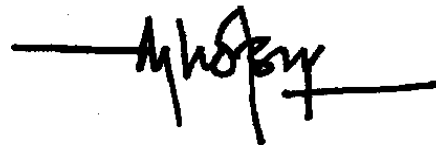
Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudari Nahdatul Devi Anggraeni NIM. 1717202134 yang berjudul:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SANTRI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DALAM BERTRANSAKSI DI BRI SYARIAH
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*
(Studi Kasus Di Pondok Pesantren Roudhotul Quran Ii Ciwarak,
Sumbang, Banyumas)**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Perbankan Syariah (S.E).

Wassalamu'alaikum wr.wb

IAIN PURWOKERTO Purwokerto, 24 Mei 2021
Pembimbing,



Dr. H. A. Luthfi Hamidi, M.Ag.
NIP. 19670815 199203 1 003

MOTTO

"Natas, nitis, netes"

*“Memulai dengan Penuh Keyakinan, Menjalankan dengan Penuh Keikhlasan,
Menyelesaikan dengan Penuh Kebahagiaan”*

~Nahdatul Devi Anggraeni



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SANTRI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DALAM BERTRANSAKSI DI BRI SYARIAH
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*
(Studi Kasus Di Pondok Pesantren Roudhotul Quran Ii Ciwarak,
Sumbang, Banyumas)**

NAHDATUL DEVI ANGGRAENI

NIM. 1717202134

Email : nahdatuldevi88@gmail.com

Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui atribut-atribut dari pelayanan yang dianggap penting berdasarkan persepsi santri sebagai nasabah dan mengetahui tingkat kepuasan ketika bertransaksi di BRI Syari'ah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan adalah santri Pondok Pesantren Roudhotul Quran II Ciwarak, Sumbang, Banyumas yang diambil secara acak berjumlah 55 orang. Metode penelitian yang digunakan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk menentukan tingkat kepentingan dan kinerja atribut kualitas pelayanan BRI Syari'ah. Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan BRI Syari'ah. Data diolah menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan bantuan alat uji IBM SPSS 22. Untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang dianggap penting, digunakan teknik analisis IPA dan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan digunakan teknik analisis CSI. Metode yang dipakai untuk mengumpulkan data pada penelitian ini menggunakan metode wawancara dan kuisisioner

Berdasarkan hasil analisis IPA, diperoleh hasil bahwa atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya adalah yang berada di kuadran II, Atribut yang menjadi prioritas kedua untuk diperbaiki adalah yang berada di kuadran III. Berdasarkan hasil analisis CSI, yang diperoleh adalah sebesar 81,25% yang menunjukan bahwa santri sebagai nasabah merasa sangat puas dengan kinerja dari BRI Syari'ah.

Kata kunci : IPA, CSI, Kepuasan Santri, Transaksi di BRI Syariah

Analysis of the level of student satisfaction on service quality in transaction at BRI Syariah using The Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) Methods.
(Case Study At Roudhotul Quran II Islamic Boarding School, Ciwarak, Sumbang, Banyumas)

NAHDATUL DEVI ANGGRAENI

NIM. 1717202134

Email : nahdatuldevi88@gmail.com

Islamic Banking Departement Faculty of Economics and Business Islam State
Islamic Institute (IAIN) Purwokerto

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the attributes of the service that are the considered importance based on the perception of student as customer and to determine the level of satisfaction of student as customer when transacting at BRI Syariah. This research uses quantitative research methods. The sample used was the student of the Roudhotul Quran II Islamic Boarding School which were taken randomly totaling fifty five people. The research methods used is the Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index Methods.

The importance performance analysis methods is used to determine the level of importance and the level of performance of the service quality attribute of BRI Syariah. While the customer satisfaction index methods is used to determine the level of customer satisfaction with the service quality of BRI Syariah. The data were processed using validity and reliability test with the help of the IBM SPSS 22. The data collection methods use is the interview method and quisioner methods.

Based on the result of the Importance Performance Analysis it was found that the attribute that were the main priority to improve their performance were those in kuadran ywo, then the attribute that were the second priority to be improved were in kuadran three. While based on the result of the customer satisfaction index analysis obtained, it is 81,25% which shows that student as customer are very satisfied with the performance and service of BRI Syariah.

Keywords: IPA, CSI, Santri Satisfaction, Transaction at BRI Syariah.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam menyusun skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	t	Te
س	s a	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h{a	h{	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d{ad	d{	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z{a'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain '....	koma terbalik keatas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em

ن	Nun	N	En
و	Waw	W	W
هـ	ha'	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti bahasa Indonesia, terdiri dari vocal pendek, vocalrangkap dan vokal panjang.

1. Vokal Pendek

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat yang transliterasinya dapat diuraikan sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	<i>Fath{ah</i>	fath{ah	A
إ	<i>Kasrah</i>	Kasrah	I
و	<i>d{amah</i>	d{amah	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antaraharakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut :

Nama	Huruf Latin	Nama	Contoh	Ditulis
<i>Fath{ahdanya'</i>	Ai	a dan i	الْبَيْتِ بُاعِ	<i>Bay'a</i>
<i>Fath{ahdanWawu</i>	Au	a dan u	رِبا	<i>Riba></i>

3. Vokal Panjang

Maddah atau vocal panjang yang lambing nya berupa harakat dan huruf,transliterasinya sebagai berikut:

<i>Fath{ah+ alifditulis ā</i>	Contoh حَبَارَةٌditulistija>rah
<i>Fath{ah+ ya' ditulis ā</i>	Contoh نَارِيسْditulistsansā
Kasrah + ya' matiditulis ī	Contoh اَمْشِرْ كُنِي ditulis al-musyriki>na
<i>d{ammah + wawumatiditulis ū</i>	Contoh يَظْمُرَا ditulisyuzahiru>

C. Ta' Marbūṭah

1. Bila dimatikan, ditulis h:

الْبَاحَةِ	Ditulisal-iba>hah
مَعَ امْلَةِ	Ditulismu'a>malah

2. Bila dihidupkan karena berangkat dengan kata lain, ditulis t:

نعمة اهل	Ditulisni 'matullāh
----------	---------------------

3. Bila *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, sertabacaan kedua kata itu terpisah maka ditransliterasikan dengan *h* (h).

المصلحة	DitulisAl-Mas}lah}ah
---------	----------------------

D. Syaddah (Tasydīd)

Untuk konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap:

ان الله	Ditulisinalla>ha
الذبن	Ditulisal-laz}i>na

E. Kata Sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf *Qamariyah*

المؤقني	Ditulisal-muttaqi>na
المشركني	Ditulisal-musyriki>na

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah*

الصلح	Ditulisas}-s}ulh}u
-------	--------------------

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang sangat dalam atas segala nikmat dan karunia yang Allah SWT berikan, karya skripsi ini akan saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kehidupan, hidayah, serta kesempatan kepada penulis untuk terus belajar mengembangkan diri.
2. Untuk Bapak dan Ibuku tercinta, Bapak Muchtarom dan Ibu Sri Lestari yang selalu mencurahkan segala kasih sayang, motivasi, dan pengorbanan yang tidak dapat tergantikan oleh apapun. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kebahagiaan kepada Bapak dan Ibu serta senantiasa dalam lindungan Allah SWT.
3. Untuk kakak dan Adik penulis yang luar biasa, Mas Andi, Mas Rendra, Mba Maya dan Mba Vita yang selalu memberikan doa, dukungan, serta semangatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adikku tersayang, Citra yang selalu memberikan motivasi, semangat, serta doa.
4. Teruntuk seseorang yang selalu ada menemani penulis dalam keadaan susah maupun senang, selalu memberi dukungan dan sabar menghadapi kondisi penulis, semoga hal baik kembali untukmu.
5. Keluarga besar Perbankan Syariah D 2017, terimakasih telah mewarnai hidup penulis selama 4 tahun di bangku perkuliahan. Sukses gaesssss!!!
6. Teman-teman semasa di Lembaga Kemahasiswaan (HMJ PS 2018, HMJ PS 2019, SEMA FEBI 2020 dan SEMA IAIN Purwokerto 2021) yang telah mewarnai hidup saya selama 4 periode berorganisasi bersama mengarungi banyaknya lika-liku organisasi dibangku perkuliahan.
7. Untuk sobat pergabutan (Fina, Irma, Nia, Regita, Nuraeni, Putri, Laeliya, Tyas dan Zaeni) terimakasih selalu ada untuk penulis dalam keadaan apapun. Terimakasih untuk support system selama ini. Love you gaess, semoga lekas menyusul !!!
8. Dan semua yang telah memberikan dukungan, bantuan dan motivasi dalam pengerjaan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan kalian semua.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah Swt yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karuniaNya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi akhir zaman Nabi Muhammad SAW, kepada para sahabat dan tabi'in, semoga kita senantiasa mengikuti semua ajarannya dan kelak kita mendapat syafaatnya di hari akhir.

Semoga dengan selesainya penulisan skripsi ini membawa berkah dan manfaat untuk kemaslahatan bersama. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

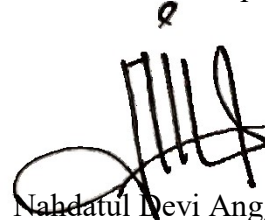
1. Dr. H. Moh. Roqib, M.Ag., selaku rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
2. Prof. Dr. Fauzi, M.Ag., Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
3. Dr. H. Ridwan, M.Ag., Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
4. Dr. H. Sulkhan Chakim, S.Ag. M.M., Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam negeri (IAIN) Purwokerto.
6. Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam negeri (IAIN) Purwokerto.
7. Dr. H. A. Luthfi Hamidi, M.Ag. selaku dosen pembimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi. Terima kasih saya ucapkan atas segala bimbingan, arahan, masukan motivasi dan kesabarannya demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa selalu memberikan perlindungan dan membalas semua kebaikan bapak.

8. Segenap dosen dan staf Administrasi Institut Agama Islam negeri (IAIN) Purwokerto.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
10. Untuk Bapak dan Ibuku tercinta, Bapak Muchtarom dan Ibu Sri Lestari yang selalu mencurahkan segala kasih sayangnya, motivasi, dan pengorbanan yang tidak dapat tergantikan oleh apapun. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kebahagiaan kepada Bapak dan Ibu serta senantiasa dalam lindungan Allah SWT.
11. Untuk kakak dan Adik penulis yang luar biasa, Mas Andi, Mas Rendra, Mba Maya dan Mba Novita yang selalu memberikan doa, dukungan, serta semangatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adikku tersayang, Citra yang selalu memberikan motivasi, semangat, serta doa.
12. Teruntuk seseorang yang selalu ada menemani penulis dalam keadaan susah maupun senang, selalu memberi dukungan dan sabar menghadapi kondisi penulis. Semoga segala kebaikan kembali berbalik baik pula ke diri kamu.
13. Keluarga besar Perbankan Syariah D 2017, terimakasih telah mewarnai hidup saya selama 4 tahun di bangku perkuliahan. Sukses gaesss!!!
14. Keluarga besar HMJ PS 2018, HMJ PS 2019, SEMA FEBI 2020 dan SEMA IAIN Purwokerto 2021 terimakasih telah mewarnai hidup saya selama 4 periode berorganisasi bersama mengarungi banyaknya lika-liku organisasi dibangku perkuliahan, Sukses terus untuk kita semua.
15. Sobat pergabutan (Fina, Irma, Nia, Regita, Nuraeni, Putri, Laeliya, Tyas dan Zaeni) terimakasih selalu ada untuk penulis dalam keadaan apapun. Terimakasih untuk support system selama ini. Love you gaess, semoga lekas menyusul!!

16. Kepada seluruh responden Santri Pondok Pesantren Roudhotul Quran II Ciwarak, terimakasih telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
17. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan moril maupun materil dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Untuk itu, kritik dan saran yang bersifat membangun selalu penulis harapkan. Semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat untuk penulis dan pembaca. Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Aamiin.

Purwokerto, 30 April 2021



Nabdatul Devi Anggraeni
NIM. 1717202134



IAIN PURWOKERTO

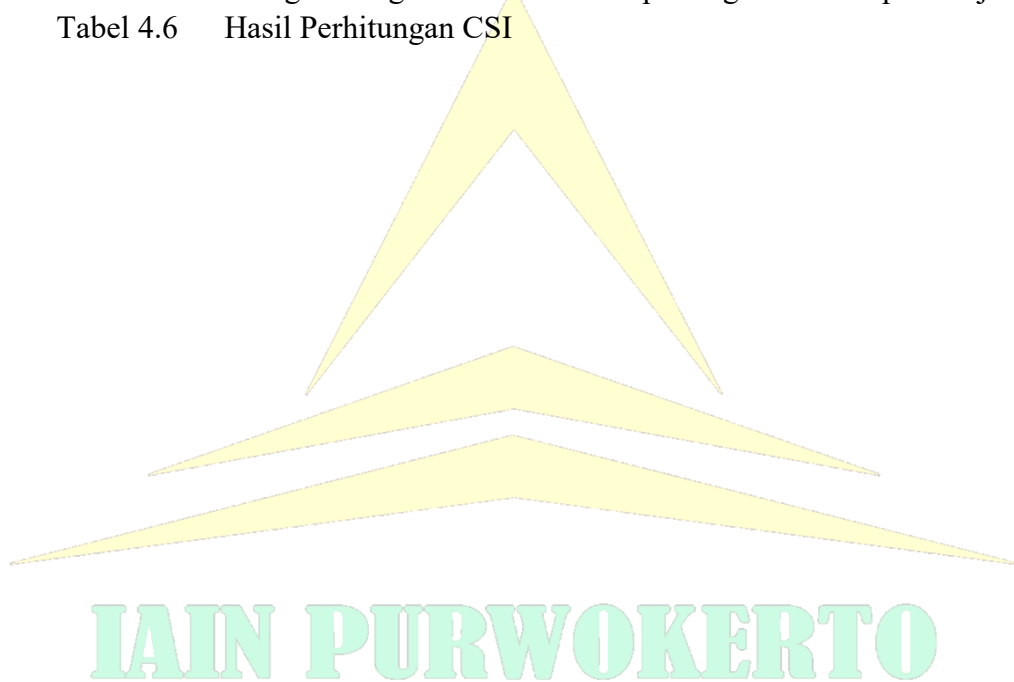
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PEDOMAN LITERASI.....	vii
PERSEMBAHAN	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
D. Sistematika Pembahasan	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Kajian Pustaka.....	12
B. Kerangka Teori.....	17
1. Kepuasan Santri.....	17
2. Pelayanan	18
3. Importance Performance Analysis (IPA)	20
4. Customer Satisfaction Indeks (CSI)	22
C. Kerangka Pemikiran	24
D. Rumusan Hipotesis	26
E. Landasan Teologis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	30
C. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	30
1. Populasi	30

2. Sampel.....	31
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	31
D. Variabel dan Indikator Penelitian	32
E. Sumber Data	34
F. Metode Pengumpulan Data.....	34
1. Wawancara	34
2. Kuisisioner	35
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian	36
1. Uji Validitas	36
2. Uji Reliabilitas.....	37
H. Teknik Analisis Data.....	38
1. Importance Performance Analysis (IPA)	38
2. Customer Satisfaction Indeks (CSI).....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	41
1. Sejarah Pondok Pesantren Roudhotul Quran	41
2. Visi dan Misi Pondok Pesantren Roudhotul Quran	44
B. Karakteristik Responden	45
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	45
1. Uji Validitas	45
2. Uji Reliabilitas.....	48
D. Hasil Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)	49
E. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Indeks (CSI)	55
F. Hasil Wawancara Dengan Pihak BRI Syariah.....	58
BAB V PENUTUP	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu
Tabel 2.2	Perbedaan Bank Konvensional Dan Bank Syariah
Tabel 2.3	Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)
Tabel 3.1	Daftar Responden
Tabel 3.2	Variabel Dan Indikator Penelitian
Tabel 3.3	Pemberian Nilai Skor Berdasarkan Skala Likert
Tabel 4.1	Gambaran Umum Responden
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas
Tabel 4.4	Hasil Perhitungan IPA
Tabel 4.5	Kategori Tingkat Kesesuaian Kepentingan Terhadap Kinerja
Tabel 4.6	Hasil Perhitungan CSI



DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Diagram Kartesius
Gambar 2.2 Kerangka Pikiran
Gambar 4.1 Hasil Diagram Kartesius



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	: Kuisisioner Penelitian
Lampiran	2	: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
Lampiran	3	: Tabulasi Jawaban Responden
Lampiran	4	: Hasil Instrumen Penelitian
Lampiran	5	: Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah merupakan bank yang dalam menjalankan usahanya berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah Islam dengan tidak mengandalkan pada bunga, dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan Hadits (Sulhan & Siswanto, 2008:125). Bank syariah terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) maupun Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Menurut (Ghufron, 2005:36) Perbankan syari'ah dikenal sebagai bank yang tidak menerapkan sistem bunga seperti bank konvensional lainnya, melainkan "bagi hasil" yang tidak saja berdimensi materiil belaka tetapi juga dituntut unsur materiilnya. Hal terakhir inilah yang menjadi ciri utama dalam pengelolaan keuangan syari'ah ini, karena akan berdampak pada pertanggungjawaban seseorang didunia dan diakhirat kelak. Oleh karena itu, dalam pengelolaan ekonomi syari'ah kita mengenal beberapa sifat atau karakter yang harus dimiliki oleh seorang yang diberi amanah, yaitu; shiddiq, tabligh, amanah, istiqamah, dan fathanah.

Perkembangan perbankan syari'ah ini juga tentunya harus didukung sumber daya insan yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Namun, realitas yang ada menunjukkan bahwa masih banyak sumber daya insani yang selama ini terlibat di institusi syari'ah tidak memiliki pengalaman akademis maupun praktis di bidang perbankan syari'ah. Tentunya kondisi ini cukup signifikansi mempengaruhi produktifitas dan profesionalisme perbankan syari'ah itu sendiri. Inilah yang memang harus mendapat perhatian dari kita semua, yakni mencetak sumber daya insani yang mampu mengamalkan ekonomi syari'ah di semua ini karena sistem

yang baik tidak mungkin dapat berjalan bila tidak di dukung oleh sumber daya insani yang baik pula.

Sudah cukup lama umat Islam di Indonesia menginginkan sistem perekonomian yang berbasis nilai-nilai dan prinsip syari'ah (*Islamic Economic System*) untuk dapat diterapkan dalam segenap aspek kehidupan bisnis dan transaksi umat. Keinginan ini didasari oleh satu kesadaran untuk menerapkan Islam secara utuh dan total (Syafi'i Antonio, 2001). Keinginan ini telah banyak terwujud saat ini seiring dengan terpuruknya ekonomi Indonesia karena banyaknya lembaga-lembaga keuangan non syari'ah khususnya perbankan non syari'ah yang di likuidasi. Di saat perbankan non syari'ah hancur terhantam krisis, perbankan syari'ah muncul sebagai alternatif bagi ekonomi nasional. Pada saat itulah gencar didirikannya bank-bank dengan konsep dan operasional sistem lembaga alternatif yaitu perbankan syari'ah. Perkembangan perbankan syari'ah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syari'ah. Terbukti, krisis 1998 telah menenggelamkan bank-bank konvensional dan banyak yang dilikuidasi karena kegagalan sistem bunganya. Berbanding terbalik dengan bank muamalat yang justru mampu bertahan dari badai krisis tersebut dan menunjukkan kinerja yang meningkat.

Motivasi atau sikap yang dilakukan seorang dalam melakukan sesuatu terkait dengan kondisi psikologisnya. Jika seseorang dalam melakukan suatu kegiatan ekonomi seperti menabung, baik itu di bank syari'ah ataupun non syari'ah pasti didorong oleh motif tertentu. Entah itu motif yang bersifat agamis maupun ekonomis. Menabung di bank syari'ah lebih ditekankan oleh motif agamis, karena hal ini sesuai dengan apa yang telah diatur oleh agama Islam. Menurut Qardhawi, manusia adalah makhluk ciptaan Allah yang bersifat mukallaf (yang memikul beban keagamaan). Berdasarkan sikap ini maka manusia dalam melakukan

suatu aktifitas sesuai dengan ketentuan agama, selain itu adanya kebebasan manusia untuk melakukan kegiatan ekonomi namun dalam batas-batas syari'at, merupakan faktor pendorong manusia untuk mencari keuntungan ekonomi demi tercapainya kebahagiaan dan hidup yang baik. Kebebasan yang diberikan tersebut haruslah tetap mematuhi prinsip halal haram dalam menentukan hukum-hukum Islam. Komitmen dalam kewajiban yang telah ditentukan oleh Syariat Islam tidak menimbulkan kemudharatan bagi umat dan adanya prinsip kebersamaan dalam mewujudkan kesejahteraan (Yusuf, 1996).

Dalam perbankan, kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan menggunakan suatu produk jasa bank. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kualitas yang diterimanya dengan menggunakan produk jasa tersebut. Jika harapannya lebih tinggi dari pada kualitas produk jasa, maka akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah dari pada kualitas produk jasa maka akan merasa puas.

Pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan pelanggan bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan, sering juga ditemukan masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan sebuah perusahaan dan ketidak berhasilan memuaskan sebagian besar pelanggan mereka. Maka dari itu diperlukan peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan pada pelanggan. Menurut Tjiptono (1997), kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki nasabah. Sehingga jaminan kualitas menjadi

prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut (Farid, 2013). Bank juga harus memberikan informasi kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan berkualitas perusahaan perbankan. Setidaknya bank harus memenuhi lima kriteria pelayanan yang sering disebut RATER sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap) (Tjiptono, 2008:69).

Sejarah pendirian PT BRI Syariah Tbk tidak lepas dari akuisisi yang dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007. Setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia melalui surat no. 10/67/kep.GBI/DPG/2008 pada 16 Oktober 2008 BRISyari'ah resmi beroperasi pada 17 November 2008 dengan nama PT Bank BRI Syari'ah dan seluruh kegiatan usahanya berdasarkan prinsip islam.

BRI Syari'ah melihat potensi besar pada segmen perbankan syariah. Dengan niat untuk menghadirkan bisnis keuangan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip luhur perbankan syariah, Bank berkomitmen untuk produk serta layanan terbaik serta menentramkan, BRI Syari'ah terus tumbuh secara positif.

BRI Syariah memiliki beberapa produk, antara lain produk *funding* dan produk *financing*. Salah satu produk *funding* BRIS adalah Tabungan Faedah. Tabungan Faedah ini adalah produk simpanan dari BRIS untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari. Akad pada produk ini yaitu akad Wadiah yad Dhomanah. Kemudian ada produk *financing*, salah satunya yaitu KPR BRIS IB, adalah Pembiayaan Kepemilikan Rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian/keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan

prinsip 3 jual beli (Murabahah) / sewa menyewa (Ijarah) (PT BRISyari'ah Tbk, akses 7 Agustus 2020).

Alasan memilih santri pondok pesantren karena mereka merupakan masyarakat berpendidikan yang aktif dalam lembaga pendidikan Islam dan sekaligus mewakili kelompok agamis, dan tentunya mereka pernah mendengar dan mengetahui tentang perbankan syari'ah atau bahkan pernah menggunakan jasa lembaga keuangan syari'ah khususnya bank syari'ah maupun non syari'ah untuk kepentingan pribadi.

Adapun alasan mengambil objek santri pondok pesantren pesantren Roudhotul Qur'an 2 karena merupakan salah satu pondok Mitra IAIN Purwokerto dan juga tempat peneliti menempuh pendidikan Agama dan menurut pengamatan awal tampak para santri pondok pesantren ini banyak menggunakan layanan perbankan syari'ah terbukti dari hasil kuisisioner awal yang menunjukkan bahwa 24 dari 31 santri menggunakan BRI Syariah untuk bertransaksi minimal penggunaan tarik tunai, membayar UKT dan menabung. Maka dengan adanya perkembangan bank syari'ah yang sangat pesat khususnya di wilayah Purwokerto ini, bagaimanakah tingkat Kepuasan santri terhadap perbankan syari'ah tersebut. Santri pondok pesantren Purwokerto yang dimaksud adalah santri Pondok Pesantren Roudhotul Qur'an II. Dengan metode penggalan data melalui kuisisioner, tulisan ini berupaya mengetahui sejauh mana respon santri Pondok Pesantren Roudhotul Quran II Terhadap Perbankan Syari'ah, alasan hukum dan implementasi pemahaman mereka dalam bertransaksi di bank syari'ah.

Adapun yang membuat santri tertarik melakukan transaksi di BRI Syariah adalah mereka tertarik karena transaksi di bank syari'ah lebih aman dari praktik riba dan pembagian keuntungannya jelas yaitu dengan cara bagi hasil, jadi pihak debitur dan kreditur

memperoleh keuntungan yang sama. Lalu karena pihak BRI Syariah telah melakukan kerjasama dengan Pihak IAIN Purwokerto dalam hal KTM yang sekaligus bisa digunakan sebagai ATM yang memudahkan mereka untuk bertransaksi di BRI Syariah khususnya di Purwokerto. Disamping itu yang membuat mereka tertarik adalah karyawan di BRI Syari'ah ramah-ramah sehingga nasabah nyaman melakukan transaksi.

Sebagaimana yang telah kita ketahui bahwa santri mayoritas menggunakan bank syariah untuk kegiatan transaksi tarik tunai dan menabung sehingga perlu kita telaah bagaimana tingkat kepuasan yang diperoleh selama melakukan transaksi kegiatan di Bank Syariah. Santri biasanya mengetahui perbankan syari'ah, baik dari media masa ataupun dari mata kuliah yang mereka terima dari dosen bagi santri yang berstatus mahasiswa. Sampai saat ini mayoritas santri tersebut hanya melihat bahwa nilai tambah bank syari'ah adalah lebih halal dan selamat, lebih menjanjikan untuk kebaikan akhirat, dan juga lebih berorientasi pada menolong antar sesama dibandingkan dengan bank konvensional. Hal tersebut memang benar, namun bank syari'ah memiliki keuntungan duniawi karena produk-produknya tidak kalah bersaing dengan bank-bank konvensional dan juga bagi hasil yang ditawarkan tidak kalah menguntungkan dibandingkan dengan bunga. Dengan pemahaman santri akan masalah perbankan bahkan perekonomian secara lebih luas maka perbankan syari'ah harus terus berkembang dan memperbaiki kinerjanya.

Dengan pesatnya pertumbuhan yang ditandai semakin banyaknya bank konvensional yang akhirnya mendirikan unit-unit syari'ah, ini membuktikan bahwa bank syari'ah memang mempunyai kompetensi yang tinggi. Perbankan syari'ah akan semakin tinggi lagi pertumbuhannya apabila masyarakat mempunyai permintaan dan antusias yang tinggi dikarenakan faktor

peningkatan pemahaman dan pengetahuan tentang bank syari'ah, di samping faktor penyebab lainnya. Namun tidak menutup kemungkinan dalam berusaha mendapatkan kehidupan didunia dan diakhirat perlu adanya sarana dan prasarana untuk mendukungnya. Dalam melakukan transaksi diperlukan sarana yang mendukung, untuk itu bank syari'ah perlu meningkatkan sarana tersebut seperti tempat yang mudah dijangkau oleh masyarakat, sehingga memudahkan transaksi. Untuk prasarana yang diperlukan di bank syari'ah perlu ditingkatkan lagi sumber daya manusia, sehingga dengan menerapkan prinsip-prinsip syari'ah tidak ada penyimpangan di bank syari'ah, hal ini akan menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat yang ingin menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam bermuamalah khususnya bagi para santri.

Lahirnya perbankan syari'ah sesungguhnya dilatarbelakangi oleh pelarangan riba secara tegas dalam al-Qur'an, sementara itu haramnya riba bersifat mutlak dan disepakati oleh setiap pribadi muslim berdasarkan ayat-ayat al-Qur'an dan ijma (Manan, 1993). Namun perbedaan pendapat di antara mereka masih terjadi berkaitan dengan persoalan, apakah yang dimaksud dengan riba yang diharamkan itu, sehingga telah menimbulkan dinamika tersendiri dalam wacana hukum Islam yang terus berlangsung sampai sekarang, pada saat kondisi zaman mengalami perkembangan luar biasa di segala kehidupan kemasyarakatan termasuk bidang ekonomi menurut (Manan, 1993).

Beragamnya praktik transaksi ekonomi yang dilakukan masyarakat modern, baik yang terjadi di antara sesama umat Islam maupun antara umat Islam dengan umat yang lainnya dalam bentuk dan pola yang sama sekali baru, yaitu praktik transaksi ekonomi yang sebelumnya tidak pernah dijumpai dalam tatanan masyarakat tradisional kita, dalam perkembangannya telah berhasil mengamati ruang sendiri dalam wacana hukum Islam kontemporer.

Realita di atas merupakan faktor penting yang melatar belakangi lahirnya perbankan syari'ah, adapun tujuan yang ingin tercapainya adalah untuk menampung dana umat Islam yang begitu besar dan menyalurkan kembali kepada umat Islam terutama pengusaha- pengusaha muslim yang membutuhkan bantuan modal untuk pengembangan bisnisnya dalam bentuk pemberian fasilitas pembiayaan kepada para nasabah berdasarkan prinsip syari'ah. (Manan, 1993)

Dengan demikian, analisis tingkat kepuasan terhadap bertransaksi di Bank Syariah masih perlu diperbaiki karena masih banya permasalahan permasalahan yang perlu dipecahkan dan dilaksanakan menurut syar'ah. Salah satunya mengenai kemampuan Bank mengatasi keluhan nasabah yang belum dimiklikli oleh para petugas bank syari'ah, di samping itu terdapat masalah-masalah lain yang ikut andil memberikan pengaruh signifikan sehingga perlu dikaji lebih mendalam.

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Menurut Supranto (2006), IPA merupakan suatu teknik untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kerja (*performance*) yang berguna untuk pengembangan program atau strategi pemasaran yang efektif. Kelebihan dari metode IPA dengan metode lain diantaranya ialah prosedur dari metode yang digunakan cukup sederhana dan efisien, pengambil kebijakan dapat dengan mudah menentukan prioritas kegiatan yang harus dilakukan dengan sumberdaya yang terbatas, serta metode ini cukup fleksibel untuk diterapkan pada berbagai bidang (Tjiptono, 2005).

Pengukuran dilanjutkan terhadap tingkat kepuasan konsumen/nasabah secara keseluruhan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode CSI digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan

yang mempertimbangkan tingkat harapan dari kinerja atribut-atribut kualitas produk yang diukur. Kelebihan dari metode CSI adalah dapat menggunakan data hasil IPA sebagai data awal dalam menganalisis sehingga dapat memperhitungkan atau mengetahui kepuasan konsumen secara variable keseluruhan dengan sederhana dan lebih akurat (Ihsani, 2005). Tanpa adanya metode CSI tidak mungkin manager dapat menentukan tujuan dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen. Hasil dari perhitungan IPA maupun CSI 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.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dan latar belakang masalah dari penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Bertransaksi Di BRI Syariah Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* (Studi Kasus Di Pondok Pesantren Roudhotul Quran II Ciwarak, Sumbang, Banyumas)”**

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas dapat di ambil rumusan masalah yaitu Bagaimana Tingkat Kepuasan Santri Roudhotul Quran II Ciwarak Terhadap Kualitas Pelayanan dalam bertransaksi di BRI Syariah.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Sesuai dengan rumusan masalah yang disebutkan dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Santri Roudhotul Quran II terhadap kualitas pelayanan dalam melakukan transaksi di BRI Syariah.

2. Manfaat

- a. Untuk peneliti dapat mengembangkan pola pikir terkait sebab akibat terjadinya suatu peristiwa, dan menambah keilmuan terkait analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja keuangan bank.
- b. Untuk industri perbankan, penelitian ini berguna untuk memberikan informasi mengenai transaksi keuangan perbankan yang baik, khususnya dalam penelitian ini adalah BRI Syariah dan juga dapat menjadikan evaluasi kedepannya untuk industri perbankan syariah di Indonesia.
- c. Untuk santri atau nasabah, penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai tata kelola dan kinerja keuangan perusahaan sehingga dapat memberikan keputusan yang terbaik bagi santri atau nasabah.
- d. Untuk pembaca pada umumnya, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan keilmuan di bidang perbankan khususnya perbankan syariah di Indonesia yang berkaitan dengan peran santri terhadap BRI Syariah.

D. Sistematika pembahasan

Sistematika yang penulis gunakan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab dan terbagi lagi menjadi beberapa sub bab. Adapun sistematika penelitian ini, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Definisi Operasional, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kajian Pustaka, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Menguraikan tentang landasan teori dari penelitian yang diteliti yaitu analisis tingkat kepuasan santri terhadap kualitas pelayanan dalam bertransaksi di BRI Syariah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, sumber data, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang analisis data serta hasil dari pembahasan yang dilakukan sesuai dengan alat analisis yang digunakan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini membahas mengenai kesimpulan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah yang telah dibahas sebelumnya, saran-saran dan penutup.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Kajian pustaka berisi tentang teori-teori yang didapatkan dari berbagai sumber atau referensi yang berkaitan dan mendukung penelitian yang akan dilakukan. Penelaahan teori dimaksudkan untuk membandingkan teori dengan realita yang ada, apakah sesuai atau tidak.

Penelitian ini yang berawal dari latar belakang masalah yang telah diungkapkan diatas, juga telah dibahas pada penelitian-penelitian sebelumnya. Peneliti menemukan beberapa jumlah karya yang meneliti tentang Analisis Kepuasan Nasabah terhadap transaksi di bank syariah. Oleh karena itu, peneliti mengambil beberapa penelitian terdahulu untuk dijadikan referensi dalam penelitian yang berhubungan dengan masalah yang telah disebutkan diatas.

Penelitian yang ditulis oleh Astri Wulandari (2015) yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Tentang Pelayanan Prima (*Service Excellence*) (Survei Terhadap Nasabah Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom)”. Adapun hasil penelitian mengemukakan bahwa Hasil uji validitas harapan pada kuesioner sudah valid dengan tingkat signifikan kurang dari 0,05. Hal ini berarti bahwa pertanyaan tersebut valid atau penting untuk dicantumkan. Sehingga setiap item pertanyaan dari kuesioner yang disebarkan kepada responden yaitu nasabah Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom berarti dimengerti atau diterima oleh responden. Hasil pengolahan data terhadap tingkat kenyataan kinerja yang dipersepsikan oleh nasabah dengan menggunakan spss versi 19 dinyatakan Reliabel. Karena *Cronbach's Alpha* menunjukkan angka 0,790. Hasil pengolahan data terhadap tingkat harapan nasabah dengan menggunakan SPSS versi 19 dinyatakan Reliabel. Karena *Cronbach's Alpha* menunjukkan angka 0,915.

Penelitian oleh Roni Andespa (2018) yang berjudul Analisis Sikap

nasabah terhadap perbankan Syariah Di Sumatera Barat memiliki hasil penelitian, analisis *fishbien* diperoleh hasil bahwa nilai sikap nasabah total Berdasarkan biaya, pelayanan, keragaman jasa dan lokasi adalah sebesar 53.9992 yang terletak pada daerah sikap yang cukup baik. Hasil tersebut berarti bahwa responden memiliki sikap dan persepsi yang positif terhadap bank syariah tersebut berarti bahwa responden memiliki sikap dan persepsi yang positif terhadap bank syariah sekaligus mendukung hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu nasabah mempunyai sikap positif terhadap bank syariah.

Penelitian oleh Ikfi Akmalia (2012) yang berjudul Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Mandiri Syariah Malang. Memiliki hasil Berdasarkan *indeks* kepuasan pelanggan (IKP) diketahui bahwa nasabah setuju atas Indikator kualitas pelayanan. Dari 16 indikator dimensi Kualitas pelayanan terdapat 9 indikator yang mewakili kepuasan nasabah, sedangkan 7 indikator tidak disetujui nasabah untuk memberikan kepuasan pada nasabah, atau yang memiliki kepuasan nasabah sebesar 56% nasabah, sedangkan nasabah yang tidak puas sebesar 43%.

Penelitian oleh Tita Octavina Fauzi (2019) yang berjudul Analisis Pengetahuan tentang Perbankan Syariah Santri Pondok Pesantren Al-Ittihad Mojokerto dan Pengaruhnya terhadap Minat Menabung di Bank Syariah. Memiliki hasil penelitian terdapat pengaruh kuat dan signifikan antara variabel pengetahuan santri (X) dan variabel minat menabung (Y). hal ini dapat diketahui dari nilai signifikansi variabel pengetahuan santri yaitu sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 dan terdapat pengaruh yang positif antara variabel pengetahuan santri tentang perbankan syariah (X) terhadap minat menabung di bank syariah (Y).

Penelitian Oleh Any Melani (2017) dengan judul Persepsi santri Dengan Bank Syariah. Memiliki hasil penelitian Tingkat persepsi santri terhadap bank syariah secara proposional relatif sama. Tingkat persepsi sedang hampir dimiliki oleh santri (47,5%), persepsi baik dan sangat baik

(44,1%), dan kurang (8,3%). Persepsi santri terhadap bank syariah di tiga pesantren tingkatannya berbeda. Tingkatan persepsi tertinggi santri secara berurutan adalah Pesantren Darunnajah, Pesantren Daar El- Qolam, dan Pesantren Darul Amanah.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Astri Wulandari, 2015	Analisis Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Tentang Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>) (Survei Terhadap Nasabah Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom)	Tingkat Kepuasan Nasabah (X) Pelayanan Bank Mandiri (Y)	Hasil uji validitas harapan pada kuesioner sudah valid dengan tingkat signifikan kurang dari 0,05. Yang berarti bahwa pertanyaan tersebut valid atau penting untuk dicantumkan.
2	Roni Andespa, 2018	Analisis Sikap nasabah terhadap perbankan Syariah Di Sumatera Barat	Atribut produk jasa yang meliputi biaya, pelayanan, keragaman jasa dan lokasi.	Dari hasil analisis <i>fishbien</i> diperoleh hasil bahwa nilai sikap nasabah total Berdasarkan biaya, pelayanan, keragaman jasa dan lokasi adalah sebesar 53.9992 yang terletak pada daerah sikap yang cukup baik. Hasil tersebut berarti bahwa responden memiliki sikap dan persepsi yang positif

				terhadap bank syariah sekaligus mendukung hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu nasabah mempunyai sikap positif terhadap bank syariah
3	Ikfi Akmalia, 2012	Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Mandiri Syariah Malang	Tingkat Kepuasan Nasabah (X) Pelayanan Bank Mandiri Syariah Malang (Y)	Berdasarkan indeks kepuasan pelanggan (IKP) diketahui bahwa nasabah setuju atas Indikator kualitas pelayanan. Dari 16 indikator dimensi Kualitas pelayanan terdapat 9 indikator yang mewakili kepuasan nasabah, sedangkan 7 indikator tidak disetujui nasabah untuk memberikan kepuasan pada nasabah, atau yang memiliki kepuasan nasabah sebesar 56% nasabah, sedangkan nasabah yang tidak puas sebesar 43%
4	Tita Octavina Fauzi, 2019	Analisis Pengetahuan tentang Perbankan Syariah	pengetahuan santri tentang perbankan syariah	terdapat pengaruh kuat dan signifikan antara variabel pengetahuan

		Santri Pondok Pesantren Al-Ittihad Mojokerto dan Pengaruhnya terhadap Minat Menabung di Bank Syariah	(X) variabel minat menabung (Y)	santri (X) dan variabel minat menabung (Y). hal ini dapat diketahui dari nilai signifikansi variabel pengetahuan santri yaitu sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 dan terdapat pengaruh yang positif antara variabel pengetahuan santri tentang perbankan syariah (X) terhadap minat menabung di bank syariah (Y).
5	Any Meilani, 2017	Persepsi Santri Terhadap Bank Syariah	Persepsi santri (X) Pengetahuan tentang bank syariah (Y)	Tingkat persepsi santri terhadap bank syariah secara proposional relatif sama. Tingkat persepsi sedang hampir dimiliki oleh santri (47,5%), persepsi baik dan sangat baik (44,1%), dan kurang (8,3%). Persepsi santri terhadap bank syariah di tiga pesantren tingkatannya berbeda. Tingkatan persepsi tertinggi santri secara berurutan adalah Pesantren Darunnajah, Pesantren Daar El-

				Qolam, dan Pesantren Darul Amanah.
--	--	--	--	------------------------------------

Sumber : Data yang diolah (2020)

Dari penelitian yang sudah dilakukan oleh para peneliti yang berkaitan dengan judul yang akan diambil dalam penelitian ini, maka ada beberapa hal yang akan diteliti berkaitan dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini, peneliti akan lebih memfokuskan pada tingkat kepuasan santri dalam bertransaksi di BRI Syariah.

B. Kerangka Teori

1. Kepuasan

Kepuasan menurut Kotler (1997) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja di bawah harapan, nasabah akan kecewa. Jika kinerja melebihi harapan maka nasabah akan merasa sangat puas.

Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena nasabah akan menyebarkan rasa puasnya ke calon nasabah, sehingga akan menaikkan reputasi si pemberi jasa. Kepuasan disebabkan karena adanya interaksi antara harapan dan kenyataan. Sebaliknya apa yang diterima nasabah seperti yang diharapkan adalah faktor yang menentukan kepuasan. Jadi harapan nasabah dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabat, serta janji dan informasi pemasar dan pesaing. Nasabah yang puas akan setia lebih lama tanpa memikirkan harga dan memberikan komentar yang baik tentang perusahaan.

Metode yang digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah dengan metode survei kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Peneliti melakukan survei dengan melakukan wawancara kepada salah satu

pengurus santri Pondok Pesantren Roudhotul Quran II Ciwarak. Dengan melalui survei, peneliti memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari responden dengan memberikan informasi seputar jumlah responden.

2. Pelayanan

Menurut Komaruddin, bahwa pelayanan adalah alat-alat pemuas kebutuhan yang tidak berwujud atau prestasi yang dilakukan atau dikorbankan untuk memuaskan permintaan dan kebutuhan konsumen. (Komarudin, 1993). Adapun menurut Kotler menyebutkan bahwa pelayanan (*Service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. (Kotler, 2003). Pelayanan terhadap nasabah bisa dikelompokkan dalam 4 level atau tingkatan :

a. *Customer Service (Basic)*

Dalam tingkatan pertama ini, pemberi jasa dapat dikatakan sebagai menggugurkan kewajiban. Sebagai contoh dalam salah satu bank, setiap nasabah harus diberikan brosur jika memerlukan. Cara memberikan brosur tersebut bebas terserah kepada pegawai bank. Apakah diberikan dengan ramah, atau diberikan dengan galak, ataupun nasabah diminta mengambil sendiri. Yang penting kewajiban “nasabah diberikan brosur” sudah digugurkan.

b. *Customer Satisfaction (Minimum)*

Dalam tingkatan kedua ini, pelayanan yang diberikan hanya memenuhi standar minimal *domain* yang bersangkutan. Sebagai contoh pada kasus salah satu bank di atas, nasabah harus diberikan brosur dengan ramah dan senyuman. Karena di bank, keramahan dan kelembutan adalah pelayanan yang umumnya ada di seluruh bank.

c. *Service Excellence (Expected)*

Dalam tingkatan pelayanan yang ketiga, dimana pelayan yang diberikan memenuhi standar yang ditetapkan baik itu oleh

perusahaan sendiri maupun instansi yang berwenang. Misal mengambil contoh bank kembali, proses pemberian brosur dilakukan selain dengan senyum dan keramahan, pegawai membuka dan menjelaskan brosurnya kepada nasabah.

d. *Service with Heart (Amaze)*

Dalam tingkat pelayanan yang terakhir, menekankan sisi manusia dalam setiap pelayanan. Bahwa nasabah adalah seorang manusia yang memiliki berbagai macam karakter, latar belakang dan masalah. Hal ini diawal dengan memberikan bagaimana kita menempatkan diri sebagai nasabah kita, dengan empati dan kepedulian. Terkadang, prinsip-prinsip yang ditekankan pada tingkatan-tingkatan sebelumnya harus dilanggar. Kembali mengambil contoh di bank, ketika datang nasabah dalam kondisi tergesa-gesa dan tidak mengambil nomor antrian. Dalam kondisi tersebut, pegawai memiliki pilihan untuk mematuhi aturan bank, yaitu menunggu nasabah mengambil dan mengantri sesuai nomor antrian selesai baru dilakukan pelayanan atau langsung saja diberi pelayanan tanpa menunggu nasabah mengambil antrian dahulu, meskipun konsekuensinya adalah dia diberi teguran atau bahkan sanksi.

Kualitas adalah suatu Upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang optimal menjadi sangat penting untuk dilakukan. Mutu adalah kondisi dinamis yang bisa menghasilkan pelayanan yang lebih baik, lebih murah, lebih cepat, lengkap dan tuntas. Dengan kata lain jika suatu produk, jasa atau proses yang dihasilkan tidak memenuhi harapan pelanggan berarti produk, jasa atau proses itu kurang bermutu. Maka pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Sejalan dengan itu dikatakan pula bahwa pengertian mutu dapat diartikan sebagai hasil kinerja untuk suatu proses pekerjaan yang sesuai standar sebagaimana diharapkan oleh pelanggan. (Nasution,

2001:16).

Tujuan pelayanan ialah memuaskan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Dan Hakekat dari pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

3. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla and James tahun 1997. IPA adalah rangkaian atribut layanan khusus dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing atribut menurut konsumen dan bagaimana persepsi kinerja relatif terhadap masing-masing atribut. Analisis IPA digunakan untuk membandingkan dari kualitas pelayanan (*importance*) dengan tingkat kinerja kualitas pelayanan (*performance*). Tingkat kepentingan adalah sikap konsumen terhadap tingkat kepentingan atribut produk/jasa yang diberikan, sedangkan tingkat kinerja adalah pelayanan yang dirasakan konsumen selama ini terhadap produk/jasa yang diberikan perusahaan (Wijaya, 2011).

IPA digunakan untuk mengetahui atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi hasilnya belum memuaskan dan perlu ditingkatkan. Atribut yang dianggap penting diantaranya :

1. Pelayanan Cepat Dan Tepat Waktu
2. Mudah Dimengerti Dalam Menyampaikan Penjelasan Produk
3. Pengetahuan Pegawai Yang Luas
4. Menjaga Kerahasiaan
5. Aman Dalam Melakukan Transaksi
6. Ruang Tunggu Yang Nyaman

7. Tersedia Brosur
8. Penampilan Rapi Dan Bersih
9. Kemudahan Mendapat Informasi
10. Pelayanan Tidak Membedakan Status
11. Tanggap Dalam Keluhan Nasabah
12. Menjalin Komunikasi Intens Dengan Nasabah
13. Kesiapan Melayani Nasabah
14. Cepat Dalam Merespon Nasabah

Selanjutnya responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja, lalu kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja dianalisis pada diagram IPA (Eko Hartanto, diakses pada 23 Desember 2020). Menurut Muluk (2008), pembagian kuadran kartesius dalam IPA yaitu :

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting dan tingkat kinerja masih rendah. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini dianggap belum sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (tingkat kinerja masih rendah). Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya perusahaan harus melakukan perbaikan secara terus menerus sampai *performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

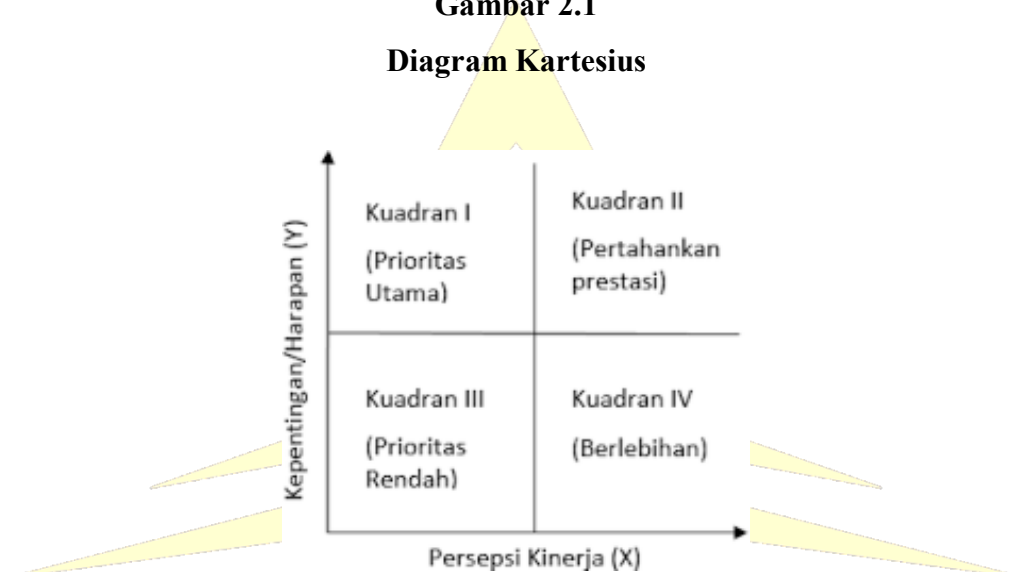
Kuadran III adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap sudah sesuai oleh pelanggan dan yang dirasakannya sehingga

tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk kuadran ini tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk/jasa tersebut menjadi unggul di mata pelanggan.

d. Kuadran IV (Rendah Berlebihan)

Kuadran IV adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang masuk kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

Gambar 2.1
Diagram Kartesius



Sumber : Muluk (2008)

4. *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. CSI merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang merasakan kepuasan dalam suatu survey kepuasan pelanggan (Eko Hertanto, diakses 10 Agustus 2020). Terdapat empat langkah untuk menentukan CSI, yaitu :

- a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS).

Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap responden.

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

Dimana:

N = Jumlah Responden

Y_i = Nilai Kepentingan Atribut ke-i

X_i = Nilai Kinerja Atribut ke-i

- b. Membuat *Weight Factors* (WF)

Bobot ini merupakan fungsi dari MIS atau nilai rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut yang dinyatakan dalam bentuk persen terhadap total MIS untuk seluruh atribut yang diuji.

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

Dimana :

P = jumlah atribut kepentingan (k=23)

I = atribut bauran pemasaran n ke-i

- c. Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score* = MSS)

$$WS_i = W_{Fi} \times MSS_i$$

Dimana :

i = atribut bauran pemasaran ke-i

d. Menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WSi}{5} \times 100\%$$

Menurut Ihsani (2005), tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dibagi ke dalam lima kriteria kepuasan.

Tabel 2.3

Kriteria nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81-1,00	Sangat Puas
0,66-0,80	Puas
0,51-0,65	Cukup Puas
0,35-0,50	Kurang Puas
0,00-0,32	Tidak Puas

Sumber : Ihsani (2005)

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah narasi (uraian) atau pernyataan (proposisi) tentang kerangka konsep pemecahan masalah yang telah diidentifikasi atau dirumuskan, kerangka berfikir atau pemikiran dalam sebuah penelitian kuantitatif, sangat menentukan dan validitas proses penelitian secara keseluruhan (Arif, Sukuryadi, & Fatimaturrahmi, 2017).

Uraian dalam kerangka berfikir harus mampu menjelaskan dan menegaskan secara komprehensif asal-usul variabel yang diteliti, sehingga variabel-variabel yang tercantum di dalam rumusan masalah dan identifikasi masalah semakin jelas asal-usulnya (Arif, Sukuryadi, & Fatimaturrahmi, 2017).

Untuk mengetahui kualitas pelayanan BRI Syariah maka penulis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Persepsi kualitas pelayanan yang baik ialah menurut sudut pandang nasabah. Pelayanan harus didasarkan kepada

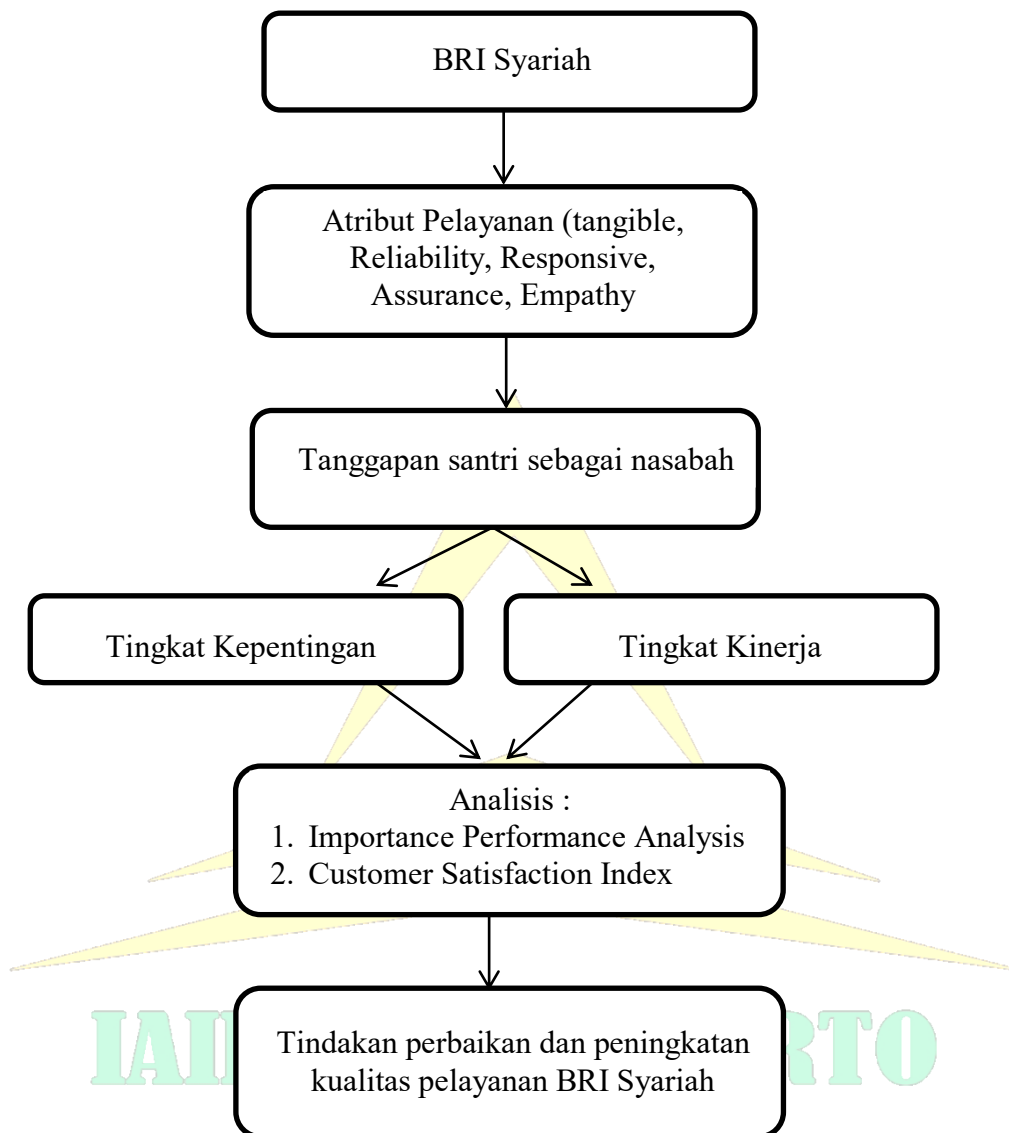
pedoman layanan yang berisi atribut-atribut kualitas pelayanan yang harus dipenuhi untuk tercapainya kualitas pelayanan yang dapat memuaskan nasabah. Para nasabah akan menilai kualitas pelayanan dengan membandingkan tingkat kepentingan nasabah dengan kualitas oekayanan. Tingkat kepentingan adalah harapan nasabah, sedangkan kualitas pelayanan adalah kenyataan yang diterima nasabah.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan BRI Syariah maka penulis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Dengan metode-metode tersebut penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh BRI Syariah, dan juga mengetahui atribut kualitas pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan mendorong upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan pada BRI Syariah serta mengetahui atribut-atribut pelayanan yang dianggap tidak memuaskan bagi nasabah yang artinya atribut tingkat pelayanan tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi di mata nasabah namun rendah dalam pelayanannya. Kerangka teori dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



IAIN PURWOKERTO

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran



D. Rumusan Hipotesis

Menurut (Lind, 2007: 376) hipotesis adalah suatu pernyataan tentang sebuah parameter populasi yang harus diverifikasi. Dan menurut (Mc Clave, 2011: 399) dalam hipotesis terdapat hipotesis nol dan hipotesis alternatif. Hipotesis nol (H_0) adalah hipotesis yang akan diterima kecuali datanya dapat memberikan bukti yang meyakinkan mengenai kesalahannya atau tidak memenuhi spesifikasi. Sedangkan hipotesis

alternatif (Ha) adalah hipotesis yang akan diterima hanya jika datanya dapat memberikan bukti yang meyakinkan mengenai kebenarannya atau memenuhi spesifikasi. Berdasarkan rumusan masalah, definisi operasional dan tinjauan teoretis, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Tingkat kepuasan santri ketika dalam bertransaksi di BRI Syariah

Kepuasan menurut Kotler (1997) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Oleh karena itu dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H0 = Tidak memiliki pengaruh kepuasan santri ketika transaksi di BRI Syariah.

H1 = Ada pengaruh kepuasan santri ketika transaksi di BRI Syariah.

2. Kualitas pelayanan ketika dalam bertransaksi di BRI Syariah

H0 = Tidak memiliki pengaruh kualitas pelayanan ketika transaksi di BRI Syariah.

H1 = Ada pengaruh kualitas pelayanan ketika transaksi di BRI Syariah.

E. Landasan Teologis

Kepuasan pelanggan atau nasabah juga dijelaskan dalam Al-Qur'an yaitu dalam surat Ali Imran ayat 159 :

فَبِمَا رَحْمَةٍ عَلَيِّكَ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا مِّنَ اللَّهِ لَإِنْتَ لَهُمُ الْقَلْبُ مِنَ الْإِنْفِضُ
 حَوْلِكَ ۖ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ فَاغْفُ عَنْهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فَإِذَا فِى الْأَمْرِ عَزَمْتَ
 عَلَى اللَّهِ فَتَوَكَّلْ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ لِمُنْوَكِلِينَآ

“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu

maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.”

Surat Al Imran ayat 159 turun dilatarbelakangi oleh peristiwa perang Uhud yang melibatkan kaum muslim di Madinah dan kaum kafir Quraisy. Pecahnya perang Uhud terjadi pada tahun 625 Masehi ini tidak luput dari kekalahan kaum Quraisy dalam Perang Badar satu tahun sebelumnya. Apabila sebagai muslim mampu memahami dan mengamalkan isi surat Al Imran ayat 159 ini dengan benar, maka kebaikan dan pahala akan ia dapatkan. Selain itu juga tercipta kebersamaan dan kedamaian antar manusia secara harmoni. Di tengah krisis akhlak seperti sekarang ini, manusia mudah tersulut emosi yang menimbulkan perpecahan bahkan di kalangan umat muslim sendiri. Maka dari itu, belajar dari Surat Al Imran ayat 159 ini kita perlu memahami akhlak Rasulullah Saw dalam menyikapi permasalahan dengan kepala dingin dan musyawarah. Serta perintah untuk berbuat baik termasuk kepada orang yang berbeda pendapat.

Arif Sulfianto mengemukakan, teori untuk berlemah lembut kepada sesama dalam QS. Ali-Imran memiliki kesamaan dengan teori kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Di dalam Agama Islam, seperti yang dijelaskan oleh Abbas Asiisiy, obyek dakwah adalah termasuk pelanggan, sehingga harus dilayani dengan sepenuh hati. apabila seorang dai sukses menarik perhatian obyek dakwahnya maka obyek dakwahnya akan terbiasa menerapkan nilai-nilai Islam akibat terbiasa berinteraksi. Obyek dakwah tersebut akan menjadi dai yang akan menarik objek dakwah lain. Inilah yang bisa dikatakan dengan model marketing handal, yang sudah diterapkan Rasulullah SAW. Madinah dan Habsyi menjadi tempat yang kondusif untuk umat Islam, padahal yang memasuki pertama kalinya adalah para sahabat, bukan Rasulullah. Para sahabat ini

dibekali ilmu pelayanan oleh Rasulullah sehingga menjadi diplomat yang unggul.

Ada lima dimensi pelayanan pelanggan yang diterapkan oleh Barat sudah lebih dulu diterapkan oleh Rasulullah berbekal SIFAT (*shiddiq, istiqomah, fathonah, amanah, tabligh*) Rasul sukses dalam berdakwah dan berdagang. Obyek dakwah dan pembelinya sama-sama meraakan kepuasan dan kebahagiaan berinteraksi dengan Rasulullah. Beliau memberikan jaminan barang yang dititipkan kepada beliau sehingga beliau dikenal dengan sebutan Al-Amin. Beliau merupakan pribadi yang empatik, memiliki kepedulian yang tinggi kepada sesama. Beliau sangat mengetahui pribadi atau sifat-sifat sahabatnya, sehingga ketika Utsman akan menghadap, beliau segera bangkit dari berbaring dan duduk.

Demikian keterkaitan antara perilaku lemah lembut Rasulullah didasarkan dalam QS. Ali-Imran ayat 159 dengan pelayanan kepuasan pelanggan. Ada hubungan sinkronisasi, sama-sama mempedulikan sesama, mengenal dengan baik pribadi karakteristiknya serta melayani dengan hati.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Disebut penelitian kuantitatif karena penelitian ini berupa angka-angka atau besaran tertentu yang bersifat pasti. Sehingga data tersebut memungkinkan untuk dianalisis menggunakan pendekatan statistik. Dengan metode kuantitatif ini, diharapkan dapat menganalisis pengaruh antar variabel dengan teliti.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Pondok Pesantren Roudhotul Qur'an II Ciwarak terhadap mahasiswa Santri yang berada di Jalan Raya Karanggintung, Karanggintung, Sumbang, Ciwarak, Karanggintung, Kec. Sumbang, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53183.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini akan mulai dilaksanakan pada bulan Desember 2020 sampai dengan April 2021.

C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010:80). Sedangkan pengertian populasi (*universe*) adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu. (Zardila, 2019).

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah santri Pondok Pesantren Roudhotul Quran II yang diambil secara acak dari beberapa kampus yang terdiri dari IAIN Purwokerto, UNU

Purwokerto, UNSOED Purwokerto dan UHB Purwokerto.

Tabel 3.1

Daftar Santri Ponpes Roudhotul Quran II Ciwarak

No	Nama Instansi	Jumlah Santri
1	IAIN Purwokerto	108
2	UNU Purwokerto	1
3	UHB Purwokerto	3
4	UNSOED Purwokerto	4
Total		116

2. Sampel Penelitian

Menurut Sekaran (2007:123) sampel adalah sub kelompok atau sebagian dari populasi. Dengan mempelajari sampel, peneliti akan mampu menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan terhadap populasi penelitian. Dalam penentuan sampel yang akan digunakan, peneliti akan memilih secara acak individu dari populasi yang digunakan, dimana individu yang diharapkan tersebut dapat mewakili populasi yang diuji (Sugiyono, 2010:81). Adapun sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 55 santri dari 116 jumlah keseluruhan populasi yang ada.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah metode *sample random sampling* yaitu teknik pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Setiap nasabah memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi responden (Sugiyono, 2010:82). Jadi penelitian ini menentukan ukuran jumlah sampel yang dibutuhkan sebagai responden dapat ditentukan dengan menggunakan Teori *Slovin* berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Ukuran Populasi

e² = Batas kesalahan

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

$$n = \frac{116}{1 + 116(10\%)^2}$$

$$n = \frac{116}{1 + 116(0,01)^2}$$

$$n = \frac{116}{2,16}$$

$$n = 53,7037037$$

$$n = 53$$

Maka jumlah sampel (n) yang diambil sebanyak 53,7037037 dibulatkan menjadi 55, jadi peneliti mengambil sampel sebanyak 55 untuk mewakili populasi yang ada.

D. Variabel dan Indikator Penelitian

Menurut (syaiful, 2018:129) variabel adalah sesuatu yang mempunyai nilai dan dapat diukur, baik berwujud (tangible) maupun tidak berwujud (intangible). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen dan variabel dependen, sebagai berikut :

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel independen ialah tipe variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel lain (Syaiful, 2008: 130). Variabel independen pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan Bank BRI Syari'ah (X).

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel dependen merupakan variabel yang keberadaannya dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dinamakan variabel dependen karena kondisi atau variasinya terikat atau dipengaruhi oleh variasi variabel lain, yaitu dipengaruhi variabel bebas (Syaiful, 2008:130). Dalam penelitian ini menggunakan variabel dependen (Y) tingkat kepuasan santri.

3. Indikator Penelitian

Indikator yaitu bagian dari variabel yang dapat diukur. Indikator inilah yang dapat dijadikan item-item pernyataan dalam kuisioner.

Tabel 3.2
Variabel dan Indikator Penelitian

No.	Variabel	Definisi	Indikator
1	Kualitas Pelayanan Bank BRI Syari'ah (X).	Pelayanan yang baik harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat. Semua harus mau dan mampu memberikan pelayanan yang sama.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kehandalan 2. Daya tanggap 3. Bukti fisik 4. Kepedulian 5. Jaminan
2	Tingkat Kepuasan Santri (Y)	Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia terima dibandingkan dengan harapannya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan nasabah 2. Kualitas nasabah 3. Konfirmasi harapan 4. Ketidakpuasan nasabah

E. Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti. Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual maupun kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar peneliti, walaupun yang dikumpulkan itu merupakan data asli. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

F. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini membahas tentang analisis tingkat kepuasan santri terhadap kualitas pelayanan dalam bertransaksi di BRI Syari'ah Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Sesuai permasalahan dalam penelitian ini, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Alat ukur penelitian ini berupa kuisioner. Adapun teknik pengumpulan data, peneliti gunakan untuk memperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah :

1. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Hartono, 2004). Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan pada masalah, tujuan, dan hipotesis penelitian. Ciri utama wawancara adalah kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi

dan sumber informasi. Untuk memperoleh informasi yang tepat dan objektif, setiap pewawancara harus mampu menciptakan hubungan baik dengan responden (Hadi, 2005).

Teknik ini bertujuan untuk menggali informasi lebih dalam mengenai tingkat kepuasan santri dalam bertransaksi di BRI Syariah. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang terlibat terkait data yang dibutuhkan peneliti. Pada penelitian ini, penulis melakukan wawancara kepada salah satu pengurus dari Pondok Pesantren Roudhotul Quran II Ciwarak.

2. Kuisisioner

Menurut (Suliyanto, 2006:140) Kuesioner atau angket merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan/ Pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Data dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan angket dengan memberi daftar pernyataan yang diukur dengan menggunakan persepsi responden atas pernyataan yang diajukan oleh peneliti.

Angket berupa pernyataan yang memiliki alternatif jawaban yang harus dipilih oleh responden. Bentuk angket yang digunakan adalah skalalinkert yang berbentuk *checklist*. Skala *linkert* untuk mengukur sikap, persepsi dan pendapat seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *linkert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan. Jawaban dari setiap instrumen yang berupa pernyataan tersebut diberi skor atau nilai sebagai berikut 1 sampai 5.

Tabel 3.3
Pemberian Nilai Skor Berdasarkan Skala *Likert*
Pernyataan.

	5	4	3	2	1
Tanggapan nasabah terhadap tingkat kinerja	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
Tanggapan nasabah terhadap tingkat kepentingan	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting

Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang terdiri atas beberapa pertanyaan agar nantinya dijawab oleh responden. Dalam penelitian ini, peneliti memberikan kuesioner kepada santri pondok Pesantren Roudhotul Quran II secara acak berjumlah 55 santri.

G. Uji Validitas Dan Reliabilitas Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi dari suatu instrumen dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian (Sugiyono, 2006). Uji validitas diperoleh dengan cara mencari korelasi setiap skor indikator dengan total skor indikator variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05, karena taraf signifikan 0,05 mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah untuk mendapatkan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan bank syari'ah.

Menurut Lind (2007) pada umumnya tingkat signifikansi 0,05 dipilih untuk proyek-proyek penelitian konsumen, 0,01 untuk jaminan mutu

dan 0,1 untuk poling politik. Taraf signifikasi (α) = 5% dalam pengujian validitas kuesioner dikatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel. Bila probabilitas dalam kolerasi kurang dari 0,05 (5%) maka instrumen tersebut dikatakan valid. Pertanyaan untuk suatu variabel dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* yaitu dengan cara mengkorelasikan butir-butir item dengan skor totalnya. Syarat untuk dianggap valid adalah nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

Korelasi *product moment* dihitung dengan rumus seperti yang dikemukakan oleh Faisal (2007)

$$r = \frac{n (\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana :

r = koefisien korelasi

X = Skor variabel bebas

Y = Skor variabel terikat

n = jumlah responden

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2005), reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. Uji kepercayaan merupakan tingkat kemampuan suatu alat ukur yang memberikan hasil yang sama jika alat ukur itu digunakan program komputer SPSS 22, dengan tingkat signifikansi 0,05 sehingga bila probabilitas r hitung \geq 0,6 berarti item tersebut telah reliabel. Pengujian menggunakan *cronbach's alpha* dengan rumus :

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right]$$

Dimana :

r = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

σ_b^2 = Jumlah varian butir

σ_t^2 = Varian total

H. Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan dalam menganalisis data penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif. Metode ini sebagai metode ilmiah/*scientific* karena telah memiliki kaidah-kaidah ilmiah yaitu kongkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis (Sugiyono, 2017:7). Sesuai dengan jenis atau metode penelitiannya, analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi ordinal. Analisis data dilakukan dengan aplikasi komputer, yaitu program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) 22. SPSS merupakan sebuah software komputer yang salah satu fungsinya adalah untuk menghitung data statistik. Dengan menggunakan program ini analisis yang dilakukan akan lebih efektif dan efisien.

1. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Menurut Rangkuti (2003) salah satu alat analisis yang dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap kinerja perusahaan adalah dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ini merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan itu sendiri yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif. Adapun tahapan pengolahan dengan metode IPA adalah:

- a. Penentuan skor rata-rata atribut tingkat kepentingan dan pelaksanaan. Rumus yang digunakan dalam tahap pertama ini adalah:

$$X_t = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } Y_t = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana :

X = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan untuk atribut ke-i

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan untuk atribut ke-i

X = Jumlah skor tingkat pelaksanaan untuk atribut ke-i

Y = Jumlah skor tingkat kepentingan untuk atribut ke-i

- b. Penentuan skor rata-rata atribut pelayanan dan pelaksanaan secara keseluruhan.

Rumus yang digunakan ialah :

$$X_i = \frac{\sum X_i}{k} \text{ dan } Y = \frac{\sum Y_i}{k}$$

Dimana :

X = Batas sumbu x (tingkat pelaksanaan)

Y = Batas sumbu y (tingkat kepentingan)

K = Banyaknya atribut pelayanan (k-22)

- c. Pemetaan atribut

Pada tahapan ini rata-rata setiap atribut kemudian dipetakan ke dalam Diagram Kartesius dengan kemungkinan 4 posisi kuadran.

Posisi setiap atribut tergantung kepada nilai rata-rata atribut.

Penjelasan masing-masing kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran prioritas utama merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen, tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai seperti yang diharapkan konsumen. Langkah-langkah yang dapat ditempuh perusahaan adalah dengan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga performance atribut yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

- 2) Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran pertahankan prestasi merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen dan pelaksanaan dari atribut-atribut tersebut telah sesuai

dengan dirasakannya. Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua atribut tersebut merupakan produk/jasa yang unggul di mata konsumen.

3) Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III atau prioritas rendah merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan dirasakan terlalu berlebihan tetapi tingkat kinerjanya tidak terlalu istimewa (tingkat kinerja masih rendah terhadap konsumen). Peningkatan atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang diharapkan oleh konsumen sangat kecil (rendah).

4) Kuadran IV (Prioritas Rendah)

Kuadran prioritas rendah merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataannya pelaksanaannya tidak terlalu istimewa. Peningkatan atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil.

2. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) atau yang dikenal dengan indeks kepuasan konsumen merupakan metode yang menggunakan indeks atau mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan *atribut-atribut* tertentu. *Atribut* yang diukur dapat berbeda untuk masing-masing industri, bahkan untuk masing-masing perusahaan. Hal ini tergantung pada kebutuhan informasi yang ingin didapatkan perusahaan terhadap konsumen (Massnick, 1997). Terdapat empat langkah dalam perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, yaitu:

a. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* dan *Mean*

Satisfaction Score (MSS).

Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap responden.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^{n-1} Yi}{n} \quad \text{dan} \quad MMS = \frac{\sum_{i=1}^{n-1} Xi}{n}$$

Dimana:

N = Jumlah Responden

Yi = Nilai Kepentingan Atribut ke-i

Xi = Nilai Kinerja Atribut ke-i

b. Membuat *Weight Factors (WF)*

Bobot ini ialah presentasi nilai MIS per atribut terhadap soal MIS seluruh atribut.

$$Wfi = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^P MISi} \times 100\%$$

Dimana :

P = jumlah atribut kepentingan (k=23)

I = atribut bauran pemasaran n ke-i

c. Membuat *Weight Score (WS)*

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor (WF)* dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score = MSS*)

$$WSi = WFi \times MSSi$$

Dimana :

i = atribut bauran pemasaran ke-i

d. Menentukan *Costumer Satisfaction Index (CSI)*

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WSi}{5} \times 100\%$$

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Pondok Pesantren Roudhotul Qur'an II Ciwarak

Pondok Pesantren Putri Roudhotul Qur'an (untuk selanjutnya di sebut dengan PPRQ) didirikan oleh Hj. Badi'ah Munawwir, putri pasangan K.H M. Munawwir dan Ny. Hj. Salimah. Nyai Badi'ah merupakan kakak kandung Hj. Jauharoh Munawwir, istri KH. Mufid Mas'ud. Beliau hijrah ke Banyumas tahun 1956 mengikuti suaminya, KH Fathuddin yang kemudian menjadi anggota DPR Banyumas pada waktu itu. Di Banyumas beliau mengangkat Hj. Nur Sochifah, Putri KH. Mufid Mas'ud yang ke-enam sebagai putri angkatnya karena Hj. Badi'ah tidak berputra. Awalnya Hj. Badi'ah mendirikan PPRQ hanya di atas tanah seluas 30 m² berupa bangunan kecil di belakang rumah, santri yang mukim waktu itu sekitar enam santri yang kesemuanya berasal dari desa sekitar dan hanya ngaji al-Qur'an. pada tanggal 19 Januari 1986 Hj. Nur Sochifah dijodohkan oleh ayahnya dengan KH. Attabik Yusuf Zuhdi putra dari K. Yusuf Zuhdi. setelah pernikahan tersebut, pengelolaan pesantren Roudhotul Qur'an diserahkan oleh Hj. Badi'ah kepada KH. Attabik YZ dan isterinya.

Perkembangan pesantren cukup menggembirakan, dari enam santri kemudian berkembang menjadi 30 santri. Tahun 1990 ketika KH. Attabik mendirikan Sekolah Menengah Umum (SMU), pesantren ini benar-benar bangkit menjadi pesantren yang besar dan mapan. PPRQ berlokasi di Desa Sirau Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas Propinsi Jawa Tengah. Daerah sekitar pesantren ini semula sepi, terpencil dari hiruk pikuk keramaian. Orang harus pergi ke kota yang jaraknya kurang lebih lima kilometer seandainya ingin berbelanja sesuatu dalam jumlah yang agak besar. ketika keberadaan pesantren sudah semakin mapan dan dikenal luas, tirai

keterbelakangan masyarakat pun mulai tersibak, transportasi umum menambah Desa Sirau. pada gilirannya aktivitas masyarakat, lebih-lebih aktivitas perekonomian ikut pula terdongkrak. Desa Sirau yang semula mungkin tidak tertera dalam peta kemudian menjadi tujuan orang-orang dari berbagai daerah. Tahun 1995 adalah tahun berkabung bagi segenap keluarga besar PPRQ, Hj. Badi'ah Munawwir berpulang ke hadirat Allah setelah menjalani perawatan di RS. Sardjito Jogjakarta dan dimakamkan di Dongkelan, menjadi satu dengan makam ayahnya KH. M Munawwir. Sejak saat itu PPRQ sepenuhnya dinahkodai oleh KH. Attabik YZ dan Hj. Nur Sochifah. Pada tahun 2003 santri pesantren ini bertambah menjadi sekitar 150-an santriwati, hal ini tak lepas dari terobosan yang dilakukan oleh KH. Attabik dengan mendirikan SMP Ma'arif NU 2 dan SMK Ma'arif pada tahun 2004.

Pada tahun 2007 jumlah santri putri tercatat sekitar 290, sedangkan santri putra ada 145 anak. Sementara siswa yang tidak mondok, alias hanya sekolah di lembaga yang dijalankan PPRQ ini mencapai 1500-an anak. Oleh KH. Attabik PPRQ terus diperluas tanahnya menjadi dua hektar dan ditambah beberapa lokal bangunan, ini dikarenakan santri yang mondok di pesantren ini semakin banyak dan bangunan yang ada sudah tidak bisa menampung lagi.

Kemudian pada tahun 2014 PPRQ membuka cabang di daerah Purwokerto Banyumas, yaitu Pondok Pesantren Roudhotul Qur'an 2 (PPRQ 2). Beralamat di Jalan Karanggantung Rt 1 Rw 3 Sumbang Banyumas. PPRQ 2 dibuka sebagai pesantren mahasiswa dan telah menjadi pesantren mitra IAIN Purwokerto. PPRQ 2 diasuh oleh KH. Drs. Attabik YZ dan Ny. Hj. Nur Sochifah Al Khafidzoh. Putrinya, Hj. Allina Mustaufiatin Ni.mah yang merupakan mahasiswa IAIN Purwokerto yang mendampingi santri-santri di pesantren sejak tahun pertama (2014). Kemudian tahun ketiga (2016) putri ketiga, Hj Rifadatut Diana bersama suaminya yang merupakan putra dari KH.

Toha Alawi Al Khafidz, H. Ahmad Musyaffa yang memegang jalannya kegiatan PPRQ 2 sampai sekarang, namun tetap di bawah asuhan KH. Drs. Atabik YZ.

Pada tahun pertama tahun 2014 jumlah santri 7, yaitu 5 santri putri dan 2 santri putra yang merupakan alumni dari PPRQ dan mahasiswa di Purwokerto. Tahun 2015, pembangunan PPRQ 2 berkembang memiliki 1 kompleks asrama putri yaitu asrama Jauharatul Qur'an dengan jumlah santri menjadi 30 santri. Pembangunan terus dilakukan dan di tahun ketiga meningkat menjadi 60 santri dengan bertambah 1 kompleks asrama putra. Dan sekarang jumlah santri sudah mencapai 95 santri dengan jumlah 4 kompleks asrama, yaitu 2 asrama putri dan 2 asrama putra.

Pengajaran yang dikaji di PPRQ 2 yaitu pengajaran berbasis Al Qur'an, dimana setiap santri baru wajib menghafal juz 30 (Juz 'Ammah), kemudian setelah dinyatakan khatam baru meningkat ke binadzri Al Qur'an. Setelah khatam Al Qur'an, santri-santri menghafal surat-surat penting, dan menghafal Al Qur'an. Selain Al Qur'an, pengajaran doa-doa sholat, sholawat, wirid, tahlil, dan mujahadah juga digiatkan di PPRQ 2. Sambil mengkaji Al Qur'an, santri-santri tetap menghafal beberapa pengajaran tersebut yang disusun oleh PPRQ 2 dalam kitab Aurod. (Irma, wawancara 2020)

2. Visi dan Misi Pondok Pesantren Roudhotul Quran II

a. Visi Pondok Pesantren Roudhotul Quran II

"terwujudnya pendidikan agama Islam yang berkualitas dan pembentukan kepribadian santri yang dijiwai al-Qur'an dan mampu hidup ditengah masyarakat yang heterogen".

b. Misi Pondok Pesantren Roudhotul Quran II

- 1) Penanaman nilai-nilai agama sesuai dengan al-Qur'an dan al-Hadis.
- 2) Menjadikan al-Qur'an sebagai ruh kehidupan dalam perilaku sehari-hari.

- 3) Menciptakan karakteristik santri yang memiliki kemampuan menghafal al-Qur'an sebagai benteng kemurnian al-Qur'an.

B. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 55 responden. Responden yang diambil dalam penelitian ini adalah Santri Pondok Pesantren Roudhotul Quran II Ciwarak karena merupakan nasabah BRI Syari'ah. Gambaran umum responden menjelaskan karakter responden berdasarkan jenis kelamin. Karakteristik responden diperoleh dari jawaban responden dari kuesioner yang telah disebarkan kepada mahasiswa (responden). Gambaran umum responden dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1
Gambaran Umum Responden

No	Karakteristik Responden	Klasifikasi	Jumlah	
			Angka	Presentase
1	Jenis Kelamin	Pria	19	34%
		Wanita	36	66%

Sumber : Data Primer diolah

Data penelitian diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada seluruh responden yang berjumlah 55 Santri. Hasil kuesioner dapat dilihat pada tabel. Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa responden perempuan lebih banyak dibanding laki-laki. Responden perempuan sebanyak 66%, sedangkan responden laki-laki sebanyak 34%.

C. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2005), uji validitas digunakan untuk mengukur validitas suatu kuesioner. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur tersebut untuk mengukur sesuatu yang diukur. 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 signifikan maka atribut tersebut tidak digunakan dalam penelitian atau tidak valid (Ghozali, 2005). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Dalam pengujian validitas ini, yang menjadi dasar pengambilan keputusan adalah dengan cara membandingkan koefisien korelasi r hitung dengan r tabel. Untuk *degree of freedom* (df) = $N-2$, kemudian dalam hal ini (N) adalah jumlah sampel (Imam Ghozali, 2018). Suatu indikator dikatakan valid jika, $df = N-2$, $df = 55-2 = 53$ dengan tingkat signifikan (α) = 0,05, maka df ke-53 didapat nilai r tabel = 0.2656 dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Jika nilai r hitung $>$ r tabel, dan nilainya positif maka instrumen pernyataan tersebut dapat dikatakan valid.
- 2) Jika nilai r hitung $<$ r tabel, maka instrumen tersebut dikatakan tidak valid.

Dibawah ini merupakan olahan SPSS versi 22 uji validitas instrumen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



IAIN PURWOKERTO

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja Dan Kepentingan

No.	Atribut	rhitung Tingkat Kinerja (X)	rhitung Tingkat Kepentingan (Y)	rtabel Product Moment	Uji Validitas
1	Pelayanan Cepat Dan Tepat Waktu	0,801	0,732	0,266	Valid
2	Mudah Dimengerti Dalam Menyampaikan Penjelasan Produk	0,752	0,755	0,266	Valid
3	Pengetahuan Pegawai Yang Luas	0,697	0,689	0,266	Valid
4	Menjaga Kerahasiaan	0,678	0,559	0,266	Valid
5	Aman Dalam Melakukan Transaksi	0,721	0,686	0,266	Valid
6	Ruang Tunggu Yang Nyaman	0,655	0,537	0,266	Valid
7	Tersedia Brosur	0,640	0,605	0,266	Valid
8	Penampilan Rapi Dan Bersih	0,621	0,594	0,266	Valid
9	Kemudahan Mendapat Informasi	0,634	0,570	0,266	Valid
10	Pelayanan Tidak Membedakan Status	0,675	0,627	0,266	Valid
11	Tanggap Dalam Keluhan Nasabah	0,843	0,808	0,266	Valid
12	Menjalin Komunikasi Intens Dengan Nasabah	0,713	0,655	0,266	Valid
13	Kesiapan Melayani Nasabah	0,798	0,715	0,266	Valid
14	Cepat Dalam Merespon Nasabah	0,801	0,752	0,266	Valid

Sumber : Data Primer, diolah (2021)

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil perhitungan uji validitas masing-masing item pernyataan mempunyai rhitung yang lebih besar daripada rtabel. Dari hasil tersebut, bahwa data pada atribut tingkat kinerja (X) dan atribut tingkat kepentingan (Y) dinyatakan valid, maka kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini dapat diikutsertakan pada analisis selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan konsistensi dari alat ukur yang digunakan atau sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan. Untuk menguji keadaan (reliabel) suatu pernyataan dengan menggunakan teknik uji *Cronbach Alpha* (α) untuk tiap atribut melalui program SPSS, dengan derajat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$), dan $df = N-2$, maka kriteria pengujiannya sebagai berikut :

- 1) Jika nilai r hitung $>$ r tabel, maka dapat dikatakan reliabel.
- 2) Jika nilai r hitung $<$ r tabel, maka dapat dikatakan tidak reliabel.

Hasil uji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 4.3
Data Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Dan
Tingkat Kinerja

No.	Atribut	Nilai hitung <i>Cronbach Alpha</i>	Nilai r tabel	Uji Reliabilitas
1	Tingkat Kinerja	0,766	0,266	Reliabel
2	Tingkat Kepentingan	0,760	0,266	Reliabel

Dari hasil pengujian realibilitas di atas, maka dapat disimpulkan bahwa atribut kinerja dan atribut kepentingan dinyatakan reliabel. Karena berdasarkan keterangan masing-masing atribut nilai r alpha $>$ nilai r tabel, sehingga seluruh atribut penelitian dinyatakan reliabel.

D. Hasil Perhitungan Important Performance Analysis (IPA)

a. Analisis Tingkat Kesesuaian Atribut

Pada penelitian ini terdapat perbandingan antara dua sub variabel yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Tingkat kesesuaian mempunyai arti yaitu hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Yola, 2013).

Tabel 4.4
Hasil Perhitungan IPA

No.	Atribut	Tingkat Kepentingan (Hi)	Tingkat Kinerja (Ki)	Tingkat Kesesuaian (Tki)%	Rata-rata Hi(Yi)	Rata-rata Ki(Xi)
1	Pelayanan Cepat Dan Tepat Waktu	216	214	99,07	3,93	3,89
2	Mudah Dimengerti Dalam Menyampaikan Penjelasan Produk	220	215	97,80	4,00	3,90
3	Pengetahuan Pegawai Yang Luas	212	212	100	3,85	3,85
4	Menjaga Kerahasiaan	241	240	99,60	4,40	4,40
5	Aman Dalam Melakukan Transaksi	227	224	98,70	4,11	4,01
6	Ruang Tunggu Yang Nyaman	222	217	97,80	4,04	3,94
7	Tersedia Brosur	219	217	99,08	3,98	3,94
8	Penampilan Rapi Dan Bersih	244	242	99,20	4,44	4,4
9	Kemudahan Mendapat Informasi	215	210	97,70	3,90	3,80
10	Pelayanan Tidak Membedakan Status	231	226	97,80	4,20	4,10
11	Tanggap Dalam Keluhan Nasabah	222	216	97,30	4,01	3,93
12	Menjalin Komunikasi Intens Dengan Nasabah	213	205	96,20	3,88	3,72
13	Kesiapan Melayani Nasabah	220	219	99,50	4,00	3,98
14	Cepat Dalam Merespon Nasabah	220	215	97,80	4,00	3,90
Rata-rata				98,40	4,05	3,98

Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, tingkat kesesuaian yang memiliki nilai terbesar 100% pada atribut pengetahuan pegawai yang luas. Hal ini dikarenakan kinerja atribut pengetahuan pegawai yang luas sudah sangat baik, yaitu BRI Syariah sudah memiliki karyawan atau staff yang memiliki pengetahuan yang luas dan sesuai yang diharapkan oleh santri sebagai nasabah. Tingkat kesesuaian yang memiliki nilai terkecil diperoleh hasil 96,20% yaitu atribut menjalin komunikasi *intens* dengan nasabah. Hal ini dikarenakan pegawai BRI Syariah kurang memiliki komunikasi yang intens dengan santri sebagai nasabah dan menganggap atribut ini kurang baik dan perlu ditingkatkan. Hasil rata-rata tingkat kesesuaian atribut yaitu, sebesar 98,40% masuk ke dalam kategori tingkat kesesuaian yaitu “sangat sesuai”. Hal ini menunjukkan tingkat kesesuaian masuk ke dalam tingkat “sangat sesuai”. Menurut Sukardi dan Cholidis (2006), jika nilai dari tingkat kesesuaian mendekati 100% dan berada di atas rata-rata maka dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah baik. Kategori tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dapat dilihat dari kriteria kesesuaian yang terdapat pada tabel 4.5.

Tabel 4.5

Kategori Tingkat Kesesuaian Kepentingan Terhadap Kinerja

Tingkat kesesuaian	Kisaran kesesuaian (%)
Sangat sesuai	80-100
Sesuai	70-79
Cukup sesuai	60-69
Kurang sesuai	50-59
Tidak sesuai	40-49

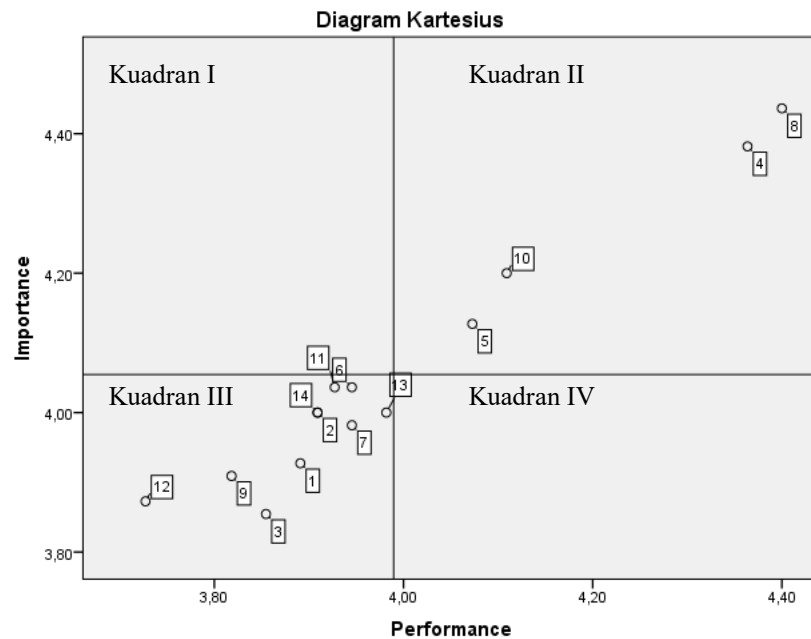
Sumber : Indrawinangsih dan Sudaryanto (2007)

Skor rata-rata tingkat kinerja tiap atribut merupakan dasar untuk menentukan tingkat kinerja kualitas pelayanan BRI Syari'ah apakah sudah baik atau belum pada atribut tersebut. Hal ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai skor rata-rata kinerja tiap atribut (X). Rata-rata kepentingan atribut merupakan dasar untuk menentukan tingkat kepentingan pada atribut tersebut, yaitu membandingkan nilai skor rata-rata kepentingan tiap atribut (Y). Hasil perhitungan rata-rata seluruh atribut tingkat kinerja (X) diperoleh nilai sebesar 3,98, sedangkan hasil perhitungan rata-rata kepentingan (Y) diperoleh sebesar 4,05. Nilai tersebut digunakan sebagai pembagi pembagi dalam diagram *Importance Performance Analysis* menjadi empat bagian kuadran yaitu kuadran I prioritas utama, kuadran II pertahankan prestasi, kuadran III prioritas rendah serta kuadran IV berlebihan (Supranto, 2006).

b. Analisis Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu diagram yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y) dengan X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen, apakah terletak pada posisi yang harus diperbaiki atau terletak pada posisi dipertahankan (Supranto, 2006). Adapun letak masing-masing atribut pada setiap kuadran dalam diagram kartesius terlihat pada Gambar 1.2. Diagram kartesius pada Gambar 1.2 menjelaskan posisi masing-masing atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terbagi ke dalam empat kuadran.

Gambar 4.1
Diagram Kartesius *Important Performance Analysis (IPA)*



Keterangan :

1. Pelayanan Cepat Dan Tepat Waktu
2. Mudah Dimengerti Dalam Menyampaikan Penjelasan Produk
3. Pengetahuan Pegawai Yang Luas
4. Menjaga Kerahasiaan
5. Aman Dalam Melakukan Transaksi
6. Ruang Tunggu Yang Nyaman
7. Tersedia Brosur
8. Penampilan Rapi Dan Bersih
9. Kemudahan Mendapat Informasi
10. Pelayanan Tidak Membedakan Status
11. Tanggap Dalam Keluhan Nasabah
12. Menjalinkan Komunikasi Intens Dengan Nasabah
13. Kesiapan Melayani Nasabah
14. Cepat Dalam Merespon Nasabah

Masing-masing kuadran menggambarkan keadaan yang berbeda. Pemetaan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja ini memungkinkan pihak Bank untuk segera melakukan perbaikan-perbaikan pada atribut yang dianggap penting oleh konsumen dalam jangka waktu yang relatif dekat. Setiap kuadran tersebut dapat dijelaskan dengan interpretasi sebagai berikut :

1) Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran prioritas utama merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen, tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai seperti yang diharapkan konsumen. Langkah-langkah yang dapat ditempuh perusahaan adalah dengan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* atribut yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Pada kuadran ini, tidak ada atribut yang termasuk didalamnya. Yang artinya santri sebagai nasabah menganggap tidak ada atribut yang tidak penting, hanya saja pihak Bank harus meningkatkan kinerja dari beberapa atribut.

2) Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran pertahankan prestasi merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen dan pelaksanaan dari atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan dirasakannya. Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua atribut tersebut merupakan produk/jasa yang unggul di mata konsumen.

Pada gambar di atas terdapat 4 atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini antara lain menjaga kerahasiaan, aman dalam melakukan transaksi, penampilan rapi dan bersih dan pelayanan tidak membedakan status.

3) Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III atau prioritas rendah merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan dirasakan terlalu berlebihan tetapi tingkat kinerjanya tidak terlalu istimewa (tingkat kinerja masih rendah terhadap konsumen). Peningkatan atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang diharapkan oleh konsumen sangat kecil (rendah).

Terdapat 10 atribut yang termasuk dalam kuadran ini antara lain pelayanan cepat dan tepat waktu, mudah dimengerti dalam menyampaikan penjelasan produk, pengetahuan pegawai yang luas, ruang tunggu yang nyaman, tersedia brosur, kemudahan mendapat informasi, tanggap dalam keluhan nasabah, menjalin komunikasi intens dengan nasabah, kesiapan melayani nasabah dan cepat dalam merespon nasabah.

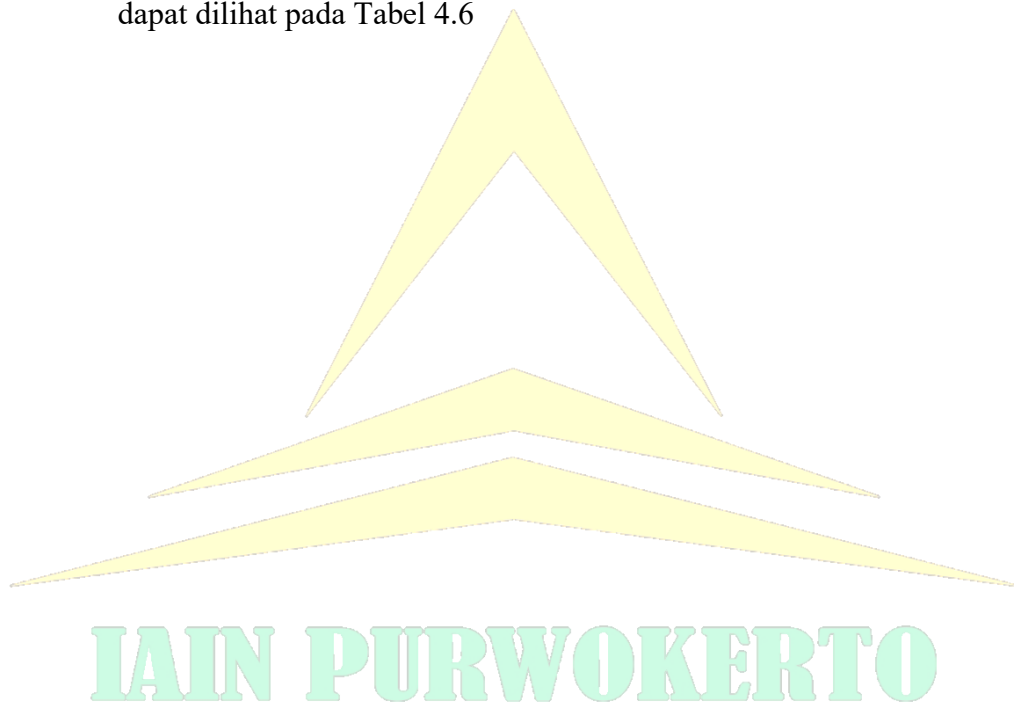
4) Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran prioritas rendah merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataannya pelaksanaannya tidak terlalu istimewa. Peningkatan atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil.

Pada kuadran ini, tidak ada atribut yang termasuk di dalamnya. Itu artinya nasabah menganggap tidak ada atribut yang tidak penting, hanya saja Bank harus meningkatkan kinerja dari beberapa atribut.

E. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut-atribut kualitas produk yang diukur. Nilai dari CSI berbanding lurus dengan besarnya rata-rata skor kepentingan dan skor kinerja, sehingga apabila rata-rata skor kepentingan dan kinerja ditingkatkan maka akan berpengaruh terhadap peningkatan nilai CSI (Aritonang, 2005). Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat dilihat pada Tabel 4.6



Tabel 4.6
Hasil Perhitungan CSI

No.	Atribut	Rata-rata Skor Kepentingan (MISi)	Weighted Factor (WF)	Rata-rata Skor Kinerja (MSSi)	Weighted Score (WS)
1	Pelayanan Cepat Dan Tepat Waktu	3,89	6,97	3,93	27,38
2	Mudah Dimengerti Dalam Menyampaikan Penjelasan Produk	3,91	7,00	4,00	27,99
3	Pengetahuan Pegawai Yang Luas	3,85	6,90	3,85	26,57
4	Menjaga Kerahasiaan	4,36	7,81	4,38	34,22
5	Aman Dalam Melakukan Transaksi	4,07	7,29	4,13	30,11
6	Ruang Tunggu Yang Nyaman	3,95	7,06	4,04	28,54
7	Tersedia Brosur	3,95	7,06	3,98	28,54
8	Penampilan Rapi Dan Bersih	4,40	7,88	4,44	34,98
9	Kemudahan Mendapat Informasi	3,82	6,84	3,91	26,73
10	Pelayanan Tidak Membedakan Status	4,11	7,36	4,20	30,90
11	Tanggap Dalam Keluhan Nasabah	3,93	7,03	4,04	28,41
12	Menjalin Komunikasi Intens Dengan Nasabah	3,73	6,67	3,87	25,83
13	Kesiapan Melayani Nasabah	3,98	7,13	4,00	28,52
14	Cepat Dalam Merespon Nasabah	3,91	7,00	4,00	27,99
Jumlah Total		55,85	100,00	56,77	406,27
CSI = (Weighted Score Total : 5) x 100% = 81,25 %					

Sumber : data primer, diolah (2021)

Atribut-atribut yang perlu diperbaiki menurut hasil CSI adalah pelayanan cepat dan tepat waktu, mudah dimengerti dalam menyampaikan penjelasan produk, pengetahuan pegawai yang luas, ruang tunggu yang nyaman, tersedia brosur, kemudahan mendapat informasi, tanggap dalam keluhan nasabah, menjalin komunikasi intens dengan nasabah, kesiapan melayani nasabah dan cepat dalam merespon nasabah. Jika dihubungkan dengan IPA, nilai CSI yang belum mencapai 100% bisa diakibatkan karena adanya atribut-atribut kepuasan konsumen yang berada pada kuadran III yang menjadi prioritas kedua dalam hal perbaikan kinerja. Atribut-atribut yang tertera pada kuadran II juga harus dipertahankan agar kualitas kerjanya tidak turun dan menyebabkan penurunan nilai CSI.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 55 responden untuk mengetahui Analisis Tingkat Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Bertransaksi di BRI Syari'ah dengan Metode CSI, diperoleh hasil sebesar 81,25% yang berarti pada kisaran antara 0,81-1,00. Berdasarkan hasil CSI tersebut, maka kualitas pelayanan pada BRI Syari'ah tersebut merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan selama ini.

Meskipun berdasarkan hasil CSI menunjukkan bahwa transaksi di BRI Syari'ah dikategorikan sangat puas, namun berdasarkan penelitian dengan menggunakan metode IPA, masih ada beberapa atribut yang harus diperbaiki agar pelayanan yang diberikan BRI Syari'ah kepada nasabah dapat tetap mempertahankan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanannya saat bertransaksi. Perbaikan atribut yang dihasilkan melalui analisis IPA diharapkan dapat meningkatkan nilai CSI. Menurut Muharastri (2008) bahwa nilai CSI dapat ditingkatkan dengan melakukan perbaikan pada kinerja atribut dari hasil IPA. Perbaikan atribut yang diperoleh melalui IPA diharapkan dapat meningkatkan nilai CSI hingga 100%.

F. Hasil Wawancara Dengan Pihak Bri Syariah

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada salah satu karyawan BRI Syariah Kantor Cabang purwokerto yang beralamat di Jl. Karang Kobar No.42-38, Karangobar, Bancarkembar, Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53115 terkait pelayanan yang ada di BRI Syariah menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan sudah sesuai dengan pedoman atau ketentuan yang diberikan oleh pihak perusahaan. Namun ada beberapa pelayanan yang memang masih harus dilakukan perbaikan, diantaranya ruang tunggu yang diberikan pihak BRI Syariah karena tempat yang kurang begitu luas. (Syafira, wawancara 11 Juni 2021)

Lalu, peneliti melakukan wawancara dengan salah satu nasabah yang sedang melakukan transaksi di BRI Syariah. Menurut Ibu Umi beliau menyatakan bahwa : “masih ada beberapa atribut pelayanan yang masih harus diperbaiki, diantaranya seperti tentang ruang tunggu yang kurang luas, pembagian brosur dan menjalin komunikasi yang intens dengan nasabah”. (Ibu Umi, wawancara, 15 Juni 2021)



IAIN PURWOKERTO

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Atribut-atribut yang dianggap penting oleh santri sebagai nasabah di BRI Syari'ah adalah atribut yang menempati kuadran II (menjaga kerahasiaan, aman dalam melakukan transaksi, penampilan rapi dan bersih dan pelayanan tidak membedakan status).
2. Berdasarkan perhitungan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai kepuasan nasabah ketika bertransaksi di Bank BRI Syari'ah sebesar 81,25% yang artinya nasabah puas dengan kualitas pelayanan Bank BRI Syari'ah.
3. Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan wawancara dengan pihak BRI Syariah menyatakan bahwa kepuasan santri terhadap kualitas pelayanan dalam bertransaksi di BRI Syariah masih ada yang harus ditingkatkan.

B. Saran

1. BRI Syari'ah atau yang saat ini sudah melakukan *merger* menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) diharapkan dapat melakukan perbaikan-perbaikan secara terus menerus terhadap atribut-atribut kualitas pelayanan yang kinerjanya masih dianggap kurang maksimal oleh nasabah agar menghasilkan kinerja yang sesuai dengan harapan nasabah.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menganalisis atribut-atribut lain yang dapat mempengaruhi keputusan menabung pada BRI syari'ah, sehingga diperoleh hasil yang lebih sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman A. Karim. 2004. *“Bank Islam, Analisis Fiqih dan Keuangan”*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Antonio, Muhammad Syafi’i. 2001. *Bank Syariah dari Teri ke Praktik, cet. Ke-I*. Jakarta: Gema Insani Press
- Arif, Sukuryadi, & Fatimaturrahmi. 2017. *Pengaruh Ketersediaan Sumber Belajar di Perpustakaan Sekolah terhadap Motivasi Belajar Siswa pada Mata Pelajaran IPS Terpadu SMP Negeri 1 Praya Barat*. JISIP Vol. 1 No 2
- Bahri Syaiful, 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis-Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data*. Yogyakarta: Andi.
- Dewi, Gemala. 2006. *Aspek-aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia. Edisi Revisi. Cet. ke-3*. Surabaya: Kencana Prenada Media.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1990). *Customer Behavior*. Hinsdale, IL: Dryden.
- F, Massnick. 1997. *The Customer is CEO, How to Measure What Your Customer Want and Make Sure They Get it*. New York: American Management Assosiation
- Fahmi, Irham. (2011). *Analisis Laporan keuangan*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Farid, Miftah. 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Di Kota Medan*. *Ekonomi dan Keuangan*, 1 (11), 47-55
- Ghufron, Sofiniyah. 2005. *Konsep dan Implementasi Bank Syari 'ah*. Jakarta: Renaisan.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Irawan, H, 2004. *Indonesian Customer Satisfaction : Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Amtrong, Gary. 2000. *Dasardasar Manajemen: prinsip of marketing*. Jakarta: Prenhallindo.

- Lind, Marchal, dan Wathen. 2007. *Teknik-teknik statistika dalam Bisnis dan Ekonomi Menggunakan Kelompok Data Global, edisi 13*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Manan, Muhammad Abdul. 1993. *Ekonomi Islam Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf
- McClave, Benson, dan Sincich. 2011. *Statistik Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Mursyidi. 2010. *Akuntansi Dasar*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Qaradhawi, Yusuf. 1996. *Karakteristik Islam Kajian Analitik, cet-III alih bahasa Abu Barzani*. Surabaya: Risalah Gusti
- Ridwan, M. 2004. *Menejemen Baitul Maal wa Tanwil*. Yogyakarta: VII press
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Setyowati, Diharpi Herli, Ayu S & Setiawan. 2019. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pangsa Pasar Keuangan Syariah Non Bank*. Jurnal Iqtisaduna Vol 5 No. 2
- Sekaran, Uma. 2007. *Metode penelitian untuk Bisnis (Edisi 4 Jilid 1)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2008. *Metode penelitian untuk Bisnis (Edisi 4 Jilid 2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Pendekatan Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Cet. 9*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi offset.
- Supardi. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Yogyakarta: UII Press.
- Syukriah Ali, Najah Mokhtar, Norridzwan Abidin, dan Rosliza MD Zani. 2012. "The determining factors of wadiah saving deposits in Malaysia", Elixir International Journal Universiti Teknologi MARA, Vol. 43 Februari.
- Tjiptono, Fandy 2005. *Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*. Malang: Bayumedia Publishing.

- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. PT. Indeks. Jakarta.
- Wiroso. 2005. *Jual Beli Murabahah*. Yogyakarta: UII Press.
- Zardila, Rika. 2019. “*Pengaruh Promosi Produk dan Pelayanan Bank Syari’ah Terhadap Minat Nasabah Menabung*”. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Ekonomi Syari’ah, UIN AR-RANIRY BANDA ACEH.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran I :

KKUESIONER PENELITIAN
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SANTRI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DALAM BERTRANSAKSI DI BRI
SYARIAH MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)
(Studi Kasus Di Pondok Pesantren Roudhotul Qur'an II Ciwarak,
Sumbang, Banyumas)

Kepada

Yth. Saudara/I.....

Assalam 'alaikum Wr Wb.

Dengan hormat,

Saya Nahdatul Devi Anggraeni mahasiswa semester VIII Program Studi Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto memohon kesediaan Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini guna mengumpulkan data penelitian dalam rangka penyelesaian tugas akhir skripsi di Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, jurusan Perbankan Syari'ah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan santri sebagai nasabah ketika bertransaksi di BRI Syari'ah. Untuk itu saya mengharapkan ketulusan dan kerelaan Saudara/I untuk menjawab pernyataan dalam kuesioner ini. Atas kesediaan dan partisipasi Saudara/I dalam mengisi kuesioner ini saya mengucapkan terima kasih.

Waassalamu 'alaikum Wr. Wb

Hormat Saya,



Nahdatul Devi Anggraeni

NIM. 1717202134

***Wajib Diisi**

A. Identitas Diri

1. Nama* :
2. Jenis Kelamin* : Laki-laki / Perempuan
3. Instansi* :

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Kuisisioner bagian 1.

Penilaian Kepentingan Tingkat Kepuasan Santri

Keterangan :

- 1 : Sangat Tidak Penting (STP)
- 2 : Tidak Penting (TP)
- 3 : Cukup (C)
- 4 : Penting (P)
- 5 : Sangat Penting (SP)

Pertanyaan	Tingkat Kepentingan (Importance)				
	STP	TP	CP	P	SP
Berwujud (Tangibles)					
1. Ruang tunggu yang nyaman*					
2. Tersedia brosur*					
3. Penampilan pegawai profesional*					
Kehandalan (Reliability)					
1. Pelayanan cepat*					
2. Mudah dimengerti dalam menyampaikan penjelasan terkait promo*					
3. Pengetahuan pegawai*					
Ketanggapan (Responsive)					
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. Pelayanan tidak membedakan status*					

2. Kuisisioner bagian 2.

Penilaian Kualitas Pelayanan Bank BRI Syari'ah oleh Santri

Keterangan :

1 : Sangat Buruk (SBr)

2 : Buruk (Br)

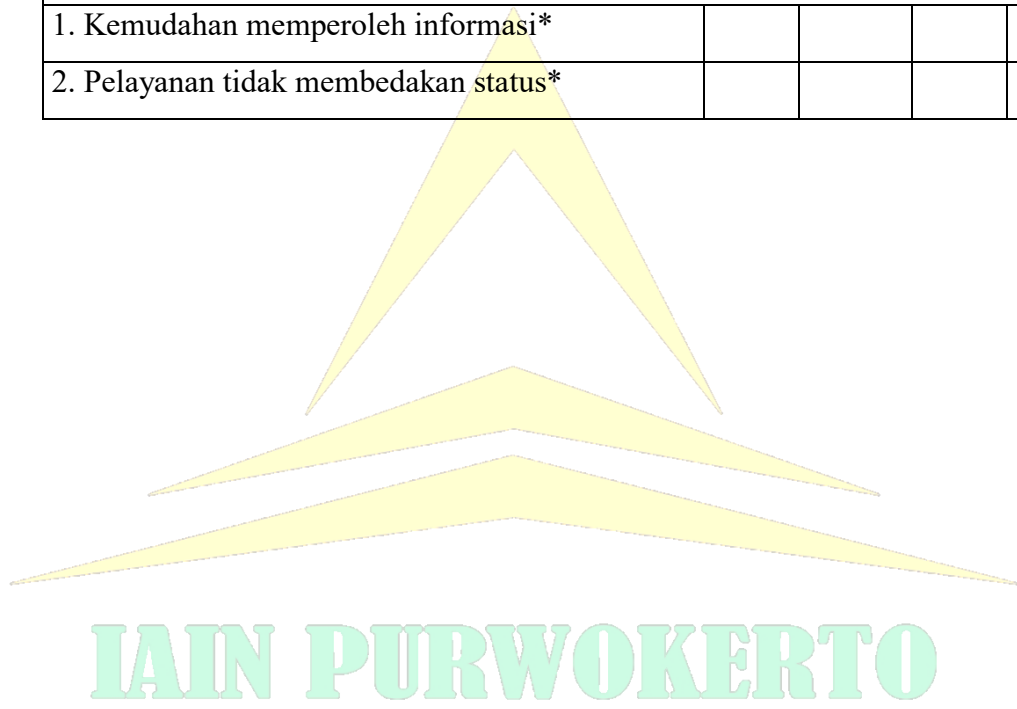
3 : Cukup (C)

4 : Baik (Ba)

5 : Sangat Baik (Sba)

Pertanyaan	Tingkat Kualitas Pelayanan (<i>Performance</i>)				
	SBr	Br	C	Ba	Sba
Berwujud (<i>Tangibles</i>)					
1. Ruang tunggu yang nyaman*					
2. Tersedia brosur*					
3. 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. Pelayanan tidak membedakan status*					



Lampiran 2 :

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN



No : 53//PPRQ-2/VI/2021 Purwokerto, 22 Juni 2021
Perihal : Surat Keterangan Telah Melakukan Observasi
Lampiran :-

Kepada Yth. Penguji Skripsi

Di tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini:

- a. Nama : KH. Ahmad Musyafa, Lc.
- b. Jabatan : Pengasuh Pondok Pesantren Roudhotul Quran 2 Ciwarak,
Sumbang, Banyumas

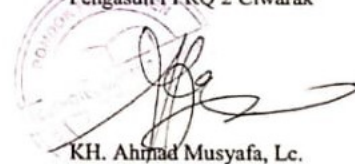
Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

- a. Nama : Nahdatul Devi Anggraeni
- b. NIM : 1717202134
- c. Program Studi/Tingkat : Perbankan Syariah/S 1
- d. Tempat, Tanggal Lahir : Banyumas, 10 Maret 1997
- e. Jenis Kelamin : Perempuan
- f. Agama : Islam
- g. Pekerjaan : Mahasiswa "Institut Agama Islam Negeri Purwokerto".
- h. Alamat Rumah : Jl. KH. Ahmad Mursid RT 004/RW 002 Desa Sokaraja Wetan,
Kecamatan Sokaraja, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah.
- i. Alamat Kampus : Jalan Ahmad Yani Nomor 40A Purwokerto, Banyumas, Jawa
Tengah

Mahasiswa tersebut benar-benar telah melaksanakan Penelitian di Pondok Pesantren Roudhotul Quran 2 Ciwarak, Sumbang, Banyumas dari Bulan Desember 2020 s/d April 2021 dengan sistem pembagian kuesioner dan wawancara kepada Responden santri pondok pesantren Roudhotul Quran 2 Ciwarak, Sumbang, Banyumas dengan judul Skripsi atau Tugas Akhir "Analisis Tingkat Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Bertransaksi Di BRI Syariah Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)".

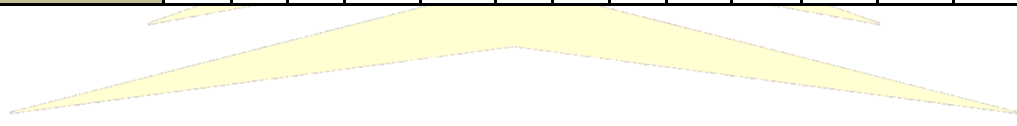
Demikian Surat Keterangan ini kami berikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Purwokerto, 22 Juni 2021
Pengasuh PPRQ 2 Ciwarak



KH. Ahmad Musyafa, Lc.

33	4	3	3	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	57
34	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	3	5	63
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
36	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	56
37	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	62
38	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	52
39	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	60
40	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	64
41	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	65
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
44	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	47
45	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	36
46	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	56
47	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	66
48	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	61
49	3	2	2	5	5	3	4	4	3	2	4	4	4	4	49
50	3	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	2	4	3	51
51	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	44
52	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	48
53	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	55
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
55	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	60

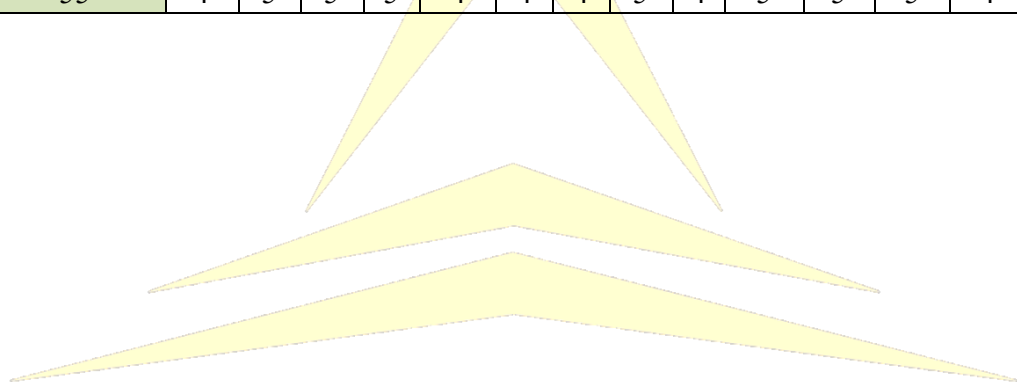


IAIN PURWOKERTO

Hasil Tabulasi Kepentingan (Y)

Responden	Y1 kepentingan			Y2 kepentingan		Y3 kepentingan			Y4 kepentingan		Y5 kepentingan				Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	66
2	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	67
3	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	55
4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	3	54
5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	57
6	4	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	4	51
7	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	58
8	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	60
9	4	3	4	5	4	3	3	4	4	5	3	3	4	3	52
10	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	63
11	3	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	3	3	3	55
12	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	60
13	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	68
14	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	57
15	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	51
16	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	56
17	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	62
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
19	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	65
20	3	4	3	3	4	3	3	5	3	5	5	5	5	4	55
21	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	58
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
23	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	54
24	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	57
25	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	65
26	2	4	3	4	3	2	1	5	3	4	3	2	3	3	42
27	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	2	1	2	4	46
28	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	65
29	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	61
30	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	67
31	1	1	1	2	1	3	3	3	2	3	2	3	1	1	27
32	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
33	4	3	3	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	57
34	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	3	5	63
35	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	56
36	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	56
37	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	62

38	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	52
39	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	60
40	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	64
41	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	65
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
44	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	47
45	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	36
46	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	56
47	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	66
48	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	61
49	3	2	2	5	5	3	4	4	3	2	4	4	4	4	49
50	3	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	2	4	3	51
51	3	3	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	3	56
52	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	2	4	4	54
53	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	55
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
55	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	64



IAIN PURWOKERTO

	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,009	,019	,001	,000	,000	,002	,009	,000	,000		,000	,000	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Item	Pearson Correlation	,579*	,538*	,505*	,546*	,514*	,352*	,444*	,456*	,553*	,488*	,670*	,518*	1	,758*	,798**
_13	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,008	,001	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Item	Pearson Correlation	,598*	,656*	,596*	,469*	,522*	,563*	,387*	,366*	,421*	,468*	,624*	,519*	,758*	1	,801**
_14	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,004	,006	,001	,000	,000	,000	,000		,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Skor	Pearson Correlation	,801*	,752*	,697*	,678*	,721*	,655*	,640*	,621*	,634*	,675*	,843*	,713*	,798*	,801*	1
_Total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



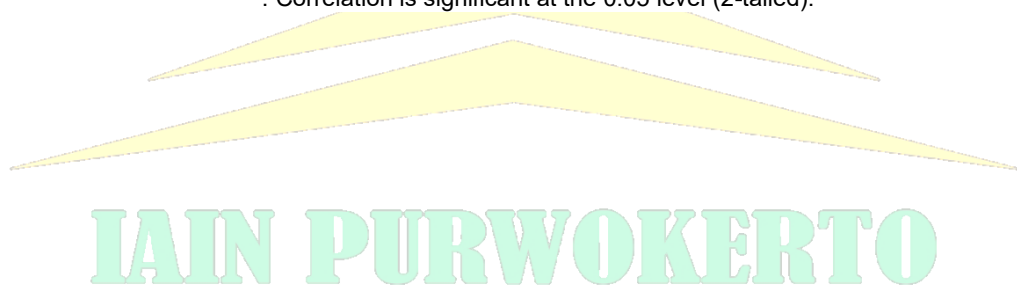
IAIN PURWOKERTO

	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,004	,274	,001		,000	,133	,330	,269	,045	,224	,191	,002	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Item _7	Pearson Correlation	,456**	,253	,303*	,301*	,541*	,568*	1	,342*	,229	,245	,421*	,359*	,324*	,290*	,605**
	Sig. (2-tailed)	,000	,062	,024	,026	,000	,000		,011	,092	,072	,001	,007	,016	,032	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Item _8	Pearson Correlation	,350**	,394*	,296*	,310*	,237	,205	,342*	1	,171	,557*	,599*	,445*	,425*	,341*	,594**
	Sig. (2-tailed)	,009	,003	,028	,021	,081	,133	,011		,211	,000	,000	,001	,001	,011	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Item _9	Pearson Correlation	,277*	,315*	,293*	,359*	,340*	,134	,229	,171	1	,472*	,452*	,364*	,496*	,409*	,570**
	Sig. (2-tailed)	,041	,019	,030	,007	,011	,330	,092	,211		,000	,001	,006	,000	,002	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Item _10	Pearson Correlation	,349**	,442*	,345*	,216	,217	,152	,245	,557*	,472*	1	,593*	,544*	,403*	,365*	,627**
	Sig. (2-tailed)	,009	,001	,010	,113	,111	,269	,072	,000	,000		,000	,000	,002	,006	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Item _11	Pearson Correlation	,445**	,513*	,412*	,378*	,511*	,271*	,421*	,599*	,452*	,593*	1	,773*	,580*	,535*	,808**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,002	,004	,000	,045	,001	,000	,001	,000		,000	,000	,000	,000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Item _12	Pearson Correlation	,322*	,357*	,262	,141	,369*	,167	,359*	,445*	,364*	,544*	,773*	1	,435*	,454*	,655**
	Sig. (2-tailed)	,016	,007	,053	,305	,006	,224	,007	,001	,006	,000	,000		,001	,000	,000

N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Item_13 Pearson Correlation	,412**	,434*	,378*	,375*	,408*	,179	,324*	,425*	,496*	,403*	,580*	,435*	1	,696*	,715**
Item_13 Sig. (2-tailed)	,002	,001	,004	,005	,002	,191	,016	,001	,000	,002	,000	,001		,000	,000
N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Item_14 Pearson Correlation	,502**	,572*	,579*	,302*	,426*	,400*	,290*	,341*	,409*	,365*	,535*	,454*	,696*	1	,752**
Item_14 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,025	,001	,002	,032	,011	,002	,006	,000	,000	,000		,000
N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
Skor_Tot Pearson Correlation	,732**	,755*	,689*	,559*	,686*	,537*	,605*	,594*	,570*	,627*	,808*	,655*	,715*	,752*	1
Skor_Tot Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



c. Uji Reliabilitas Kinerja (X)

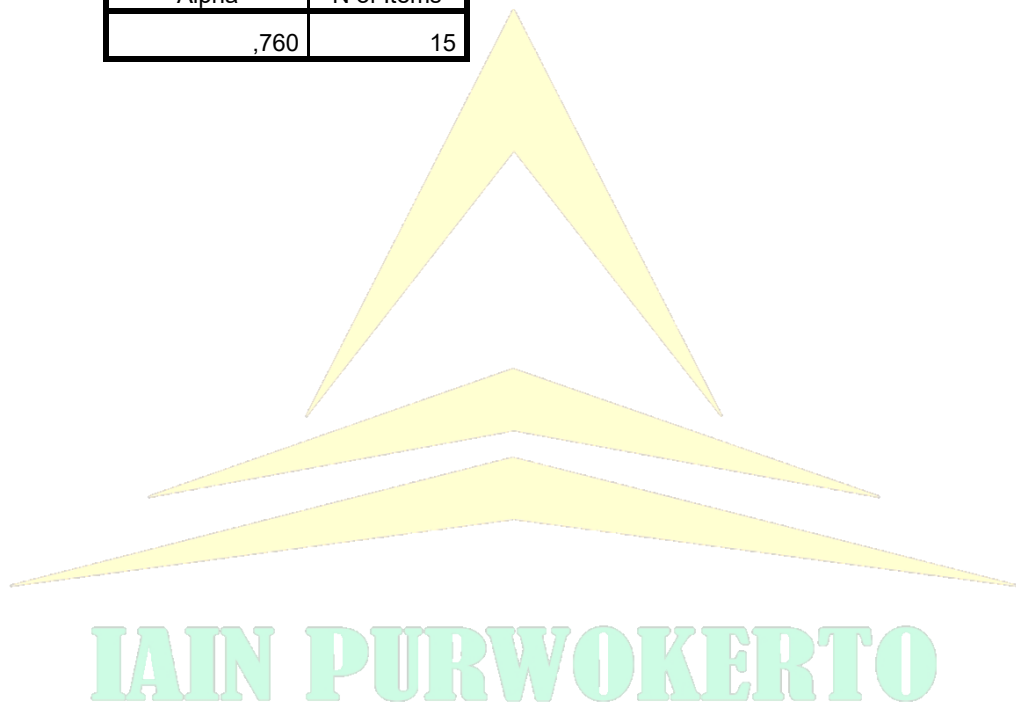
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,766	15

d. Uji Reliabilitas Kepentingan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,760	15



Lampiran 5 :

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Nahdatul Devi Anggraeni
2. NIM : 1717202134
3. Tempat/Tanggal Lahir : Banyumas, 10 Maret 1997
4. Alamat : Jalan KH Ahmad Mursid RT 004/002
Desa Sokaraja Wetan, Kecamatan Sokaraja,
Kabupaten Banyumas, 53181
5. Nama Ayah : Muchtarom
6. Nama Ibu : Sri Lestari

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SD : SD Negeri 2 Sokaraja Wetan
 - b. SMP : SMP Negeri 3 Sokaraja
 - c. SMK : SMK Negeri 1 Banyumas
 - d. S.1 (2017) : IAIN Purwokerto
2. Pendidikan Non Formal
Pondok Pesantern Roudhotul Quran II Ciwarak, Sumbang.

C. Pengalaman Organisasi

1. Himpunan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syari'ah Periode 2018-2019.
2. Himpunan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syari'ah Periode 2019-2020.
3. Senat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Periode 2020-2021.
4. Senat Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto Periode 2021-2022.

Purwokerto, 30 April 2021



Nahdatul Devi Anggraeni