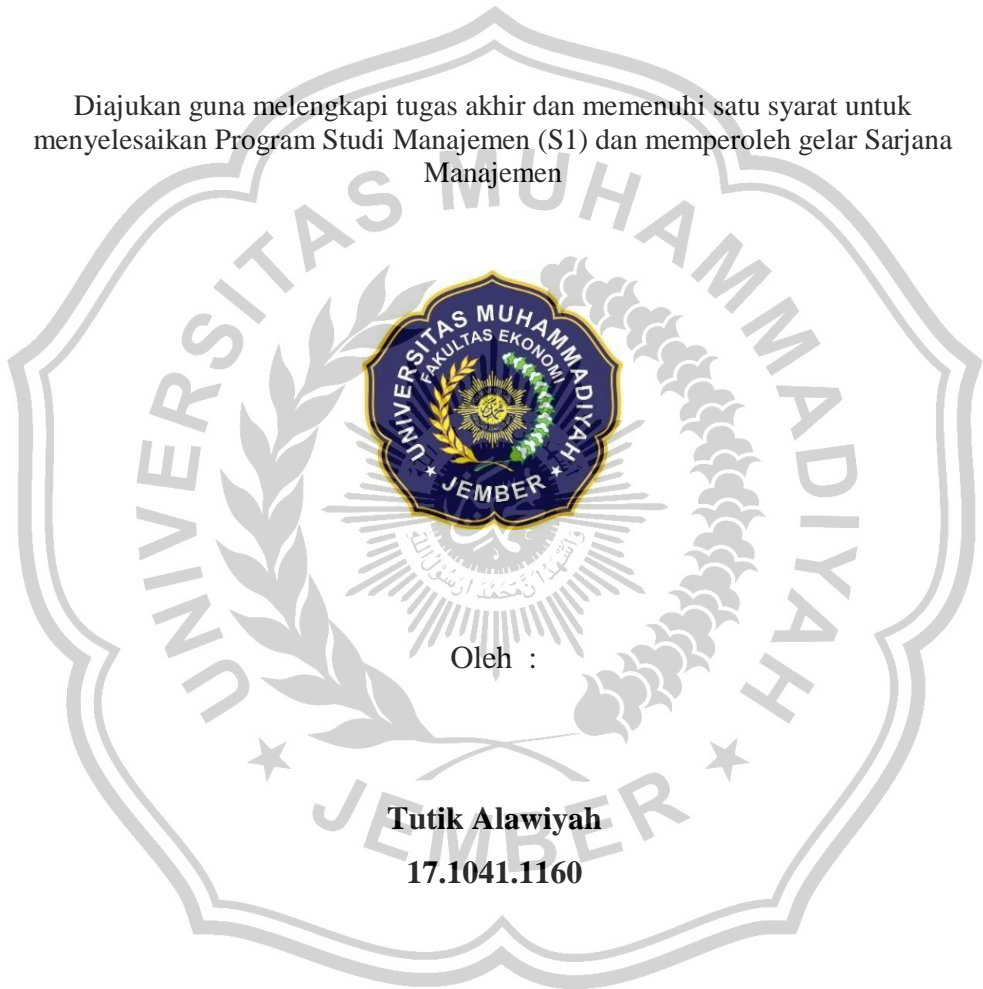


**ANALISA KUALITAS LAYANAN SEBAGAI PENGUKUR
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Situbondo)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh :

Tutik Alawiyah

17.1041.1160

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2021**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tutik Alawiyah
NIM : 1710411160
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia Situbondo); Ini adalah karya sendiri. Kecuali saya menyebutkan sumbernya dalam beberapa kutipan substansi. Tidak pernah diajukan ke institusi manapun, juga bukan merupakan karya plagiat atau jiplakan . Saya bertanggung jawab atas keaslian, validitas, dan kebenaran konten secara ilmiah.

Oleh karena itu, saya membuat pernyataan ini dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan atau paksaan dari pihak manapun. Saya bersedia menerima sanksi akademik dan bersiap untuk dituntut secara hukum. Jika fakta membuktikan bahwa salah satu pihak akan dirugikan oleh pernyataan yang tidak benar di kemudian hari.

Situbondo, 07 Juni 2021

Yang menyatakan



Tutik Alawiyah
NIM.1710411160



**ANALISA KUALITAS LAYANAN SEBAGAI PENGUKUR
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Situbondo)**

Oleh : Tutik

Alawiyah
17.104.11.116

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Budi Santoso SE,MM.M.Akun

Dosen Pembimbing Pendamping : Yusron Rozzaid SE, MSi



PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Situbondo)* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Tutik Alawiyah
NIM : 1710411116
Hari : Jum'at
Tanggal : 25 Juni 2021
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim penguji


Feti Fatimah SE, M.M
NIDN : 0725057901

Anggota 1


Budi Sartoso SE, MM, M. Akun
NPK : 1003711

Anggota 2


Yusron Rozzaid SE, Ms
NPK : 1113577

Mengesahkan :


Maheni Nisa Sari, SE, MM
NIP : 197708112005012001


Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM
NPK : 19860514.1.1703796

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasih-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan banyak-banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Allah Subhanahu Wata'ala, karena hanya atas izin dan karunianya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Tuhan penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a.
2. Orang tua yang sangat saya sayangi, Ayahanda Ahmad Kusno dan Ibunda Sholehah Nisak yang telah memberikan dukungan moral maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saja tak kan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cinta ku untuk kalian ayah ibuku.
3. Bapak Budi Santoso SE,MM.M.Akun dan Bapak Yusron Rozzaid SE, MSi selaku dosen pembimbing dan Ibu Feti Fatimah, SE. MM selaku dosen penguji yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu terpatri di hati.
4. Teman yang terbaik, Kunti Zakiyah Musyrifah, Riif Maftahah, Risa Holwati yang selalu mendukung dan memberi semangat selama ini.
5. Adikku tersayang Muhammad Baharudin, dan semua saudara yang sudah mendoakan kelancaran skripsi ini.
6. Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Jember.

MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri
(QS. Ar Ra'd : 11)

Barang siapa yang mempelajari ilmu pengetahuan yang seharusnya ditunjukkan untuk mencari ridho Allah bahkan hanya untuk mendapatkan kedudukan/kekayaan duniawi maka ia tidak akan mendapatkan baunya surga nanti pada hari kiamat
(Riwayat Abu Hurairah.ra)

Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak
(Tutik Alawiyah)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Situbondo)* sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan segala nikmat yang tak terhingga. Terimakasih atas ridho dan kehendak-Mu sehingga hambaMu ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Dr. Hanafi M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Maheni Ika Sari, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Feti Fatimah, SE. MM selaku dosen penguji, Budi Santoso SE,MM.M.Akun selaku pembimbing utama dan Yusron Rozzaid SE, MSi selaku dosen pembimbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua Bapak Ahmad Kusno dan Ibu Sholehatun Nisak yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati mencurahkan cinta, kasih sayang, dukungan do'a, kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak. Artinya penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat.

Situbondo,07 Juni 2021

Penulis,

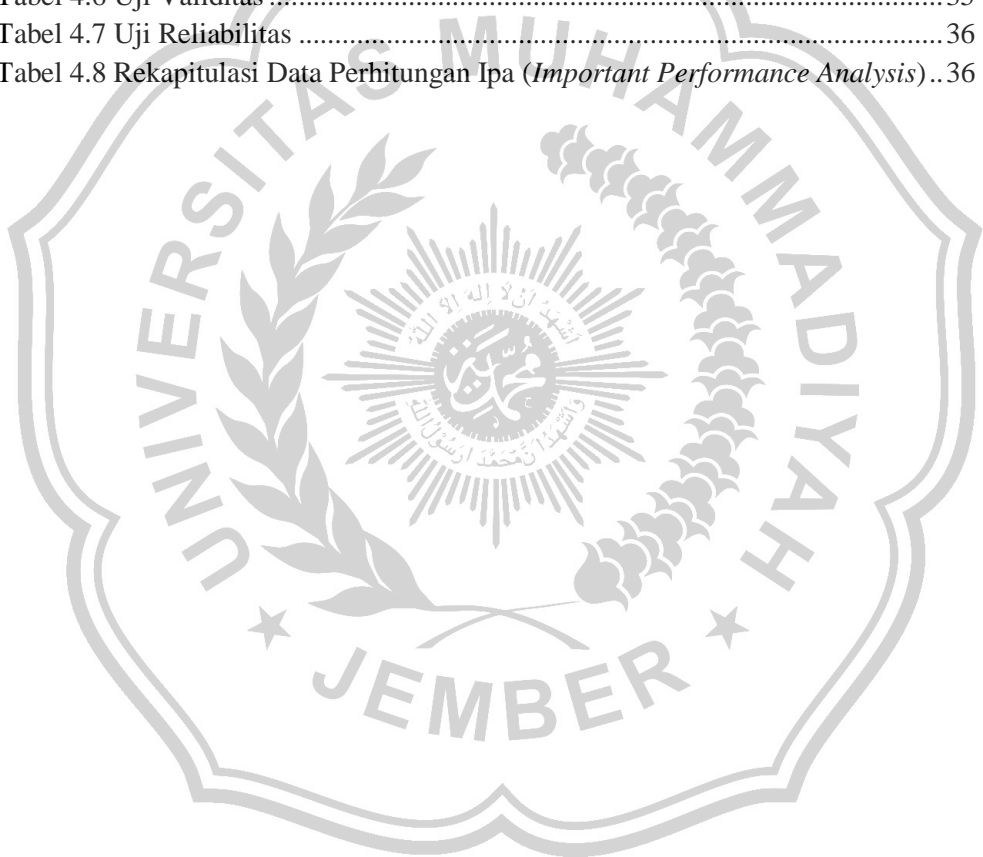
DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2	7
2.1 Landasan teori.....	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran Jasa.....	7
2.1.2 Pengertian Jasa.....	7
2.1.3 Karakteristik jasa.....	8
2.2 Kualitas layanan.....	8
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	8
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
2.3 Kepuasan Pelanggan	11
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
2.3.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	12
2.4 Definisi <i>Important Performance Analysis</i> (IPA)	13
2.5 Tinjauan Penelitian Terdahulu	15
2.6 Kerangka Konseptual.....	17
BAB 3	19
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian.....	19
3.2 Desain Penelitian.....	20
3.3 Populasi dan Sampel	20
3.3.1 Populasi	20
3.3.2 Sampel.....	20

3.4 Jenis Data	21
3.4.1 Data Primer	21
3.4.2 Data sekunder	21
3.5 Metode Pengumpulan Data	22
3.5.1 Kuesioner	22
3.5.2 Observasi	22
3.6 Teknik Analisis Data	23
3.6.1 Uji Validitas	23
3.6.2 Uji Reliabilitas	23
3.6.3 Analisis Deskriptif	23
3.6.3 Analisis Kuantitatif	24
3.6.4 <i>Important Performance Anlysis</i> (IPA)	24
BAB 4.....	27
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	27
4.1.1 Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia Situbondo	27
4.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	28
4.2 Analisis Deskriptif	33
4.2.1 Deskriptif Statistik Responden	33
4.2.2 Karakteristik Responden	33
4.3 Frekuensi Jawaban Responden	35
4.4 Uji Instrument Penelitian	39
4.4.1 Validitas Data	39
4.4.2 Uji Reliabilitas	40
4.4.3 Pengolahan Data IPA (<i>Important Performance Analysis</i>)	41
4.5 Pembahasan	43
BAB 5.....	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Keterbatasan Riset	45
5.3 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	49

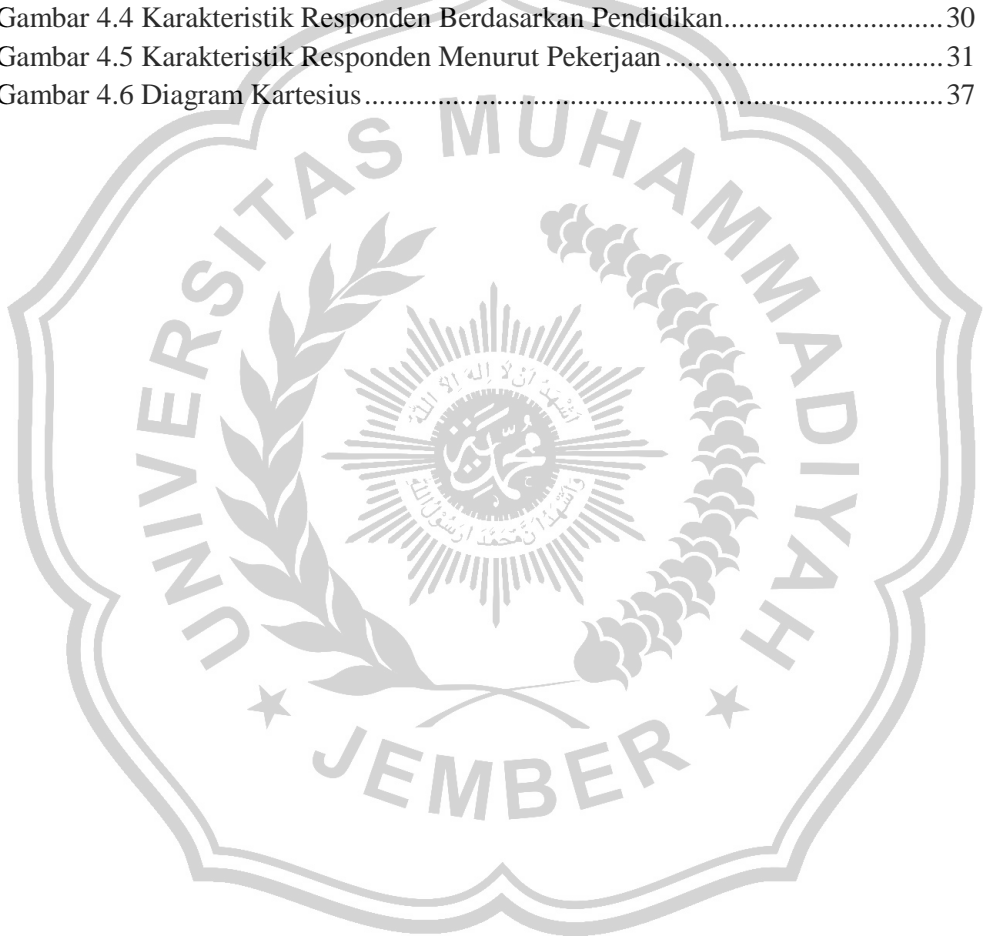
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Grafik Pertumbuhan Sektor Jasa Indonesia	1
Tabel 1.2 Data Nasabah Bsi Situbondo Sejak Tahun 2017.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	31
Tabel 4.2 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap <i>Reliability</i> (Keandalan)	32
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap <i>Responsiveness</i>	33
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap <i>Assurance</i> (Jaminan)	33
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap <i>Emphaty</i> (Empati)	34
Tabel 4.6 Uji Validitas	35
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.8 Rekapitulasi Data Perhitungan Ipa (<i>Important Performance Analysis</i>)..	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius	14
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian Dikembangkan Oleh Peneliti	16
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Situbondo	26
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	30
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	30
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	31
Gambar 4.6 Diagram Kartesius	37



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pengantar Kuisisioner
- Lampiran 2 Rekapitulasi Data Responden Kinerja
- Lampiran 3 Rekapitulasi Data Responden Kepentingan
- Lampiran 4 Uji Validitas
- Lampiran 5 Uji Reabilitas
- Lampiran 6 Hasil IPA (*Important Performance Analysis*)
- Lampiran 7 Survey Penelitian

