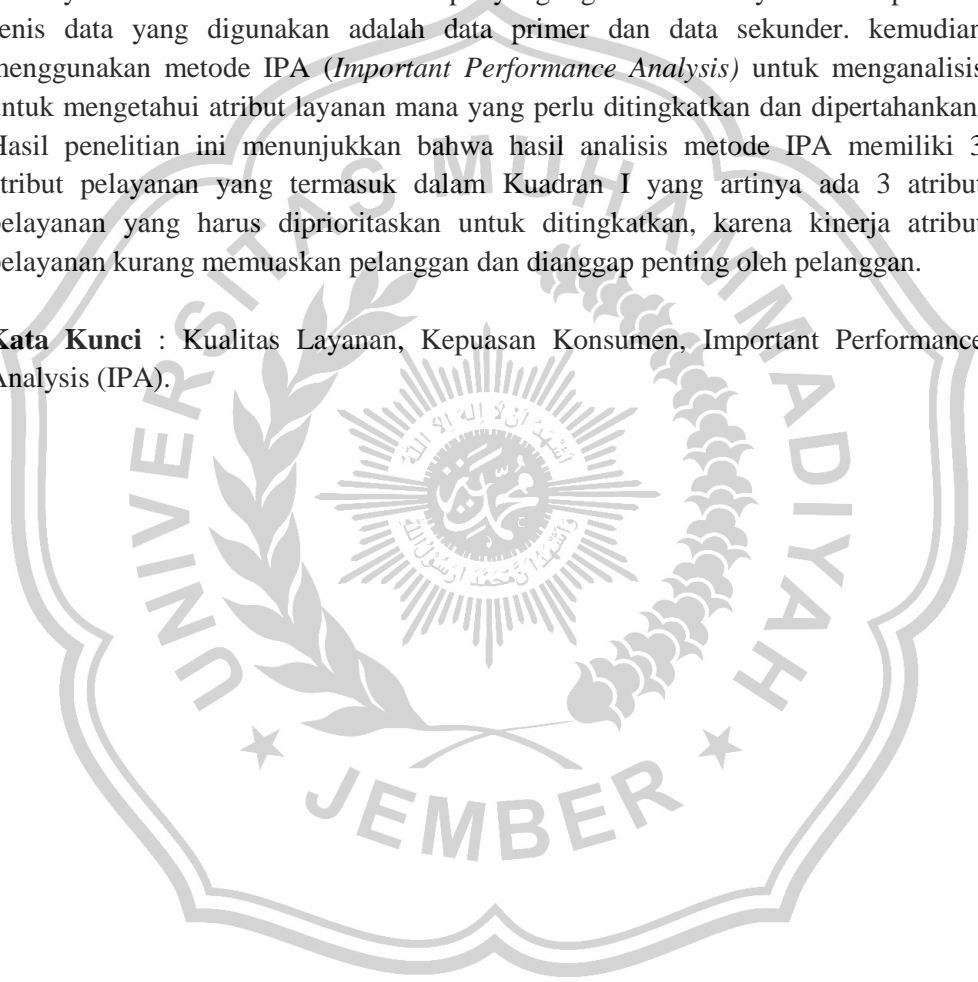


ABSTRAK

Penelitian ini tentang Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Kepuasan Pelanggan Bank Syariah Indonesia di Situbondo dengan metode IPA. Bertujuan untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pelanggan. Jenis penelitian ini kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah bank syariah Indonesia situbondo. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. kemudian menggunakan metode IPA (*Important Performance Analysis*) untuk menganalisis untuk mengetahui atribut layanan mana yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis metode IPA memiliki 3 atribut pelayanan yang termasuk dalam Kuadran I yang artinya ada 3 atribut pelayanan yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan, karena kinerja atribut pelayanan kurang memuaskan pelanggan dan dianggap penting oleh pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Important Performance Analysis (IPA).



ABSTRACT

This research about the Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Kepuasan Pelanggan Bank Syariah Indonesia Situbondo Dengan Metode IPA. Aims to determine the quality of service that determines customer satisfaction. This type of research is quantitative. The population in this study were all customers of the Indonesian Islamic bank Situbondo. The sample used is 100 respondents. The types of data used are primary data and secondary data. then use the IPA (Important Performance Analysis) method to analyze to find out which service attributes need to be improved and maintained. The results of this study indicate that the results of the analysis of the IPA method have 3 service attributes that are included in Quadrant I, which means that there are 3 service attributes that must be prioritized to be improved, because the performance of service attributes is less satisfying to customers and is considered important by customers.

Keyword : *Service Quality, Consumer Satisfaction, Important Performance Analysis (IPA).*

