

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan *Importance Perfomance Analysis* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung” ini ditulis oleh Dwi Nofita Putri Artileri, NIM. 17401153008, pembimbing Dr. Hj. Chusnul Chotimah, M.Ag.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh semakin pesatnya pembangunan ekonomi pada sektor jasa yaitu bank, sehingga semakin tinggi daya saing bank untuk menarik nasabah khususnya di daerah Tulungagung. Dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan nasabah akan jasa yang diberikan, maka diadakan penilaian terhadap kepentingan nasabah dan kinerja yang diberikan. Dalam hal ini peneliti menguji pengaruh dari dimensi kualitas pelayanan dengan pendekatan *importance perfomance analysis*.

Permasalahan yang dirumuskan oleh peneliti terdapat 2 pertanyaan : (1) apakah ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atau kepuasan pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung (2) manakah faktor yang harus dipertahankan dan diperbaiki dari dimensi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) oleh Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dengan pendekatan *importance perfomance analysis*.

Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis deskriptif. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner, teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Skala yang digunakan adalah skala *likert* dan analisis data yang digunakan adalah analisis *mean arithmetic* dan *importance perfomance analysis* yaitu dibagi menjadi empat kuadran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepentingan dengan rata- rata sebesar 4,73 dan tingkat kinerja atau kepuasan dengan rata-rata sebesar 4,15 (2) faktor yang harus dipertahankan adalah faktor yang masuk ke dalam kuadran B dalam diagram kartesius yaitu bagian dari dimesi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Faktor yang diperbaiki adalah faktor yang masuk kedalam kuadran A yaitu bagian dari dimensi *responsivenees*, *emphaty*, dan *tangible*.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, *Importance Perfomance Analysis*, kepuasan nasabah

ABSTRACT

This thesis with the title “The Analysis of the Effect of Service Quality with the Importance Performance Analysis Approach in Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung,” was written by Dwi Nofita Putri Artileri, NIM. 17401153008, and advised Dr. Hj. Chusnul Chotimah, M.Ag.

This research is motivated by the rapid economic development in the service sector, namely banks, so that the higher the competitiveness of banks to attract customers, especially in the area of Tulungagung. In order to increase customer satisfaction with the services provided, an assessment of customer interests and performance is provided. In this case, the researcher examines the effect of the dimensions of service quality with the importance performance analysis approach.

While the research problem is: *first*, is there are any influence on the dimensions of service quality on the level of importance and level of performance or satisfaction in Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung?; *second*, which factors must be maintained and improved from the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible by Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung with the Importance Perfomance Analysis approach.

The research method in this thesis is quantitative with a descriptive approach. The data collection techniques using a questionnaire, while sampling techniques using purposive sampling. The scale used is the likert scale and the analysis of the data used is the analysis of mean arithmetic and importance performance analysis which is divided into four quadrants.

The results of data represent that: *first*, the dimensions of service quality has a positive influence on the level of interest with an average of 4.73 and the degree of satisfaction with the performance or the average of 4.15. *Second*, the factors that must be maintained are the factors that go into quadrant B in the Cartesian diagram, there are part each dimensions of reliability, responsiveness, assurance, and emphaty. That are corrected are factors that fall into quadrant A, there are part each dimensions of responsiveness, empathy, and tangible.

Keywords: *Service Quality, Importance Perfomance Analysis, Customer Satisfaction*