

Analisis Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Service Quality dan Customer Satisfaction Index

Ramadini Kesumawati^{1*}, Hendry²

Fakultas Teknologi Informasi, Program Studi Teknik Informatika, Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga, Indonesia

Email: ^{1*}672018286@student.uksw.edu, ²hendry@uksw.edu

Email Penulis Korespondensi: 672018286@student.uksw.edu

Submitted: 28/04/2022; Accepted: 13/05/2022; Published: 30/06/2022

Abstrak—Bank merupakan badan usaha yang memiliki fungsi menghimpun dana serta menyalurkannya dari dan untuk masyarakat. Pelayanan suatu bank dikatakan baik tidak hanya dilihat dari sudut pandang pihak bank saja, melainkan juga melihat pendapat nasabah sebagai pengguna jasa. Permasalahan terjadi ketika bank belum dapat memenuhi standar pelayanan yang baik dan sesuai, sehingga mengakibatkan nasabah merasa tidak puas. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan nasabah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang tersedia serta membantu memberikan informasi terkait langkah apa yang harus dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan metode Service Quality dan Customer Satisfaction Index. Tahapan dalam penelitian ini meliputi survei, studi literatur, penyusunan dan penyebaran kuesioner, uji validitas dan reliabilitas, analisis kesenjangan serta persentase tingkat kepuasan, penulisan hasil, dan terakhir kesimpulan. Hasil menunjukkan bahwa terdapat 15 atribut dengan nilai kesenjangan negatif dan persentase kepuasan sebesar 80,38%. Berdasarkan hasil tersebut maka nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Pelayanan; Service Quality; Customer Satisfaction Index

Abstract—Bank is a business entities that have the function of collecting funds and distributing them from and for the community. The service of a bank is said to be good not only from bank's point of view, but also from customer's opinion as a service user. The problem that occurs is when bank has not been able to meet good and appropriate service standards, resulting in customers feeling dissatisfied. This study aims to analyze customer satisfaction to find out how the quality of service is available and to help provide information regarding what steps should be taken to improve service quality Service Quality method and Customer Satisfaction Index. The stages in this research include surveys, literature studies, preparation and distribution of questionnaires, validity and reliability tests, gap analysis and percentage of satisfaction levels, writing results, and finally conclusions. The results show that there are 15 attributes with negative gap values and a satisfaction percentage of 80,38%. Based on these results, customers are satisfied with the service provided.

Keywords: Service; Service Quality; Customer Satisfaction Index

1. PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, bank merupakan badan usaha yang bertugas menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit [1]. Bank dibagi menjadi dua yaitu bank konvensional dan bank syariah. Pengertian bank syariah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, menyebutkan bahwa Bank Syariah merupakan bank yang melaksanakan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah atau prinsip hukum Islam [2]. Menurut Gronross, kualitas merupakan hasil proses evaluasi yang membandingkan persepsi pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan apa yang menjadi harapan mereka [3]. Sedangkan pengertian tentang kepuasan pelanggan menurut (Tse dan Wilton, 1988) menyatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara harapan awal dengan kinerja nyata [4]. Maka, pengertian kepuasan nasabah yaitu suatu perilaku yang menunjukkan bahwa apa yang menjadi persepsi dan harapan nasabah telah sesuai dan terpenuhi.

Permasalahan terjadi ketika pelayanan bank belum dapat memenuhi kebutuhan nasabah atau dengan kata lain nasabah tidak puas terhadap kinerja pegawai. Kualitas bank disebut baik tidak hanya dilihat dari sudut pandang pihak bank, melainkan dari persepsi nasabah sebagai konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan. Selain itu, pelayanan dikatakan baik apabila kinerja bank sesuai dengan ekspektasi nasabah. Untuk mengetahui seperti apa respon nasabah terkait kualitas bank dan harapan kedepannya, perlu adanya survei dengan memberikan beberapa pertanyaan terkait dalam bentuk kuesioner. Pengertian kuesioner adalah salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden dan digunakan untuk memperoleh informasi berkaitan dengan hal yang diketahui [5]. Umumnya sebagian besar penelitian yang mengacu pada kepuasan pelanggan menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data untuk memperoleh informasi langsung dari yang bersangkutan.

Penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Pembuat Sertifikat Tanah Dengan Menggunakan Servqual dan *Kansei Engineering* Berdasarkan *Twitter* BPN Salatiga”, memiliki tujuan memberikan informasi kepada BPN mengenai respon pelanggan serta mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menghasilkan atribut dengan tingkat harapan tertinggi pada dimensi *Tangible* (4,50). Sedangkan tingkat persepsi tertinggi yaitu dimensi *Reliability* (4,49). Hasil metode *Kansei Engineering* dengan nilai tertinggi 4,60 pada atribut “Teliti”, yang menunjukkan bahwa faktor ketelitian berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan [6]. Penelitian kedua dengan judul “Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan *Servqual* Pada Puskesmas Mojowarno”, menganalisis kualitas pelayanan dan sebagai usaha prioritas perbaikan kualitas pelayanan pada Puskesmas Mojowarno. Hasil dari metode *servqual* diperoleh terdapat kesenjangan bernilai negatif untuk lima dimensi. Metode kedua yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan hasil bahwa terdapat dua dimensi yang harus diprioritaskan untuk

diperbaiki seperti, kondisi ruang pengobatan serta dokter harus memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pasien [7].

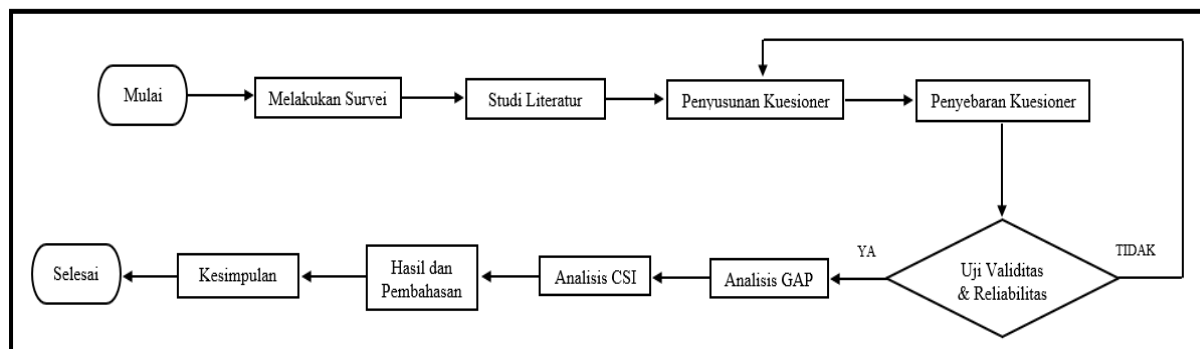
Penelitian ketiga berjudul “Penerapan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Kualitas Pelayanan Gojek”, mengambil studi kasus pada pelanggan di Kota Bandung. Menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan Gojek sebesar 73,54%. Maka kriteria interpretasi nilai CSI berada pada tingkat “Puas”. Sedangkan hasil dari metode IPA diperoleh beberapa atribut dari empat kuadran yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Kuadran I menunjukkan bahwa tiga atribut perlu diperbaiki, kuadran II terdapat 14 atribut, kuadran III memiliki 13 atribut, dan terakhir kuadran IV terdapat dua atribut [8]. Penelitian selanjutnya yang berjudul “*Elementary School Learning Media Application Based On Android with Customer Satisfaction Index Method*” mengukur berapa tingkat kepuasan pengguna aplikasi media pembelajaran menggunakan metode CSI. Hasil menunjukkan perhitungan tingkat kepuasan *customer* berdasarkan lima dimensi *servqual*, berupa nilai persentase sebesar 80,07% yang artinya bahwa pengguna puas dalam menggunakan aplikasi media pembelajaran [9]. Terakhir, penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Penyedia Data Di Indonesia Menggunakan Metode *Servqual*”, memiliki tujuan utama untuk melakukan evaluasi kualitas layanan institusi penyedia data dan melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna. Hasil yang diperoleh yaitu kualitas pelayanan penyedia data di Indonesia belum cukup baik, dikarenakan hasil indeks kepuasan pelanggan dari lima dimensi *servqual* memiliki kesenjangan bernilai negatif [10].

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya, maka dalam penelitian ini dilakukan analisis kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah Kabupaten Boyolali dengan membagikan dua jenis kuesioner berbeda (persepsi dan harapan) kepada 50 orang nasabah yang terdiri dari 15 pertanyaan. Metode yang akan digunakan untuk menganalisis yaitu metode *Service Quality* dan metode *Customer Satisfaction Index*. Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur sejauh mana tingkat kepuasan nasabah dan mengetahui apa saja yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan bank. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada pihak bank mengenai respon nasabah terhadap pelayanan yang tersedia berdasarkan hasil survei kepuasan nasabah, serta membantu dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan dalam penelitian ini diawali dengan melakukan survei terlebih dahulu, studi literatur, penyusunan kuesioner, penyebaran kuesioner, melakukan pengujian validitas dan uji reliabilitas menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Jika kuesioner lulus uji maka akan dilakukan analisis kepuasan nasabah menggunakan metode *Service Quality* yang menghitung nilai kesenjangan, kemudian analisis dengan *Customer Satisfaction Index* dengan empat langkah. Setelah itu dilanjutkan dengan penulisan hasil dan pembahasan serta kesimpulan. Untuk alurnya dapat dilihat pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Metode Penelitian

Berdasarkan metode penelitian yang telah digambarkan pada Gambar 1, maka masing-masing tahap dapat diuraikan pembahasan sebagai berikut:

- a. Melakukan Survei
 Penelitian diawali dengan survei terlebih dahulu terkait dengan studi kasus yang dipilih. Kegiatan survei dilakukan melalui wawancara non formal dengan *business manager* Bank BTPN Syariah Kabupaten Boyolali. Pertanyaan yang diajukan merupakan pertanyaan dasar seperti dimana kegiatan transaksi antara nasabah dengan bank, pelayanan seperti apa yang tersedia, dan informasi apa yang sering ditanyakan oleh nasabah.
- b. Studi Literatur
 Tahap kedua ini adalah studi literatur yang merupakan kegiatan mencari serta memahami bagaimana konsep metode *Service Quality*, metode *Customer Satisfaction Index*, dan bagaimana menguji validitas dan reliabilitas suatu kuesioner, terutama menggunakan aplikasi SPSS.
- c. Penyusunan Kuesioner

Selanjutnya menyusun kuesioner dengan jumlah pertanyaan sebanyak 15 pertanyaan yang dibagi menjadi dua jenis kuesioner berbeda (persepsi dan harapan) yang mencakup lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* dalam bentuk *hard copy*. Bobot penilaian jawaban berupa skala Likert 1 – 4. Selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Bobot Penilaian

Skala Tingkat Kepuasan	Skala Tingkat Kepentingan
1 = Sangat Tidak Puas	1 = Sangat Tidak Penting
2 = Tidak Puas	2 = Tidak Penting
3 = Puas	3 = Penting
4 = Sangat Puas	4 = Sangat Penting

Skala tingkat kepuasan yang dimaksud pada Tabel 1 yaitu seberapa tinggi nasabah merasa puas atau tidaknya terhadap pelayanan yang ada, sedangkan tingkat kepentingan adalah seberapa penting suatu pelayanan tersebut bagi nasabah.

d. Penyebaran Kuesioner

Tahap ini kuesioner akan dibagikan kepada 50 orang responden selaku nasabah Bank BTPN Syariah Kabupaten Boyolali. Penyebaran dilakukan dalam kegiatan transaksi tatap muka antara nasabah dengan pihak bank.

e. Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah kuesioner terkumpul, akan dilakukan dua tahap pengujian yaitu validitas dan reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS. Sebelum itu tiap pertanyaan dalam masing-masing dimensi *servqual* diberi kode untuk memudahkan dalam pembacaan data, yaitu T1, T2, T3, T4, dan T5 untuk *Tangibles*, RL1, RL2, RL3, dan RL4 untuk *Reliability*, R1 dan R2 untuk *Responsiveness*, A1 dan A2 untuk *Assurance*, serta terakhir dimensi *Empathy* dengan kode E1 dan E2. Jika kuesioner sudah valid dan reliabel, maka akan dilakukan analisis menggunakan metode yang telah ditentukan. Jika belum, maka akan diperiksa kembali dan melakukan penyusunan ulang kuesioner dan menyebarkannya kembali.

f. Analisis GAP

Setelah langkah pengujian dilakukan, maka selanjutnya akan dilakukan perhitungan nilai *gap* atau kesenjangan menggunakan metode *Service Quality*. Nilai kesenjangan sendiri diperoleh dari hasil selisih skor persepsi dengan skor harapan.

g. Analisis CSI

Analisis selanjutnya yaitu menghitung indeks kepuasan nasabah menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* yang terdiri dari empat tahap.

h. Hasil dan Pembahasan

Hasil yang diperoleh dari analisis kepuasan nasabah bank BTPN Syariah Kabupaten Boyolali serta penulisan pembahasannya.

i. Kesimpulan

Terakhir, merupakan tahap penulisan kesimpulan dari hasil dan pembahasan yang telah didapat.

2.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dan uji reliabilitas merupakan pengukuran sejauh mana ketepatan serta kebenaran suatu kuesioner dalam memperoleh informasi. (Sugiharto dan Sitinjak, 2006) menyebut bahwa validitas memiliki hubungan dengan suatu peubah yang dalam penelitian mengukur apa yang seharusnya perlu diukur, sedangkan reliabilitas digunakan untuk memperoleh informasi yang dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan dapat menjelaskan informasi sesuai dengan kondisi di lapangan [11]. Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan menggunakan bantuan aplikasi SPSS.

Suatu kuesioner dapat dikatakan valid dan reliabel apabila memenuhi kriteria berikut [12]:

- Kuesioner valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel. Sebaliknya, kuesioner dinyatakan tidak valid. R tabel ditentukan oleh $df = N - 2$ dengan sig 5%.
- Kuesioner reliabel apabila nilai $Alpha$ Cronbach's $> 0,60$, dan sebaliknya maka kuesioner tidak reliabel.

2.3 Service Quality

Metode *Service Quality* adalah metode untuk pengukuran serta melakukan evaluasi terhadap suatu kualitas pelayanan yang tersedia. Kuesioner dengan bentuk *servqual* disusun untuk mengukur harapan pelanggan dan menentukan persepsi pelanggan terhadap kualitas suatu pelayanan [13]. Lima dimensi penilaian kualitas pelayanan yaitu:

- Tangibles*, bukti nyata berupa sarana prasarana dan dapat dirasakan secara langsung.
- Reliability*, kemampuan pegawai ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- Responsiveness*, bentuk ketanggapan pegawai atau layanan yang responsif terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan secara keseluruhan.
- Assurance*, jaminan atau kepastian, yang memberikan rasa aman terhadap bahaya maupun resiko yang muncul.
- Empathy*, kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan dekat kepada masing-masing pelanggan.

Perhitungan skor dari metode ini merupakan selisih nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan yang dapat dilihat pada Persamaan 1 [14]. Hasil perhitungan dinyatakan sebagai kesenjangan atau *gap* terhadap kualitas suatu pelayanan.

$$\text{Skor GAP} = \text{Persepsi} - \text{Harapan} \quad (1)$$

2.4 Customer Satisfaction Index

Metode *Customer Satisfaction Index* atau disebut juga metode CSI adalah salah satu metode dalam pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Metode CSI ini memperhatikan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari setiap atribut yang merupakan persentase dalam suatu survei kepuasan pelanggan. Perhitungan metode ini dilakukan dalam empat langkah berikut [15]:

- a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS), dimana masing-masing merupakan rerata dari skor kepentingan dan skor kepuasan untuk tiap atribut. Kedua nilai ini dihitung dengan Persamaan 2 dan 3. Dalam Persamaan 2, $\sum_{i=1}^n Y_i$ merupakan nilai kepentingan atribut Y ke i , sedangkan n merupakan jumlah responden.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (2)$$

Selanjutnya melakukan perhitungan MSS yang dapat dilihat pada Persamaan 3. $\sum_{i=1}^n X_i$ merupakan nilai kepuasan atribut X ke i , sedangkan n adalah jumlah responden.

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (3)$$

- b. Mencari nilai *Weight Factor* (WF) merupakan nilai rata-rata kepentingan per atribut dibagi total nilai rata-rata kepentingan seluruh atribut. Perhitungan dapat dilihat pada Persamaan 4. MIS_i adalah nilai rerata kepentingan (MIS) per atribut dan $\sum_{i=1}^p MIS_i$ yaitu total nilai rerata kepentingan dari seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \quad (4)$$

- c. Melakukan perhitungan *Weight Score* (WS) yaitu perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan. Rumus perhitungan dapat dilihat pada Persamaan 5.

$$WS_i = WF_i \times MSS_i \quad (5)$$

- d. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu dengan membagi jumlah nilai *Weight Score* dengan skala maksimal yang digunakan, dalam penelitian ini nilainya adalah 4 (empat). Perhitungan dapat dilihat pada Persamaan 6. Dalam Persamaan 6, $\sum_{i=1}^p WS_i$ adalah total nilai *Weight Score* (WS) dan HS sendiri skala maksimum yang digunakan atau *Highest Scale*.

$$CSI (\%) = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} 100 \quad (6)$$

Berikut kriteria penilaian metode CSI dapat dilihat pada Tabel 2 [16]:

Tabel 2. Kriteria Penilaian CSI

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

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum memasuki pembahasan terkait penggunaan metode *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index*, berikut penjelasan mengenai gambaran umum responden yang merupakan nasabah bank BTPN Syariah Kabupaten Boyolali. Berikut persentase jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Persentase Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Persentase
Perempuan	58%
Laki-Laki	42%



Persentase perempuan (58%) mendominasi dari total 50 orang responden. Sedangkan untuk persentase laki-laki sendiri sebanyak 42%. Dan berikut persentase usia serta pekerjaan yang dapat dilihat pada Tabel 4 dan Tabel 5.

Tabel 4. Persentase Usia

Usia	Persentase
15 tahun ke bawah	0%
16 – 25 tahun	6%
26 – 35 tahun	40%
36 – 45 tahun	46%
45 tahun ke atas	8%

Persentase 0% menunjukkan bahwa tidak ada responden yang berusia 15 tahun ke bawah, sedangkan persentase terbesar yaitu 46% untuk usia 36-45 tahun yang diikuti persentase terbesar kedua sebanyak 40% untuk usia 26-35 tahun.

Tabel 5. Persentase Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Persentase
Wiraswasta/Usahawan	66%
Pegawai Swasta	30%
Pelajar/Mahasiswa	0%
TNI/POLRI/PNS	0%
Lain-Lain	4%

Jenis pekerjaan paling banyak adalah wiraswasta/usahawan dengan persentase 66%, pegawai swasta 30%, dan persentase terkecil yaitu 0%. Lain-lain yang dimaksud berprofesi sebagai ibu rumah tangga dan pengajar. Maka dari keseluruhan gambaran responden, mayoritas adalah perempuan, rentang usia 36-45 tahun, dan profesi sebagai wiraswasta/usahawan. Berikut sedikit gambaran jawaban nasabah yang sudah direkap ke dalam bentuk Excel pada Tabel 6 untuk jawaban kuesioner persepsi atau tingkat kepuasan, sedangkan Tabel 7 untuk jawaban kuesioner harapan atau tingkat kepentingan untuk setiap atribut.

Tabel 6. Rekap Jawaban Persepsi

No	Nama	JK	Usia	Profesi	T1	T2	T3	T4	T5	RL ₁	RL2	RL3	RL ₄	R1	R2	A1	A2	E1	E2
1	Yadi P	L	45 tahun ke atas	Pegawai Swasta	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
2	Singgih H	L	26 – 35 tahun	Pegawai Swasta	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
3	Ismail	L	16 – 25 tahun	Pegawai Swasta	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
4	Dedy	L	36 – 45 tahun	Pegawai Swasta	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
5	Ilham	L	36 – 45 tahun	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
...
50	Suratmin	L	45 tahun ke atas	Wira swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3

Dilihat dari Tabel 6, untuk hasil rekap jawaban tingkat kepuasan yang terdiri dari nama responden, jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan jawaban untuk tiap pertanyaan atau atribut.

Tabel 7. Rekap Jawaban Harapan

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Profesi	T1	T2	T3	T4	T5	RL ₁	RL2	RL3	RL ₄	R1	R2	A1	A2	E1	E2
1	Yadi P	L	45 tahun ke atas	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3
2	Singgih H	L	26 – 35 tahun	Pegawai Swasta	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
3	Ismail	L	16 – 25 tahun	Pegawai Swasta	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
4	Dedy	L	36 – 45 tahun	Pegawai Swasta	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4



5	Ilham	L	36 – 45 tahun	Pegawai Swasta	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
...
50	Suratmin	L	45 tahun ke atas	Wira swasta	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4

Sebanyak 15 butir pertanyaan dengan lima dimensi *Service Quality* dan dua jenis kuesioner berbeda yaitu variabel kinerja/persepsi serta harapan dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Sebelum itu nilai r tabel dapat diperoleh melalui *r Product Moment Pearson* dengan *df (degree of freedom) = N-2*, nilai N sendiri adalah jumlah responden. Sehingga nilai *df = 50-2 = 48*, maka r tabel yang digunakan = 0,284. Untuk lebih jelasnya dapat diperhatikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji Validitas

Dimensi	R Hitung Kinerja	R Hitung Harapan
<i>Tangible</i>		
T1	0,692	0,724
T2	0,716	0,808
T3	0,528	0,672
T4	0,782	0,529
T5	0,711	0,770
<i>Reliability</i>		
RL1	0,699	0,832
RL2	0,803	0,866
RL3	0,707	0,789
RL4	0,774	0,850
RL2	0,803	0,866
<i>Responsiveness</i>		
R1	0,904	0,841
R2	0,893	0,737
<i>Assurance</i>		
A1	0,925	0,598
A1	0,894	0,695
<i>Empathy</i>		
E1	0,876	0,908
E2	0,892	0,889

Dari kelima dimensi, diperoleh hasil r hitung yang berbeda di setiap atribut, serta secara keseluruhan nilainya lebih besar dari 0,284. Maka kuesioner kinerja dan harapan dinyatakan sepenuhnya valid. Tabel 9 merupakan hasil uji reliabilitas kinerja dan harapan.

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas

Dimensi	Kinerja	Harapan
<i>Tangible</i>	0,715	0,725
<i>Reliability</i>	0,723	0,847
<i>Responsiveness</i>	0,761	0,865
<i>Assurance</i>	0,786	0,799
<i>Empathy</i>	0,720	0,760

Hasil uji reliabilitas untuk masing-masing dimensi menunjukkan nilai lebih besar dari 0,60. Hal ini menyatakan bahwa kuesioner kinerja dan harapan teruji kereliabilitasnya. Setelah kuesioner sudah diuji baik uji validitas dan reliabilitas, selanjutnya adalah menghitung bobot nilai jawaban pada setiap atribut sebagai skor total dan rata-rata jawaban responden untuk kedua jenis kuesioner, yang nantinya digunakan dalam perhitungan nilai *gap* atau kesenjangan yang rumusnya dapat dilihat kembali pada Persamaan 1. Selanjutnya menghitung rata-rata jawaban responden dengan membagi bobot nilai yang sudah diperoleh dengan total responden yang digunakan sebagai sampel penelitian. Skor persepsi diambil dari nilai rata-rata untuk variabel persepsi, sedangkan skor harapan diambil dari rerata variabel harapan. Nilai kesenjangan setiap atribut dapat disimak pada Tabel 10.

Tabel 10. Perhitungan Kesenjangan

No	Atribut	Rata-Rata Persepsi	Rata-Rata Harapan	Kesenjangan
1	Penampilan pegawai bersih dan rapi	0,725	3,64	-0,26
2	Jumlah pegawai memadai dalam melayani nasabah	0,847	3,80	-0,76



3	Informasi dalam buku tabungan jelas	0,865	3,80	-0,66
4	Tersedianya fasilitas penunjang (bolpoin, tempat duduk, dll)	0,799	3,82	-0,60
5	Bentuk apresiasi pihak bank (umroh, emas batangan) kepada nasabah baik dan sesuai	0,760	3,62	-0,64
6	Durasi waktu pelayanan pegawai ke nasabah sesuai	2,98	3,68	-0,70
7	Pelayanan bank dari awal hingga akhir sudah baik	2,98	3,66	-0,40
8	Pegawai memahami semua jenis produk layanan yang tersedia	3,26	3,84	-0,56
9	Penjelasan pegawai mudah dipahami	3,28	3,72	-0,44
10	Pegawai cepat dan tepat dalam menanggapi kesulitan/keluhan nasabah	3,16	3,68	-0,52
11	Pegawai peka terhadap kebutuhan nasabah	3,26	3,72	-0,46
12	Pegawai bersikap ramah dan sopan kepada nasabah	3,14	3,80	-0,66
13	Cara pegawai dalam memberikan pelayanan menimbulkan kepercayaan nasabah	3,24	3,82	-0,58
14	Pegawai memberikan perhatian secara menyeluruh kepada nasabah	3,40	3,74	-0,34
15	Pegawai melayani seluruh nasabah dengan sepenuh hati	3,46	3,80	-0,34

Dari 15 atribut, secara keseluruhan memiliki nilai kesenjangan negatif. Ini dikatakan bahwa pelayanan yang tersedia di bank belum sesuai dengan apa yang menjadi harapan nasabah. Rata-rata harapan yang lebih besar dari rata-rata persepsi menunjukkan secara keseluruhan pelayanan bank belum dapat memuaskan nasabah. Maka dari itu pihak bank perlu melakukan perbaikan kualitas pelayanan agar tepat sasaran dan sesuai seperti apa yang menjadi harapan atau keinginan nasabah sebagai pengguna jasa. Langkah-langkah yang dapat dilakukan yaitu salah satunya *training* pegawai. Pelatihan ini tidak hanya diberlakukan bagi pegawai baru saja, namun juga pemantapan kembali pegawai yang sudah ada terutama dalam hal kemampuan memberikan pelayanan kepada nasabah, bagaimana cara memperlakukan nasabah dengan baik dan sesuai serta memahami suatu hal yang menjadi kebutuhan nasabah. Poin terpentingnya adalah bagaimana pegawai dapat menjalin komunikasi yang baik dengan nasabah, dapat memberikan rasa aman dan nyaman ketika bertransaksi di bank, sehingga rasa kepercayaan nasabah kepada pihak Bank BTPN Syariah Kabupaten Boyolali semakin kuat. Tidak hanya itu, jumlah pegawai juga harus memadai dalam melayani nasabah serta pegawai memiliki rasa peduli yang tulus kepada nasabah dan tidak memiliki perlakuan khusus antar nasabah (kecuali jika dibutuhkan/diharuskan).

Setelah perhitungan menggunakan metode *Service Quality*, selanjutnya akan dilakukan pengukuran indeks kepuasan nasabah dalam bentuk persentase secara keseluruhan dengan melihat faktor tingkat kepuasan dan kepentingan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil analisa perhitungan dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Hasil Perhitungan Metode CSI

No	MSS	MIS	WF	WS _i
1	3,38	3,64	0,06	0,22
2	3,04	3,80	0,07	0,21
3	3,14	3,80	0,07	0,21
4	3,22	3,82	0,07	0,22
5	2,98	3,62	0,06	0,19
6	2,98	3,68	0,07	0,20
7	3,26	3,66	0,07	0,21
8	3,28	3,84	0,07	0,22
9	3,28	3,72	0,07	0,22
10	3,16	3,68	0,07	0,21
11	3,26	3,72	0,07	0,22
12	3,14	3,80	0,07	0,21
13	3,24	3,82	0,07	0,22
14	3,40	3,74	0,07	0,23
15	3,46	3,80	0,07	0,23
Jumlah	48,22	56,14	1,00	3,22

Setelah diperoleh masing-masing nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS), *Mean Importance Score* (MIS), *Weight Factor* (WF), dan *Weight Score* (WS), maka terakhir dilakukan perhitungan CSI sebagai berikut.

$$CSI (\%) = \frac{3,22}{4} \times 100 = 80,38$$

Berdasarkan Tabel 11 di atas, untuk hasil nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS) atau rerata kepuasan memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,46 untuk atribut pegawai melayani seluruh nasabah dengan sepenuh hati (nomor 15), sedangkan hasil nilai *Mean Importance Index* (MIS) atau rerata kepentingan memperoleh nilai tertinggi yaitu 3,84 dengan atribut pegawai memahami semua jenis produk layanan yang tersedia (nomor 8), yang menunjukkan bahwa menurut nasabah, atribut tersebut menjadi salah satu faktor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Hasil analisa menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* atau yang dikenal dengan CSI dari 50 orang responden terhadap tingkat kepuasan pelayanan Bank BTPN Syariah Kabupaten Boyolali adalah 80,38% dengan kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di bank tersebut baik atau dengan kata lain dapat memuaskan nasabah serta menimbulkan rasa percaya nasabah dalam menggunakan jasa pelayanan yang tersedia.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap pelayanan Bank BTPN Syariah Kabupaten Boyolali menggunakan metode *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index* dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang tersedia, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata persepsi yang secara keseluruhan lebih dari 3 (tiga). Persentase kepuasan nasabah dengan metode CSI sebesar 80,38% yang masuk kategori puas. Maka dalam penelitian ini mengidentifikasi bahwa nasabah Bank BTPN Syariah Kabupaten Boyolali puas terhadap pelayanan yang tersedia. Meskipun indeks kepuasan menunjukkan hasil yang baik, nilai kesenjangan yang seluruhnya bernilai negatif menunjukkan bahwa pelayanan di Bank BTPN Syariah Kabupaten Boyolali masih perlu ditingkatkan sehingga kondisi yang sesungguhnya dapat melebihi apa yang diharapkan oleh nasabah. Saran perbaikan yang perlu dilakukan oleh pihak bank adalah meningkatkan kinerja pegawai, khususnya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dan dapat memuaskan nasabah.

REFERENCES

- [1] Redaksi OCBC NISP, "Pengertian Bank, Jenis-Jenis, dan Fungsinya Bagi Masyarakat," 2021. [https://www.ocbcnisp.com/en/article/2021/07/15/pengertian-bank#:~:text=Pengertian Bank Menurut UU No,agar taraf hidup masyarakat meningkat. \(accessed Apr. 26, 2022\).](https://www.ocbcnisp.com/en/article/2021/07/15/pengertian-bank#:~:text=Pengertian Bank Menurut UU No,agar taraf hidup masyarakat meningkat. (accessed Apr. 26, 2022).)
- [2] "Perbankan Syariah dan Kelembagaannya," ojk.go.id. [https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/PBS-dan-Kelembagaan.aspx \(accessed Nov. 05, 2021\).](https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/PBS-dan-Kelembagaan.aspx (accessed Nov. 05, 2021).)
- [3] F. Firmansyah and R. Haryanto, *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. Pamekasan: Duta Media Publishing, 2019. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Kualitas_Jasa/gdf7DwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=pengertian+kualitas+pelayanan&printsec=frontcover
- [4] C. Siadari, "Pengertian Kepuasan Pelanggan Menurut Para Ahli," [kumpulanpengertian.com, 2019. https://www.kumpulanpengertian.com/2019/01/pengertian-kepuasan-pelanggan-menurut.html \(accessed Nov. 15, 2021\).](https://www.kumpulanpengertian.com/2019/01/pengertian-kepuasan-pelanggan-menurut.html (accessed Nov. 15, 2021).)
- [5] D. Poernomo, *Strategi Merajut Usulan Penelitian Bisnis*. Jember: UPT Penerbitan & Percetakan Universitas Jember.
- [6] J. A. Kusumaningtyas and E. Sedyono, "Analisis Kepuasan Pelanggan Pembuatan Sertifikat Tanah Dengan Menggunakan Servqual dan Kansei Engineering Berdasarkan Twitter BPN Salatiga," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 3, pp. 154–159.
- [7] Y. T. Yudhistira, D. Gustopo, and I. B. Suardika, "Menggunakan Servqual Pada Puskesmas Mojowarno," vol. 3, no. 2, pp. 5–10, 2020.
- [8] H. R. Sampurno and O. O. Sharif, "Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung)," *J. Mitra Manaj.*, vol. 4, no. 6, pp. 856–870, 2020, doi: 10.52160/ejmm.v4i6.389.
- [9] A. Anurrasyid and I. D. Sumitra, "Elementary School Learning Media Application Based on Android with Customer Satisfaction Index Method," *IOP Conf. Ser. Mater. Sci. Eng.*, vol. 662, no. 2, 2019, doi: 10.1088/1757-899X/662/2/022017.
- [10] L. Sularto et al., "ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENYEDIA DATA DI INDONESIA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL ANALYSIS OF DATA PROVIDER SERVICES QUALITY IN INDONESIA USING," vol. 8, no. 1, pp. 41–46, 2021, doi: 10.25126/jtiik.202182753.
- [11] D. W. Sutha, *Biostatistika*. Malang: MNC Publishing.
- [12] V. Wiratna Sujarweni, *SPSS UNTUK PENELITIAN*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2020.
- [13] I. Meidutė-Kavaliauskienė, V. Vasilienė-Vasiliauskienė, and A. Vasilis-Vasiliauskas, "Identification of sectoral logistics service quality gaps by applying servqual method," *Transport*, vol. 35, no. 4, pp. 419–434, 2020, doi: 10.3846/transport.2020.13879.
- [14] D. A. Halim, A. Nurharyanto, U. S. Jati, D. D. Susilo, and A. Sujono, "Perancangan Steam Turbine Pembangkit Listrik Tenaga Panas Bumi di Kamojang Unit VI," *Tek. J. Sains dan Teknol.*, vol. 15, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.36055/tjst.v15i1.6080.
- [15] H. R. Amri, R. T. Subagio, and Kusnadi, "Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen," *J. Sist. Cerdas*, vol. 3, no. Asosiasi Prakarsa Indonesia Cerdas, pp. 241–252, 2020.
- [16] S. M. Widodo and J. Sutopo, "Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Business to Customer," *J. Inform. Upgris*, vol. 4, no. 1, pp. 38–45, 2018.