

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Bank Muamalat KCU Medan Baru Iskandar Muda)

Rahmad Raja Martua Hsb¹, Maryam Batubara²

^{1,2} Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: rahmadraja123@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan menggunakan metode *importance performance analysis*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner). Subjek penelitian ini adalah nasabah dari Bank Muamalat KCU Medan Baru yang berjumlah 100 sampel, Teknik analisis data pada penelitian ini *menggunakan metode Importance Performance Analysis* dan juga menggunakan program IBM SPSS statistic 25. Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan hasil interpretasi dari diagram kartesius terdapat beberapa kuadran A,B,C dan D yang dimana pada Kuadran A terdapat 2 atribut yang menjadi prioritas utama dan harus ditingkatkan kinerjanya, pada Kuadran B terdapat 3 atribut yang sudah berhasil dilaksanakan perusahaan dan wajib dipertahankan, pada Kuadran C terdapat 5 atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi nasabah, pada Kuadran D terdapat 5 atribut yang dianggap tidak terlalu penting oleh nasabah

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah, Importance Performance Analysis*

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality on customer loyalty using the importance performance analysis method. This study uses quantitative research methods by collecting data using a questionnaire (questionnaire). The subjects of this study were customers from Bank Muamalat KCU Medan Baru, totaling 100 samples. The data analysis technique in this study used the Importance Performance Analysis method and also used the IBM SPSS statistics 25 program. The results show that based on the results of the interpretation of the Cartesian diagram, there are several quadrants A, B, C and D where in Quadrant A there are 2 attributes that are top priority and their performance must be improved, in Quadrant B there are 3 attributes that have been successfully implemented by the company and must be maintained, in Quadrant C there are 5 attributes that are less important to the customer, in Quadrant D there are 5 attributes that are considered not too important by customers

Keywords: *Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah, Importance Performance Analysis*

PENDAHULUAN

Perekonomian dan perbankan Islam selama lebih dari dua puluh tahun telah berhasil mengembangkan dasar teori dari sistem ekonomi islam. Banyak hal yang telah dilakukan berkaitan dengan kepentingan ini pada sebagian besar Negara muslim. Sistem ekonomi islam dan penerapannya baik ditingkat nasional maupun internasional didasarkan pada apa yang tertulis dalam Al-quran dan Al-hadist. Terdapat pula asumsi bahwa tidak semua negara saat ini atau nantinya, siap untuk menggunakan sistem ekonomi islam secara total. Menurut (Junaedi, 2012:162) Sistem ekonomi islam yang ideal untuk saat ini hanya ada dalam pemikiran kelompok

perguruan tinggi atau bersifat teori, sehingga perlu disosialisasikan tentang sistem ekonomi islam yang ideal kepada masyarakat muslim lainnya, salah satunya adalah perbankan syariah.

Dengan berkembangannya perbankan syariah sampai sekarang ini, sudah sepastinya kualitas pelayanan menjadi kunci utama yang akan membuat keunggulan dalam bersaing dengan bank-bank syariah yang lainnya. Hal ini terjadi karena bank bank sebagai suatu perusahaan jasa, mempunyai ciri berupa mudah ditirunya suatu produk yang telah dipasarkan. Oleh karena itu bank syariah sudah sewajarnya dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga mampu mendapatkan keunggulan dari bank lainnya. Pendirian bank syariah yang sudah semakin banyak ini mengakibatkan persaingan antar bank syariah menjadi sangat ketat, sehingga menimbulkan suatu pertanyaan dasar tentang kepuasan nasabah bank syariah, kemudian faktor apa saja yang dapat memberikan pengaruh besar dalam kepuasan pada nasabah dan bagaimana pendapat nasabah terhadap kepuasan diantara bank syariah yang ada pada saat ini.

Dengan berkembangannya perbankan syariah sampai sekarang ini, sudah sepastinya kualitas pelayanan menjadi kunci utama yang akan membuat keunggulan dalam bersaing dengan bank-bank syariah yang lainnya. Hal ini terjadi karena bank bank sebagai suatu perusahaan jasa, mempunyai ciri berupa mudah ditirunya suatu produk yang telah dipasarkan. Oleh karena itu bank syariah sudah sewajarnya dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga mampu mendapatkan keunggulan dari bank lainnya. Pendirian bank syariah yang sudah semakin banyak ini mengakibatkan persaingan antar bank syariah menjadi sangat ketat.

METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam hal ini peneliti bermaksud mencari signifikan terhadap pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. Disini peneliti juga menggunakan data kuantitatif deskriptif sebagai model data untuk memperoleh data nantinya. Data yang peneliti gunakan diperoleh melalui responden yang nantinya memberikan pendapat/persepsi mereka didalam instrumen penelitian yang telah dibuat. Tujuannya adalah agar peneliti dapat mengetahui hasil dari pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah sehingga mempengaruhi loyalitas nasabah yang berada di Bank Muamalat KCU Medan Baru.

Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam hal ini peneliti akan membagikan ataupun menyebarkan angket kepada nasabah baik yang sedang ingin melakukan transaksi maupun yang sekedar berada di dalam bank. Dalam penelitian ini menggunakan masing-masing jawaban pernyataan mempunyai lima kriteria yang diberikan skor sebagai berikut :

Tabel 1. Pemberian Skala Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah

Kenyataan Pelayanan	Skor
SS = Sangat Setuju	5
S = Setuju	4
N= Netral	3
S = Setuju	2
STS = Sangat Tidak Setuju	1

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan memperoleh data dari literatur-literatur seperti buku maupun jurnal artikel yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, metode *Importance Performance Analysis* serta yang berkaitan dengan indikator-indikator yang diteliti. (Wahyudi, T.S, 2017:34).

3. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data melalui tanya jawab dengan pihak-pihak tertentu, yaitu nasabah Bank Muamalat KCU Medan Baru, dan karyawan Bank Muamalat KCU Medan Baru khususnya pada customer service dan bagian umum.

4. Studi Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang sejarah perusahaan dan data lainnya.

Teknik Analisis Data

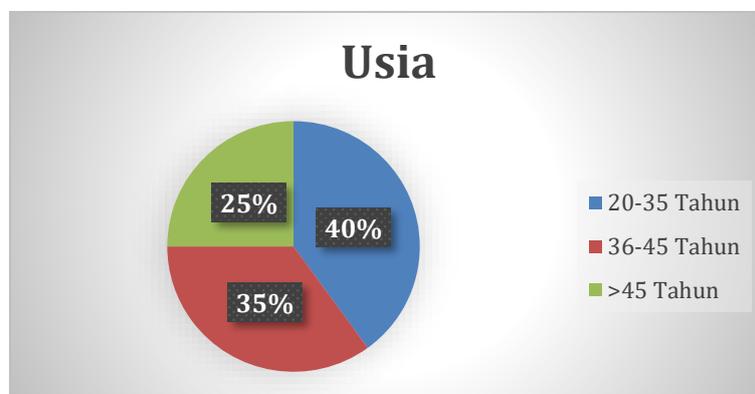
Teknik analisa data merupakan penguraian metode-metode analisis yang akan digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis penelitian. Metode analisis data sangat bergantung pada jenis penelitian dan metode penelitian. Langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisis data diikuti dengan pengujian hipotesis penelitian. Pada bagian ini peneliti memaparkan mengenai uji validitas dan uji reliabilitas yang dilakukan pada penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dari kuesioner yang disebar ke nasabah Bank Muamalat KCU Medan Baru, diperoleh profil responden sebagai berikut :

Usia

Klarifikasi usia responden dalam penelitian terbagi menjadi tiga kelompok yaitu usia 20-35 tahun, 36-45 tahun, dan usia lebih dari 45 tahun, berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dari nasabah Bank Muamalat KCU Medan Baru di dapat presentasi sebagai berikut :

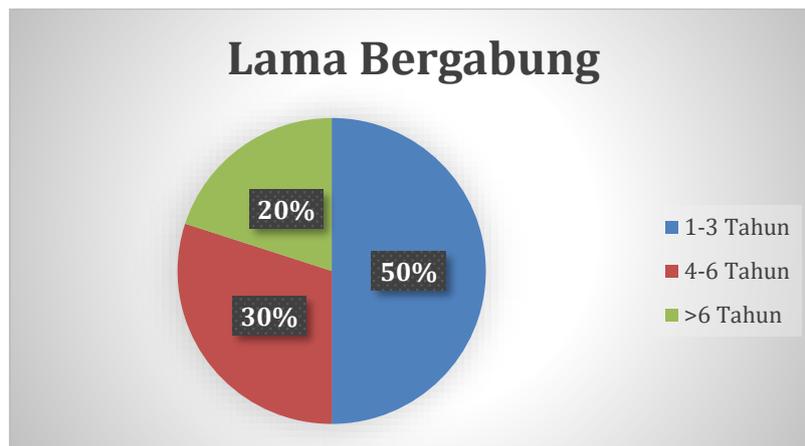


Gambar 1. Usia

Sumber : Data hasil olahan SPSS 25

Lama Bergabung

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner untuk klasifikasi lama bergabung di bagi menjadi tiga kelompok yaitu, 1-3 tahun, 4-6 tahun dan lebih dari 6 tahun, dan didapat hasil presentase dari penyebaran kuesioner yaitu sebagai berikut:



Gambar 2. Lama Bergabung
Sumber : Data hasil olahan SPSS 25

Uji Validitas

Validitas ialah kebenaran atau ketepatan, menguji validitas merupakan menguji sampai mana kebenaran atau ketepatan suatu kuisioner dan sebagai alat ukur untuk variabel penelitian. Apabila kuisioner benar atau valid maka pengukuran hasil kemungkinan akan benar. Dalam menentukan suatu kuisioner layak atau tidak untuk digunakan dapat dilakukan dengan uji validitas terlebih dahulu. Apabila nilai korelasi (r) yang didapat ialah positif, maka kemungkinan item kuisioner yang telah diuji ialah valid/benar. Namun walaupun hasil yang diperoleh positif, nilai korelasi (r) perlu juga dihitung untuk dilihat signifikan atau tidaknya yaitu dengan cara membandingkan nilai korelasi yakni nilai r hitung dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung $>$ r tabel maka item kuisioner ialah signifikan dan juga valid/benar tetapi jika nilai r hitung $<$ r tabel maka item kuisioner ialah tidak valid serta tidak layak dijadikan sebagai item kuisioner dalam penelitian dan dibuang dari instrumen kuisioner/angket.

Tabel 2. Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,776	0,195	Valid
Pernyataan 2	0,449	0,195	Valid
Pernyataan 3	0,197	0,195	Valid
Pernyataan 4	0,536	0,195	Valid
Pernyataan 5	0,300	0,195	Valid
Pernyataan 6	0,481	0,195	Valid
Pernyataan 7	0,317	0,195	Valid
Pernyataan 8	0,377	0,195	Valid
Pernyataan 9	0,354	0,195	Valid
Pernyataan 10	0,545	0,195	Valid
Pernyataan 11	0,357	0,195	Valid
Pernyataan 12	0,342	0,195	Valid
Pernyataan 13	0,354	0,195	Valid
Pernyataan 14	0,413	0,195	Valid
Pernyataan 15	0,384	0,195	Valid

Sumber : Data hasil olahan SPSS 25

Tabel 3. Uji Validitas Loyalitas Nasabah

Item Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,851	0,195	Valid
Pernyataan 2	0,582	0,195	Valid

Pernyataan 3	0,201	0,195	Valid
Pernyataan 4	0,432	0,195	Valid
Pernyataan 5	0,539	0,195	Valid
Pernyataan 6	0,531	0,195	Valid
Pernyataan 7	0,402	0,195	Valid
Pernyataan 8	0,456	0,195	Valid
Pernyataan 9	0,480	0,195	Valid
Pernyataan 10	0,510	0,195	Valid
Pernyataan 11	0,451	0,195	Valid
Pernyataan 12	0,448	0,195	Valid
Pernyataan 13	0,372	0,195	Valid
Pernyataan 14	0,368	0,195	Valid
Pernyataan 15	0,483	0,195	Valid

Sumber : Data hasil olahan SPSS 25

Uji Reabilitas Data

Uji reliabilitas ialah untuk melihat suatu instrumen penelitian merupakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya atau tidaknya. Apabila instrumen variabel penelitian yang digunakan handal dan dapat dipercaya maka hasil penelitian memiliki keterpercayaan yang tinggi. Instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki nilai cornbrach's Alpha $\geq 0,60$, dengan ukuran pengujian r hitung $> r$ tabel dengan signifikansi 0,05 maka dinyatakan reliabel, jika r hitung $< r$ tabel alat ukur dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 4. Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan

R hitung	R tabel	Keterangan
0,624	0,195	Reliable

Sumber : Data hasil olahan SPSS 25

Tabel 5. Uji Reabilitas Loyalitas Nasabah

R hitung	R tabel	Keterangan
0,748	0,195	Reliable

Sumber : Data hasil olahan SPSS 25

Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang memiliki tujuan untuk tolak ukur mengetahui apakah data tersebut memiliki distribusi normal sehingga nantinya dapat digunakan dalam statistic parametric. Normalitas sesuai variabel umumnya dideteksi dengan grafik atau uji statistic non-parametrik Kolmogorov-smirnov (K-S). dapat dikatakan terjadi distribusi normal apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05.

Tabel 6. Uji Normalitas Menggunakan Uji Statistik Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.23958673
Most Extreme Differences	Absolute	.140
	Positive	.140
	Negative	-.062
Test Statistic		.140
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data hasil olahan SPSS 25

Dari hasil pengujian normalitas one-sample *kolmogrov smirnov* test mengungkapkan bahwa nilai sebesar 0,140 . Maka nilai disimpulkan bahwa data berdistribusi normal karena dari hasil uji normalitas lebih besar dari nilai strandardized yaitu 0,05.

Uji Regresi Sederhana

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier sederhana yaitu hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk menaksirarah hubungan antar variabel apakah masing-masing berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Tabel 7. Uji Regresi Linier Sederhana

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	18.692	3.887		4.810	.000
	Kualitas Pelayanan	.743	.061	.777	12.218	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber : Data hasil olahan SPSS 25

Persamaan regresi linier sederhana diatas dapat diterjemahkan :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 18.692 + 0,743X$$

Persamaan regresi linier sederhana :

Constant sebesar 18.692 , mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel loyalitas nasabah adalah sebesar 18.692. Kemudian nilai koefisien regresi X sebesar 0,743 menyatakan bahwa setiap pertumbuhan 1% nilai kualitas pelayanan, maka nilai loyalitas nasabah bertambah sebesar 0,743. Koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Uji T

Uji t dilakukan untuk memberitahukan secara parsial variabel independent berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen dengan tingkat signifikansi 0,05 (5%) dan menganggap variabel independent bernilai konstan. Kriteria penentuan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak yaitu berdasarkan perbandingan nilai t hitung dengan t tabel dan nilai signifikansi (sig), yaitu sebagai berikut :

1. Jika nilai sig < 0,05 atau r hitung > r tabel maka terdapat pengaruh signifikan variabel (X) terhadap Variabel (Y)
2. Jika nilai sig > 0,05 atau r hitung < r tabel maka tidak terdapat pengaruh signifikan variabel (X) terhadap variabel (Y)

Pada penelirian ini diperoleh nilai t tabel dengan nilai 1,66203, berikut hasil Uji-t pada penelitian ini.

**Tabel 8. Hasil Uji t
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.692	3.887		4.810	.000
	Kualitas Pelayanan	.743	.061	.777	12.218	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber : Data hasil olahan SPSS 25

Berdasarkan tabel 8 diatas dapat ditarik kesimpulan yaitu :

Diperoleh nilai t hitung variabel (X) atau Kualitas Pelayanan > t tabel yaitu 4.180 > 1,66203 dan nilai signifikansi variabel (X) Kualitas Pelayanan sebesar 0,000 (<0,05) maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

Uji R

Koefisien determinasi dapat digunakan untuk mengukur seberapa luas kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah 0-1. Rendahnya R² menggambarkan terbatasnya kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Sedangkan apabila tingginya nilai R² yang mendekati satu, itu berarti semakin luas variabel bebas dalam menjelaskan variasi dari total variabel terikat.

Penelitian ini menggunakan nilai R Square. Hasil dari pengujian koefisien determinasi yaitu:

**Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.777 ^a	.604	.600	2.251

a. Predictors: (Constant), X

Sumber : Data hasil olahan SPSS 25

Besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,777. Dari output diatas diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,604, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y) sebesar 60,4%.

Tingkat Kesesuaian Analisis Metode Importance Performance Analysis

Teknik analisis data yang juga digunakan dalam penelitian ini adalah menerapkan metode Important Performance Analysis yaitu dengan melakukan analisis kuadran untuk menunjukkan hubungan antara penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Tahapan dalam metode Importance Performance Analysis adalah berikut:

1. Perhitungan Tingkat Kesesuaian (TKi) antara tingkat kinerja (kenyataan) dan harapan.

$$TKi \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

a. Kinerja (kenyataan) item 1 dan Harapan item 1

$$TKi \frac{418}{421} \times 100\% \equiv 99\%$$

b. Kinerja (kenyataan) item 2 dan Harapan item 2

$$TKi \frac{421}{435} \times 100\% = 97\%$$

c. Kinerja (kenyataan) item 3 dan Harapan item 3

$$TKi \frac{411}{458} \times 100\% = 90\%$$

d. Kinerja (kenyataan) item 4 dan Harapan item 4

$$TKi \frac{430}{447} \times 100\% = 96\%$$

e. Kinerja (kenyataan) item 5 dan Harapan item 5

$$TKi \frac{419}{433} \times 100\% = 97\%$$

f. Kinerja (kenyataan) item 6 dan Harapan item 6

$$TKi \frac{426}{437} \times 100\% = 97\%$$

g. Kinerja (kenyataan) item 7 dan Harapan item 7

$$TKi \frac{424}{449} \times 100\% = 94\%$$

h. Kinerja (kenyataan) item 8 dan Harapan item 8

$$TKi \frac{428}{440} \times 100\% = 98\%$$

i. Kinerja (kenyataan) item 9 dan Harapan item 9

$$TKi \frac{432}{440} \times 100\% = 98\%$$

j. Kinerja (kenyataan) item 10 dan Harapan item 10

$$TKi \frac{421}{439} \times 100\% = 96\%$$

k. Kinerja (kenyataan) item 11 dan Harapan item 11

$$TKi \frac{427}{445} \times 100\% = 96\%$$

l. Kinerja (kenyataan) item 12 dan Harapan item 12

$$TKi \frac{426}{440} \times 100\% = 97\%$$

m. Kinerja (kenyataan) item 13 dan Harapan item 13

$$TKi \frac{426}{433} \times 100\% = 98\%$$

n. Kinerja (kenyataan) item 14 dan Harapan item 14

$$TKi \frac{423}{440} \times 100\% = 96\%$$

o. Kinerja (kenyataan) item 15 dan Harapan item

$$TKi \frac{448}{453} \times 100\% = 99\%$$

2. Perhitungan rata-rata kinerja (kenyataan) dan harapan seluruh nasabah, $\sum Xi = 6380$ $\sum Yi = 6610$

$$TKi Total = \frac{\sum xi}{\sum yi} \times 100\%$$

$$TKi Total = \frac{6380}{6619} \times 100\% = 96\%$$

3. Perhitungan rata-rata kinerja (kenyataan) dan harapan seluruh atribut

Dimana :

\bar{X} = Rata-rata dari skor tingkat kinerja seluruh atribut.

\bar{Y} = Rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut.

k = Banyaknya atribut yang mempengaruhi responden

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{k}$$

$$\bar{X} = \frac{63,80}{15} = 4,25$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{k}$$

$$\bar{Y} = \frac{66,10}{15} = 4,40$$

4. Menghitung nilai skor rata-rata kualitas pelayanan

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum yi}{n}$$

Dimana : \bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan (pelayanan)
 \bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan)
 X_i = Skor penilaian pelayanan (kinerja) petugas
 n = Jumlah responden

Contoh : $\frac{\sum xi}{n} = \frac{418}{100} = 4.18$ $\frac{\sum yi}{n} = \frac{421}{100} = 4.21$

Tabel 10. Hasil Perhitungan Skor Metode IPA

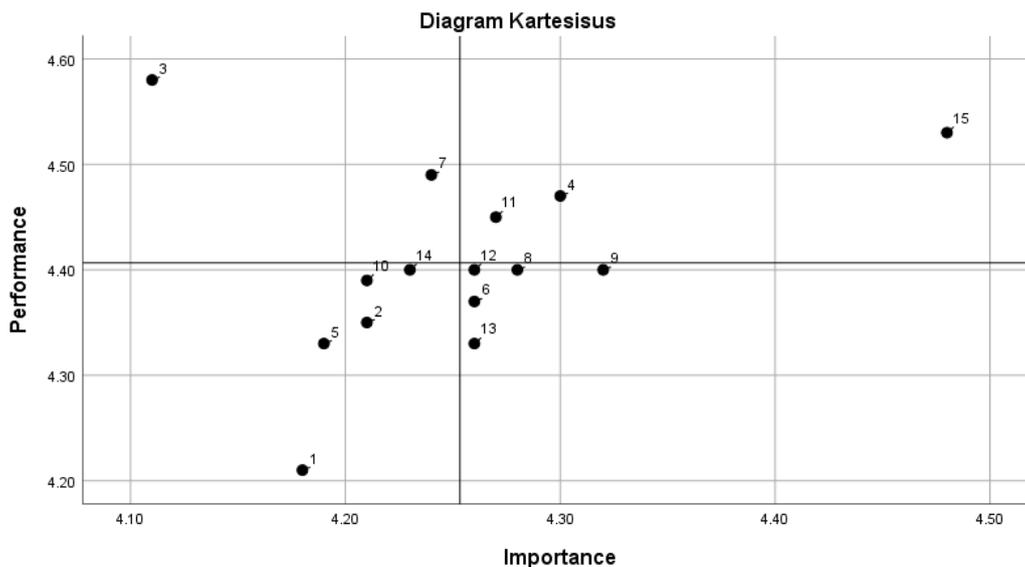
No	Pernyataan	$\sum xi$	$\sum yi$	X	y	GAP
1.	Bank Muamalat KCU Medan Baru Pengajuan pembiayaan sangat mudah.	4.18	4.21	4.18	4.21	0,03
2.	Karyawan Bank Muamalat KCU Medan Baru menerapkan ikrar/janji.	4.21	4.35	4.21	4.35	0,14
3.	Karyawan Bank Muamalat KCU Medan Baru merespon keluhan nasabah.	4.11	4.58	4.11	4.58	0,47
4.	Karyawan Bank Muamalat KCU Medan Baru sopan dalam berbicara.	4.3	4.47	4.3	4.47	0,17
5.	Penyampaian produk karyawan Bank Muamalat KCU Medan Baru mudah dipahami.	4.19	4.33	4.19	4.33	0,14
6.	Karyawan Bank KCU Medan Baru memahami tentang produk tawarannya.	4.26	4.37	4.26	4.37	0,11
7.	Nasabah Bank Muamalat KCU Medan Baru dapat menggunakan fasilitas yang disediakan.	4.24	4.49	4.24	4.49	0,25
8.	Peralatan Bank Muamalat KCU Medan Baru lengkap.	4.28	4.4	4.28	4.4	0,12
9.	Karyawan Bank Muamalat KCU Medan Baru menjalankan tugasnya selalu baik.	4.32	4.4	4.32	4.4	0,08
10.	Karyawan Bank Mumalat KCU Medan Baru tidak pernah mendiskriminasikan (membedakan) nasabah.	4.21	4.39	4.21	4.39	0,18
11.	Penyediaan pelayanan karyawan Bank Muamalat KCU Medan Baru memuaskan.	4.27	4.45	4.27	4.45	0,18
12.	Karyawan Bank Muamalat KCU Medan Baru memperhatikan nasabahnya.	4.26	4.4	4.26	4.4	0,14
13.	Karyawan Bank Muamalat KCU Medan Baru memberikan layanan cepat.	4.26	4.33	4.26	4.33	0.07
14.	Karyawan Bank Muamalat KCU Medan Baru bersedia membantu nasabahnya.	4.23	4.4	4.23	4.4	0.17

15.	Karyawan Bank Muamalat KCU Medan Baru memberikan pelayanan cepat, ramah.	4.48	4.53	4.48	4.53	0.05
	Jumlah	63.80	6610			
	Rata-rata	63.8	66.1			

Berdasarkan hasil untuk tingkat kinerja pada tabel 4.9 di atas, Ternyata atribut yang sangat baik kinerjanya menurut nasabah Bank Muamalat KCU Medan Baru adalah atribut no 15 yaitu mengenai kualitas pelayanan (karyawan Karyawan Bank Muamalat KCU Medan Baru memberikan pelayanan cepat, ramah). Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata kinerjanya yang paling tinggi yakni sebesar 4.48. Sedangkan atribut yang paling rendah kinerjanya adalah atribut no 3. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata kinerja yang paling rendah yakni hanya mencapai 4.11

Sedangkan perhitungan berdasarkan tingkat harapan, atribut yang paling penting menurut pelanggan adalah no 3 yaitu mengenai (Karyawan Bank Muamalat KCU Medan Baru merespon keluhan nasabah). Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata yang paling tinggi yaitu sebesar 4.58. Sedangkan atribut harapan yang paling rendah adalah atribut no 1 yaitu (Bank Muamalat KCU Medan Baru Pengajuan pembiayaan sangat mudah).

5. Penjabaran tiap atribut disajikan dalam diagram kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran dan dibatasi.



Gambar 2. Diagram Kartesius
 Sumber : Data hasil olahan SPSS 25

Berikut ini adalah interpretasi dari diagram kartesius yaitu:

a. Kuadran A

Faktor- faktor atau atribut yang masuk dalam kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh nasabah namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan nasabah. Sehingga nasabah tidak puas. Faktor- faktor yang masuk dalam kuadran ini adalah:

- 1) Karyawan Bank Muamalat KCU Medan Baru merespon keluhan nasabah (3)
- 2) Nasabah Bank Muamalat KCU Medan Baru dapat menggunakan fasilitas yang disediakan (7)

b. Kuadran B

Faktor- faktor yang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan nasabah. Sehingga memuaskan nasabah. Faktor- faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- 1) Karyawan Bank Muamalat KCU Medan Baru sopan dalam berbicara (4)
- 2) Penyediaan pelayanan karyawan Bank Muamalat KCU Medan Baru memuaskan (11)
- 3) Karyawan Bank Muamalat KCU Medan Baru memberikan pelayanan cepat, ramah (15)

c. Kuadran C

Prioritas Rendah Faktor-faktor yang terletak dikuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.

- 1) Bank Muamalat KCU Medan Baru Pengajuan pembiayaan sangat mudah (1)
- 2) Karyawan Bank Muamalat KCU Medan Baru menerapkan ikrar/janji (2)
- 3) Penyampaian produk karyawan Bank Muamalat KCU Medan Baru mudah dipahami (5)
- 4) Karyawan Bank Muamalat KCU Medan Baru tidak pernah mendiskriminasikan (membeda-bedakan) nasabah (10)
- 5) Karyawan Bank Muamalat KCU Medan Baru bersedia membantu nasabahnya (14)

d. Kuadran D

Faktor- faktor atau atribut yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini disebabkan karena nasabah menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh Bank, sehingga sangat memuaskan nasabah. Faktor- faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah

- 1) Karyawan Bank KCU Medan Baru memahami tentang produk tawarannya (6)
- 2) Peralatan Bank Muamalat KCU Medan Baru lengkap (8)
- 3) Karyawan Bank Muamalat KCU Medan Baru menjalankan tugasnya selalu baik (9)
- 4) Karyawan Bank Muamalat KCU Medan Baru memperhatikan nasabahnya (12)
- 5) Karyawan Bank Muamalat KCU Medan Baru memberikan layanan cepat (13)

SIMPULAN

Berdasarkan hasil uji dan analisis pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa, suatu kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCU Medan Baru.

Berdasarkan penelitian variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel loyalitas nasabah adalah sebesar 18.692. Kemudian nilai koefisien regresi X sebesar 0,743 menyatakan bahwa setiap pertumbuhan 1% nilai kualitas pelayanan, maka nilai loyalitas nasabah bertambah sebesar 0,743. Koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Berdasarkan penelitian variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, diperoleh nilai t hitung variabel (X) atau Kualitas Pelayanan > t tabel yaitu 4.180 > 1,66203 dan nilai signifikansi variabel (X) Kualitas Pelayanan sebesar 0,000 (<0,05) maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan penelitian terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dimana besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,777. Dan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,604, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y) sebesar 60,4%.

Berdasarkan hasil uji dan analisis menggunakan metode Important Performance Analysis yaitu dengan melakukan analisis kuadran untuk menunjukkan hubungan antara penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Hasil dari analisis diketahui bahwa ada atribut yang harus lebih ditingkatkan oleh pihak bank yaitu 2 atribut yang termasuk kedalam kuadran A dianggap mempengaruhi loyalitas nasabah, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen bank belum melaksanakannya sesuai keinginan nasabah, sehingga

mengecewakan atau tidak puas, diantara atribut tersebut adalah karyawan Bank Muamalat KCU Medan Baru merespon keluhan nasabah, nasabah Bank Muamalat KCU Medan Baru dapat menggunakan fasilitas yang disediakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F. D. (2011). *An Indicator of Service Performance*. Bank Service Quality (BSQ).
- Arifin, J. (2009). *Etika Bisnis Islami*. Walisongo Press, 153.
- Assauri, S. (2014). *Strategic Marketing. Sustaining Lifetime Customer Value*, 2.
- Astuti, H. J. (2016, September). Analisis Kepuasan Konsumen (SERVQUAL Model dan IPA Model). *Jurnal Ekonomi*, 10 No. 2, 1.
- Barus, M. S. (2019). Mewujudkan Masyarakat Yang Sadar Investasi Syariah. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman*, 221.
- Bramulya, R. L. (2015). Model Importance Performance Analysis. *IPA*, 240.
- Diniaty, D. (2016). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Camat Bukitraya Pekanbaru dengan pendekatan IPA dan PGCV. *Skripsi Fakultas Sains dan Teknologi UHM Yogyakarta*, 148.
- ibid. (n.d.). 49.
- Interational Journal of Quality & Reability Management*. (n.d.). *International*, Vol. 28 Iss. 5.
- International Journal of Quality & Reability Management* . (n.d.). Vol. 28 Iss. 5.
- Irnandha, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat*. Yogyakarta: FE UNY.
- Ismail, M. (2013). Strategi Pemasaran Untuk Membangun Citra dan Loyalitas Merek. *Strategi Pemasaran*, 70.
- James, M. a. (1997). Importance Performance Analysis. *Marketing*, 13-17.
- Junaedi, A. T. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, h. 162.
- Kotler, P. K. (1999). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. In D. J. MSM, *Erlangga* (p. h. 83). Jakarta : Erlangga.
- Kuncoro, M. (2006). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*.
- Maulaina, W. S. (n.d.). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. Wendy Suhendry dan Fera Maulaina .
- Muamalat, B. (2022). *Profil Bank Muamalat*. Retrieved from Bankmuamalat.co.id.
- Novia, T. C. (2019, Juni). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode (CSI) dan (IPA). *Ilmiah manajemen*, 7 No. 2, 125.
- Ong, J. O. (2014, Januari). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT SUCOFINDO. *Jurnal Jati Undip*, IX, 6.
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dngan Metode IPA di PT. Aritma Parama Jaya Gresik. *Teknik Mesin III* (3), 54-63.
- Purwati, Z. H. (2019, Desember). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Economic, Bussines and Accounting*, 3 No. 1, 99.
- Puspitasari, N. B. (n.d.).
- Puspitasari, N. B., Suliantoro, H., & Kusumawardhani, L. (2010, September). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi (IPA) dan Model KANO. *UNDIP*, 5 No. 3, 185.
- Rina Sari, S. R. (2022). Pengaruh Tingkat Upah, Mekanisme Pengupahan dan Jumlah Anggota Keluarga Terhadap Kesejahteraan Petugas Dinas Lingkungan Hidup Kab. Mandailing Natal. *JURNAL EMAK*, 1474.
- Ruslan, R. (2017). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ruslan, R. (2017). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Saragih, L. M. (2019, Desember). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Jaasa Gadai Emas pada Bank Syariah KCP Medan Petisah . *Manajemen Bisnis*, 32 NO. 1(2262-8351), 62.
- Semarang, C. T. (1996). Al-Quran Al-Karim Penerjemah. *Yayasan Penyelenggara Penerjemah*, 28(5), 56.
- Siregar, S. (n.d.). ibid.

- Siregar, S. (n.d.). Ibid.
- Subagiyo, A. E. (2014). *Membangun Loyalitas Nasabah*. Tulungagung: IAIN Tulungagung.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Syabudi, N. S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung Perpustakaan Badan Statistik Kabupaten Deli Serdang. *SIBATIK JOURNAL*, 1, 405.
- Umar, H. (2003). *Metode Riset Bisnis*, 84.
- Wahyudi, S. (2017). *Statistika Ekonomi Konsep, Teori dan Penerapan*. Malang: UB Press.
- Wilis, T. I. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Gap Analysis dan IPA Pada Restoran Fussion Food*. Yogyakarta: FE UGM.
- Winarno, H. (2018, November). Analisis Kepuasan Pelayanan Dengan Metode (Servqual) dan (IPA). *Manajemen Industri dan Logistik*, 1 No. 2, 153.
- Yulianti, Y. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Gap Analysis dan IPA*. Yogyakarta: FE UNY.
- Yusmad, M. A. (2018). *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Yogyakarta: Muammar.