

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH
PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP ULAK KARANG PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu
Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE)
Pada Prodi Ekonomi Syariah*



Oleh:

HANNY EKA PUTRI
NIM. 1413060085

**PRODI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
2018 M / 1439 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang**” yang disusun oleh **Hanny Eka Putri**, NIM. 1413060085 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat diajukan ke sidang munaqasah.

Padang, 7 Agustus 2018

Pembimbing I



Testru Hendra M. Ag
NIP. 19760604 2003121001

Pembimbing II



Roni Andespa, S.E., M.M
NIP. 198311112015031001

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “ **Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang** “, yang ditulis oleh **Hanny Eka Putri, Nim 1413060085**. Prodi Ekonomi Syari’ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, Tahun 2018.

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Ketika kinerja/ kenyataan lebih tinggi dari dibandingkan dengan harapan maka nasabah akan merasa puas dan begitu sebaliknya. Perusahaan yang bergerak dibidang jasa terkhususnya pada perbankan sangat memprioritaskan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan bagi nasabahnya. Perusahaan tersebut harus mampu menciptakan kualitas pelayanan yang baik untuk tetap bisa mempertahankan nasabahnya dalam menghadapi persaingan dengan perbankan lainnya.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang. Penelitian ini menggunakan desain survei yaitu penelitian yang pengambilan sampel dan populasi (nasabah yang bertransaksi) dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 96 nasabah yang melakukan transaksi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Convenience sampling*.

Hasil yang didapatkan bahwa dimensi pelayanan secara keseluruhan, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulak Karang Padang dengan harapan nasabah terdapat gap atau tingkat kepuasan sebesar -0,55, skor ini di kategorikan dalam kelompok rendah, artinya belum sesuai antara harapan dan kenyataan dan harus di tingkatkan lagi kualitas pelayanan yang sekarang dan sebaiknya pihak bank meningkatkan lagi kinerja untuk mencapai hasil yang memuaskan. Pada hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) dari 5 dimensi kualitas pelayanan, Kuadran II terdapat 2 dimensi yang menjadi pertahankan prestasi artinya kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh nasabah dan pelaksanaan dari atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan dirasakannya. Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua atribut tersebut merupakan produk/jasa yang unggul di mata nasabah yaitu dimensi *Assurance dan Tangible*. Kudran III terdapat 3 dimensi kualitas pelayanan yang menjadi Prioritas Rendah kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataannya pelaksanaannya tidak terlalu istimewa. Peningkatan atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil yaitu dimensi *Emphaty, Reliability* dan *Responsiveness*.

Kata kunci :Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, *IPA*

