

ABSTRAK

Yessy Lolita. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain In Customer Value Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.* Pembimbing: (I) Pati Matu Jahra, S.Ag., MSI (II) Rohana Faridah, S.E., M.M.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis, Potential Gain In Customer Value, pelayanan.*

Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya kasus ketidakpuasan dari nasabah BNI Syariah kantor cabang Banjarmasin terkait kualitas pelayanan. Nasabah merasa tidak seutuhnya di berikan layanan yang baik dan semestinya. Lebih jauh, persepsi nasabah ini dapat mempengaruhi kepuasan nasabah itu sendiri bahkan nasabah mungkin akan menceritakan pengalamannya keorang lain sehingga dapat berdampak menurunkan kepercayaan nasabah kepada BNI Syariah kantor cabang Banjarmasin, lebih lanjut dapat menyebabkan nasabah pindah ke Bank lain.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengukuran tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan Pada Bank BNI Syariah cabang Banjarmasin menggunakan metode Importance Performance Analysis ?, dan Atribut apa saja yang harus dijadikan prioritas perbaikan berdasarkan metode Potential Gain In Customer Value ?.

Penelitian ini berupa penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian ini berlokasi di PT. BNI Syariah kantor cabang Banjarmasin yang berlokasi di jalan Ahmad Yani Km 4,5 No. 386 Banjarmasin. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan kuesioner.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* diketahui kualitas pelayanan BNI Syariah kantor cabang Banjarmasin belum memenuhi kriteria pelayanan prima atau terbaik karena secara keseluruhan terdapat kesenjangan antara nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance*.

Dengan menggunakan *Diagram Cartesius* terlihat faktor-faktor yang penting atau yang menjadi prioritas untuk menghilangkan kesenjangan sehingga meningkatkan kualitas pelayanan. Faktor-faktor pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki adalah yaitu 4 (Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan), 7 (Tindakan pelayanan yang cepat), 14 (Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada nasabah), 16 (Mengutamakan kepentingan nasabah) dan 18 (Ketepatan waktu pelayanan).

Sedangkan berdasarkan indeks *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) memprioritaskan perbaikan berdasarkan nilai PGCV yang paling besar yaitu 7 (Tindakan pelayanan yang cepat).