

**EVALUASI KUALITAS KEPUASAN NASABAH DENGAN  
PENDEKATAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
(Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru)**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**Nama : Abdul Halim Hidayatullah**

**NIM : 190105020348**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2023 M/1444 H**

**EVALUASI KUALITAS KEPUASAN NASABAH DENGAN  
PENDEKATAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
(Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk memenuhi  
Sebagian Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi**



**OLEH:**

**Nama : Abdul Halim Hidayatullah**

**NIM : 190105020348**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2023 M/1444**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Abdul Halim Hidayatullah  
NIM : 190105020348  
Tempat/Tgl.Lahir : Pagatan, 16 Februari 2001  
Jurusan : Perbankan Syariah (PS)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 12 Juni 2023  
Yang membuat pernyataan,



Abdul Halim Hidayatullah

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru)

Ditulis oleh : Abdul Halim Hidayatullah

NIM : 190105010348

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023


Tempat dan tanggal lahir : Pagatan, 16 Februari 2001

Alamat : Jl. HKSN Komp. Kebun Permai Jalur 5 No. 11 Rt.  
16 Kec. Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin

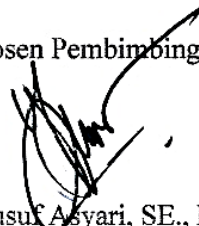
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 30 Mei 2023

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antsari Banjarmasin,

  
Annisa Sayyid, S.H.I, M.S.I  
NIP 198305262011012007

Dosen Pembimbing

  
Yusuf Asyari, SE., M.E  
NIDN. 1124029101

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Evaluasi Kualitas kepuasan Nasabah Dengan Pendekatan Importance Performance Anaysis (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru)”, ditulis oleh Abdul Halim Hidayatullah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 26 Juni 2023

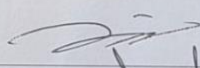

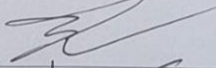
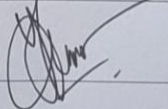
Dinyatakan LULUS dengan predikat: B+

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag.  
NIP. 196304171991021001

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Naimah, M.H. (Ketua)	
2. Yulia Hafizah, S.H.I., M.E.I. (Anggota)	
3. Dr. Radiansyah, S.Ag., M.Pd.I. (Anggota)	
4. Yusuf Asyahri, S.E., M.E. (Anggota)	

## ABSTRAK

**Abdul Halim Hidayatullah**, 2023, Evaluasi Kualitas Kepuasan Nasabah Dengan Pendekatan *Importance Performance Analysis* (PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru). Skripsi. Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing :

**Kata Kunci : Kualitas Kepuasan Nasabah, *Importance Performance Analysis***

Penelitian ini bertolak dari pemikiran bahwa tingkat kepuasan nasabah diimbangi oleh bagaimana pelayanan karyawan terhadap nasabah, Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru dengan menggunakan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA)

menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dalam penelitian ini untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai objek penelitian yaitu mengenai bagaimana evaluasi tingkat kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru berdasarkan pendekatan Importance Performance Analysis di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru

Dari hasil analisis dengan menggunakan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) maka diketahui bahwa Tingkat kepuasan nasabah yang diberikan oleh PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dan di prioritaskan, Terdapat Atribut pelayanan yang dianggap penting oleh nasabah dan Prioritas yang disarankan untuk tindakan yang bisa dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan di PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru ialah Assurance dan responsiveness

## **Moto**

**“Barang siapa bertawakkal kepada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya dan sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendakin-Nya)”**

**(QS. Ath-Thalaq: 3)**

**“Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan.”**

**(Al-Mujadillah: 11)**

## **PERSEMBAHAN**

Sembah sujud syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Sallahu'alahi wa sallam. Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa karya yang sangat sederhana ini untuk:

Kepada orang tua ku tercinta, Ibu saya Karniah Binti H.Hade dan Ayah Saya Ibrahim Bin H.Ganti.

yang selalu memberikan doa, semangat dan kasih sayang yang tulus dan tiada ternilai besarnya

Untuk dosen pembimbing Saya Yusuf Asyahri,S.E, M.E. terima kasih banyak yang Tak terhingga atas bimbingannya selama ini. Terima kasih juga untuk semua dosen- dosen UIN Antasari Banjarmasin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas semua pelajaran yang telah kalian ajarkan, terima kasih atas bimbingan dan arahan selama ini semoga ilmu yang diajarkan menuntunku menjadi manusia yang berharga, berguna didunia maupun diakhirat.

Ahlun Najar,Muhammad Hafy, Tommy Alfian serta kawan kawanku tersayang yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu saya ucapkan terima kasih banyak telah membantu dan memberi motivasi serta dorongan semangat dikala merasa jatuh untuk penulisan skripsi ini.



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-Indonesia

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, sebagai berikut:

### 1.

<i>Huruf Arab</i>	Nama	<i>Huruf Latin</i>	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ث	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ڌ	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa'	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Ghain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Wau	W	we
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

## 2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta' aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

### 3. Ta'marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis, hlm.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaannya kedua itu terpisah, maka ditulis dengan , hlm.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
---------------	---------	---------------------------

b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fitri</i>
------------	---------	----------------------

### 4. Vokal Pendek.

ـ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
َ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
ُ	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

### 5. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif جا هلية	-	Ditulis	<i>ā - jāhiliyyah</i>
2.	Fathah+ ya'mati يسعى	-	Ditulis	<i>ā- yas'ā</i>
3.	Kasrah + ya'mati كريم	-	Ditulis	<i>I - karim</i>
4.	Dammah + wawu mati فروض	-	Ditulis	<i>û - furud</i>

## 6. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati بينكم	-	Ditulis	ai- <i>Bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati قول		Ditulis	au- <i>Qaulun</i>

## 7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدة	Ditulis	<i>u'iddah</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

## 8. Kata sandang alif + lam

- a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b) Apabila dikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf "al"nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

## 9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Ẓawi al-furud</i> atau <i>Ẓawil furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. Atas berkat rahmat dan ridha-Nyalah sehingga penulis masih diberikan kesehatan, kesempatan, kesabaran terlebih lagi karunia kemauan serta tekad yang dianugerahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “**Evaluasi Kualitas Kepuasan Nasabah Dengan Pendekatan *Importance Performance Analysis* (PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru)**” Tak lupa pula penulis panjatkan salam dan taslim atas junjungan Nabi besar Muhammasd SAW. Sebagai suri tauladan untuk menjadi manusia yang cerdas dan berakhlak di dunia ini.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih banyak kekurangan yang terdapat didalamnya. Penulis hanyalah manusia biasa yang jauh dari kesempurnaan karena sesungguhnya kesempurnaan hanya milik Allah SWT.

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin
2. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Annisa Sayyid, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
4. Bapak Yusuf Asyahri, S.E, M.E. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Mama dan Abah saya, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih dan kiranya agar proposal ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca dan penulis khususnya. Semoga Mahabbah dan Magfirah Ilahi senantiasa dilimpahkan kepada kita semua. Aamiin

Banjarmasin, 12 Juni 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Halim', written in a cursive style.

(Abdul Halim Hidayatullah)

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii.</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>Moto</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-Indonesia</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
D. Definisi Operasional.....	11
E. Kerangka Pemikiran .....	15
F. Penelitian Terdahulu .....	17
G. Sistematika Pembahasan .....	22
<b>BAB II KONSEP KEPUASAN NASABAH</b> .....	<b>24</b>
A. Konsep Kepuasan Nasabah .....	24
B. Konsep Kualitas Pelayanan .....	34
C. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>45</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	45
B. Lokasi Penelitian .....	46
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	46
D. Data dan Sumber Data.....	46

E. Populasi Dan Sampel .....	48
F. Metode Pengumpulan Data .....	49
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	54
H. Teknik Analisis Data .....	56
<b>BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>59</b>
A. PENYAJIAN DATA.....	59
B. ANALISIS DATA.....	76
C. PEMBAHASAN .....	84
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>88</b>
A. SIMPULAN .....	88
B. SARAN .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>KUESIONER PENELITIAN.....</b>	<b>94</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Tabel Kelamin Responden .....	67
Tabel 4. 2 Tabel Pendidikan Responden .....	68
Tabel 4. 3 Usia Responden .....	69
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	69
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	73
Tabel 4. 6 Uji Validitas .....	76
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas .....	77
Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan Kuesioner .....	78
Tabel 4. 9 Tingkat Rata - Rata .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	65
Gambar 4. 2 Uji Importanse Performance Analysis (IPA) .....	80