

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Industri perbankan syariah telah berkembang dengan baik dan bertransformasi dari hanya sekedar memperkenalkan suatu alternatif praktik perbankan syariah menjadi bagaimana bank syariah menempatkan posisinya sebagai pemain utama dalam perekonomian di tanah air. Industri perbankan merupakan salah satu industri jasa yang sedang berkembang dan mampu mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia karena perbankan telah menjadi industri jasa yang memberikan sumbangan terhadap pendapatan nasional dan berfungsi sebagai lembaga perantara untuk menampung dana masyarakat dan menyalurkan kembali kepada kegiatan perekonomian yang bersifat produktif.² Orientasi yang sebelumnya berfokus pada tawaran produk dengan adanya persaingan dalam industri perbankan harusnya dapat mengubah menjadi orientasi pada pelanggan. Sebagai salah satu langkah untuk mewujudkan loyalitas seorang pelanggan, maka penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Tabel 1. 1
Pertumbuhan Aset Keuangan Syariah Indonesia
Tahun (2020- Juni 2023)

Tahun	Jumlah (Triliun)
2020	1.802,86
2021	1.993,41
2022	2.375,84
2023	2.450,55

Sumber data: diakses melalui website OJK

² Annisa Indah Mutiasari, 'Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital', *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9.2 (2020), 32–41 <<https://doi.org/10.47942/iab.v9i2.541>>.

Berdasarkan data tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa perbankan syariah di Indonesia tumbuh pesat dalam beberapa tahun terakhir. Melihat perkembangan perbankan syariah yang menggembirakan tersebut, salah satu hal yang harus diperhatikan oleh perbankan syariah adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah agar nasabah merasa puas. Penting bagi sebuah perusahaan untuk memperhatikan kualitas pelayanan di tengah persaingan yang kompetitif ini dalam mendapatkan *image* yang baik dari pelanggan.

Di Indonesia berdasarkan UU No. 21 Tahun 2008 Bank Syariah adalah bank dengan kegiatan usaha sesuai prinsip-prinsip syariah yang berdasarkan jenisnya meliputi Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).³ Bank Syariah pada operasional dan produknya dilanjutkan berdasarkan syariat Islam.⁴ Di dalam bank syariah adanya jaringan antar bank dan nasabah bersifat kemitraan, hal ini menjadikan bank syariah terus mengalami peningkatan nasabahnya karena dalam mekanismenya pun pembagian keuntungannya berdasarkan bagi hasil dan tanpa riba.

Keberhasilan perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya tidak lepas dari pelayanan prima yang diberikan oleh perbankan. Perbankan harus mampu memberikan pelayanan prima karena hal tersebut merupakan salah satu faktor utama dalam memberikan kepuasan nasabah. Bank Umum Syariah sendiri merupakan lembaga yang menyediakan jasa keuangan berdasarkan etika Islam terutama prinsip bebas bunga (riba) tidak terlibat dalam kegiatan spekulatif misalnya (maysir) terlepas

³M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Ekonomi Islam*, (Solo: PT. Era Adicitra Intermedia, 2011), 296.

⁴Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: PT Raja Persada, 2014), 2.

dari hal-hal meragukan (gharar), adil dan hanya menyelesaikan usaha yang halal.⁵ Bank Umum Syariah juga menerapkan pelayanan prima dalam menjalankan usahanya, berikut penilaian Bank Umum Syariah yang termasuk dalam Kategori Pelayanan Prima terbaik 2024.

Tabel 1. 2
Bank Umum Syariah
Kategori *The Best Bank Service Excellence* Tahun 2023-2024

Tahun	Nama Bank	Indeks
2023	1. Bank Syariah Indonesia	86,60
	2. BCA Syariah	81,86
	3. Bank Muamalat Indoensia	81,33
	4. Bank BJB Syariah	75,13
	5. Bank Mega Syariah	70,59
2024	1. Bank Muamalat Indonesia	87,54
	2. Bank Syariah Indonesia	85,95
	3. BCA Syariah	85,78
	4. Bank BJB Syaiah	78,95
	5. Bank Mega Syariah	77,95

Sumber: Infobank News (2024)

Bank muamalat berdasarkan kutipan tabel 1.2 mampu bersaing dan sukses melakukan lompatan dengan nemempati posisi pertama dalam kategori Bank Umum Syariah Terbaik dalam Pelayanan Prima tahun 2024, dibuktikan dengan menjadi juara pertama *The Best Bank Service Excellent* dengan skor tertinggi (*overall*) 87,54% yang sebelumnya pada tahun 2023 menempati posisi ketiga dengan kategori

⁵Veithzal Rivai, Andria Permata Vethzal dan Ferry N. Indroes, *Bank And Financial Institution Management* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007),759.

yang sama dengan skor 81,33%. Kemudian peringkat ke dua disusul oleh Bank Syariah Indonesia dan peringkat ke tiga Bank BCA Syariah. Prestasi Bank Muamalat selanjutnya *The Best Satisfaction, Loyalty, dan Engagement (SLE) 2023* dengan total skor indeks SLE Bank Muamalat Tercatat 65,34% disisi lain skor rata-rata indeks SLE industri perbankan secara global senilai 61,18% dan skor rata-rata industri bank syariah adalah 60,97%. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Juga membuktikan dengan menjadi juara kedua *The Best Digital Brand Of The Year 2021*.

Hal ini tentunya membuat lembaga perbankan khususnya Bank Muamalat bersaing untuk terus menerus meningkatkan kualitas layanannya. Kepuasan pelanggan adalah besaran perasaan seseorang sesudah melihat adanya perbedaan hasil atau kinerja yang ia alami dengan hasil yang diharapkan.⁶ Hal tersebut dapat memenangkan persaingan dibidang perbankan sekaligus menjaga *Image* perusahaan sehingga pelayanan yang berkualitas adalah hal yang utama. Di Mojokerto terdapat Bank Umum Syariah salah satunya yaitu Bank Muamalat, Bank Jatim Syariah, dan Bank Mega Syariah yang ketiganya memiliki pelayanan dan produkyang berbeda.

Tabel 1. 3
Data Perbandingan antara Bank Muamalat, Bank Jatim Syariah dan Bank Mega Syariah Mojokerto Tahun 2024

Karakteristik	Bank Muamalat	Bank Jatim Syariah	Bank Mega Syariah
Lokasi	Jl. Gajah Mada No.104,Mergelo, Balongsari, Kec. Magersari, Kota Mojokerto, Jawa Timur	Jl. Mojopahit No.454 Kranggan, Kec. Prajurit Kulon , Kota Mojokerto, Jawa Timur	Jl. Mojopahit No.380,Mergelo, Kranggan, Kec. Prajurit Kulon, Kota Mojokerto, Jawa Timur
Nama Mobile Banking	Muamalat DIN	JConnect Mobile	M-Syariah

⁶Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), 38.

Tahun diresmikan	2019	2019	2021
Layanan Digital Banking	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Internet Banking</i> 2. Muamalat DIN 3. ATM 4. MADINA (Muamalat Digital Integrated) 5. <i>Virtual Account</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>JConnect Mobile</i> 2. ATM 3. <i>Virtual Account</i> 4. Bank Jatim Flazz Card 5. E-Samsat Jatim 	<ol style="list-style-type: none"> 1. M-Syariah 2. Virtual Account 3. CMS (<i>Cash Management System</i>) 4. ATM
Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tabungan 2. Giro 3. Deposito 4. Bancassurance 5. Investasi 6. Muamalat prioritas 7. Pembiayaan 8. Customer on Board 9. Kartu Shar-E Debit 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Multiguna Syariah 2. KPR iB Barokah 3. Umroh iB Maqbula 4. Emas iB Barokah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Simpanan 2. Pembiayaan 3. Kartu debit 4. Kartu pembiayaan 5. Bancassurance 6. Donasi dan Amal 7. Loyalty dan Benefit

Sumber data: Dokumentasi dari observasi pada lembaga

Bank Muamalat adalah instansi pelopor pertama perbankan Syariah di Indonesia yang melaksanakan aktivitas mengumpulkan dana masyarakat dan memberikan dana kepada masyarakat yang memerlukan modal untuk memenuhi kebutuhan anggota. Berdasarkan data tabel 1.3 di atas menunjukkan bahwa produk dan layanan Bank Muamalat KCP Mojokerto memiliki keunggulan dibandingkan Bank Syariah lain di Wilayah Mojokerto.

Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Booms yang dikutip Tjiptono diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.⁷ Bank Muamalat Kantor Cabang Mojokerto

⁷ Boy Syamsul Bakhri, Daharmi Astuti, and Khairunnisa, 'Perbankan Syariah: Sebuah Kajian Kepuasan Pelayanan Nasabah Di Kota Pekanbaru', *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 4.2 (2021), 541–50 <[https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4\(2\).8306](https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(2).8306)>.

adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang mengedepankan kualitas pelayanan untuk menjaga kepuasan nasabah, sehingga tidak heran jika minat masyarakat cenderung meningkat, hal ini terbukti dengan data kepuasan dengan metode CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emhpaty, dan Responsivennes*) dan jumlah nasabah pelanggan Muamalat DIN sebagai berikut:

Tabel 1. 4
Data Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Mojokerto Tahun 2024

No	Nomor ID Pelanggan	Indikator Kepuasan Nasabah					
		C	A	R	T	E	R
1.	70400xxxxx	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
2.	70400xxxxx	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
3.	70400xxxxx	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
4.	70400xxxxx	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
5.	70400xxxxx	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
6.	70400xxxxx	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
7.	70400xxxxx	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
8.	70400xxxxx	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
9.	70400xxxxx	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

Sumber: Data diolah berdasarkan hasil observasi lembaga

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bank Muamalat KCP Mojokerto kepada nasabah sudah sesuai harapan sehingga mencapai kepuasan nasabah. Selanjutnya didukung dengan data perbandingan jumlah nasabah Bank Muamalat Indonesia sebagai berikut:

Tabel 1.5
Perbandingan Jumlah Nasabah Bank Muamalat Indonesia

Bank Muamalat	Tahun	Nasabah Pelanggan	Jumlah Transaksi
Mojokerto	2020	291 Nasabah	13.804 Transaksi
	2021	313 Nasabah	16.202 Transaksi
	2022	453 Nasabah	19.212 Transaksi
	2023	817 Nasabah	24.424 Transaksi
Lamongan	2020	256 Nasabah	10.376 Transaksi
	2021	309 Nasabah	14.000 Transaksi
	2022	387 Nasabah	15.980 Transaksi
	2023	544 Nasabah	20.527 Transaksi
Jombang	2020	268 Nasabah	13.009 Transaksi
	2021	304 Nasabah	15.350 Transaksi
	2022	432 Nasabah	19.811 Transaksi
	2023	617 Nasabah	22.302 Transaksi

Sumber : Data diolah berdasarkan hasil observasi tahun 2024.

Tabel 1.5 menunjukkan bahwa dari tahun 2020 sampai tahun 2023 pengguna layanan Muamalat DIN pada KCP Mojokerto, Lamongan dan Jombang selalu mengalami peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya. Terlihat dari ketiganya yang peningkatan setiap tahunnya paling banyak adalah KCP Mojokerto. Layanan digital dalam sebuah kegiatan perbankan dapat pula dijadikan strategi meningkatkan kualitas pelayanan yang berkualitas dengan mengikuti perkembangan teknologi modern.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan saat ini. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak digunakan sebagai acuan riset dalam mengukur kepuasan nasabah dalam perbankan adalah metode SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dan disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL

yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*.⁸ Kelima dimensi tersebut bersifat general atau pengukuran kualitas bank konvensional, sehingga jika diterapkan pada perusahaan Islami seperti perbankan syariah perlu mendapatkan pembaruan.

Othman dan Owen mengembangkan model SERVQUAL menjadi CARTER untuk mengukur kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah, khususnya bisnis perbankan syariah. Konsep kualitas pelayanan dalam perspektif Islam menurut Othman dan Owen adalah bentuk evaluasi kognitif dari konsumen atas penyajian jasa oleh perusahaan jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat Islam. Model CARTER merupakan pengukuran kualitas layanan perbankan syariah dengan enam dimensi yaitu *compliance*, *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*.⁹

Tabel 1. 6
Perbandingan Jumlah Nasabah Bank Muamalat Indonesia

No	Dimensi	Indikator	Analisis
1.	<i>Compliance</i>	Kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip syariah	Tidak ada pembayaran bunga, Pinjaman bebas bunga, Mayshir, Gharar, karyawan perempuan memakai hijab
2.	<i>Tangibles</i>	Aspek yang terlihat oleh fisik, meliputi peralatan, personel, dan bahan-bahan komunikasi	AC, Ruang tunggu, tempat parkir
3.	<i>Responsiveness</i>	1. Karyawan tanggap dalam memberikan bantuan	<i>Service Soul</i> HIJRAH (Hati,

⁸ Sinollah and Masruro, 'Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kapanjen)', *Jurnal Dialektika*, 4.1 (2019), 45–64.

⁹ Putri Dwi Cahyani, 'Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta', *Esensi Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 6.2 (2016), 151–62

		2. Karyawan tanggap dalam menerima keluhan 3. Karyawan tanggap dalam merespon pertanyaan pelanggan	Istimewa, Jalan Keluar, responsif, Handal dan Hangat.
4.	<i>Reliability</i>	1. Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik 2. Karyawan mampu memecahkan masalah pelanggan 3. Karyawan mampu melayani pelanggan dengan prosedur secara tepat	<i>Training, Role Play, Service Quality, Individual Service</i>
5.	<i>Assurance</i>	Kemampuan karyawan memberikan informasi yang tepat dan akurat serta memberikan rasa aman dan percaya kepada pelanggan	<i>Service Soul (HIJ RAH), Kode TIN Muamalat DIN</i>
6.	<i>Empathy</i>	Kemampuan karyawan untuk peduli dan memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan	<i>Small talk atau senyum kecil, Menanyakan kabar nasabah.</i>

Sumber: Data diperoleh berdasarkan hasil penelitian

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat KCP Mojokerto)”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian dalam konteks penelitian yang ada, maka fokus penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Bank Muamalat KCP Mojokerto?
2. Bagaimana peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Mojokerto?

C. Tujuan Penelitian

Ditinjau dari fokus penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat KCP Mojokerto.
2. Untuk mendeskripsikan peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Mojokerto.

D. Manfaat Penelitian

Harapan penulis melalui penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Manfaat karya tulis ilmiah ini bagi penulis yaitu sebagai media meningkatkan pemahaman secara teoritis dalam bidang perbankan tentang kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan Bank Muamalat KCP Mojokerto. Sehingga dapat dijadikan bahan pemikiran dalam mengembangkan kajian tentang perbankan syariah. Sedangkan, bagi akademik karya ini dipakai sebagai referensi untuk penelitian yang akan datang.

2. Secara Praktis

- a) Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan mengenai peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah Muamalat KCP Mojokerto.

b) Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai fasilitas layanan yang ditawarkan oleh Bank Muamalat KCP Mojokerto.

c) Bagi perbankan syariah

Bagi perbankan syariah, khususnya bagi Bank Muamalat KCP Mojokerto, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi manajemen khususnya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

E. Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah tinjauan literatur yang digunakan oleh penulis:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Terhadap Kepuasan Muzakki pada LAZNAS Nurul Hayat Kediri oleh Muhammad Ahriviansyah Rowi pada tahun 2020, mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Kediri.¹⁰

Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) terhadap kepuasan Muzakki Pada LAZNAS Nurul Hayat Kediri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pada LAZNAS Nurul Hayat Kediri dalam kategori baik dan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan muzakki di Lembaga Amil Zakat Nasional Nurul Hayat Kediri.

Persamaan karya ini dengan sebelumnya yakni keduanya membahas mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan. Perbedaan penelitian ini dengan

¹⁰ Muhammad Ahriviansyah Rowi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Terhadap Kepuasan Muzakki Pada LAZNAS Nurul Hayat*, Skripsi, Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2020.

sebelumnya adalah menggunakan metode SERVQUAL dan penelitian ini menggunakan metode CARTER, peneliti sebelumnya menggunakan penelitian metode kuantitatif dan objek penelitiannya adalah LAZNAS Nuul Hayat Kediri sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan objek penelitiannya di Bank Muamalat Mojokerto.

2. Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Sistem Murabahah Pada *Leasing FIF (Federal International Finance)* Syari'ah Taman Palem Jakarta Barat oleh Rustian Zaka Rullah pada tahun 2015. Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syariaf Hidayatullah Jakarta.¹¹

Penelitian ini berfokus pada strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah dalam sistem murabahah pada *leasing FIF* syariah taman palem lestari agar para nasabah merasa puas akan pelayanan dan produk-produk yang di berikan oleh pihak *leasing FIF* syariah. Hasil analisa menyimpulkan bahwa strategi pelayanan yang digunakan oleh pihak *leasing FIF* adalah memberikan produk yang berkualitas, memberikan kualitas pelayanan yang ramah, mengutamakan kepentingan atau pencapaian kepuasan nasabah, memberikan jaminan keamanan dari produk maupun pelayanan yang diberikan, sehingga menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah dan akan menjadi pelanggan setia perusahaan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah meneliti tentang pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dan memakai metode

¹¹ Rustian Zaka Rullah, *Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Sistem Murabahah Pada Leasing FIF (Faderal International Finance) Syari'ah Taman Palem Jakarta Barat*, Skripsi, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015.

kualitatif. Perbedaannya dalam penelitian terdahulu membahas mengenai meningkatnya kepuasan dalam sistem Murabahah.

3. Pengaruh Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Operasional Tulungagung oleh Nila A'yun Khamidah pada tahun 2017, Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.¹²

Penelitian ini berfokus untuk menganalisis loyalitas nasabah Bumiputera terhadap produk asuransi jiwa Syariah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji t produk dan kualitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah asuransi Syariah Bumiputera Tulungagung. Sedangkan hasil pengujian secara simultan uji F terdapat pengaruh secara positif dan signifikan produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada asuransi Bumiputera Tulungagung.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian di atas adalah membahas mengenai kualitas pelayanan. Perbedaan penelitian ini adalah pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan metode kualitatif dan variabel y nya adalah kepuasan dengan objek Bank muamalat KCP Mojokerto sedangkan penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif dengan teknis *random sampling* dan variabel y nya adalah loyalitas nasabah dengan objek Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera

¹² Nila A'yun Khamidah, *Pengaruh Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Operasional Tulungagung*, Skripsi, Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri tulungagung, 2017.

4. Peran Kepuasan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah Di BSI Cabang Malang. oleh Afris Harnianda pada tahun 2021, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Malang.¹³

Penelitian ini berfokus untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap tingkat loyalitas nasabah yang dimediasi oleh kepuasan nasabah di BSI Cabang Malang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan pada variabel kualitas pelayanannya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah serta pengaruh variabel kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah merupakan variabel yang dapat di mediasi.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian di atas adalah membahas mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan. Perbedaannya adalah penelitian sebelumnya terdapat tambahan variabel loyalitas dan menggunakan metode SERVQUAL serta menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan objek di Bank BSI Cabang Malang.

5. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Pada BNI Syariah Kantor Cabang Teluk Betung) oleh Titi Sulistiyawati pada tahun 2021. Mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.¹⁴

Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang diberikan BNI Syariah Kantor Cabang Teluk Betung

¹³ Afris Harnianda, *Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah Di BSI Cabang Malang*, Skripsi, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Malang, 2021.

¹⁴ Titi Sulistiyawati, *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Metode Importance Performance Analysis (Studi Pada BNI Syariah Kantor Cabang Teluk Betung)*, Skripsi, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021.

menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) serta mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang diberikan BNI Syariah Kantor Cabang Teluk Betung dalam perspektif Islam. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil uji menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan hasil analisis metode IPA dengan 6 atribut, menemukan ada yang harus ditingkatkan oleh pihak bank yaitu fasilitas mesin ATM, lokasi kantor bank, dan kecepatan dalam memberikan pelayanan.

Persamaan dari penelitian ini dengan terdahulu adalah membahas mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian lapangan dengan metode kualitatif dan penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif dengan teknis analisis data yang digunakan Analisis Regresi Linear Sederhana dan Uji Asumsi Klasik serta menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).