

EVALUASI KUALITAS LAYANAN LEMBAGA KEUANGAN MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Ilham Mubarak¹, Novaya Liska Arimby², Intan Hidayatin³, Patrialis Mahatir Akbar⁴,
Intan Mardiono⁵

^{1,2,3,4,5} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Sumatera,
Indonesia

*Corresponding email: intan.mardiono@ti.itera.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 02-06-2024

Accepted: 19-06-2024

Keywords:

Perbankan

Kualitas Layanan

Service Quality

Importance Performance

Analysis

ABSTRAK

Bank merupakan lembaga yang memiliki tugas dan wewenang untuk menyimpan uang rakyat dan mendistribusikannya kembali. Kualitas pelayanan bank merupakan hal yang penting dalam bersaing di industri perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank. Dalam penelitian ini menggunakan lima karakteristik kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagai parameter pengukuran kualitas jasa dalam metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil pengolahan data *Service Quality* secara keseluruhan memiliki nilai gap positif, dimensi *Reliability* pada atribut ketiga yaitu Bank XYZ harus memberikan pelayanan yang tepat waktu mendapatkan nilai gap 0,57, nilai tersebut menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan ekspektasi pelanggan. Dimensi *Tangible* dan *responsiveness* pada atribut Fasilitas ruang tunggu harus lengkap dan Pegawai Bank XYZ harus melayani nasabah dengan cepat/tidak bertele-tele, masing-masing mendapatkan nilai 0,50, nilai ini menyatakan bahwa pelayanan belum memuaskan ekspektasi pelanggan. Hasil tersebut kemudian diolah dengan metode IPA dan didapatkan hasil bahwa terdapat satu atribut pada kuadran pertama dan kuadran empat, dan sepuluh atribut berada pada kuadran kedua dan kuadran ketiga.

PENDAHULUAN

Bisnis perbankan merupakan salah satu bisnis jasa yang mengalami perkembangan yang cukup pesat, sehingga kualitas jasa menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha (Anshori, 2011). Persaingan dalam dunia perbankan sangat kompetitif. Dengan mengembangkan kualitas jasa maka akan menciptakan keunggulan dalam berkompetitif. Industri perbankan saat ini berlomba-lomba untuk meningkatkan layanan kepada nasabah, dengan cara memberikan fasilitas-fasilitas yang memudahkan untuk melakukan transaksi keuangan (Salay, 2013). Selain itu, dalam meningkatkan jumlah nasabah juga harus dilakukan promosi, menciptakan produk baru dan meningkatkan suku bunga, menciptakan suatu kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan terhadap nasabah (Suchiati & Gusferdiansyah, 2017). Nasabah dalam dunia perbankan memiliki peranan penting karena nasabah menjadi

wadah dari produk dan layanan yang diberikan sehingga loyalitas nasabah menjadi tujuan utama dari sistem perbankan untuk memajukan perusahaan.

Nasabah akan setia atau loyal terhadap suatu produk bila nasabah mendapatkan kepuasan dari produk tersebut, untuk meningkatkan kepuasan nasabah perlu mengatur strategi pemasaran agar nasabah tertarik terhadap layanan yang ditawarkan (Sigit & Soliha, 2017). Layanan yang ditawarkan oleh perbankan disajikan oleh para frontliner bank yang bertugas. Kegiatan frontliner perbankan yang terdiri dari Customer Service, Teller dan Security yaitu menghadapi setiap nasabah yang datang dengan kebutuhan yang berbeda mulai dari menabung hingga kebutuhan jasa lainnya, setiap kegiatan transaksi tersebut berlangsung di frontliner dengan perantara petugas teller (Octaviani & Natalia, 2019). Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah terbentuk dari harapan yang muncul dan persepsi yang diterima oleh nasabah masing-masing terhadap pelayanan yang diberikan.

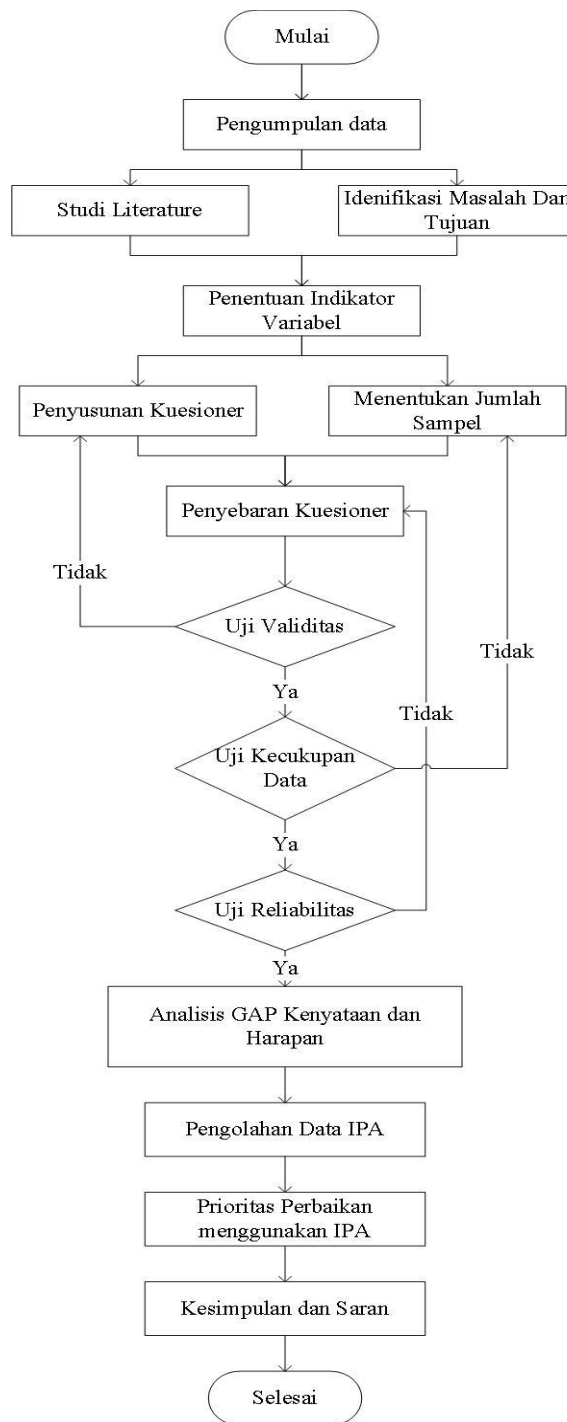
Saat ini, industri perbankan menjadi lebih kompetitif karena deregulasi peraturan dan banyaknya bank yang berdiri di Indonesia membuat masyarakat berpikir kritis dan selektif untuk memilih bank terbaik sebagai tempat penyimpanan dana mereka (Wulandari & Taufiqurrahman, 2021). Kondisi tersebut memicu persaingan antar bank yang memicu peningkatan kinerja yang baik dan optimal. Tingkat kinerja menunjukkan posisi perusahaan, oleh karena itu perlu untuk melakukan pengukuran yang andal terkait kinerja para pegawai perusahaan.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan, banyak penelitian yang menggunakan konsep kepuasan dan ketidakpuasan saat proses pelayanan (Esmailpour, Aghabayk, Vajari, & Gruyter, 2020). Penggunaan Bank XYZ merupakan bank milik pemerintah yang terbesar dan sudah banyak tersebar di seluruh Indonesia. Dalam memenangi persaingan pada era saat ini Bank XYZ perlu mengetahui kebutuhan dan keinginan nasabah, untuk itu penelitian ini menggunakan metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan tujuan untuk membantu bank XYZ dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan mereka dan sebagai petunjuk untuk mengembangkan kinerja dengan cara memperkuat atribut-atribut yang lemah serta untuk memunculkan strategi pemasaran dan perkembangan inovasi pelayanan.

METODOLOGI PENELITIAN

Tahapan dalam penelitian ini mengikuti alur proses pada gambar 1. Tahapan-tahapan tersebut sebagai berikut:

- (a) Pengumpulan data
Pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini meliputi Studi Literatur dan identifikasi masalah dan tujuan penelitian.
- (b) Penentuan Indikator variabel
Penentuan indikator variabel dilakukan dua tahap yaitu penyusunan kuisisioner dan jumlah sampel yang akan dibutuhkan.
- (c) Penyebaran kuisisioner
Kuisisioner disebar ke para responden, setelah itu kuisisioner akan di uji validitasnya. Jika didapatkan bukti kuisisioner belum valid maka akan diulang dengan penyusunan kuisisioner. Uji reabilitas bertujuan untuk melihat apakah data sudah bersifat realibel atau tidak, jika belum maka kuisisioner akan di sebar kembali.



Gambar 1. Alur Metode Penelitian

- (d) Analisis Gap *Performance* dan harapan
Analisis gap kenyataan dan harapan bertujuan untuk mengetahui kesenjangan (gap) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut.
- (e) Pengolahan data IPA

Dari data yang telah diolah, akan diketahui seberapa besar prioritas perbaikan kualitas jasa objek yang telah diteliti.

(f) Kesimpulan dan saran

Dari temuan yang didapatkan, maka dapat kita susun kesimpulan atas kualitas jasa objek yang diteliti dan saran untuk penelitian kedepannya.

Objek dari penelitian ini merupakan Bank XYZ yang pernah digunakan oleh seluruh participant. Participant sendiri berjumlah \pm 30 orang yang mengisi kuesioner yang telah disusun oleh peneliti. Kuesioner menggunakan lima dimensi dengan kode untuk T: Tangible, R: Reliability, A: Assurance, E: Empathy dan Re: Responsiveness. Atribut pertanyaan disajikan pada tabel 1. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan antara persepsi dan ekspektasi pelayanan yang diberikan.

Tabel 1. Atribut Kuesioner

Atribut	
t1	Kondisi gedung harus dalam kondisi baik (cat tidak pudar seperti bangunan tua)
t2	Fasilitas ruang tunggu harus lengkap (tempat duduk, AC, Wi-Fi gratis)
t3	Pegawai harus berpakaian rapih dan sesuai SOP perusahaan (memakai tanda pengenal)
t4	Area parkir harus luas, aman dan terjangkau dengan pintu masuk
t5	Fasilitas keamanan yang baik (tidak ada pengamen/penjual kecil yang masuk ke ruang tunggu dan area parkir, terdapat CCTV di setiap sudut ruangan kecuali toilet)
r1	Bank XYZ harus menepatkan janji pada nasabah (contoh: undian motor setiap akhir tahun)
r2	Bank XYZ harus membantu setiap permasalahan yang dikeluhkan nasabah
r3	Bank XYZ harus memberikan pelayanan yang tepat waktu
r4	Bank XYZ harus mencatat dengan baik data administrasi nasabah
r5	Bank XYZ harus memberikan pelayanan secara tepat dan akurat
a1	Bank XYZ harus memberikan bukti keamanan seperti sertifikat atau apapun agar nasabah dapat memiliki kepercayaan pada bank XYZ
a2	Bank XYZ harus memberikan rasa aman kepada nasabah disetiap transaksi (seperti materai untuk tanda tangan)
a3	Pegawai Bank XYZ harus memberikan sikap yang ramah dan menyenangkan kepada seluruh nasabah
a4	Pegawai Bank XYZ harus memiliki pengetahuan yang cukup detail tentang produk bank XYZ
a5	Pegawai Bank XYZ harus memiliki sikap solutif untuk memenuhi kebutuhan nasabah

-
- e1** Pegawai Bank XYZ harus memiliki sikap solutif, ramah, menyenangkan dan tidak terburu-buru dalam memberikan layanan
-
- e2** Pegawai Bank XYZ harus mempersilahkan duduk saat tiba di teller dan menawarkan bantuan terkait kebutuhan nasabah
-
- e3** Pegawai Bank XYZ harus memosisikan diri nya sebagai nasabah untuk memberikan perhatian yang sesuai kepada nasabah
-
- e4** Pegawai Bank XYZ harus menawarkan bantuan-bantuan apapun terkait produk bank XYZ (termasuk pelayanan khusus nasabah)
-
- e5** Pegawai Bank XYZ harus memiliki kepekaan saat menangani kesulitan nasabah (seperti ATM tertelan)
-
- re1** Pegawai Bank XYZ harus melayani nasabah dengan cepat/tidak bertele-tele
-
- re2** Pegawai Bank XYZ harus menawarkan bantuan kepada nasabah yang mengalami kesulitan
-
- re3** Pegawai Bank XYZ harus menyambut nasabah dengan ramah dan menyenangkan
-
- re4** Pegawai Bank XYZ harus melayani dengan cepat
-
- re5** Pegawai Bank XYZ harus memiliki kemampuan dalam menenangkan nasabah saat sedang protes
-

Penelitian ini memiliki beberapa tahapan yaitu mulai dari penyusunan kuesioner, uji validitas dan realibilitas pertanyaan kuesioner, dan perhitungan skor IPA untuk mendapatkan prioritas atribut layanan. Penyusunan kuesioner didapatkan dari pengelompokan pertanyaan berdasarkan karakteristik kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kuesioner yang sudah dibuat kemudian disebarakan kepada sekelompok orang pengguna bank XYZ sehingga mendapatkan responden berjumlah \pm 30 orang. Penyebaran kuisisioner ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan dari Bank XYZ. Dalam kuisisioner ini menggunakan penilaian skala likert dengan nilai 1-4 untuk tiap pertanyaan, yaitu sangat baik (4), baik (3), dan kurang baik (2) serta sangat tidak baik (1). Hasil kuisisioner kemudian diuji realibilitas dan validitasnya menggunakan aplikasi SPSS, sedangkan perhitungan skor IPA dilakukan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Metode ini dibutuhkan untuk mengukur tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Data Sampel

Uji validitas dilakukan untuk dapat mengetahui apakah data yang sudah dikumpulkan merupakan data yang dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya atau yang sesuai dengan kenyataan yang terjadi dan data yang dikumpulkan layak untuk diteliti lebih lanjut dan dapat digunakan untuk mengukur obyek yang diteliti (Winarno, 2018). Berikut ini merupakan

uji validitas 30 sampel yang merupakan pengguna aktif Bank XYZ dan dihitung menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 25.

**Tabel 2. Uji Validitas Sampel
 Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Berdasarkan tabel validitas diatas dapat diketahui bahwa 30 sampel sudah dapat mewakili atau dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas data yang reliabel merupakan data yang menunjukkan konsistensi serta kestabilan dari setiap atribut yang diteliti (Winarno, 2018). Oleh sebab itu dilakukan uji reliabilitas agar dapat diketahui apakah data yang sudah dikumpulkan merupakan data yang terbebas dari variansi kesalahan acak. Uji reliabilitas penelitian ini menggunakan koefisien cronbach alpha. Berikut ini merupakan tabel uji reliabilitas atribut pertanyaan kuesioner yang telah disusun sebelumnya.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.848	.844	25

Berdasarkan uji reliabilitas menggunakan IBM SPSS Statistics 25, didapatkan nilai Cronbach alpha sebesar 0.844 lebih besar dari 0.84 yang merupakan rata-rata Cronbach alpha dari masing-masing pertanyaan kuesioner. Analisis GAP Kenyataan dan Harapan.

Tabel 4. Analisis GAP Kenyataan dan Harapan

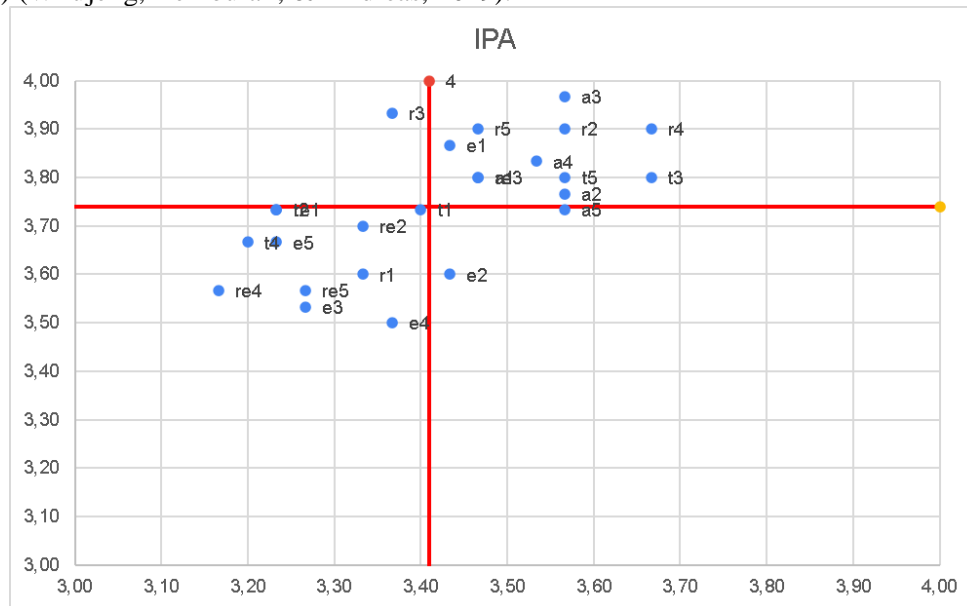
Attribute	Ekspektasi	Persepsi	Gap
t1	3.73	3.4	0.33
t2	3.73	3.23	0.5
t3	3.8	3.67	0.13
t4	3.67	3.2	0.47
t5	3.8	3.57	0.23
r1	3.6	3.33	0.27
r2	3.9	3.57	0.33
r3	3.93	3.37	0.57
r4	3.9	3.67	0.23
r5	3.9	3.47	0.43
a1	3.8	3.47	0.33
a2	3.77	3.57	0.2
a3	3.97	3.57	0.4
a4	3.83	3.53	0.3
a5	3.73	3.57	0.17
e1	3.87	3.43	0.43
e2	3.6	3.43	0.17
e3	3.53	3.27	0.27
e4	3.5	3.37	0.13
e5	3.67	3.23	0.43
re1	3.73	3.23	0.5
re2	3.7	3.33	0.37
re3	3.8	3.47	0.33
re4	3.57	3.17	0.4
re5	3.57	3.27	0.3

Berdasarkan hasil perhitungan Gap Servqual pada tabel 1, nilai ekspektasi (harapan) secara keseluruhan lebih tinggi dibandingkan dengan nilai persepsi (nilai yang dirasakan). Hal ini mengakibatkan nilai gap yang dihasilkan bernilai positif, kondisi ini menunjukkan bahwa keadaan yang dirasakan oleh nasabah bank XYZ pada saat ini belum memenuhi harapan pengguna bank XYZ secara maksimal. Nilai gap tertinggi terdapat pada attribute r3, yaitu Bank XYZ harus memberikan pelayanan yang tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah bank XYZ beranggapan bahwa pegawai bank XYZ belum melayani nasabah dengan tepat waktu, sehingga perlu diberikan tindakan perbaikan oleh bank XYZ.

Importance Performance Analysis

Hal-hal yang perlu dilakukan dalam melakukan perbaikan adalah meneliti hal yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan, maka dari itu dilakukan analisis

kepentingan perbaikan dengan menggunakan metode *Importance and performance analysis* (IPA) (Wilujeng, Rembulan, & Andreas, 2019).



Gambar 2. Hasil Analisis IPA

Berdasarkan Gambar 2 menggambarkan kondisi yang berbeda. Berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat pelayanan pemetaan ini akan mendorong bank agar secepatnya melaksanakan perbaikan terhadap atribut yang dirasa penting oleh nasabah dalam jangka waktu dekat. Adapun untuk setiap kuadran dijelaskan melalui interpretasi berikut ini:

- Kuadran I (Prioritas Utama)**
Kuadran I menggambarkan faktor-faktor yang dirasa penting dan diharapkan nasabah, namun pelayanan dari pihak Bank belum memberikan kepuasan yang optimal kepada nasabah. Sehingga, menyebabkan nasabah merasa kecewa. Terdapat satu atribut pada kuadran I yaitu Bank XYZ harus memberikan pelayanan yang tepat waktu. Dimensi inilah yang harus menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan.
- Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**
Pada kuadran II ini menggambarkan atribut yang sangat diharapkan oleh nasabah yang dimana atribut tersebut adalah faktor-faktor yang dirasa penting dan diperlukan sebagai faktor penunjang kepuasan nasabah. Sehingga, Bank XYZ wajib mempertahankan prestasi pelayanan tersebut. Pada gambar diatas menggambarkan bahwa terdapat 10 atribut antara lain Pegawai berpakaian, fasilitas keamanan yang baik, membantu setiap keluhan nasabah, mencatat data administrasi nasabah, pelayanan yang akurat, memberikan rasa aman pada setiap transaksi, bersikap ramah dan menyenangkan, pegawai bank memiliki detail pengetahuan tentang produk bank XYZ, memiliki sikap solutif, menyambut nasabah dengan ramah dan menyenangkan.
- Kuadran III (Prioritas Rendah)**
Kuadran III merupakan kuadran dengan faktor-faktor yang dirasa memiliki tingkat persepsi yang rendah dan tidak terlalu diharapkan oleh nasabah. Sehingga, tidak harus diprioritaskan ataupun diberi perhatian lebih. Pada gambar diatas, kuadran III memiliki 10 atribut antara lain kondisi gedung harus dalam keadaan baik, fasilitas ruang tunggu harus lengkap, area parkir harus luas dan terjangkau, menepatkan janji pada nasabah,

pegawai Bank XYZ harus memposisikan dirinya sebagai nasabah, pegawai Bank XYZ menawarkan bantuan-bantuan apapun terkait produk Bank XYZ, pegawai Bank XYZ harus memiliki kepekaan saat menangani kesulitan nasabah, pegawai Bank XYZ harus menawarkan bantuan kepada nasabah yang kesulitan, melayani dengan cepat, dan mampu menenangkan nasabah saat sedang protes.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV ini menggambarkan faktor-faktor yang dirasa tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh nasabah. Oleh karena itu, ada baiknya perusahaan mengalokasikan sumber daya kepada faktor yang memiliki tingkat kepentingan lebih tinggi. Adapun gambar diatas menggambarkan bahwa terdapat satu atribut yaitu mempersilahkan nasabah untuk duduk saat tiba di teller dan menawarkan bantuan terkait kebutuhan nasabah. (Siyamto, Y, 2017).

Prioritas Perbaikan

Berdasarkan analisis *servqual*, kepuasan masih kurang pada dimensi responsiveness pada atribut ke-3 (r3) yaitu Bank XYZ harus memberikan pelayanan yang tepat waktu. Matrix IPA menunjukkan bahwa atribut r3 berada pada kuadran I prioritas utama dimana memiliki gap persepsi dan harapan yang sangat jauh, oleh karena itu kami memilih dua program yang pertama yaitu, Pembentukan konsep layanan (*Service concept development*) berorientasi pelanggan yang memandu pengelolaan sumber daya dan aktivitas yang akan digunakan dalam proses layanan. Program yang kedua yaitu, Internal marketing programme karena atribut r3 disebabkan oleh fleksibilitas dan layanan umum dari karyawan kontak pelanggan, dan kemampuan dan kemauan mereka untuk tampil dengan cara yang berfokus pada pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dari penelitian yang diperoleh untuk mengetahui kualitas pelayanan bank XYZ berdasarkan ekspektasi dan persepsi yang dirasakan oleh pengguna bank XYZ bahwa masih terdapat kesenjangan (gap) yang perlu diperbaiki. Dimensi Reliability pada atribut ketiga yaitu Bank XYZ harus memberikan pelayanan yang tepat waktu mendapatkan nilai gap 0,57, nilai tersebut menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan ekspektasi pelanggan. Dimensi *Tangible* dan *responsivnese* pada atribut Fasilitas ruang tunggu harus lengkap (tempat duduk, AC, Wi-Fi gratis) dan Pegawai Bank XYZ harus melayani nasabah dengan cepat/tidak bertele-tele, masing-masing mendapatkan nilai 0,50, nilai ini menyatakan bahwa pelayanan belum memuaskan ekspektasi pelanggan.

Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang menjadi prioritas yang perlu diperbaiki terdapat pada kuadran I yaitu dimensi *reliability* dengan atribut ketiga Bank XYZ harus memberikan pelayanan yang tepat waktu. Hal tersebut menyatakan bahwa pekerja masih lambat dalam memberikan pelayanan.

Rekomendasi perbaikan berdasarkan matrix IPA menuju pada dimensi reliability pada atribut ketiga karena memiliki nilai gap yang tertinggi yaitu dengan memilih dua program yang pertama, Pembentukan konsep layanan (*Service concept development*) berorientasi pelanggan yang memandu pengelolaan sumber daya dan aktivitas yang akan digunakan dalam proses layanan. Program yang kedua yaitu, *Internal marketing programme* karena atribut r3 disebabkan oleh fleksibilitas dan layanan umum dari karyawan kontak pelanggan, dan kemampuan dan kemauan mereka untuk tampil dengan cara yang berfokus pada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, Y. (2011). *Pengaruh Kualitas Jasa Perbankan Terhadap Loyalitas*. 1(1), 39–50.
- Octaviani, D., & Natalia, D. (2019). Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Frontliner Pada Bank BRI Unit Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu. *E-Journal Equilibrium Manajemen*, 5(2), 46–53.
- Salay, V. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Cabang Kertajaya Di Surabaya. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, 2, No 1.
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(1), 157–168. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v21i1.1236>
- Sucihati, N. R., & Gusferdiansyah, R. (2017). Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanan Teller (Studi Pada Bank Bri Kantor Cabang Sumbawa) Roos. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 53(4), 130.
- Wulandari, A., & Taufiqurahman, E. (2021). ANALISIS KINERJA KEUANGAN BANK BUMN DENGAN METODE RGEC PERIODE 2014-2018. *JJrnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 11(2), 138–157.
- Winarno, H., & Absor, T. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering*. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 146–160. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.15>
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas pelayanan bank dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan customer satisfaction index (CSI) terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(01), 63-76