

Penentuan prioritas perbaikan yang mempengaruhi kepuasan nasabah perbankan syariah dengan metode analisis faktor dan importance performance analysis

Ajib Haryanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20292997&lokasi=lokal>

Abstrak

Skripsi ini membahas tentang penentuan prioritas yang harus dilakukan dan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri. Penelitian ini dilatar belakangi oleh jumlah pesaing yang semakin bertambah dalam perbankan syariah dan kepuasan nasabah menjadi penting untuk mendapatkan dan mempertahankan nasabah . Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah Analisis Faktor dan Importance Performance Analysis untuk mendapatkan faktor yang dominan.

Hasil penelitian ini menunjukkan faktor dominan yang membutuhkan prioritas perbaikan (terletak pada kuadran 1) adalah faktor kecepatan pelayanan dan kemudahan transaksi dengan nilai importance 4,41 dan nilai performance 2,92 serta faktor kehandalan teknologi dengan nilai importance 4,39 dan nilai performance 3,32.

.....This paper discusses the determination of priorities that must be done and greatly affects customer satisfaction in Bank Syariah Mandiri. The background of this research due to the growing number of competitors in Islamic Banking and customer satisfaction becomes important to gain and retain customers. In this study the method used is the Factor Analysis and Importance-Performance Analysis to gain a dominant factor.

The results of this study indicate factor that needs improvement priorities (placed in first quadrant) is speed service, ease of transaction with importance value 4,41 and performance value 2,92 and reliability of technology with importance value 4,39 and performance value 3,32.