

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH PT. BANK SYARIAH
INDONESIA KOTA SURABAYA TERHADAP PELAYANAN NASABAH
DAN APLIKASI MOBILE BANKING DENGAN METODE *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS,
DAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE***

SKRIPSI



SYAHDA ANINDYA AURELLIA RENATA

**DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

2022

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH PT. BANK SYARIAH
INDONESIA KOTA SURABAYA TERHADAP PELAYANAN NASABAH
DAN APLIKASI MOBILE BANKING DENGAN METODE *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS,
DAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE***

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Statistika (S.Stat)
di Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga

Syahda Anindya Aurellia Renata

081811833021

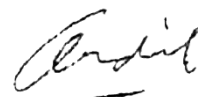
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dr Toha Saifudin, S.Si., M.Si.
NIP. 197501061999031002

Pembimbing II,



Dr. Ardi Kurniawan, M.Si.
NIP. 196805261999031001

LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah
Indonesia Kota Surabaya Terhadap Pelayanan Nasabah
dan Aplikasi Mobile Banking dengan Metode *Customer
Satisfaction Index, Importance Performance Analaysys
dan User Experience Quistionnaire*

Penyusun : Syahda Anindya Aurellia Renata

NIM : 081811833021

Pembimbing I : Dr Toha Saifudin, S.Si., M.Si

Pembimbing II : Dr. Ardi Kurniawan, M.Si

Tanggal Seminar : 7 Juni 2022

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,



Dr Toha Saifudin, S.Si., M.Si.
NIP. 197501061999031002

Pembimbing II,



Dr. Ardi Kurniawan, M.Si
NIP. 196805261999031001

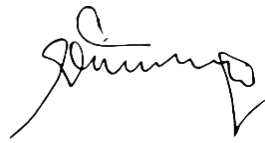
Mengetahui,

Ketua Departemen Matematika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga



Dr. Herry Suprajitno, S.Si, M.Si
NIP. 196804041994031020

Ketua Prodi S1 Statistika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga



Drs. H. Sediono, M.Si.
NIP.196107121987011001

PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI

Skripsi ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizing penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah. Dokumen skripsi ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Syahda Anindya Aurellia Renata

NIM : 081811833021

Program Studi : Statistika

Fakultas : Sains dan Teknologi Universitas Airlangga

Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH PT. BANK SYARIAH
INDONESIA KOTA SURABAYA TERHADAP PELAYANAN NASABAH DAN
APLIKASI MOBILE BANKING DENGAN METODE *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALAYSYS DAN
USER EXPERIENCE QUISTIONNAIRE***

Apabila suatu saat nanti melakukan tindakan plagiat, maka saya menerima sanksi yang telah ditetapkan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 22 Juni 2022



Syahda Anindya Aurellia Renata
081811833021

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, dan karunia-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Kota Surabaya Terhadap Pelayanan Nasabah dan Aplikasi Mobile Banking dengan Metode *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analaysys dan User Experience Quistionnaire*” ini dengan tepat waktu. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Statistika pada Universitas Airlangga.

Penulisan skripsi ini, menemui kesulitan dan hambatan, tetapi atas bantuan, motivasi, dukungan, bimbingan dan nasihat dari beberapa pihak baik secara langsung maupun tidak langsung penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua, saudara-saudara saya serta keluarga besar lainnya yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat serta kasih sayang yang telah diberikan selama ini.
2. Dr Toha Saifudin, S.Si., M.Si., selaku dosen pembimbing I dan Dr. Ardi Kurniawan, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu dan perhatiannya dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Statistika Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Airlangga yang telah memberikan dasar-dasar ilmu guna menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, demi skripsi ini menjadi lebih baik penulis mengharapkan kritik dan saran. Penulis juga berharap semoga skripsi skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan kita semua. Terima kasih.

Surabaya, 13 Juni 2022

Penulis

Syahda Anindya Aurellia Renata, 2022. **Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Kota Surabaya Terhadap Pelayanan Nasabah dan Aplikasi Mobile Banking dengan Metode Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis dan User Experience Questionnaire**. Skripsi dibawah bimbingan Dr Toha Saifudin, S.Si., M.Si. dan Dr. Ardi Kurniawan, M.Si Program Studi S-1 Statistika, Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya.

ABSTRAK

Perkembangan dunia perbankan di Indonesia sangat pesat, dinamis dan modern, baik dari segi ragam produk perbankan maupun kualitas pelayanan dan teknologi yang dimiliki. Hal tersebut juga dilakukan oleh PT Bank Syariah Indonesia berusaha mempertahankan kepuasan nasabah karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap PT Bank Syariah Indonesia serta pengalaman pengguna aplikasi BSI-Mobile. Metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat dan dimensi kepuasan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA), sedangkan untuk mengetahui pengalaman pengguna aplikasi BSI-Mobile adalah *User Experience Questionnaire* (UEQ). Hasil tingkat kepuasan berdasarkan Metode CSI sebesar 88,205% yang artinya Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Dharmawangsa Kota Surabaya sangat puas. Selanjutnya, dilakukan analisis IPA terhadap dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung yang berisi 25 variabel pada 123 responden. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa pada Kuadran I, II, III, dan IV masing-masing terdapat 11, 7, 4, dan 3 variabel. Adapun variabel yang menjadi perhatian khusus untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya adalah di Kuadran II, yaitu pegawai dapat diandalkan, pelayanan sesuai dengan yang dipromosikan oleh bank, pelayanan *costumer call center* dapat membantu masalah perbankan nasabah dengan cepat, pemberian informasi yang mudah dimengerti, ketersediaan area parkir yang memadai, ketersediaan mesin ATM yang lengkap, modern, dan beroperasi 24 jam, jumlah counter teller seimbang dengan jumlah nasabah. Sementara pada analisis UEQ disimpulkan bahwa aplikasi BSI-Mobile dari 6 aspek penilaian yang terdiri dari daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, dan stimulasi maka BSI-Mobile memiliki penilaian diatas 0.8 yang berarti memiliki penilaian aplikasi yang positif bagi pengguna

Kata kunci : PT Bank Syariah Indonesia, BSI-Mobile, Kepuasan Nasabah, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Syahda Anindya Aurellia Renata, 2022. **Analysis of PT. Bank Syariah Indonesia Surabaya on Customer Service and Mobile Banking Applications Using the Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis and User Experience Questionnaire**. This thesis supervised by Dr. Toha Saifudin, S.Si., M.Sc. and Dr. Ardi Kurniawan, M.Si S-1 Statistics Courses, Mathematics Department, Faculty of Science and Technology, Airlangga University, Surabaya.

ABSTRACT

The development of the banking world in Indonesia is very rapid, dynamic and modern, both in terms of the variety of banking products as well as the quality of services and technology owned. This is also done by PT Bank Syariah Indonesia trying to maintain customer satisfaction because customer satisfaction is an important aspect to maintain the company's image. This study aims to determine the level of customer satisfaction with PT Bank Syariah Indonesia and the user experience of the BSI-Mobile application. The method used in this study to determine the level and dimensions of satisfaction is the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA), while to determine the user experience of the BSI-Mobile application is the User Experience Questionnaire (UEQ). The result of the satisfaction level based on the CSI method is 88.205%, which means that the customers of Bank Syariah Indonesia Dharmawangsa Surabaya City are very satisfied. Furthermore, the IPA analysis was carried out on the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and direct evidence which contained 25 variables in 123 respondents. The results of the IPA analysis show that in Quadrants I, II, III, and IV there are 11, 7, 4, and 3 variables, respectively. The variables that are of particular concern to improve the quality of service are in Quadrant II, namely reliable employees, services according to those promoted by the bank, customer call center services that can help customers banking problems quickly, providing easy-to-understand information, availability of parking areas that are adequate, the availability of ATM machines that are complete, modern, and operate 24 hours, the number of counter tellers is balanced with the number of customers. While the UEQ analysis concluded that the BSI-Mobile application of 6 rating aspects consisting of attractiveness, clarity, efficiency, accuracy, and stimulation, BSI-Mobile has a rating above 0.8 which means it has a positive application rating for users.

Keywords : PT Bank Syariah Indonesia, BSI-Mobile, Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), User Experience Questionnaire (UEQ)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI.....	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB II.....	7
2.1 Bank Syariah Indonesia.....	7
2.2 Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	7
2.3 User Experience (UX).....	8
2.4 Kualitas Pelayanan	9
2.5 Kepuasan Nasabah	10
2.6 Teknik Sampling	11
2.7 Statistika Deskriptif.....	12
2.8 Uji Validitas	12
2.9 Uji Reliabilitas.....	14
2.10 Customer Satisfaction Index (CSI).....	14
2.11 Importance Performance Analysis (IPA)	16
2.12 Diagram Kartesius	19
2.13 User Experience Questionnaire	20
2.14 Penilaian UEQ.....	22

BAB III	25
3.1 Data Dan Sumber Data	25
3.2 Teknik Pengumpulan Data	25
3.3 Variabel Penelitian	25
3.3.1 Variabel Demografi.....	26
3.3.2 Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia	27
3.4 Langkah-Langkah Analisis Data	29
BAB IV	31
4.1 Uji Validitas	31
4.2 Uji Reliabilitas.....	36
4.3 Karakteristik Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Dharmawangsa Kota Surabaya	37
4.4 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)	41
4.5 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)	44
4.6 Analisis Metode User Experience Questionnaire (UEQ).....	52
BAB V.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
2.1	Tingkat Reliabilitas Nilai Alpha	14
2.2	Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (Sukardi & Cholidis, 2006)	16
2.3	Nilai Transformasi Data UEQ	22
2.4	Warna Grafik UEQ	23
3.1	Variabel Demografi	26
3.2	Nilai Skor Interval	27
3.3	Variabel Kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Kota Surabaya	27
4.1	Uji Validitas pada Dimensi Keandalan (X1)	32
4.2	Uji Validitas pada Dimensi Daya Tanggap (X2)	33
4.3	Uji Validitas pada Dimensi Jaminan (X3)	33
4.4	Uji Validitas pada Dimensi Empati (X4)	34
4.5	Uji Validitas pada Dimensi Bukti Langsung (X5)	35
4.6	Uji Reliabilitas	37
4.7	Hasil Customer Satisfaction Index (CSI)	42
4.8	Posisi Variabel-variabel Dimensi Keandalan	45
4.9	Posisi Variabel-variabel Dimensi Daya Tanggap	47
4.10	Posisi Variabel-variabel Dimensi Jaminan	48
4.11	Posisi Variabel-variabel Dimensi Empati	49
4.12	Posisi Variabel-variabel Dimensi Bukti Langsung	51
4.13	Rata-rata UEQ	53
4.14	Hasil Rata-rata Daya Tarik (<i>attractiveness</i>)	54
4.15	Hasil Rata-rata Kejelasan (<i>Perspiciuity</i>)	54
4.16	Hasil Rata-rata Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	55
4.17	Hasil Rata-rata Ketepatan (<i>Depandability</i>)	55

4.18	Hasil Rata-rata Stimulasi (<i>Stimulation</i>)	55
4.19	Hasil Rata-rata Kebaruan (<i>Novelty</i>)	56
4.20	Nilai Korelasi Skala Daya tarik (<i>attractiveness</i>)	56
4.21	Nilai Korelasi Skala Kejelasan (<i>Perspiciuity</i>)	57
4.22	Nilai Korelasi Skala Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	58
4.23	Nilai Korelasi Skala Ketepatan (<i>Depandability</i>)	59
4.24	Nilai Korelasi Skala Stimulasi (<i>Stimulation</i>)	59
4.25	Nilai Korelasi Skala Kebaruan (<i>Novelty</i>)	60
4.26	Hasil Set Data benchmark	61

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
2.1	Pembagian Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)	19
2.2	Kuisisioner UEQ	21
2.3	Benchmark	24
4.1	Asal Nasabah di BSI Kantor Dharmawangsa	38
4.2	Jenis Kelamin Nasabah di BSI Kantor Dharmawangsa	38
4.3	Umur Nasabah di BSI Kantor Dharmawangsa	39
4.4	Pendidikan Terakhir di BSI Kantor Dharmawangsa	39
4.5	Status Pernikahan Pasien BPJS di Puskesmas Siwalankerto Surabaya	45
4.5	Jenis Pekerjaan Nasabah di BSI Kantor Dharmawangsa	40
4.6	Tingkat Pendapatan di BSI Kantor Dharmawangsa	41
4.7	Hasil IPA Seluruh Dimensi	44
4.8	Hasil IPA Dimensi Keandalan	45
4.9	Hasil IPA Dimensi Daya Tanggap	46
4.10	Hasil IPA Dimensi Jaminan	48
4.11	Hasil IPA Dimensi Empati	49
4.12	Hasil IPA Dimensi Bukti Langsung	51
4.13	Hasil Benchmark	61

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul
1.	Surat Ppengantar Permohonan Penelitian
2.	Surat Izin Permohonan Penelitian Fakultas
3.	Kuesioner Penelitian
4.	Data Penelitian Variabel Demografi
5.	Data Kenyataan
6.	Data Harapan
7.	Data UEQ
8.	Uji Validitas
9.	Uji Reliabilitas
10.	Analisis CSI
11.	Analisis IPA
12.	Analisis Metode UEQ