

Evaluasi Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan IPA di Departemen X (Studi Kasus: PT. X)

Mohammad Ahsanul Ramadhon^{1*}, Deny Andesta¹, Hidayat¹

¹Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik
Jl. Sumatera No. 101 Randuagung, Kecamatan Kebomas, Kabupaten Gresik, Jawa Timur, 61121

*Email: ahsanulramadhan7@gmail.com

DOI: 10.25042/jpe.112021.03

Abstrak

Pelayanan merupakan suatu tolak ukur dari kinerja perusahaan terhadap pelanggan. Berkembangnya dunia industry menuntut seluruh bentuk perusahaan untuk memenuhi kebutuhan maupun harapan dari pelanggan. Departemen X merupakan bagian dari PT. X yang bergerak dalam pelayanan terhadap karyawan yang ingin input rancangan anggaran biaya. Dalam perkembangannya departemen X mengubah sistem pelayanannya menggunakan aplikasi sehingga harus memindahkan ruangan kantornya. Seiring perkembangan tersebut tentu saja diperlukan pengolahan data kepuasan karyawan terhadap pelayanan baru dari departemen X. hal tersebut yang melatar belakangi penelitian kali ini menggunakan metode *servqual* dan IPA. Metode *servqual* termasuk dalam metode analisis kepuasan pelayanan yang cukup mudah untuk dipahami, sedangkan metode IPA untuk mencari kuadran prioritas pada tiap atributnya untuk dapat diperbaiki. Tujuannya adalah untuk mengetahui nilai gap antara persepsi dengan harapan karyawan dan mengetahui atribut apa saja yang harus ditingkatkan dalam prioritas utama. Hasil dari pembahasan ini dapat diketahui nilai kesenjangan atau gap yang ada pada peringkat pertama ialah pada atribut A1 sebesar -0,255 yaitu lokasi departemen, artinya harapan dari karyawan tidak sesuai dengan presepsi pada atribut ini. Pada analisis IPA dapat diketahui atribut yang harus mendapatkan prioritas utama ialah A10 dan A13, kejujuran admin departemen dalam antrian pelayanan dan pengerjaan tersusun rapi. Sedangkan atribut yang harus dipertahankan ialah A1, A2, A3, A4, A11 dan A12. Pada atribut prioritas rendah terdapat atribut A5, A6, A7, A8, A9, A14, dan A15.

Abstract

Evaluation of Service Quality using SERVQUAL and IPA Methods in Department X (Case Study: PT. X). Service is a measure of the company's performance to customers. The development of the industrial world requires all forms of companies to meet the needs and expectations of customers. Department X is part of PT. X is engaged in service to employees who want to input the budget draft. In its development department, X changed its service system using an application so that it had to move its office space. Along with these developments, of course, it is necessary to process employee satisfaction data on new services from department X. This is the background for this research using the *servqual* and IPA methods. The *servqual* method is included in the service satisfaction analysis method which is quite easy to understand, while the IPA method is to find the priority quadrant for each attribute to be improved. The aim is to determine the value of the gap between perceptions and expectations of employees and to find out what attributes must be improved in the main priority. The results of this discussion can be seen that the value of the gap or gap that is in the first rank is on the A1 attribute -0,255, namely the location of the department, meaning that the expectations of employees do not match the perception of this attribute. In the IPA analysis, it can be seen that the attributes that must get top priority are A10 and A13, the honesty of the department admin in the service queue, and the work is neatly arranged. While the attributes that must be maintained are A1, A2, A3, A4, A11, and A12. In the low priority attributes, there are attributes A5, A6, A7, A8, A9, A14, and A1

Kata Kunci: GAP, IPA, kepuasan pelanggan, pelayanan, *servqual*

1. Pendahuluan

Perkembangan dunia usaha yang semakin kompetitif mengharuskan perusahaan dapat bersaing secara terus menerus [1]. Upaya pemenuhan terhadap ramainya lonjakan pelayanan terhadap pelanggan juga menjadi faktor berkembangnya era industri saat ini [2]. Salah satu aspek yang dapat menunjang kepuasan pada pelanggan dengan memahami karakter dari pelanggan itu sendiri seperti, mengenal,

memahami permintaan dan memenuhi keinginan pelanggan [3].

Departemen X bergerak dibidang pelayanan terhadap karyawan PT. X yang menampung data rancangan anggaran biaya untuk dikelola menggunakan aplikasi. Dalam perkembangannya pembaharuan aplikasi beserta dipindahkannya lokasi dari departemen X membuat PT. X ingin menganalisis tentang kepuasan karyawan terhadap pelayanan departemen X tersebut.



Sehingga perlu adanya analisis terhadap kepuasan pelanggan. Dalam hal ini yang dimaksud pelanggan ialah pelanggan internal, yang artinya analisis kepuasan pelayanan pelanggan ditujukan kepada karyawan dari PT. X yang memakai pelayanan yang telah diberikan departemen X.

Servqual merupakan metode untuk analisis kepuasan pelayanan terhadap pelanggan melalui pengolahan data atribut yang dikelompokkan berdasarkan dimensinya, dengan tahapan menyebarkan kuisioner yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan yang telah dilakukan oleh perusahaan terhadap pelanggan [4]. Selain itu *Servqual* juga memiliki arti pembangunan 2 faktor antara persepsi dan harapan dari pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh suatu usaha [5]. Metode *Servqual* dapat mengidentifikasi atribut atribut yang diberikan melalui penyebaran angket yang diklasifikasikan ke 5 dimensi [6] Ada 5 dimensi pada metode *service quality*[7]:

- 1) *Tangible*, dimensi dari kondisi ruangan, *tools* yang dimiliki, tempat usaha.
- 2) *Reliability*, profesionalitas pegawai, keahlian dalam pelayanan.
- 3) *Responsiveness*, tentang komunikatif pelayanan seperti, menjawab pertanyaan pelanggan.
- 4) *Assurance*, menjamin keamanan data pelanggan, dan penjaminan kerugian pelanggan.
- 5) *Empathy*, kepuasan pelanggan berdasarkan pelayanan yang tulus.

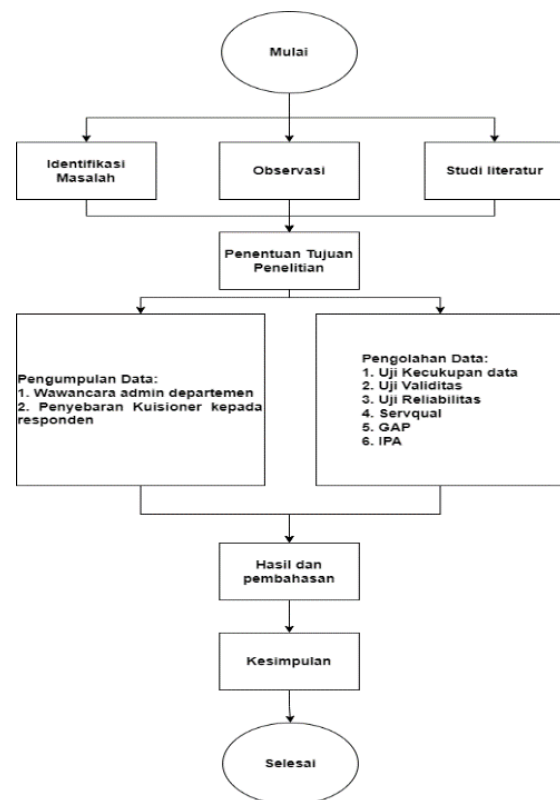
Metode IPA merupakan alat tempuh yang digunakan untuk mengetahui persepsi dan harapan pelanggan, yang bertujuan untuk mengetahui kuadran dari tiap atribut maupun dimensi [8]. Dari hal tersebut metode IPA dipergunakan untuk mengetahui tingkat kuadran atribut pelayanan untuk dapat diperbaiki lebih maksimal lagi. Sedangkan gap merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kesenjangan antara persepsi dan harapan [9]. Gap merupakan suatu analisis kesenjangan yang masuk dalam metode *Servqual*. Dimana gap dapat mengetahui perbedaan kesenjangan antara persepsi dan harapan dari pelanggan [10]. Gap juga dapat digunakan untuk manajemen

pelayanan antara harapan dan kebutuhan pengguna dalam hal ini adalah pelanggan [11]. Dari penjelasan metode IPA dan gap dapat digunakan untuk departemen X dalam menganalisis kepuasan pelayanan dengan menggunakan responden karyawan atau pelanggan internal. Dalam penelitian ini pula menggunakan skala likert, yaitu suatu perhitungan untuk mengetahui persepsi dalam suatu kejadian [12]. Penggunaan metode IPA dan gap sangat efektif apabila digunakan untuk melakukan analisis perbaikan kualitas pelayanan untuk sesegera mungkin diperbaiki berdasarkan kuadran kesenjangan maupun atribut pelayanan [13].

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui prioritas utama yang harus ditingkatkan pada grafik kuadran IPA dan gap antara persepsi dengan harapan karyawan di departemen X.

2. Metode Penelitian

Pendekatan pengambilan data dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif deskriptif untuk mendapatkan data yang nantinya diolah untuk mengetahui hasil dari penelitian. Adapun kerangka *flowchart* di bagian ini, dipaparkan oleh Gambar 1.



Gambar 1. *Flowchart* metode penelitian



Flowchart pada Gambar 1 merupakan rangkaian proses penelitian yang dilakukan di departemen X pada PT. X.

Ada 2 (dua) tahapan yang dilakukan untuk pengumpulan data, yaitu melalui wawancara secara deskriptif kepada admin departemen X dan penyebaran kuisioner kepada responden yang berjumlah 55 responden.

Pengumpulan data digunakan untuk beberapa perhitungan:

- 1) Uji Kecukupan data
Merupakan perhitungan tingkat kecukupan pada data yang dikumpulkan.
- 2) Uji Validitas
Merupakan pengolahan data kuisioner melalui aplikasi SPSS untuk mengetahui

tingkat valid atribut pernyataan yang disebar kepada responden.

- 3) Uji Reliabilitas
Bertujuan untuk mengetahui relevansi dari kuisioner, dan untuk mengetahui indikasi dari tiap kuisioner dapat konsisten atau tidak konsisten dari waktu ke waktu. Dengan Cronbach Alpha 0,6.

3. Hasil dan Pembahasan

Atribut pada analisis kali ini sebanyak 15 atribut yang meliputi 5 dimensi, *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

Tabel 1. Atribut pernyataan kuisioner

Dimensi	Keterangan atribut	Pernyataan Kuisioner
Tangible	A1	Lokasi departemen
	A2	Kebersihan ruangan departemen
	A3	Tersedia alat tulis
Reliability	A4	Kesiapsediaan admin departemen
	A5	Ketepatan waktu pelayanan
	A6	Kesalahan input data rancangan anggaran biaya dari admin
Responsiveness	A7	Pelayanan terhadap kesusahan karyawan
	A8	Admin bekerja dengan baik
	A9	Kecepatan pelayanan yang dilakukan admin departemen
Assurance	A10	Kejujuran admin departemen dalam antrian pelayanan
	A11	Sikap admin departemen yang sopan
	A12	Admin berpenampilan sesuai dengan ketentuan perusahaan
Empathy	A13	Pengerjaan tersusun dengan rapi
	A14	Admin memakai <i>id card</i>
	A15	Admin menjaga hubungan baik dengan karyawan

Perhitungan dilakukan dengan menggunakan skala likert [12].

Keterangan:

- 1) SP = 5 (Sangat Puas)
- 2) P = 4 (Puas)
- 3) CP = 3 (Cukup Puas)
- 4) TP = 2 (Tidak Puas)
- 5) STP = 1 (Sangat Tidak Puas)

3.1. Uji Kecukupan Data

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\
 &= \frac{55}{1 + (55 \times 0.05^2)} \\
 &= 48.351
 \end{aligned}
 \tag{1}$$

Minimal dari hasil perhitungan uji kecukupan data adalah 49 responden.

3.2. Uji Validitas

$$\begin{aligned}
 df &= N - 2 \\
 &= 55 - 2 \\
 &= 53
 \end{aligned}
 \tag{2}$$

r tabel dari 53 ialah 0,2656 dengan nilai signifikansi 0,05 [14].



Tabel 2. Uji validitas

Dimensi	No atribut	Harapan		Persepsi		Ket
		r hitung	Nilai sig hitung	r hitung	Nilai sig hitung	
Tangible	A1	0,464	<0,001	0,442	<0,001	Valid
	A2	0,497	<0,001	0,403	0,002	Valid
	A3	0,462	<0,001	0,456	<0,001	Valid
Reliability	A4	0,431	0,001	0,353	0,008	Valid
	A5	0,503	<0,001	0,398	0,003	Valid
	A6	0,437	<0,001	0,372	0,005	Valid
Responsiveness	A7	0,481	<0,001	0,497	<0,001	Valid
	A8	0,592	<0,001	0,529	<0,001	Valid
	A9	0,526	<0,001	0,419	0,001	Valid
Assurance	A10	0,463	<0,001	0,39	0,003	Valid
	A11	0,365	0,006	0,408	0,002	Valid
	A12	0,574	<0,001	0,411	0,002	Valid
Empathy	A13	0,507	<0,001	0,477	<0,001	Valid
	A14	0,396	0,003	0,474	<0,001	Valid
	A15	0,395	0,003	0,335	0,012	Valid

Dapat diketahui pada Tabel 2 hasil dari uji validitas, bahwa seluruh pernyataan atribut apat divalidasi karena nilai sig hitung <0,05 dan r hitung > 0,2656.

3.3. Uji Reliabilitas

Dalam uji reliabilitas ditetapkan batas Cronbach's Alpha adalah > 0,6 agar dapat dinyatakan reliabel atau dapat digunakan secara berulang ulang.

Tabel 3. Uji reliabilitas 5 dimensi

Ketetapan	Cronbach's Alpha Harapan	Keterangan	Cronbach's Alpha Persepsi	Keterangan
<i>Tangible</i>				
0,6	0,273	Tidak Reliabel	0,419	Tidak Reliabel
<i>Reliability</i>				
0,6	0,532	Tidak Reliabel	0,214	Tidak Reliabel
<i>Responsiveness</i>				
0,6	0,659	Reliabel	0,478	Tidak Reliabel
<i>Assurance</i>				
0,6	0,338	Tidak Reliabel	0,156	Tidak Reliabel
<i>Empathy</i>				
0,6	0,526	Tidak Reliabel	0,239	Tidak Reliabel

Tabel 4. Uji reliabilitas harapan keseluruhan

Ketetapan	Cronbach's Alpha	Keterangan
0,6	0,740	Reliabel

Tabel 4 menjelaskan tentang hasil uji reliabilitas pada harapan pelanggan dinyatakan reliabel karena >0,6 dengan nilai reliabel 0,740.

Tabel 5. Uji reliabilitas persepsi keseluruhan

Ketetapan	Cronbach's Alpha	Keterangan
0,6	0,656	Reliabel

Dari hasil yang dipaparkan Tabel 5, uji reliabilitas persepsi menggunakan *software* SPSS sebesar 0,656 dan dinyatakan reliabel karena >0,6.



3.4. Analisis Servqual

Tabel 6. Analisis servqual

No atribut	Persepsi		Harapan	
	Value	Average	Value	Average
<i>Tangible</i>				
A1	216	3,927	230	4,182
A2	214	3,891	216	3,927
A3	218	3,964	215	3,909
<i>Reliability</i>				
A4	216	3,927	209	3,800
A5	213	3,873	199	3,618
A6	212	3,855	188	3,418
<i>Responsiveness</i>				
A7	212	3,855	207	3,764
A8	200	3,636	204	3,709
A9	208	3,782	197	3,582
<i>Assurance</i>				
A10	212	3,855	209	3,800
A11	232	4,218	230	4,182
A12	214	3,891	215	3,909
<i>Empathy</i>				
A13	211	3,836	211	3,836
A14	208	3,782	199	3,618
A15	210	3,818	198	3,600

Analisis Servqual pada Tabel 6 memaparkan nilai total dan rata – rata dari hasil atribut penyebaran kuisisioner. Pada analisis ini menggunakan pendekatan kualitatif.

3.5. Analisis GAP

Tabel 7. Analisis GAP

No Atribut	Rata - rata persepsi	Rata - rata harapan	Nilai GAP	Ranking
A1	3,927	4,182	-0,255	1
A2	3,891	3,927	-0,036	3
A3	3,964	3,909	0,055	7
<i>Reliability</i>				
A4	3,927	3,800	0,127	10
A5	3,873	3,618	0,255	14
A6	3,855	3,418	0,436	15
<i>Responsiveness</i>				
A7	3,855	3,764	0,091	9
A8	3,636	3,709	-0,073	2
A9	3,782	3,582	0,200	12
<i>Assurance</i>				
A10	3,855	3,800	0,055	8
A11	4,218	4,182	0,036	6
A12	3,891	3,909	-0,018	4
<i>Empathy</i>				
A13	3,836	3,836	0,000	5
A14	3,782	3,618	0,164	11
A15	3,818	3,600	0,218	13

Dari hasil analisis gap pada Tabel 7 dapat diketahui bahwa nilai gap tertinggi terdapat pada atribut A1 dengan nilai gap -0,255.

Tabel 8. Gap dimensi

Dimensi	Persepsi		Harapan		GAP layanan	Q= P/H
	Jumlah Average	Nilai Average	Jumlah Average	Nilai Average		
<i>Tangible</i>	11,782	3,927	12,018	4,006	-0,079	0,98
<i>Reliability</i>	11,655	3,885	10,836	3,612	0,273	1,08
<i>Responsiveness</i>	11,273	3,758	11,055	3,685	0,073	1,02
<i>Assurance</i>	11,964	3,988	11,891	3,964	0,024	1,01
<i>Empathy</i>	11,436	3,812	11,055	3,685	0,127	1,03
<i>Average</i>						1,02

Hasil dari Tabel 8 menunjukkan bahwa gap dimensi tertinggi ada pada dimensi *tangible* dengan nilai gap sebesar -0,079. Sedangkan pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* dikatakan baik karena $\geq 1,02$.

3.6. Analisis IPA

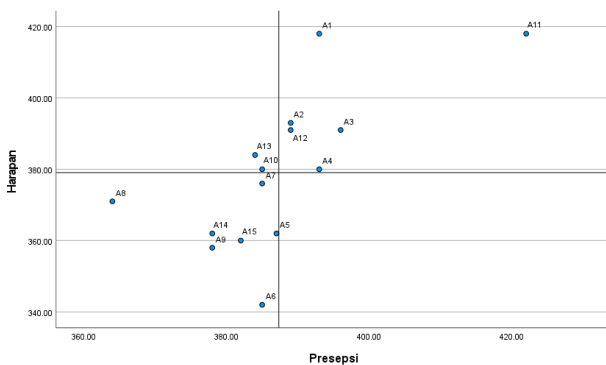
Analisis IPA dilakukan untuk mencari atribut yang harus diprioritaskan pada kuadran pertama. Analisis ini menggunakan *software* SPSS.

Analisis IPA untuk mendapatkan grafik pada Gambar 2 memerlukan rata – rata persepsi dan harapan yang ada pada Tabel 8.



Tabel 9. Hasil penilaian IPA

No Atribut	Rata - rata persepsi	Rata - rata harapan	(PxH)
A1	3,93	4,18	16,42
A2	3,89	3,93	15,28
A3	3,96	3,91	15,49
A4	3,93	3,80	14,92
A5	3,87	3,62	14,01
A6	3,85	3,42	13,18
A7	3,85	3,76	14,51
A8	3,64	3,71	13,49
A9	3,78	3,58	13,55
A10	3,85	3,80	14,65
A11	4,22	4,18	17,64
A12	3,89	3,91	15,21
A13	3,84	3,84	14,72
A14	3,78	3,62	13,68
A15	3,82	3,60	13,75
Total	58,11	56,85	220,49



Gambar 2. Grafik analisis IPA

Tabel 10. Keterangan kuadran IPA

Kuadran Pertama (Prioritas Utama)	Kuadran Kedua (Bertahan)
Kuadran Ketiga (Prioritas rendah)	Kuadran Ke empat (Berlebihan)

Sumber: Ref. [15]

Hasil dari Gambar 2 dan Tabel 9 dan 10 dapat diketahui bahwa, analisis IPA kali ini A10 dan A13 masuk ke dalam prioritas utama untuk diperbaiki. Di kuadran kedua terdapat atribut A1, A2, A3, A4, A11, dan A12 untuk dipertahankan tingkat pelayanannya. Dalam kuadran 3 terdapat atribut A5, A6, A7, A8, A9, A14, dan A15 yang menjadi prioritas lemah dan tidak untuk disegerakan diperbaiki. Kuadran ke empat tidak memiliki atribut yang berlebihan.

4. Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini ialah atribut dinyatakan valid dan reliabel. Maka dari itu departemen X pada PT. X harus dapat meningkatkan atribut (A10) kejujuran admin departemen dalam antrian pelayanan dan (A13) pengerjaan tersusun dengan rapi, untuk ditingkatkan dalam prioritas utama sesuai dengan hasil analisis IPA. Usulan perbaikan untuk atribut A10 ialah dengan pembuatan *system unlock* data sesuai dengan antrian melalui aplikasi baru, sehingga data yang ingin dimasukkan oleh admin departemen X dapat dikerjakan ketika nomor antriannya sesuai. Lalu usulan perbaikan untuk atribut A13 ialah dengan membuat pemetaan format draft rancangan anggaran biaya. Sedangkan untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan dari persepsi dengan harapan karyawan dapat diketahui ketidaksesuaian peringkat pertama ada pada atribut (A1) dengan nilai gap -0,255. Jadi, departemen X harus dapat meningkatkan persepsi karyawan dengan memindahkan lokasi dari departemen X ke tempat yang lebih strategis, seperti berada di lantai bawah. Karena harapan dari karyawan adalah lokasi dari departemen X tidak jauh dari tempat para karyawan bekerja.

Referensi

- [1] L. Nasution and R. N. Ichsan, "Pengaruh Penerapan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Karo," *J. Ilm. METADATA*, vol. 3, no. 1, pp. 331–343, 2021.
- [2] M. Yusuf, R. N. Ichsan, and Saparuddin, "Determinasi Investasi Dan Pasar Modal Syariah," *J. Kaji. Ekon. dan Kebijak. Publik*, vol. 6, no. 1, pp. 397–401, 2021.
- [3] R. Alfatiyah, "Analisis Kualitas Jasa Periklanan Dengan Kombinasi Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan," *JITMI (Jurnal Ilm. Tek. dan Manaj. Ind.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–7, 2018.
- [4] F. Ariani, E. Trisnasari, Y. Aprilinda, and F. N. Affandi, "Aplikasi Berbasis Web Metode Servqual Untuk Mengukur Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Laboratorium Komputer," *Expert J. Manaj. Sist. Inf. dan Teknol.*, vol. 8, no. 2, 2018.
- [5] Z. A. Zulkifly, N. Brasit, M. Sabranjamil, D. Manajemen, F. Ekonomi, and U. Hasanuddin, "Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual," vol. 19, no. 1, pp. 61–79, 2023.
- [6] R. Ekasari, M. S. Pradana, G. Adriansyah, M. A. Prasnowo, A. F. Rodli, and K. Hidayat, "Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual," *J. Darussalam J. Pendidikan, Komun. dan Pemikir. Huk. Islam*, vol. 9, no. 1, p. 82, 2017.



- [7] W. Widiyanti, "Evaluasi Servqual pada Petshop Indonesia menggunakan Metode IPA dan," *Prespektif J. Ekon. Manaj. Univ. Bina Sarana Inform.*, vol. 20, no. 1, pp. 50–59, 2022.
- [8] A. Maria, A. I. Kesehatan John Paul Pekanbaru, J. I. Permata, P. Sekaki Sekaki, and K. Pekanbaru, "Pengaruh Kualitas Layanan AKJP II Pekanbaru Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode IPA Dan CSI," *J. HUMMANSI (Humaniora, Manajemen, Akuntansi)*, vol. 4, no. 2, pp. 1–22, 2021.
- [9] J. O. Ong and J. Pambudi, "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di Sbu Laboratory Cibitung Pt Sucofindo (Persero)," *J@Ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–10, 2014.
- [10] D. Wisnu, D. Putra, T. Industri, and F. T. Industri, "Analisis Layanan Konsumen Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Fuzzy Untuk," *Senastitan*, vol. 2, pp. 78–85, 2021.
- [11] A. A. K. P. Kansil and N. Sutapa, "Pengukuran Kesenjangan (Gap) Kualitas Layanan Perpustakaan UK Petra dengan," *Metod. Servqual / J. Titra*, vol. 1, no. 2, pp. 31–34, 2013.
- [12] S. Bahrin, S. Alifah, and S. Mulyono, "Rancang Bangun Sistem Informasi Survey Pemasaran dan Penjualan Berbasis Web," *J. Transistor Elektro dan Inform.*, vol. 2, no. 2, pp. 81–88, 2017.
- [13] S. Wibowo and N. Muflihah, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang," *J. Penelit. Bid. Inov. Pengelolaan Ind.*, vol. 1, no. 2, pp. 61–68, 2022.
- [14] Junaidi, "Tingkat Signifikansi Untuk Uji Satu Arah Tingkat Signifikansi Untuk Uji Satu Arah," [Http://Junaidichaniago.Wordpress.Com](http://Junaidichaniago.Wordpress.Com), pp. 1–5, 2010.
- [15] Z. Attamimi and A. Maryani, "Analisis Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan pada Bank BNI Syariah KCP. Ciputat Menggunakan Metode Customer Statisfaction (CSI) dan Metode Importance Performance Analysis (IPA)," *Fak. Ekon. dan Bisnis Univ. Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*, 2015.

