

**Analisis Peringkat Bank Syariah Berdasarkan Kepuasan Nasabah
Terhadap Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Promethee
Di Labuhanbatu Utara**

ABSTRAK

Dengan semakin meningkatnya prestasi bank syariah memungkinkan nasabah dapat memilih bank syariah tertentu. Pengambilan keputusan untuk memilih suatu bank syariah diperlukan bagi nasabah yang sangat mementingkan tentang kepuasan baik dari sisi pelayanan hingga keamanan. Penelitian ini adalah untuk mengetahui posisi peringkat dari ketiga bank syariah di Labuhanbatu Utara yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank Muamalat dan Bank Mega Syariah berdasarkan kriteria-kriteria kepuasan nasabah yakni *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan/keamanan), *empathy* (perhatian/pelayanan khusus), *tangibles* (fasilitas/kenyamanan). Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri cabang Aek Kanopan, Bank Muamalat cabang Aek Kanopan dan Bank Mega Syariah cabang Aek Kanopan dengan penyebaran kuisioner kepada para nasabah bank syariah yang bersangkutan. Dalam penelitian ini digunakan metode Promethee meliputi metode Promethee I, dan metode promethee II . Dari penentuan posisi peringkat bank syariah tersebut, berdasarkan Promethee II (*complete preorder*) diperoleh Bank Muamalat sebagai peringkat pertama dengan nilai *net flow* sebesar 0,0895, kemudian Bank Mega Syariah sebagai peringkat kedua dengan nilai *net flow* sebesar 0,0550 dan Bank Syariah Mandiri sebagai peringkat ketiga atau terakhir dengan nilai *net flow* sebesar -0.1415.

Kata kunci: Kepuasan Nasabah, Pelayanan , Promethee, .