

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. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui posisi peringkat dari ketiga bank syariah di kota Yogyakarta yaitu BRI Syariah, BNI Syariah dan BTN Syariah berdasarkan kriteria-kriteria kepuasan nasabah yakni pelayanan, produk, kemudahan, kenyamanan, keamanan dan bagi hasil yang adil. Penelitian dilakukan di BRI Syariah cabang Yogyakarta, BNI Syariah cabang Yogyakarta dan BTN Syariah cabang Yogyakarta dengan penyebaran kuisioner kepada para nasabah bank syariah yang bersangkutan. Dalam penelitian ini digunakan metode PROMETHEE meliputi metode Promethee I, II dan analisis sensitivitas dengan metode perubahan bobot (*walking weight*). Dari penentuan posisi peringkat bank syariah tersebut, berdasarkan Promethee II diperoleh BNI Syariah sebagai peringkat pertama dengan nilai *net flow* sebesar 0,0895, kemudian BTN Syariah sebagai peringkat kedua dengan nilai *net flow* sebesar 0,0550 dan BRI Syariah sebagai peringkat ketiga atau terakhir dengan nilai *net flow* sebesar -0.1415. Sedangkan setelah dilakukan perubahan bobot (*walking weight*) pada kriteria pelayanan dan kriteria bagi hasil yang adil yang semula memiliki bobot 16,67% kemudian diubah menjadi 25% dengan bobot kriteria produk, kriteria kemudahan, kriteria kenyamanan dan kriteria keamanan yang semula memiliki bobot masing-masing 16,67% kemudian menyesuaikan masing-masing menjadi 12,5% diperoleh posisi peringkat bank syariah yaitu BNI Syariah sebagai peringkat pertama dengan nilai *net flow* sebesar 0,1335, kemudian BTN Syariah sebagai peringkat kedua dengan nilai *net flow* sebesar 0,0830 dan BRI Syariah sebagai peringkat ketiga atau terakhir dengan nilai *net flow* sebesar -0.2165. Sehingga tidak terjadi perubahan posisi peringkat dibandingkan sebelum terjadi perubahan bobot.

Kata kunci: bank syariah, kepuasan, posisi, promethee, *walking weight*