

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisis Data Hasil Kuesioner

5.1.1 Penentuan Ukuran Sampel

Berdasarkan hasil pengolahan data pada perhitungan uji kecukupan didapatkan jumlah responden minimal sebanyak 68 orang dengan menggunakan tingkat kepercayaan 90% dan tingkat kesalahan (α) = 10% = 0,1; $\alpha/2 = 0,05$; $Z_{\alpha/2} = 1,645$. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang, maka jumlah responden dianggap sudah cukup untuk mewakili sebagai sampel dari suatu populasi dikarenakan data minimal yang dibutuhkan 68 orang

5.1.2 Pengujian Validitas

Pada pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* PASW *Statistics* 18.0. Langkah pertama yang dilakukan yaitu mencari nilai dari r_{tabel} , dengan menggunakan 100 responden dan tingkat signifikansi 5% maka didapatkan hasil r_{tabel} sebesar 0,197. Langkah selanjutnya yaitu mencari nilai r_{hitung} , dimana hasilnya dapat dilihat pada *Corrected Item-Total Correlation*. Data dikatakan valid jika $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$. Hasil *output* PASW *Statistics* 18.0 menunjukkan bahwa semua atribut pernyataan valid karena $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$. Dikarenakan semua atribut pernyataan telah valid, maka iterasi pada penelitian ini hanya dilakukann satu kali saja

5.1.3 Pengujian Reliabilitas

Pada pengujian reliabilitas menggunakan bantuan *software PASW Statistics 18.0*. Untuk mengetahui suatu data reliabel atau tidak dapat dilihat dari nilai *Cronbach Alpha*. Suatu data dikatakan reliabel ketika memiliki nilai *Cronbach Alpha* $> 0,7$ dan akan lebih baik lagi ketika mendekati 1. Berdasarkan hasil pengolahan data, nilai dari *Cronbach Alpha* pada tingkat kepuasan sebesar 0,886 dan pada tingkat kepentingan sebesar 0,902, maka dapat disimpulkan bahwa atribut pertanyaan yang terdapat dikuesioner tersebut telah reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kuesioner disebar beberapa kali kepada responden yang berbeda, maka hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh terhadap rata-rata jawaban responden atau dapat dikatakan jawaban responden akan stabil atau konsisten.

5.1.4 Analisis Fuzzy Servqual

Pada perhitungan *servqual gap* 5 dilakukan dengan menghitung kesenjangan (*gap*) yang terjadi antara harapan dan pelayanan yang didapatkan pelanggan setelah menjadi nasabah Bank BPD Syariah DIY. Apabila *gap* bernilai negatif, maka kinerja perusahaan belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah dan sebaliknya jika *gap* bernilai positif, maka perusahaan sudah dapat memenuhi harapan dari nasabah dan hal tersebut akan berdampak positif terhadap citra perusahaan. Nilai *gap* terbesar yaitu pada dimensi *tangible*, dimana dimensi ini memiliki nilai rata-rata kepentingan sebesar 3,233 dan 3,126 untuk nilai rata-rata kepuasan, sehingga didapatkan nilai *gap* sebesar -0,108. Pada pengolahan data yang telah dilakukan didapatkan atribut yang menduduki ranking pertama pada dimensi *tangible* adalah lokasi mudah dicari (X₄₆).

Kemudian nilai *gap* terbesar kedua yaitu pada dimensi *reliability*, dimana dimensi ini memiliki nilai rata-rata kepentingan sebesar 3,219 dan 3,187 untuk nilai rata-rata kepuasan, sehingga didapatkan nilai *gap* sebesar -0,032. Pada pengolahan data yang telah dilakukan didapatkan atribut yang menduduki ranking pertama pada dimensi *reliability* dan ranking kelima pada semua dimensi adalah Setiap nasabah mendapat layanan yang sama dan adil (X₃₂).

Dilanjutkan dengan dimensi *Responsiveness* yang memiliki nilai *gap* sebesar -0,020 yang didapatkan dari selisih antara nilai rata-rata kepentingan sebesar 3,238 dan rata-rata kepuasan sebesar 3,219. Atribut yang memiliki nilai *gap* terbesar pada dimensi *Responsiveness* dan ranking kesebelas pada semua dimensi yaitu cepat tanggap dalam keluhan nasabah (X_{61}).

Lalu dimensi dimensi *Assurance*, dimana dimensi ini memiliki nilai rata-rata kepentingan sebesar 3,230 dan 3,212 untuk nilai rata-rata kepuasan, sehingga didapatkan nilai *gap* sebesar -0,018. Pada pengolahan data yang telah dilakukan didapatkan atribut yang menduduki ranking pertama pada dimensi *Assurance* adalah Memberikan layanan secara menyeluruh dan tuntas (X_{21}). Kemudian *emphaty* menjadi dimensi kelima yang memiliki nilai *gap* sebesar -0,009 yang didapatkan dari selisih antara nilai rata-rata kepentingan sebesar 3,204 dan rata-rata kepuasan sebesar 3,195 Atribut yang memiliki nilai *gap* terbesar pada dimensi *emphaty* yaitu Pihak Bank memerlakukan nasabah dengan penuh perhatian (X_{53}).

Niai *gap* terkecil dari keenam dimensi yaitu pada dimensi *Compliance*, dimana dimensi ini memiliki nilai rata-rata kepentingan sebesar 3,197 dan 3,195 untuk nilai rata-rata kepuasan, sehingga didapatkan nilai *gap* sebesar -0,002. Pada pengolahan data yang telah dilakukan didapatkan atribut yang menduduki ranking pertama pada dimensi *Compliance* adalah Bank BPD *Syariah* menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investas (X_{14}).

Berdasarkan hasil perhitungan kualitas enam dimensi menunjukkan bahwa nilai kualitas masih < 1 , hal ini berarti secara kualitas perusahaan belum dapat memenuhi harapan dari nasabahnya. Untuk rata-rata nilai kualitas sebesar 0,990, walaupun nilai mendekati 1 akan tetapi perusahaan masih perlu perbaikan lagi agar dapat memenuhi harapan nasabah sepenuhnya.

5.1.5 Diagram *Kartesi*

a. Kuadran 1

Atribut yang termasuk dalam kuadran 1 ini merupakan atribut yang mendapatkan

prioritas utama, dimana kepentingan lebih besar daripada kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa atribut tersebut dianggap sangat penting bagi nasabah tetapi perusahaan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan dari nasabah. Dalam kuadran 1 ini menunjukkan ketidakpuasan nasabah terhadap kinerja yang diberikan pihak Bank. Jika dilihat dari diagram *kartesian* tidak terdapat atribut yang berada dalam kuadran 1. Berikut ini atribut yang berada dalam kuadran 1 berdasarkan ranking gab yaitu :

Tabel 5.1 Daftar Atribut kuadran 1

Pertanyaan	Kuadran	Rank
Lokasi mudah dicari	kuadran1	1
Penampilan pegawai rapi dan professional	kuadran1	4
Kemudahan memperoleh formulir bagi nasabah	kuadran1	5

b. Kuadran 2

Atribut dalam kuadran 2 merupakan atribut yang harus dipertahankan oleh Bank BPD *Syariah* DIY, dimana kepuasan nasabah dan kepentingan sama-sama tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut yang dianggap sangat penting bagi nasabah sudah dijalankan dengan baik oleh pihak Bank, sehingga membuat nasabah merasa puas. Atribut yang termasuk dalam kuadran 2 sebanyak 12 butir. Atribut yang berada pada kuadran 2 merupakan kekuatan Bank BPD *Syariah* DIY untuk dapat bersaing dengan Bank lainnya. Ke-12 atribut ini harus dipertahankan prestasinya, sehingga nasabah akan tetap setia menggunakan Bank BPD *Syariah* DIY. Adapun urutan atribut berdasarkan dengan nilai *gap* yang terbesar adalah sebagai berikut:

Tabel 5.2 Daftar Atribut kuadran 2

Pertanyaan	Kuadran	Rank
Setiap nasabah mendapat layanan yang sama dan adil	kuadran2	6
Tersedia tempat sampah sebagai penunjang kebersihan	kuadran2	7
Pihak Bank memerlakukan nasabah dengan penuh perhatian	kuadran2	8
Bank BPD <i>Syariah</i> menjalankan prinsip dan hukum islam	kuadran2	12
Pegawai senagtiasa bersikap ramah, sopan, dan bersahabat dengan nasabah	kuadran2	15
Cepat tanggap dalam keluhan nasabah	kuadran2	16
Pihak Bank memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	kuadran2	17
Kejujuran Pegawai	kuadran2	19

Pertanyaan	Kuadran	Rank
Jaminan keamanan bagi nasabah	kuadran2	20
Tersedianya fasilitas layanan (contoh: Pena)	kuadran2	21
Kenyamanan dan kebersihan ruangan	kuadran2	22
Keamanan dan kenyamanan dalam layanan	kuadran2	25

c. Kuadran 3

Atribut dalam kuadran 3 merupakan atribut dengan prioritas perbaikan yang rendah, dimana kepentingan nasabah dan kepuasan Bank yang sama-sama rendah. Hal ini menunjukkan bahwa atribut yang dianggap kurang penting bagi nasabah dan dijalankan oleh pihak perusahaan dengan biasa saja dikarenakan kurang dianggap penting bagi nasabah. Jumlah atribut yang masuk dalam kuadran 3 adalah sebanyak 7 butir. Walaupun pada kuadran 3 memiliki tingkat kepentingan yang kurang penting bagi nasabah, tetapi pihak Bank juga harus memperhatikan serta memperbaikinya, karena dimasa yang akan datang akan menjadi tuntutan dalam meningkatkan kualitas kinerja perusahaan. adapun urutan perbaikan yang dilakukan berdasarkan dengan nilai *gap* yang didapatkan sebelumnya adalah sebagai berikut:

Tabel 5.3 Daftar Atribut kuadran 3

Pertanyaan	Kuadran	Rank
Persyaratan menjadi nasabah mudah	kuadran3	2
Kecukupan Pegawai yang menunjang pelaksanaan tugas Bank BPD <i>Syariah</i> menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi	kuadran3	3
Memberikan layanan secara menyeluruh dan tuntas	kuadran3	9
Ketepatan waktu layanan (jam buka/tutup)	kuadran3	10
Memberikan Informasi baru kepada nasabah	kuadran3	11
Bank BPD <i>Syariah</i> menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman	kuadran3	13
	kuadran3	29

d. Kuadran 4

Atribut dalam kuadran D merupakan atribut yang berlebihan, dimana kinerja Bank lebih besar daripada harapan nasabah. hal ini meunjukkan bahwa atribut yang dianggap kurang penting bagi nasabah tetapi dijalankan oleh pihak Bank dengan sangat baik. atribut yang masuk dalam kuadran d berjumlah 7 butir adalah sebagai berikut:

Tabel 5.4 Daftar Atribut kuadran 4

Pertanyaan	Kuadran	Rank
Pegawai memberikan layanan sesuai dengan prosedur	kuadran4	14
Layanan yang diberikan memberikan jaminan kepastian hukum bagi nasabah	kuadran4	18
Lamanya layanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan (seperti membuat kartu ATM)	kuadran4	23
Formulir transaksi tidak membingungkan	kuadran4	24
Terjadi komunikasi yang baik anatar pihak Bank dengan nasabah	kuadran4	26
Memberikan kontak pengaduan nasabah	kuadran4	27
Bank BPD <i>Syariah</i> menerapkan ketentuan layanan dan produk Islam	kuadran4	28