

**IDENTIFIKASI FAKTOR YANG BERPENGARUH  
TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN  
PADA INDUSTRI JASA PERBANKAN  
(Studi kasus di PD. BPR Bank Pasar Kudus)**

**Tugas Akhir**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada**

**Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri**

**Universitas Islam Indonesia**



Oleh :

Nama : Rina Pramudaningrum

No Mahasiswa : 02 522 087

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
JOGJAKARTA**

**2007**

## LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas akhir dengan judul **“IDENTIFIKASI FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PADA INDUSTRI JASA PERBANKAN “**

(Studi kasus di PD. BPR Bank Pasar, Kudus) ini telah disetujui dan disahkan pada tanggal Januari 2007.

Yogyakarta, Januari 2007

Disusun Oleh :

Nama : Rina Pramudaningrum

No Mahasiswa : 02 522 087

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

(Drs. Imam Djati Widodo, MEng.Sc)

# LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

## IDENTIFIKASI FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PADA INDUSTRI JASA PERBANKAN (Studi kasus di PD. BPR Bank Pasar, Kudus)

### TUGAS AKHIR

Oleh:

Nama : Rina Pramudaningrum

No. Mahasiswa : 02 522 087

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri Fakultas Teknologi  
Industri Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, Januari 2007

Tim Penguji,

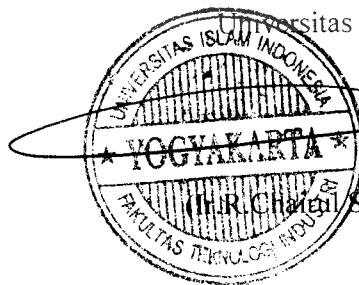
Drs. Imam Djati W, MEng.Sc  
Ketua

Drs. H. M. Ibnu Mastur, MSIE  
Anggota I

H. Agus Mansur, ST, MEng.Sc  
Anggota II

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri  
Universitas Islam Indonesia

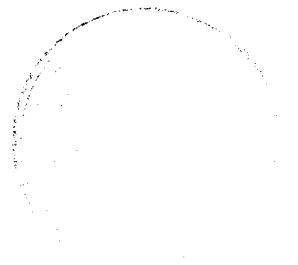


(Dr. R. Chaidir) Saleh, M.Sc., Ph.D)

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Aku persembahkan skripsiku ini kepada kedua orang tuaku, suamiku, saudara-saudaraku dan teman-temanku yang tak henti-hentinya memberikan doa, kasih sayang, pengorbanan serta dukungan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.



## MOTTO

“Sungguh, bersama kesukaran pasti ada kemudahan. Oleh karena itu, jika kamu telah selesai dari suatu tugas, kerjakan tugas lain dengan sungguh-sungguh Dan, hanya kepada TuhanMulah hendaknya Kamu memohon dan mengaharap”

(QS. Asy Syarh : 6-8)

“Pada hari kiamat, manusia yang paling berat menerima siksaan adalah seseorang yang alim ilmunya tidak bermanfaat”

(HR. Thabrani)



## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Alhamdulillah robbil alamin, Puji syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, karunia serta hidayah-Nya yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Tugas Akhir ini dilaksanakan sebagai persyaratan untuk menyelesaikan jenjang strata satu (S1) di Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini Penulis telah banyak memperoleh masukan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak yang sangat berguna dan bermanfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini, Penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orangtuaku yang senantiasa berdoa serta memberikan kasih sayang dan dorongan baik moral maupun material.
2. Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Ketua Jurusan Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia.

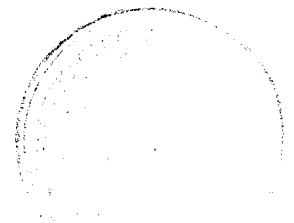
4. Bapak Drs. Imam Djati Widodo, M.Eng.Sc. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak memberikan masukan dan bimbingan selama Tugas Akhir ini.
5. Seluruh staff dan karyawan PD. BPR Bank Pasar, Kudus yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.
6. Semua pihak yang telah mendukung sehingga laporan ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari sempurna walaupun demikian Penulis berharap semoga tugas akhir ini bisa bermanfaat bagi semua pihak dan semoga seluruh bantuan yang telah disumbangkan kepada Penulis dapat diterima Allah SWT sebagai amal sholeh.

*Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Yogyakarta, Januari 2007

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Penelitian.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Layanan (Jasa).....	6
2.2 Klasifikasi Jasa.....	7



2.3	Pengertian Kualitas.....	9
2.3.1	Pengertian Kualitas Jasa.....	9
2.3.2	Dimensi Kualitas Jasa.....	10
2.4	Pelanggan.....	11
2.5	Analytical Hierarchy Process (AHP).....	16
2.5.1	Kelebihan Metode Analytical Hierarchy Process.....	17
2.5.2	Prinsip Pokok Penyusunan Analytical Hierarchy Process.....	17
2.5.3	Penyusunan Struktur Hierarki Masalah.....	19
2.5.4	Penetapan Prioritas.....	20
2.5.5	Pengujian Konsistensi.....	22
2.5.6	Langkah dan Prosedur Analytical Hierarchy Process.....	23
2.5.7	Penilaian Perbandingan Multi Partisipan.....	25
 <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	Definisi Konsep.....	27
3.2	Objek Penelitian.....	27
3.3	Data Yang Diperlukann.....	28
3.4	Penentuan Partisipan.....	28
3.4.1	Populasi.....	28
3.4.2	Sampel.....	28
3.5	Tahapan Penelitian.....	30
3.3.1	Studi Pendahuluan.....	30
3.3.2	Identifikasi Permasalahan.....	30
3.3.3	Pengumpulan Data.....	30

3.3.4	Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner.....	31
3.3.5	Pengolahan Data.....	31
3.3.6	Pembahasan.....	32
3.3.7	Kesimpulan dan Saran.....	33
3.6	Kerangka Pemecahan Masalah.....	33

#### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	35
4.1.1	Sejarah Singkat PD. BPR. Bank Pasar Kabupaten Kudus....	35
4.1.2	Struktur Organisasi.....	37
4.2	Pengumpulan Data.....	38
4.3	Penentuan Faktor dan Sub Faktor Yang Diperlukan.....	39
4.4	Pengolahan Data dengan Metode AHP.....	43
4.5	Perhitungan Bobot Prioritas.....	43
4.5.1	Bobot Prioritas Faktor.....	43
4.5.2	Bobot Prioritas Sub Faktor.....	48
4.5.3	Perhitungan Nilai Konsistensi ratio (CR).....	63
4.5.4	Penentuan Prioritas.....	66
4.5.4.1	Penentuan Prioritas Faktor dan Sub Faktor.....	67

#### **BAB V PEMBAHASAN**

5.1	Analisis Terhadap Hirarki.....	80
5.2	Analisis Hasil Pengolahan Data.....	83
5.2.1	Analisis Hasil Pengolahan Data Faktor dan Sub Faktor Utama.....	83

5.2.1.1 Analisis Hasil Pengolahan Data Faktor dan Sub Faktor Utama dilihat dari Seluruh Nasabah.....	83
5.2.1.2 Analisis Hasil Pengolahan Data Faktor dan Sub Faktor Utama dilihat dari Seluruh Nasabah Tetapi dibedakan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	86

**BAB VI**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan.....	93
6.2 Saran.....	95

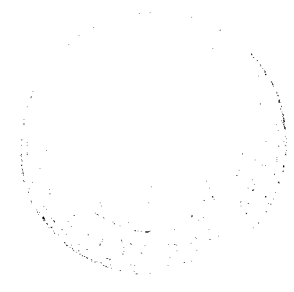
**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	13
Gambar 3.1	Kerangka Pemecahan Masalah.....	34
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PD.BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus	37
Gambar 4.2	Hirarki Proses Penentuan Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Mutu Pelayanan Pada Industri Jasa Perbankan.....	42
Gambar 4.3	Bobot Prioritas Sub Faktor .....	71
Gambar 5.1	Bobot Prioritas Faktor Seluruh Responden .....	84
Gambar 5.2	Bobot Prioritas Faktor.....	86
Gambar 5.3	Bobot Prioritas Sub Faktor Reliability Menurut Jenis Kelamin Wanita-Pria .....	87
Gambar 5.4	Bobot Prioritas Sub Faktor Responsiveness Menurut Jenis Kelamin Wanita-Pria.....	88
Gambar 5.5	Bobot Prioritas Sub Faktor Assurance Menurut Jenis Kelamin Wanita-Pria.....	89
Gambar 5.6	Bobot Prioritas Sub Faktor Tangibles Menurut Jenis Kelamin Wanita-Pria.....	90
Gambar 5.7	Bobot Prioritas Sub Faktor Empathy Menurut Jenis Kelamin Wanita-Pria.....	91



**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Tabel Skala Perbandingan Berpasangan.....21

Tabel 2.2 Nilai Index Random.....23

Tabel 4.1 Matrik Jawaban Responden 1 .....44

Tabel 4.2 Tabel Bobot Prioritas Responden 1.....44

Tabel 4.3 Rekapitulasi Bobot Prioritas Faktor.....45

Tabel 4.4 Rekapitulasi Bobot Prioritas Sub Faktor Reliability.....48

Tabel 4.5 Rekapitulasi Bobot Prioritas Sub Faktor Responsiveness...51

Tabel 4.6 Rekapitulasi Bobot Prioritas Sub Faktor Assurance.....54

Tabel 4.7 Rekapitulasi Bobot Prioritas Sub Faktor Tangibles.....57

Tabel 4.8 Rekapitulasi Bobot Prioritas Sub Faktor Empathy.....60

Tabel 4.9 Bobot Prioritas Faktor Responden 1 .....63

Tabel 4.10 Rekapitulasi Nilai Consistency Ratio Faktor dan  
Sub Faktor .....64

Tabel 4.11 Penentuan Prioritas Faktor.....67

Tabel 4.12 Penentuan Prioritas Faktor dan Sub Faktor.....68

Tabel 4.13 Penentuan Prioritas Faktor Untuk Jenis Kelamin  
Wanita.....72

Tabel 4.14 Penentuan Prioritas Faktor Untuk Jenis Kelamin  
Pria.....73

Tabel 4.15 Prioritas Sub Faktor Reliability Untuk Jenis  
Kelamin Wanita .....73

Tabel 4.16	Prioritas Sub Faktor Reliability Untuk Jenis Kelamin Pria.....	74
Tabel 4.17	Prioritas Sub Faktor Responsiveness Untuk Jenis Kelamin Wanita .....	75
Tabel 4.18	Prioritas Sub Faktor Responsiveness Untuk Jenis Kelamin Pria.....	75
Tabel 4.19	Prioritas Sub Faktor Assurance Untuk Jenis Kelamin Wanita .....	76
Tabel 4.20	Prioritas Sub Faktor Assurance Untuk Jenis Kelamin Pria .....	76
Tabel 4.21	Prioritas Sub Faktor Tangibles Untuk Jenis Kelamin Wanita .....	77
Tabel 4.22	Prioritas Sub Faktor Tangibles Untuk Jenis Kelamin Pria.....	77
Tabel 4.23	Prioritas Sub Faktor Empathy Untuk Jenis Kelamin Wanita .....	78
Tabel 4.24	Prioritas Sub Faktor Empathy Untuk Jenis Kelamin Pria .....	79

## ABSTRAKSI

Salah satu definisi kepuasan pelanggan adalah penilaian bahwa produk atau jasa itu memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan. Kepuasan pelanggan dalam suatu perusahaan menjadi hal penting karena dapat mempengaruhi produktivitas kinerja perusahaan. Seperti halnya dengan PD. BPR Bank Pasar. Bank merupakan salah satu bentuk perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Oleh sebab itu, di perlukan penelitian untuk mengidentifikasi faktor yang dominan mempengaruhi kualitas mutu pelayanan yang pada akhirnya bermuara pada kepuasan konsumen.

Pada penelitian ini digunakan metode Service Quality (SERVQUAL) dan pengambilan keputusan dengan metode Analytical Hierarchy Process (AHP) karena AHP dapat menyusun masalah menjadi hierarki yang terstruktur. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode penyebaran kuesioner.

Dari hasil penelitian di PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus menunjukkan bahwa 70 responden dari 80 responden memenuhi syarat konsistensi rasio dan diperoleh bobot faktor sebagai berikut : Reliability (0.332337271), Assurance (0.212991904), Responsiveness (0.15303169), Tangibles (0.126712761), Empathy (0.115224473). Bobot sub faktor : Prioritas pertama dan kedua diduduki faktor Reliability dengan sub faktor reputasi bank pasar (0.11234381), menyimpan dokumen tanpa kesalahan (0.084724304). Prioritas ketiga dan keempat diduduki adalah faktor Assurance dengan sub faktor jaminan keamanan bertransaksi (0.064350253), keamanan tempat parkir (0.064315291). Prioritas yang kelima diduduki oleh faktor Reliability dengan sub faktor sistem pencatatan yang akurat (0.062387354). Prioritas yang keenam diduduki oleh faktor Responsiveness dengan sub faktor kecepatan pelayanan (0.060670601). Prioritas yang ketujuh diduduki oleh faktor Reliability dengan sub faktor menyediakan jasa seperti yang dijanjikan (0.049327624). Prioritas yang kedelapan diduduki oleh faktor Responsiveness dengan sub faktor kesediaan membantu nasabah (0.045698605). Prioritas yang kesembilan diduduki oleh faktor Tangibles dengan sub faktor peralatan modern (0.040890593). Dan prioritas yang kesepuluh diduduki oleh faktor Assurance dengan sub faktor karyawan bersikap sopan (0.03723241). Urutan bobot prioritas faktor apabila di bedakan menurut jenis kelamin di peroleh untuk wanita adalah reliability, assurance, responsiveness, empathy, tangibles. Sedangkan untuk pria adalah reliability, assurance, tangibles, responsiveness, empathy.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Analytical Hierarchy Process (AHP), Rasio Konsistensi, Bobot Prioritas Faktor

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan industri yang melaju dengan pesat akhir-akhir ini menyebabkan banyak akademisi dan peneliti yang sepakat bahwa kepuasan pelanggan merupakan ukuran spesifik untuk setiap transaksi, situasi atau interaksi yang bersifat jangka pendek, sedangkan kualitas jasa merupakan sikap yang dibentuk dari evaluasi keseluruhan terhadap kinerja perusahaan dalam jangka panjang.

Seperti halnya dengan PD. BPR Bank Pasar. Bank merupakan salah satu bentuk perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Sebagai perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, maka bank tersebut hendaknya melakukan survey kepada para konsumennya. Disini peneliti mencoba membantu memberikan suatu solusi tentang peningkatan kualitas mutu pelayanan yang akhirnya berujung pada kepuasan pelanggan yang sebelumnya mungkin jarang dilakukan oleh pihak bank. Hal ini dikarenakan pihak bank tidak mempunyai data-data dari konsumen dalam hal ini nasabah sehubungan dengan faktor-faktor yang sekiranya dapat meningkatkan kualitas mutu pelayanan.

Oleh karena itu perlu diperhatikan beberapa hal yang sangat berpengaruh pada kepuasan konsumen. Ada beberapa cara yang bisa digunakan untuk mengukur kinerja jasa dimana salah satunya adalah survei konsumen. Jawaban atau tanggapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dan digunakan



tersebut menjadi indikator mengenai kualitas layanan yang bersangkutan. Sehubungan dengan itu, dalam usaha menghasilkan layanan yang memuaskan konsumen, maka survei konsumen dilakukan secara berkala dan berkesinambungan. Informasi yang diperoleh dapat dimanfaatkan sebagai umpan balik untuk memperbaiki kualitas layanan yang diberikan. Saat merancang mekanisme umpan balik pelanggan seperti survei, mungkin perlu mengevaluasi ulang kepercayaan dan asumsi yang digunakan.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengendalikan dan mengukur mutu jasa atau kualitas layanan tersebut adalah SERVQUAL dimana elemen yang akan diukur dikelompokkan kedalam lima macam jasa, yaitu *tangibles, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy*.

Hal tersebut dapat tercapai bila perusahaan mampu secara optimal dalam mengukur, memelihara, melindungi dan menjaga kualitas layanan yang diberikan. Mengingat pentingnya peranan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen industri jasa, maka dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran kualitas layanan untuk menetapkan prioritas variabel-variabel yang berpengaruh dan seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen.

## 1.2 Perumusan Masalah

Pokok permasalahan yang akan dibahas dalam tugas akhir ini adalah :

Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi mutu pelayanan jasa di PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus agar sesuai dengan keinginan konsumen sehingga mampu mencapai *service success* atau *customer satisfaction* ? Untuk mengetahui *service success* atau *customer*

*satisfaction* dilakukan diantaranya melalui penyebaran kuisioner, sehingga kelebihan dan kekurangan pada PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus dapat diketahui guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

### 1.3 Pembatasan Penelitian

Batasan serta asumsi yang digunakan dalam penelitian ini supaya lebih mencapai sasaran penelitian antara lain :

1. Konsumen yang diteliti merupakan masyarakat yang menikmati kualitas jasa PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus.
2. Penelitian dilakukan di PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus.
3. Analisa layanan dilakukan terhadap faktor *Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* berdasarkan SERVQUAL instrument yang diberikan kepada konsumen.
4. Dalam penelitian ini, akan diteliti faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas mutu pelayanan sehingga mampu mencapai *service success* atau *customer satisfaction*.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Analisa kualitas layanan dapat digunakan untuk membuat suatu keputusan strategis yang berdasarkan atas keinginan konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan, sehingga penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan terhadap konsumen sehingga mampu mencapai *service success*

2. Mengetahui prioritas variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan untuk menentukan kebijakan dalam pengambilan keputusan yang akan berguna untuk meningkatkan kualitas layanan sehingga bisa memuaskan konsumen dan meningkatkan keuntungan secara tidak langsung.
2. Membantu perusahaan dengan memberikan usulan / upaya-upaya yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi uraian mengenai teori-teori tentang kualitas layanan dengan metode SERVQUAL, penyusunan struktur hierarki, penentuan prioritas, dan konsistensi logis.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi uraian mengenai kerangka penulisan yang akan digunakan dalam pengolahan data.

#### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Berisi data yang diperoleh, isi penelitian, pengolahan data, analisis data dan pembahasan. Sehingga diperoleh hasil yang optimal sesuai dengan target penelitian atau tujuan dari penelitian tersebut.

## BAB V PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan analisis dan interpretasi terhadap hasil penelitian Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Emphathy terhadap kepuasan konsumen.

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan yang diperoleh dari seluruh langkah penelitian dan saran-saran yang berdasarkan hasil yang didapatkan kepada pihak perusahaan dimana dilakukan penelitian.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pengertian Layanan (Jasa)

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal (personal service) sampai jasa sebagai suatu produk (Lupiyoadi, 2001).

Tawaran perusahaan ke pasar biasanya mencakup beberapa jasa. Komponen jasa dapat berupa bagian kecil atau bagian utama tawaran total. Tawaran dapat dibedakan menjadi lima kategori antara lain :

1. Barang berwujud murni : tawaran hanya terdiri dari barang berwujud seperti sabun, pasta gigi, atau garam. Tidak ada jasa yang menyertai produk itu.
2. Barang berwujud yang disertai layanan : tawaran terdiri dari barang berwujud yang disertai dengan satu atau beberapa layanan.
3. Campuran : tawaran terdiri dari barang dan jasa dengan proporsi yang sama.
4. Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan : tawaran terdiri dari satu jasa utama disertai jasa tambahan dan/atau barang pendukung.
5. Jasa murni : tawaran hanya terdiri dari jasa.

Sebagai akibat dari bauran barang dan jasa yang berbeda-beda seperti itu sulit untuk mengeneralisasi jasa kecuali dengan pembedaan lebih lanjut.

Adapun 4 (empat) karakteristik utama yang dimiliki jasa yang membedakannya dengan barang jadi (Fandy Tjiptono, 1996) adalah :

1. Tidak berwujud : jasa tidak berwujud tidak seperti barang produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli.
2. Tidak terpisahkan : umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, distribusikan lewat berbagai penjual dan kemudian baru dikonsumsi.
3. Bervariasi : jasa sangat bervariasi, karena tergantung pada siapa yang menyediakan serta kapan dan dimana jasa itu dilakukan.
4. Mudah lenyap : jasa tidak bisa disimpan.

## 2.2 Klasifikasi Jasa

Sebagai konsekuensi dari adanya berbagai macam variasi bauran penawaran antara barang dan jasa, maka sulit untuk menggeneralisir bila tidak melakukan pembedaan lebih lanjut. Lovelock (1987) dalam Tjiptono (2005) mengklasifikasikan jasa berdasarkan tujuh kriteria, yaitu :

1. Segmen pasar
  - a Konsumen akhir, misalnya asuransi jiwa dan pendidikan.
  - b Konsumen organisasional, misalnya jasa konsultan manajemen dan hukum
2. Tingkat keberwujudan
  - a *Rented goods service*, konsumen menyewa dan menggunakan produk-produk tertentu berdasarkan tarif tertentu selama jangka waktu tertentu pula, misalnya penyewaan mobil, apartemen, dan kaset video.

- b *Owned goods service*, produk-produk yang dimiliki konsumen direparasi, dikembangkan atau ditingkatkan untuk kerjanya, atau dirawat perusahaan jasa, misalnya jasa reparasi, pencucian mobil, dan pencucian pakaian.
  - c *Nongoods service*, jasa personal bersifat intangible ditawarkan kepada para pelanggan. Misalnya supir, dosen, dan ahli kecantikan.
3. Ketrampilan penyedia jasa
- a *Profesional service*, misalnya konsultan manajemen, pajak, atau dokter.
  - b *Nonprofesional service*, misalnya supir taksi dan penjaga malam
4. Tujuan organisasi jasa
- a *Profit service*, misalnya jasa layanan transportasi dan perbankan.
  - b *Nonprofit service*, misalnya yayasan, perpustakaan, dan museum.
5. Regulasi
- a *Regulated service*, misalnya pialang dan perbankan.
  - b *Nonregulated service*, misalnya usaha catering.
6. Tingkat intensitas karyawan
- a *Equipment based service*, seperti ATM.
  - b *People based service*, seperti pelatih olahraga.
7. Tingkat kontak penyedia jasa dengan pelanggan

### 2.3 Pengertian Kualitas

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategis perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun strategi untuk terus tumbuh (Johanes Supranoto, 1997).

#### a Pengertian Kualitas Jasa

Pengertian kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Fandy Tjiptono, 1996).

Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Menurut Fandy Tjiptono (Manajemen Jasa, 1996) kualitas total suatu jasa terdiri atas 3 (tiga) komponen utama :

##### 1. *Technical Quality*

Merupakan komponen yang berhubungan dengan kualitas *output* jasa yang diterima pelanggan.

##### 2. *Functional Quality*

Merupakan komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.

##### 3. *Corporate Image*

Merupakan profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.



b Dimensi Kualitas Jasa

Terdapat (delapan) dimensi kualitas yang dikembangkan Garvin (1987, 1988) dalam Tjiptono (2005) digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis terutama untuk produk manufaktur yaitu :

1. Kinerja (Performance) karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (Features) adalah karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (reability) adalah kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (Conformance to Spesifications) adalah sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (Durability) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
6. Kemampuan pelayanan (Serviceability) meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Keindahan (Estetich) adalah daya tarik produk terhadap panca indra.
8. Kualitas yang dipersepsikan (Perceived Quality) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaannya.

## 2.4 Pelanggan

Pelanggan adalah orang yang membeli menggunakan produk pada suatu perusahaan. Menurut Fandy Tjiptono pelanggan tersebut merupakan orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses menghasilkan produk. Sedangkan pihak-pihak yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum tahap proses menghasilkan produk dipandang sebagai pemasok.

Konsumen sebagai pengguna produk barang dan atau jasa menginginkan barang dan atau jasa yang dikonsumsinya berkualitas. Semakin besar manfaat yang diterima oleh seorang konsumen atas barang dan atau jasa yang dikonsumsi olehnya akan semakin mengindikasikan bahwa barang dan atau jasa tersebut memiliki kualitas yang baik.

Pada prinsipnya ada tiga kata kunci dalam layanan pelanggan yang unggul, yaitu (Tjiptono, 2001) :

1. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, termasuk didalamnya memahami tipe-tipe pelanggan.

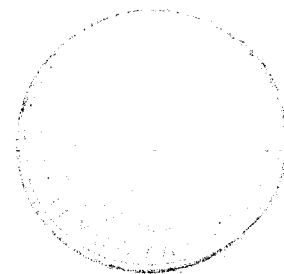
Tipe-tipe pelanggan menurut tangga loyalitas, yaitu :

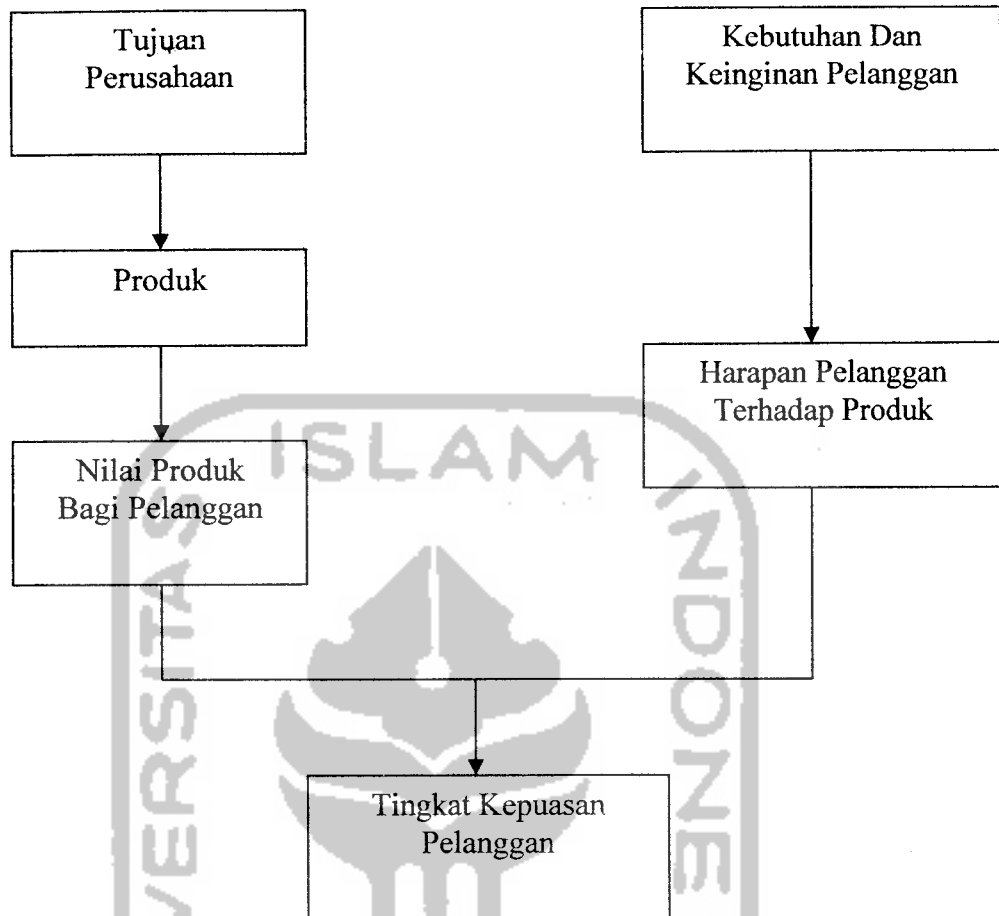
- a. Prospek (*prospect*), yaitu orang-orang yang telah mengenal bisnis (barang atau jasa) suatu perusahaan, tetapi belum pernah masuk ke tokonya serta belum pernah membeli barang atau jasa perusahaan tersebut.
- b. Pembelanja (*shopper*), yaitu prospek yang telah yakin untuk mengunjungi toko tersebut, paling tidak satu kali. Akan tetapi, pembelanja masih belum membuat keputusan membeli dan perusahaan

hanya memiliki sedikit kesempatan untuk mempengaruhi mereka.

- c Pelanggan (*customer*), yaitu orang yang membeli barang atau jasa perusahaan.
  - d Klien (*client*), yaitu orang yang secara rutin membeli barang atau jasa perusahaan.
  - e Penganjur (*advocates*), yaitu pelanggan yang sedemikian puasnya dengan barang dan atau jasa perusahaan, sehingga ia akan menceritakan kepada siapa saja tentang betapa memuaskannya barang atau jasa perusahaan tersebut.
2. Pengembangan database yang lebih akurat daripada pesaing, mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan.
  3. Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategik.

Kualitas layanan atau jasa, dimata konsumen ditentukan oleh besarnya tingkat kepuasan yang diterima dari layanan yang dipakainya. Semakin tinggi tingkat kepuasan atas layanan yang diterima oleh konsumen berarti menunjukkan semakin bermutunya layanan tersebut.





Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan

Sumber : Tjiptono (2001)

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan (Tjiptono, 2001) :

1. Mengidentifikasi siapa pelanggannya.
2. Memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas.
3. Memahami strategi kualitas layanan pelanggan.
4. Memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.

Selain itu, untuk dapat memperbaiki, mempertahankan, dan memenangkan persaingan, pihak penyedia jasa dapat melakukannya dengan menyampaikannya secara konsisten layanan yang bermutu tinggi daripada harapan konsumen. Harapan-harapan itu dibentuk oleh pengalaman masa lalu, pembicaraan dari mulut ke mulut, dan iklan penyedia jasa. Setelah menerima jasa itu, konsumen membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dialami dibawah jasa yang diharapkan, konsumen akan pindah ke penyedia jasa lain atau memberi penilaian buruk. Jika jasa yang dialami diatas jasa yang diharapkan, maka konsumen akan tetap menggunakan penyedia jasa tersebut lagi atau memberikan penilaian yang baik.

Menurut Dabholkar dkk, 1996 (Haming, 2001), untuk mengendalikan dan mengukur mutu jasa atau kualitas layanan telah dikembangkan metode yang dikenal dengan sebutan SERVQUAL dimana elemen yang akan diukur dikelompokkan kedalam lima macam dimensi jasa, yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty*.

Selanjutnya, para peneliti yang sama menemukan bahwa ada lima penentu mutu jasa. Kelimanya secara berurutan berdasarkan tingkat kepentingan, yaitu :

1. Keandalan (*Reliability*) : Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Bagi konsumen, para reliabilitas itu ada dua dimensi yang terkait, yaitu apa yang dijanjikan dan apa yang diberikan. Hal tersebut terkait dengan aspek waktu dan isi paket jasa yang ditawarkan. Jasa dipandang andal jika yang diterima sama dengan atau melampui yang dijanjikan. Sebaliknya, jasa

dipandang tidak andal jika jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*) : Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*Assurance*) : Perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. Bukti Fisik (*Tangibles*) : Penampilan fasilitas fisik, peralatan, penampilan karyawan dan materi komunikasi. Penampilan sarana fisik dan SDM merupakan faktor yang penting dalam hal ketertarikan konsumen kepada penyedia jasa yang bersangkutan sekaligus sebagai pemberi kesan pada citra perusahaan jasa tersebut. Pada umumnya, jasa yang disediakan terkait pada sarana atau fasilitas fisik tertentu dan kualitas layanan yang diberikan itu banyak ditentukan oleh kualitas sarana fisik yang digunakan.
5. Empati (*Emphaty*) : Kesediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi kepada pelanggan. Dalam usaha membangun empati ini karyawan perusahaan yang melayani konsumen harus dilatih dan

dibekali pengetahuan untuk memiliki penampilan yang mengesankan, ramah, peka terhadap kebutuhan pelanggan dan ikhlas dalam memberikan bantuan khusus kepada pelanggan.

## **2.5 Analytical Hierarchy Proses (AHP)**

Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) pertama kali dikembangkan oleh Thomas L. Saaty, seorang matematikawan di awal tahun 1970-an. AHP merupakan suatu metode pengambilan keputusan dengan mengkombinasikan pertimbangan dan nilai-nilai pribadi secara logis dan tersusun dalam bentuk hierarki.

AHP sangat berguna dalam membantu pengambilan keputusan dalam situasi yang kompleks. Secara umum, keadaan kompleks dan tidak berkerangka adalah dimana data atau informasi dari masalah yang dihadapi adalah sangat minim atau tidak ada sama sekali. Data yang ada walaupun ada hanyalah bersifat kualitatif yang mungkin didasari oleh persepsi, pengalaman dan preferensi secara ringkas dan padat, aspek ini juga menjadi dasar pengambilan keputusan yang sehat dalam situasi kompleks. Sedangkan aspek kualitatif untuk mendefinisikan persoalan dan hierarkinya (Saaty, 1993).

### 2.5.1 Kelebihan Metode Analytical Hierarchy Process

Kelebihan Metode AHP di bandingkan dengan metode lain adalah sbb (Suryadi, *et.al.*, 1998) :

1. Struktur yang berhirarki, sebagai konsekuensi dari kriteria yang di pilih, sampai pad sub-sub kriteria yang paling dalam.
2. Memperhitungkan validitas sampai dengan batas toleransi inkonsistensi berbagai kriteria dan alternatif yang dipilih oleh para pengambil keputusan.
3. Memperhitungkan daya tahan atau ketahanan output analisis sensitivitas pengambilan keputusan.

### 2.5.2 Prinsip Pokok Analytical Hierarchy Process

Pengambilan keputusan dalam metodologi AHP didasarkan pada tiga prinsip pokok, yaitu :

1. Penyusunan Hierarki

Penyusunan hierarki suatu permasalahan adalah langkah pendefinisian masalah yang rumit dan kompleks sehingga menjadi lebih jelas dan detail. Hierarki keputusan disusun berdasarkan pandangan pihak-pihak yang memiliki keahlian dan pengetahuan dibidang bersangkutan. Keputusan yang akan diambil sebagai tujuan dan dijabarkan menjadi elemen-elemen yang lebih rinci hingga mencapai suatu tahapan yang terukur. Hierarki permasalahan akan mempermudah pengambilan keputusan untuk menganalisa dan menarik kesimpulan terhadap permasalahan tersebut.



## 2. Penentuan Prioritas

Prioritas elemen-elemen kriteria merupakan bobot kontribusi kriteria terhadap tujuan atau menentukan peringkat elemen-elemen menurut relatif pentingnya. AHP melakukan analisa prioritas dengan metode perbandingan berpasangan (*pairwise comparison*) antar dua elemen sehingga seluruh elemen yang ada tercakup. Prioritas ini berdasarkan pandangan para pakar dan pihak-pihak yang berkepentingan terhadap pengambil keputusan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam konteks ini, elemen pada tingkat yang tinggi berfungsi sebagai kriteria atau *property*. Hasil dari proses pembedaan ini adalah suatu vector prioritas. Perbandingan berpasangan diulangi lagi untuk semua elemen dalam tiap tingkat. Langkah terakhir adalah dengan memberi bobot setiap vector dengan prioritas sifatnya. Sintesis ini menghasilkan seperangkat bobot prioritas netto untuk tingkat paling dasar (Saaty, 1993).

## 3. Konsistensi Logis

Konsistensi jawaban para responden dalam menentukan prioritas elemen merupakan prinsip pokok yang akan menentukan validitas data dan hasil pengambilan keputusan. Konsistensi mempunyai dua pengertian, yang pertama, pemikiran atau obyek yang serupa telah dikelompokkan menurut *homogenitasnya* dan *relevansinya*. Sedangkan yang kedua adalah bahwa intensitas relasi antar gagasan atau obyek yang didasarkan pada suatu kriteria tertentu. Secara umum, responden harus memiliki konsistensi dalam

melakukan perbandingan elemen. Jika  $A > B$  dan  $B > C$  maka secara logis  $A > C$ , berdasarkan nilai-nilai numeric yang diberikan Saaty.

### 2.5.3 Penyusunan Struktur Hierarki Masalah

Hierarki merupakan alat mendasar dari pikiran manusia. Yang merupakan proses pengidentifikasian elemen-elemen suatu persoalan, mengelompokkan elemen-elemen tersebut kedalam beberapa kumpulan yang homogen, dan menata kumpulan-kumpulan itu pada tingkat yang berbeda (Saaty, 1993).

Hierarki terbagi dalam dua bagian yaitu : struktural dan fungsional. Hierarki struktural menyusun sistem yang kompleks kedalam komponen-komponen pokoknya dalam urutan-urutan menurun menurut sifat strukturalnya. Sedangkan hierarki fungsional menguraikan sistem yang kompleks menjadi elemen-elemen pokok menurut esensial mereka. Hierarki fungsional sangat berguna membantu untuk membawa sistem kearah tujuan yang diinginkan.

Dalam menyusun hierarki, tidak terdapat suatu pedoman tertentu yang harus diikuti, semuanya tergantung kepada kemampuan penyusun dalam mendefinisikan permasalahan yang ada. Penyusunan hierarki tidak dibatasi dalam jumlah tingkat level, sebaiknya dalam setiap subsistem (level) hierarki tidak terdapat terlalu banyak elemen (sekitar lima sampai sembilan)

[Saaty, 1993].

#### 2.5.4 Penetapan Prioritas

Setiap elemen yang terdapat dalam hierarki harus diketahui bobot relatifnya satu sama lain. Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kepentingan atau preferensi pihak-pihak mengambil keputusan dalam permasalahan terhadap kriteria atau elemen dan struktur hierarki secara keseluruhan.

Langkah pertama dalam menetapkan prioritas elemen-elemen keputusan adalah dengan membuat perbandingan berpasangan terhadap suatu kriteria yang ditentukan. Untuk perbandingan berpasangan ini, akan digunakan matriks karena dapat memberikan kerangka untuk pengujian konsistensi dan memberi jalan untuk segala perbandingan yang mungkin.

Bentuk matriks untuk perbandingan berpasangan adalah sebagai berikut :

<b>C</b>	<b>A1</b>	<b>A2</b>	....	....	<b>An</b>
<b>A1</b>	<b>1</b>				
<b>A2</b>		<b>1</b>			
....			<b>1</b>		
....				<b>1</b>	
<b>An</b>					<b>1</b>

Dalam matriks diatas, C adalah kriteria yang akan digunakan sebagai dasar perbandingan. A1, A2, ..., An adalah elemen-elemen pada satu tingkat tepat dibawah C. Dalam matriks ini, elemen A1 pada kolom paling kiri dibandingkan dengan elemen A1, A2, ..., An pada baris paling atas. Selanjutnya hal serupa dilakukan terhadap elemen A2, dan seterusnya. Untuk membandingkan elemen-

elemen ini, diajukan pertanyaan ; Seberapa kuat elemen atau aktivitas memiliki atau berkontribusi, mendominasi, mempengaruhi, memenuhi, atau menguntungkan sifat tersebut dibandingkan dengan elemen lain yang sedang dibandingkan.

Untuk mengisi matrik banding berpasangan, digunakan bilangan untuk menggambarkan relative pentingnya suatu elemen atas elemen lainnya berkenaan dengan suatu sifat atau kriteria.

**Tabel 2.1** Skala perbandingan berpasangan

Intensitas Kepentingan	Definisi	Keterangan
1	Kedua elemen sama kuat	Dua elemen sama pengaruhnya
3	Elemen yang satu sedikit lebih penting dari yang lain	Pengalaman dan pertimbangan sedikit menyokong satu elemen atas yang lain
5	Elemen yang satu esensial atau sangat penting dibanding yang lain	Pengalaman dan pertimbangan dengan kuat menyokong satu elemen atas yang lain
7	Satu elemen jelas lebih penting dari yang lain	Satu elemen dengan kuat di sokong , dan dominan terlihat dalam praktek
9	Satu elemen mutlak lebih penting dari yang lain	Bukti yang menyokong elemen yang satu memiliki tingkat penegasan tertinggi yang menguatkan di banding yang lain
2,4,6,8	Nilai-nilai antara dua pertimbangan yang berdekatan	Kompromi diperlukan antar dua pertimbangan
Kebalikan	Jika untuk elemen a mendapat satu angka bila dibandingkan b, maka b mempunyai nilai kebalikannya bila dibandingkan a	

Untuk memperoleh seperangkat prioritas menyeluruh bagi suatu persoalan pengambilan keputusan, harus dilakukan penyatuan atau sintesis pertimbangan yang dibuat dalam perbandingan berpasangan. Artinya, harus dilakukan suatu pembobotan dan penjumlahan untuk menghasilkan satu bilangan tunggal yang menunjukkan prioritas setiap elemen.

### 2.5.5 Pengujian Konsistensi

Konsistensi sampai kadar tertentu dalam menetapkan prioritas untuk elemen-elemen atau aktivitas yang berkenaan dengan beberapa kriteria adalah perlu untuk memperoleh hasil yang sah dalam dunia nyata. AHP mengukur konsistensi menyeluruh dari berbagai pertimbangan kita melalui rasio konsistensi. Nilai konsistensi harus 10% atau kurang, jika lebih dari 10% pertimbangan itu mungkin agak acak dan perlu diperbaiki. Perhitungan konsistensi didasarkan pada nilai *consistency ratio* yang didapat dari perbandingan antara *consistency index* dengan *random index* (RI). Nilai RI berdasarkan tabel berikut [Saaty, 1993]

**Tabel 2.2** Nilai random index untuk beberapa ordo matrik

Ukuran Matriks	Indeks Random (inkonsistensi)
1,2	0.00
3	0.56
4	0.90
5	1.12
6	1.24
7	1.32
8	1.41
9	1.45
10	1.49
11	1.51
12	1.48
13	1.56
14	1.57
15	1.59

Sumber : Suryadi, *et.al.*, 1998

### 2.5.6 Langkah dan Prosedur Analytical Hierarchy Process

Secara umum langkah-langkah dasar memecahkan masalah dengan menggunakan metode AHP adalah sebagai berikut (Saaty, 1993) :

1. Mendefinisikan persoalan dan merinci pemecahan yang diinginkan.
2. Menyusun masalah kedalam struktur hirarki sehingga suatu permasalahan yang kompleks dapat ditinjau dari sudut pandang manajerial secara menyeluruh (dari tingkat-tingkat puncak sampai ke tingkat di mana dimungkinkan campur tangan untuk memecahkan persoalan itu).
3. Membuat sebuah matriks banding berpasang untuk kontribusi atau pengaruh setiap elemen yang relevan atas setiap kriteria yang berpengaruh

yang berada setingkat di atasnya. Dalam matriks ini, pasangan-pasangan elemen dibandingkan berkenaan dengan suatu kriteria di tingkat lebih tinggi.

4. Memperoleh semua pertimbangan yang diperlukan untuk mengembangkan perangkat matriks di langkah 3. Pertimbangan ganda dapat di sintesis dengan memakai rata-rata geometriknya.
5. Setelah mengumpulkan semua data banding berpasang itu dan memasukkan nilai-nilai kebalikannya beserta entri bilangan 1 sepanjang diagonal utama, mencari prioritas dan melakukan pengujian konsistensi.
6. Mengulangi langkah 3, 4 dan 5 untuk semua tingkat dan gugusan dalam hirarki.
7. Menggunakan komposisi secara hirarkis (sintesis) untuk membobotkan vektor-vektor prioritas dengan bobot kriteria-kriteria dan jumlahkan semua entri prioritas terbobot yang bersangkutan dengan entri prioritas dari tingkat bawah berikutnya dan seterusnya.
8. Evaluasi konsistensi untuk seluruh hirarki dengan mengalikan setiap indeks konsistensi dengan prioritas kriteria bersangkutan dan menjumlahkan hasil kalinya. Hasil ini dibagi dengan pernyataan sejenis yang menggunakan indeks konsistensi acak, yang sesuai dengan dimensi masing-masing matriks. Dengan cara yang sama setiap indeks konsistensi acak juga dibobot berdasarkan prioritas kriteria yang bersangkutan dan hasilnya di jumlahkan. ~~Rasio konsistensi hirarki harus 10 persen atau kurang.~~ Jika tidak berarti mutu informasi harus diperbaiki, barangkali

dengan memperbaiki cara menggunakan pertanyaan ketika membuat perbandingan berpasang. Jika tindakan ini gagal memperbaiki konsistensi, ada kemungkinan persoalan ini tak terstruktur secara tepat, yaitu elemen-elemen sejenis tidak di kelompokkan di bawah suatu kriteria yang bermakna. Maka kita perlu balik ke langkah 2, meskipun mungkin hanya bagian-bagian persoalan dari hirarki itu yang perlu di perbaiki.

### 2.5.7 Penilaian Perbandingan Multi Partisipan

Dalam penggunaan metode Proses Hirarki Analitik dimungkinkan untuk diperoleh penilaian yang didasarkan pada penilaian dengan menggunakan kuesioner. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu:

1. Jika suatu kelompok ikut berpartisipasi dalam proses penilaian, seluruh anggota kelompok tersebut sedapat mungkin diusahakan untuk dapat mencapai konsensus dalam penilaiannya.
2. Dilakukan perhitungan Geometrik Mean, karena ciri *reciprocity* dari matrik yang digunakan dalam proses analisis hirarki ini harus dipertahankan.
3. Geometrik mean ini dapat digunakan untuk menghitung rata-rata penilaian perbandingan pasangan dengan tetap mempertahankan ciri *reciprocity* dari matriks tadi.

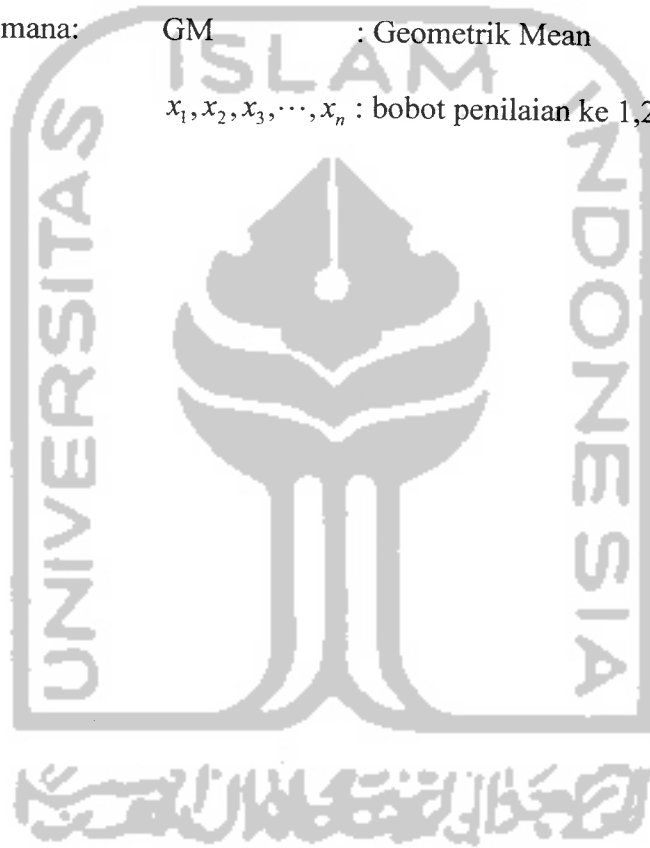
Mengambil rata-rata geometrik dari penilaian perorangan merupakan satu cara untuk memecahkan tidak tercapainya konsensus atas nilai setelah perdebatan dan pada saat penentuan prioritas tidak semua orang yang menjadi responden dapat hadir. Teori Geometrik Mean menyatakan jika terdapat  $n$  partisipan yang



melakukan perbandingan berpasangan, maka akan terdapat  $n$  jawaban untuk setiap pasangan. Untuk mendapatkan suatu nilai tertentu dari semua nilai tersebut, masing-masing nilai harus dikalikan satu sama lain, kemudian hasil perkalian dipangkatkan dengan  $1/n$ . Adapun rumus dari Geometrik Mean tersebut adalah

(Saaty, 1993) : 
$$GM = (x_1 \cdot x_2 \cdot x_3 \cdots x_n)^{1/n}$$

Dimana: GM : Geometrik Mean  
 $x_1, x_2, x_3, \dots, x_n$  : bobot penilaian ke 1,2,3,.....,n



## **BAB III**

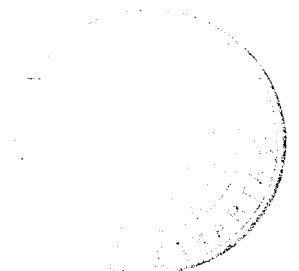
### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Definisi Konsep**

Metode Analisis Hierarki Proses merupakan sebuah alat dalam pengambilan keputusan. Metode AHP menyediakan suatu struktur yang efektif dalam pengambilan keputusan dimana metode ini menyusun sebuah masalah yang kompleks menjadi terorganisir dimana setiap masalah disusun kedalam sebuah hierarki dimana faktor-faktor yang ada saling mengikat khususnya faktor dengan sub-faktor. Didalam AHP setiap faktor ditetapkan mana yang memiliki prioritas tertinggi dan dilakukan tindakan untuk mempengaruhi hasil tersebut.

#### **3.2 Obyek Penelitian**

Peningkatan Kualitas Layanan khususnya untuk dapat mencapai kepuasan konsumen. Sarana peningkatan ini dilihat dari penentuan prioritas dari sebuah faktor yang dapat meningkatkan kualitas layanan. Hal ini dapat mencakup berbagai faktor yang dapat mempengaruhi seperti *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan juga penentuan sub-sub faktor yang ada pada industri jasa di PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus.



### **3.3 Data Yang Diperlukan**

Data-data yang diperlukan :

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil kuisisioner yang disebarakan kepada responden PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus.
2. Data sekunder, yaitu data-data pendukung yang diperoleh dari sumber selain responden dan pihak manajemen PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus seperti buku, jurnal, dan majalah.

### **3.4 Penentuan Partisipan**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus.

#### **3.4.2 Sampel**

Sampel yang baik adalah sampel yang representative, artinya jumlah sampel yang ditentukan harus dapat mewakili populasi yang ada. Penentuan jumlah sampel sangat diperlukan. Karena peneliti tidak dapat menjadikan seluruh nasabah menjadi responden. Hal ini dikarenakan keterbatasan waktu, biaya, tenaga, fasilitas dan pikiran. Oleh sebab itu dalam menentukan sampel perlu menggunakan statistik sebagai alat yang ekonomik, karena statistik menyediakan prinsip dan cara yang digunakan untuk mengatasi semua, yaitu dengan rumus error. Penentuan sampel penelitian ini menggunakan rumus (Arikunto, 2002) :

$$E = Z \alpha/2 \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}$$

dimana :

P : proporsi sampel

$Z \alpha/2$  : nilai Z yang berhubungan dengan derajat keyakinan yang dipilih

E : kesalahan maksimum yang diperbolehkan dan dapat ditolerir (error).

n : jumlah sampel

Karena besarnya proporsi sampel p tidak diketahui, maka  $p(1-p)$  juga tidak diketahui. P selalu diantara 0 sampai 1, dengan P maksimum, maka :

$$f(p) = p - p^2$$

$$df(p) / d(p) = 1 - 2p$$

$$df(p) / d(p) \text{ maksimal jika } df(p) / d(p) = 0$$

$$0 = 1 - 2p$$

$$p = 0,5$$

Harga maksimal dari  $f(p)$  adalah  $p(1-p) = 0,5(1-0,5) = 0,25$ . Jadi besarnya sampel jika digunakan tingkat kepercayaan 90 %,  $E = 10\%$ ,  $\alpha = 10\%$ , maka

didapat  $Z \alpha/2 = 1,64$  adalah :

$$n = \frac{(Z \alpha/2)^2 p(1-p)}{E^2}$$

$$= \frac{(1,64)^2 (0,25)}{0,1^2}$$

$= 67,24 \approx 68$  sampel, jadi besarnya sampel minimal adalah 68 sampel.

### **3.5 Tahapan Penelitian**

#### **3.5.1 Studi Pendahuluan**

Studi pendahuluan disini mempunyai arti mengadakan tinjauan pustaka yaitu melihat literature-literature yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan serta melakukan tinjauan lapangan dimana tinjauan lapangan ini berarti melakukan studi langsung ke PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus untuk mengamati secara menyeluruh, serta melakukan wawancara khususnya kepada karyawan untuk memperoleh informasi sebanyak mungkin untuk memperlancar penelitian.

#### **3.5.2 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dilakukan untuk dapat membuat suatu hierarki dari permasalahan yang ada dimana dalam penyusunan hierarki memerlukan input-input dari para ahli sehingga dapat menyusun sebuah hierarki yang terdiri dari faktor dan sub-faktor.

#### **3.5.3 Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti meliputi :

1. Observasi, yaitu penelitian dengan melakukan pengamatan langsung keadaan, kegiatan, cara kerja serta melakukan pencatatan.

2. Penyebaran kuisisioner, yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui.
3. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung tentang masalah terkait dengan penelitian antara peneliti dan pihak manajemen PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus serta nasabah.
4. Kepustakaan, yaitu pengumpulan data dengan membaca buku-buku, laporan-laporan yang ada sebelumnya.

#### **3.5.4 Penyusunan dan Penyebaran kuisisioner**

Penyusunan kuisisioner harus di sesuaikan dengan tujuan penelitian sehingga hasil yang di peroleh dari kuisisioner sesuai dengan apa yang di harapkan dan dengan kuisisioner ini di harapkan juga informasi yang di peroleh mempunyai reliabilitas dan validitas setinggi mungkin.

#### **3.5.5 Pengolahan Data**

Prosedur dalam pengolahan data ialah sebagai berikut :

##### **1. Pengujian Konsistensi Data**

Dilakukan dengan batasan nilai Consistency Ratio (CR), dimana apabila kuisisioner mempunyai nilai lebih besar dari 0,1 maka responden digugurkan.

Prosedur perhitungan CR adalah :

- a Buat matrik perbandingan (factor atau iteratif), kemudian ubah dalam angka decimal.
- b Kalikan matrik perbandingan tersebut dengan matrik bobot prioritas (matrik vector).
- c Bagi setiap elemen matrik hasil dengan elemen matrik bobot prioritas (misalkan disebut matrik H)
- d Hitung nilai *Maximum Eugenvalue*, sebagai berikut :

$$M.E = \frac{\text{JumlahElemenPadaMatrikH}}{N}$$

$$\text{Hitung Nilai Consistency Index} = \frac{M.E - N}{N - 1}$$

$$\text{Hitung Consistency Ratio} = \frac{\text{ConsistencyIndex}}{\text{RandomIndex(DariTabel)}}$$

2. Perhitungan bobot faktor dan sub-faktor untuk menentukan prioritas.

### 3.5.6 Pembahasan

Pembahasan dilakukan untuk menganalisis perhitungan yang didapat dari hasil pengolahan data yang berupa bobot prioritas faktor dan sub faktor yang membentuk struktur hirarki dan juga menentukan faktor apa yang mempengaruhi kualitas mutu pelayanan pada industri jasa perbankan dan menentukan faktor mana yang memiliki prioritas tertinggi.

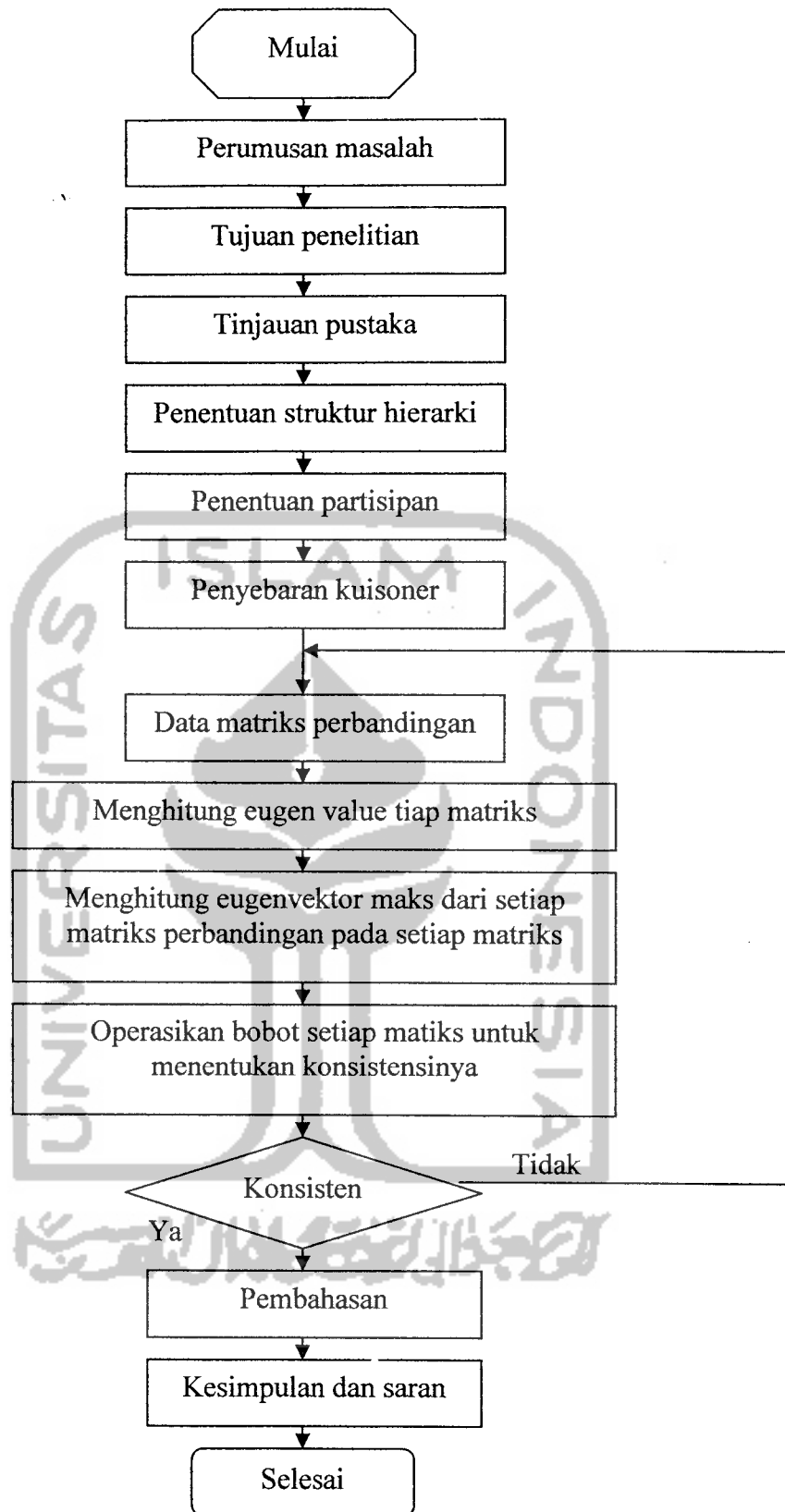
### 3.5.7 Kesimpulan dan Saran

Tahap terakhir dari penelitian ini adalah penarikan kesimpulan berdasarkan pengolahan dan analisa data. Penarikan kesimpulan berguna untuk merangkum hasil penelitian yang dilakukan. Bagian ini juga dilengkapi dengan saran-saran untuk dapat menyempurnakan hasil penelitian.

### 3.6 Kerangka Pemecahan Masalah

Untuk memulai penelitian pertama-tama dilakukan identifikasi dan perumusan masalah. Masalah yang dihadapi adalah perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus kepada nasabahnya. Untuk itu perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui prioritas dari beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya dilakukan perancangan alat survey nasabah yaitu dengan kuisioner. Kuisioner yang dibuat memuat 5 variabel atribut yang diberikan PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus kepada nasabah.





**Gambar 3.1** Kerangka Pemecahan Masalah

## **BAB IV**

### **PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

#### **4.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus**

PD BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus didirikan pada tanggal 28 Oktober 1982, Dasar Hukum / ijin prinsip dari Menteri Keuangan Republik Indonesia tanggal 9 Mei 1984 Nomor Ket – 249 / MK.II / 1984. Peraturan Daerah Kabupaten Kudus yang mengatur tentang PD BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus adalah Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2005.

Modal Dasar pendirian PD BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus adalah sebesar Rp. 1.000.000.000,- (satu milyar rupiah). Dalam perkembangannya PD BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus sudah memiliki gedung yang cukup memadai dengan jumlah karyawan 40 orang, latar belakang pendidikan SLTP sampai Magister Manajemen.

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kudus No. 7 tahun 2005, bahwa Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Pasar Kabupaten Kudus merupakan Badan Usaha milik Pemerintah Daerah yang didirikan dengan maksud dan tujuan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah disegala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Peran PD BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus dalam pengembangan ekonomi kerakyatan adalah dalam bentuk pemberian kredit sebagai tambahan modal kerja terutama bagi pengusaha kecil dan pedagang pasar serta memberikan pembinaan kepada debitor tersebut, sehingga diharapkan dapat ikut mengembangkan pengusaha kecil dan pedagang pasar. Dana yang digunakan untuk membiayai kredit berasal dari masyarakat yang dihimpun dalam bentuk Tabungan dan Deposito.

Sesuai Perda Nomor 7 Tahun 2005 Modal Dasar PD BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus ditingkatkan menjadi Rp. 7.500.000.000,- (tujuh milyar lima ratus juta rupiah) sedang Modal disetor baru mencapai Rp. 695.000.000,- (enam ratus sembilan puluh lima juta rupiah).

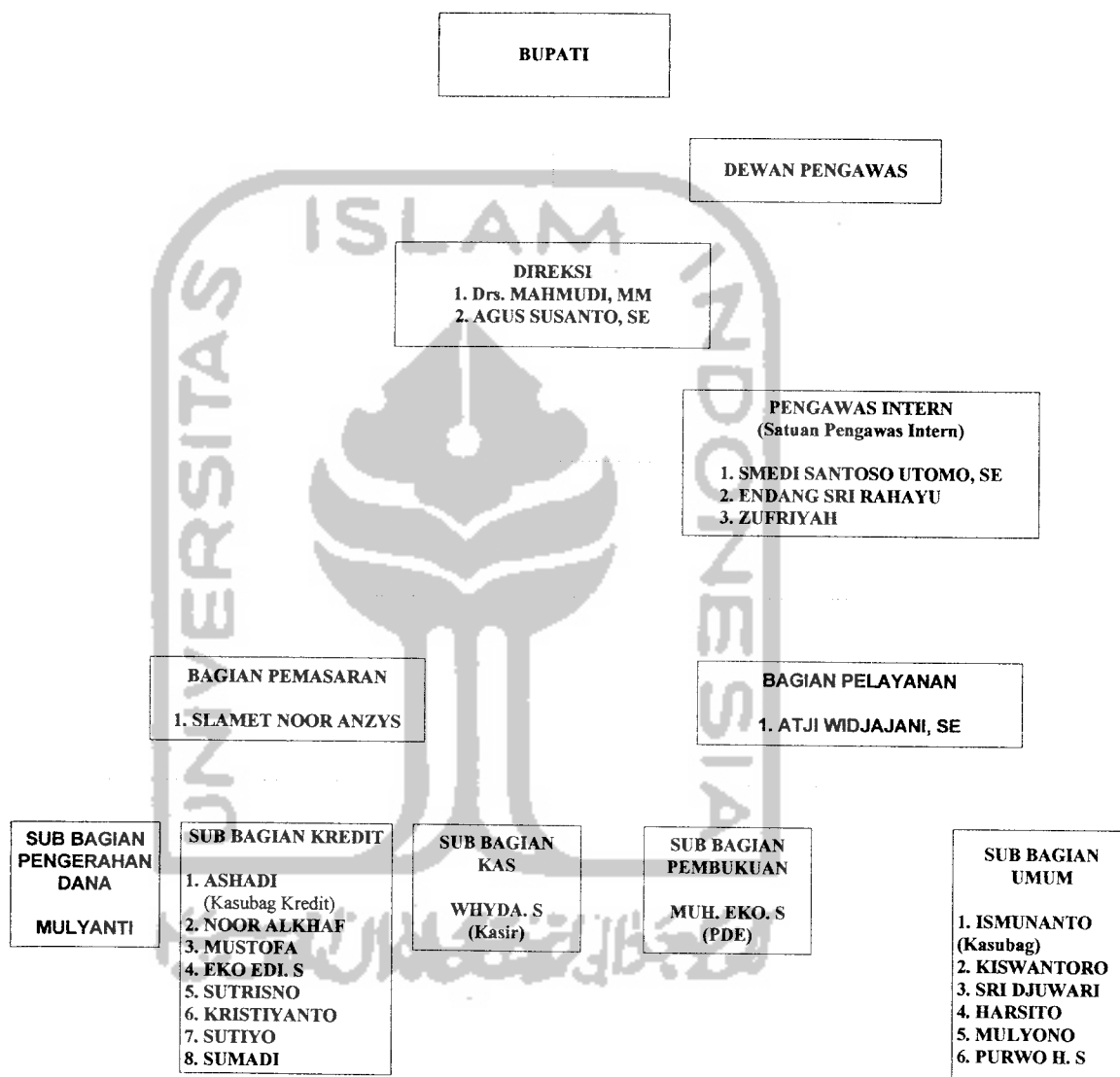
Sebagai BUMD setiap tahunnya harus dapat memberikan kontribusi (setoran sebagai laba) kepada Pemilik / Pemerintah Daerah Kabupaten Kudus yang mana kontribusi tersebut menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah.

Perkembangan usaha PD BPR Bank Pasar Kudus per 31 Desember 2005 dan 30 Juni 2006 sebagai berikut :

No.	Uraian	31 Desember 2005 (dalam rupiah)	30 Juni 2006 (dalam rupiah)
1.	Total Asset	18.525.467.803,56	20.470.845.840.72
2.	Tabungan	1.638.977.865,25	2.193.163.706.19
3.	Deposito	13.617.460.000	15.108.730.000
4.	Kredit Diberikan	15.578.006.502	17.176.937.817
5.	Laba setelah pajak	585.558.104,69	349.767.189.21

#### 4.1.2 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi PD. BPR Bank Pasar dapat dilihat dalam gambar 4.1 :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PD BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus

## 4.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan dua cara yaitu :

### 1. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan cara membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Dalam hal ini berhubungan dengan faktor peningkatan kualitas mutu pelayanan dengan metode SERVQUAL dan pengambilan keputusan dengan menggunakan metode AHP.

### 2. Studi Lapangan

#### a. Melakukan penyebaran kuesioner.

Dalam penelitian ini yang menjadi responden pengisian kuesioner adalah semua nasabah PD. BPR Bank Pasar Kudus. Kuisisioner yang disebar adalah sebanyak 80, dan dari 80 kuisisioner tersebut sebanyak 5 kuisisioner tidak kembali dan 5 buah kuisisioner tidak memenuhi syarat konsistensi rasio. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *teknik purposive random sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah waktu penelitian yang dibatasi antara jam 09.00 – 12.00 dan 13.00 – 14.00 WIB, dengan asumsi bahwa jam-jam tersebut merupakan jam kedatangan para nasabah sehingga diharapkan dapat dijadikan responden.

- b. Observasi dan melakukan tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan untuk dapat memperoleh informasi yang di butuhkan.

#### **4.3 Penentuan Faktor dan Sub Faktor Yang Diperlukan**

Dalam melakukan perhitungan data dalam penelitian yang menggunakan metode AHP penyusunan sebuah struktur hierarki mutlak diperlukan. Dalam penyusunan struktur hierarki ini tinjauan pustaka serta wawancara terhadap karyawan mutlak diperlukan terutama untuk pengembangan faktor dan sub faktor yang dapat mempengaruhi.

Dari tinjauan pustaka serta wawancara yang dilakukan maka didapatkan hasil faktor dan sub faktor sebagai berikut :

1. Faktor Reliability (kehandalan)

Faktor Reliability berarti kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Bagi konsumen, para reliabilitas itu ada dua dimensi yang terkait, yaitu apa yang dijanjikan dan apa yang diberikan. Hal tersebut terkait dengan aspek waktu dan isi paket jasa yang ditawarkan. Faktor Reliability mempunyai sub-faktor yaitu :

- Reputasi PD. BPR Bank Pasar Kudus
- Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan
- Sistem pencatatan yang akurat
- Menyediakan jasa seperti yang dijanjikan (contoh : bunga bank)

## 2. Faktor Responsiveness (daya tanggap)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Faktor Responsiveness mempunyai sub-faktor yaitu :

- Kecepatan pelayanan
- Kesediaan membantu nasabah
- Kesiapan merespon permintaan nasabah

## 3. Faktor Assurance (jaminan)

Perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Faktor Assurance mempunyai sub-faktor yaitu :

- Keamanan tempat parkir
- Jaminan keamanan dalam bertransaksi
- Karyawan secara konsisten bersikap sopan
- Karyawan mampu menjawab pertanyaan nasabah

## 4. Faktor Tangibles (penampilan fisik)

Penampilan fasilitas fisik, peralatan, penampilan karyawan dan materi komunikasi. Penampilan sarana fisik dan SDM merupakan faktor yang penting dalam hal ketertarikan konsumen kepada penyedia jasa yang

bersangkutan sekaligus sebagai pemberi kesan pada citra perusahaan jasa tersebut. Faktor Tangibles mempunyai sub-faktor yaitu :

- Peralatan modern
- Parkir luas
- Karyawan berpenampilan rapi & professional
- Keindahan, kebersihan & kenyamanan ruangan

5. Faktor Empathy (perhatian)

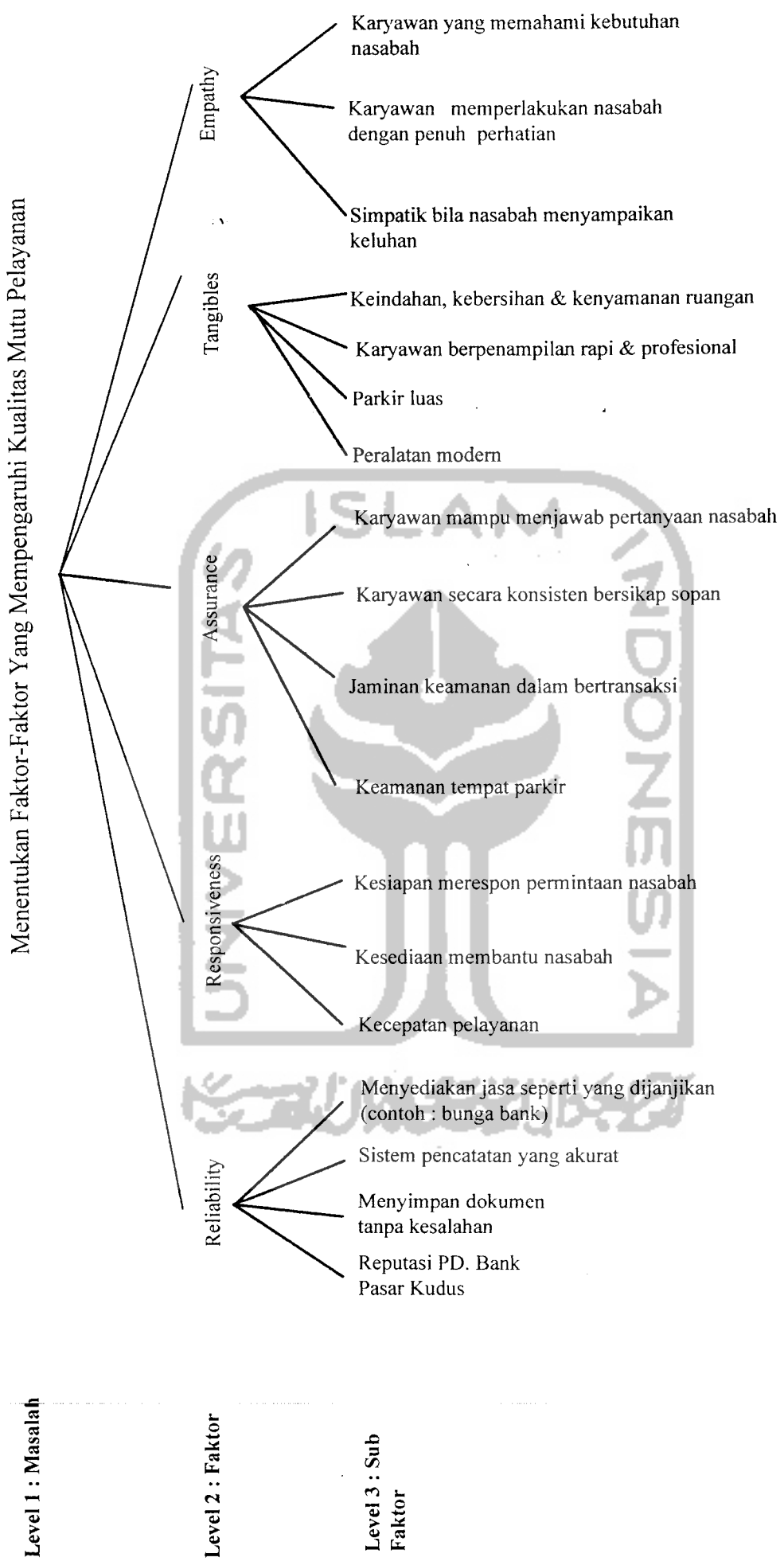
Kesediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi kepada pelanggan. Dalam usaha membangun empati ini karyawan perusahaan yang melayani konsumen harus dilatih dan dibekali pengetahuan untuk memiliki penampilan yang mengesankan, ramah, peka terhadap kebutuhan pelanggan dan ikhlas dalam memberikan bantuan khusus kepada pelanggan.

Faktor Empathy mempunyai sub-faktor yaitu :

- Sikap simpatik bila nasabah menyampaikan keluhan
- Karyawan memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian
- Keramahan karyawan dalam melayani nasabah
- Karyawan yang memahami kebutuhan nasabah

Dari data-data diatas maka dapat disusun suatu struktur hirarki proses seperti pada gambar 4.2 :





**Gambar 4.2 Hirarki Proses Penentuan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Mutu Pelayanan Pada Industri Jasa Perbankan**

#### **4.4 Pengolahan Data dengan Metode AHP**

Data-data yang diperoleh dari pengisian kuisioner selanjutnya dilakukan perhitungan dengan menggunakan metode AHP. Dimana pertama-tama yang harus dilakukan adalah memasukkan hasil kuisioner kedalam matrik untuk dapat menentukan prioritas atau nilai Eigen Vektornya yang kemudian nilai yang dihasilkan digunakan sebagai dasar dari perhitungan selanjutnya.

Untuk menguji apakah data-data yang diperoleh sebelumnya dapat layak digunakan maka diadakan pengujian dengan menghitung nilai dari besarnya derajat Consistency of Ratio (CR). Nilai dari CR ditentukan  $\leq 0,1$  (sesuai dengan jumlah dari karakteristik setiap perhitungan kuisioner) jika nilai  $CR \leq 0,1$  maka hasil dari jawaban kuisioner dinyatakan konsisten. Adapun secara teknis pelaksanaan masalah yang telah disebutkan diatas, dapat diikuti langkah-langkah seperti dibawah ini :

1. Membandingkan tingkat kepentingan antar faktor.
2. Membandingkan tingkat kepentingan antar sub-faktor.
3. Penentuan beberapa faktor terpilih berdasarkan skala prioritas.

#### **4.5 Perhitungan Bobot Prioritas**

##### **4.5.1 Bobot Prioritas Faktor**

Bobot prioritas menunjukkan seberapa besar peran dari masing-masing faktor dan sub faktor yang dominan mempengaruhi kualitas mutu pelayanan pada jasa perbankan.

Dari jawaban responden 1 dapat ditabulasikan dan dihitung preferensinya sebagai berikut (jawaban responden lain mengenai faktor selengkapnya dapat dilihat pada lampiran) :

Tabel 4.1 Matrik Jawaban Responden 1

	<b>Reliability</b>	<b>Responsiveness</b>	<b>Assurance</b>	<b>Tangibles</b>	<b>Empathy</b>
<b>Reliability</b>	1	3	1	5	3
<b>Responsiveness</b>	0.333333333	1	0.333333333	1	3
<b>Assurance</b>	1	3	1	1	5
<b>Tangibles</b>	0.2	1	1	1	3
<b>Empathy</b>	0.333333333	0.333333333	0.2	0.333333333	1
<b>Jumlah</b>	2.866666667	8.333333333	3.533333333	8.333333333	15

Dari jawaban responden dapat dibentuk matrik untuk mendapatkan bobot prioritas dengan cara nilai setiap sel dibagi dengan jumlah pada setiap kolomnya maka akan di peroleh nilai relatif per sel. Setelah itu pada setiap faktor horisontal dijumlahkan dan dicari bobot prioritasnya (rerata). Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.2

Tabel 4.2 Tabel Bobot Prioritas Responden 1

	<b>Reliability</b>	<b>Responsiveness</b>	<b>Assurance</b>	<b>Tangibles</b>	<b>Empathy</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Bobot</b>
<b>Reliability</b>	0.348837209	0.36	0.283018868	0.6	0.2	1.791856077	0.358371215
<b>Responsiveness</b>	0.11627907	0.12	0.094339623	0.12	0.2	0.650618692	0.130123738
<b>Assurance</b>	0.348837209	0.36	0.283018868	0.12	0.333333333	1.445189411	0.289037882
<b>Tangibles</b>	0.069767442	0.12	0.283018868	0.12	0.2	0.79278631	0.158557262
<b>Empathy</b>	0.11627907	0.04	0.056603774	0.04	0.066666667	0.31954951	0.063909902
	1	1	1	1	1		

Contoh perhitungan bobot prioritas:

$$\text{Nilai sel} = \frac{1}{2.866666667} = 0.348837209$$

$$\begin{aligned} \text{Jumlah baris} &= 0.348837209 + 0.36 + 0.283018868 + 0.6 + 0.2 \\ &= 1.791856077 \end{aligned}$$

$$\text{Bobot prioritas} = \frac{1.791856077}{5} = 0.358371215$$

Rekapitulasi dari hasil perhitungan bobot prioritas masing-masing faktor untuk semua responden dapat dilihat pada tabel 4.3

Tabel 4.3 Rekapitulasi Bobot Prioritas Faktor

Responden	BOBOT PRIORITAS				
	Reliability	Responsiveness	Assurance	Tangibles	Empathy
1	0.358371215	0.130123738	0.289037882	0.158557262	0.063909902
2	0.314417539	0.220490413	0.182754564	0.092616301	0.189721182
3	0.306487223	0.233759951	0.225679143	0.113263257	0.120810426
4	0.243556444	0.155644356	0.15004995	0.300699301	0.15004995
5	0.278730159	0.18984127	0.18984127	0.18984127	0.151746032
6	0.293080253	0.124360084	0.235937396	0.191492951	0.155129315
7	0.507339871	0.107221159	0.121014263	0.176715743	0.087708964
8	0.293108431	0.099567612	0.402199341	0.08205603	0.123068586
9	0.377572431	0.186309868	0.333002391	0.054303176	0.048812134
10	0.407212398	0.247159017	0.268598537	0.039204455	0.037825592
11	0.348792991	0.093606378	0.332631375	0.093606378	0.131362876
12	0.36522936	0.248175713	0.280195082	0.059712968	0.046686877
13	0.18984127	0.278730159	0.18984127	0.151746032	0.18984127
14	0.326545455	0.108848485	0.28210101	0.153292929	0.129212121
15	0.191492951	0.235937396	0.293080253	0.155129315	0.124360084
16	0.226080586	0.226080586	0.256849817	0.095677656	0.195311355
17	0.394538253	0.248506507	0.138187558	0.090336222	0.12843146
18	0.295948963	0.196427432	0.188346624	0.130930356	0.188346624
19	0.358170995	0.078669318	0.289418694	0.097966794	0.175774199
20	0.409927776	0.172736868	0.185153719	0.126617134	0.105564503
21	0.373225552	0.219762053	0.11542456	0.106122235	0.1854656
22	0.348571429	0.281269841	0.108571429	0.108571429	0.153015873
23	0.381127661	0.177951644	0.141588008	0.111233051	0.188099636
24	0.479111856	0.15504315	0.13158274	0.102679514	0.13158274

Lanjutan Tabel 4.3 Rekapitulasi Bobot Prioritas Faktor

Responden	BOBOT PRIORITAS				
	Reliability	Responsiveness	Assurance	Tangibles	Empathy
25	0.381127661	0.141588008	0.177951644	0.111233051	0.188099636
26	0.291874214	0.291874214	0.141735849	0.083974843	0.190540881
27	0.400871266	0.102762489	0.208775271	0.102762489	0.184828486
28	0.3540545	0.072543333	0.196966137	0.279841401	0.096594629
29	0.246398046	0.233699634	0.158485958	0.233699634	0.127716728
30	0.365525018	0.16926662	0.269525018	0.105841673	0.089841673
31	0.250606342	0.364834511	0.278979767	0.053823814	0.051755566
32	0.330013567	0.058739653	0.233253822	0.236809378	0.14118358
33	0.422300456	0.159600227	0.295984666	0.06987424	0.052240412
34	0.306636094	0.068874389	0.279969428	0.245097633	0.099422457
35	0.34912959	0.124940209	0.341189143	0.103473304	0.081267753
36	0.221745052	0.185381416	0.346997578	0.138322592	0.107553362
37	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2
38	0.320685112	0.089503733	0.320685112	0.17962231	0.17962231
39	0.410644258	0.136881419	0.225770308	0.113352007	0.113352007
40	0.546407519	0.067096263	0.169324515	0.10394817	0.113223533
41	0.477033934	0.150471722	0.150471722	0.127011311	0.095011311
42	0.602424242	0.086060606	0.17016317	0.069277389	0.072074592
43	0.403856379	0.218982429	0.147453018	0.095089381	0.134618793
44	0.274096446	0.110413101	0.36760294	0.146776737	0.101110776
45	0.353888654	0.142205309	0.317525018	0.096539347	0.089841673
46	0.188309952	0.172567555	0.376164203	0.172567555	0.090390735
47	0.602424242	0.086060606	0.17016317	0.072074592	0.069277389
48	0.42110724	0.186186605	0.137406117	0.127650019	0.127650019
49	0.348309077	0.120564141	0.336266067	0.129866467	0.064994249
50	0.362466743	0.162652789	0.266466743	0.135591478	0.072822248
51	0.233699634	0.233699634	0.158485958	0.127716728	0.246398046
52	0.402199341	0.293108431	0.099567612	0.08205603	0.123068586
53	0.233699634	0.246398046	0.127716728	0.233699634	0.158485958
54	0.361969462	0.142205309	0.273080573	0.132902983	0.089841673
55	0.362466743	0.135591478	0.266466743	0.162652789	0.072822248

Lanjutan Tabel 4.3 Rekapitulasi Bobot Prioritas Faktor

Responden	BOBOT PRIORITAS				
	Reliability	Responsiveness	Assurance	Tangibles	Empathy
56	0.314417539	0.220490413	0.182754564	0.092616301	0.189721182
57	0.433380737	0.209649644	0.135700065	0.149145443	0.072124111
58	0.326653079	0.103331696	0.326653079	0.189435499	0.053926646
59	0.428273357	0.124132404	0.183918881	0.164866048	0.09880931
60	0.347625463	0.078070603	0.275336307	0.232927243	0.066040385
61	0.409887739	0.139053489	0.186511116	0.139053489	0.125494167
62	0.479111856	0.15504315	0.13158274	0.102679514	0.13158274
63	0.293108431	0.099567612	0.402199341	0.08205603	0.123068586
64	0.262459893	0.10631016	0.335187166	0.10631016	0.18973262
65	0.306487223	0.233759951	0.225679143	0.113263257	0.120810426
66	0.237458174	0.285458174	0.285458174	0.140933844	0.050691635
67	0.28362734	0.213516806	0.219111211	0.188341981	0.095402662
68	0.306860184	0.249717327	0.150443016	0.104800608	0.188178865
69	0.233759951	0.225679143	0.120810426	0.306487223	0.113263257
70	0.358170995	0.078669318	0.289418694	0.097966794	0.175774199
71	0.433380737	0.209649644	0.135700065	0.149145443	0.072124111
72	0.35131042	0.116909982	0.232509636	0.234576819	0.064693142
73	0.330013567	0.058739653	0.233253822	0.236809378	0.14118358
74	0.358371215	0.130123738	0.289037882	0.158557262	0.063909902
75	0.221745052	0.185381416	0.138322592	0.107553362	0.346997578

#### 4.5.2 Bobot Prioritas Sub Faktor

Perhitungan bobot prioritas sub faktor sama dengan perhitungan bobot prioritas kriteria (semua jawaban responden mengenai sub faktor dapat dilihat selengkapnya pada lampiran). Berikut ini adalah rekapitulasi hasil perhitungan bobot prioritas masing-masing sub faktor:

Tabel 4.4 Rekapitulasi Bobot Prioritas Sub Faktor Reliability

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	R.B.P	M.D.T.K	S.P.Y.A	M.J.S.Y.D
1	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
2	0.284821429	0.320535714	0.320535714	0.074107143
3	0.418475877	0.283059211	0.217269737	0.081195175
4	0.423684211	0.157236842	0.298684211	0.120394737
5	0.372493734	0.426065163	0.134085213	0.06735589
6	0.416666667	0.083333333	0.083333333	0.416666667
7	0.25	0.25	0.25	0.25
8	0.607954545	0.171590909	0.098863636	0.121590909
9	0.369677198	0.309237637	0.246737637	0.074347527
10	0.30625	0.24375	0.30625	0.14375
11	0.426065163	0.372493734	0.134085213	0.06735589
12	0.605397727	0.119223485	0.127746212	0.147632576
13	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
14	0.442434211	0.155153509	0.234100877	0.168311404
15	0.442434211	0.168311404	0.234100877	0.155153509
16	0.25	0.25	0.25	0.25
17	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
18	0.325	0.191666667	0.241666667	0.241666667
19	0.3	0.3	0.3	0.1
20	0.7	0.1	0.1	0.1
21	0.25	0.25	0.25	0.25
22	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333
23	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
24	0.25	0.25	0.25	0.25
25	0.25	0.25	0.25	0.25
26	0.25	0.25	0.25	0.25
27	0.24375	0.30625	0.30625	0.14375

Lanjutan Tabel 4.4 Rekapitulasi Bobot Prioritas Sub Faktor Reliability

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	R.B.P	M.D.T.K	S.P.Y.A	M.J.S.Y.D
28	0.606481481	0.171296296	0.171296296	0.050925926
29	0.462088125	0.345906126	0.128496793	0.063508956
30	0.3	0.3	0.3	0.1
31	0.501082251	0.262987013	0.159090909	0.076839827
32	0.234100877	0.442434211	0.168311404	0.155153509
33	0.520008117	0.182751623	0.200608766	0.096631494
34	0.234100877	0.442434211	0.155153509	0.168311404
35	0.371875	0.338541667	0.113541667	0.176041667
36	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
37	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333
38	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333
39	0.347916667	0.447916667	0.102083333	0.102083333
40	0.284821429	0.320535714	0.320535714	0.074107143
41	0.372493734	0.426065163	0.134085213	0.06735589
42	0.501082251	0.262987013	0.159090909	0.076839827
43	0.357206938	0.398873604	0.160735646	0.083183812
44	0.34077381	0.436011905	0.141369048	0.081845238
45	0.418475877	0.217269737	0.283059211	0.081195175
46	0.24375	0.30625	0.30625	0.14375
47	0.290625	0.086458333	0.290625	0.332291667
48	0.279326923	0.086698718	0.375480769	0.25849359
49	0.442434211	0.234100877	0.155153509	0.168311404
50	0.48125	0.210416667	0.210416667	0.097916667
51	0.397368421	0.397368421	0.102631579	0.102631579
52	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333
53	0.241666667	0.241666667	0.325	0.191666667
54	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
55	0.581730769	0.133012821	0.133012821	0.15224359
56	0.25	0.25	0.25	0.25
57	0.442434211	0.234100877	0.168311404	0.155153509
58	0.290625	0.290625	0.332291667	0.086458333
59	0.25	0.25	0.25	0.25
60	0.523133117	0.151650433	0.19629329	0.12892316
61	0.384375	0.290625	0.228125	0.096875
62	0.290625	0.290625	0.086458333	0.332291667



Lanjutan Tabel 4.4 Rekapitulasi Bobot Prioritas Sub Faktor Reliability

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	R.B.P	M.D.T.K	S.P.Y.A	M.J.S.Y.D
63	0.393909698	0.431409698	0.108398664	0.06628194
64	0.304166667	0.3875	0.129166667	0.179166667
65	0.328125	0.494791667	0.088541667	0.088541667
66	0.076465201	0.135989011	0.244505495	0.543040293
67	0.322916667	0.375	0.21875	0.083333333
68	0.484375	0.223958333	0.130208333	0.161458333
69	0.3875	0.304166667	0.129166667	0.179166667
70	0.30625	0.14375	0.30625	0.24375
71	0.384375	0.290625	0.228125	0.096875
72	0.304166667	0.3875	0.129166667	0.179166667
73	0.304166667	0.3875	0.129166667	0.179166667
74	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
75	0.304166667	0.3875	0.179166667	0.129166667

Keterangan :

R.B.P : Reputasi Bank Pasar

M.D.T.K : Menyimpan Dokumen Tanpa Kesalahan

S.P.Y.A : Sistem Pencatatan Yang Akurat

M.J.S.Y.D : Menyediakan Jasa Seperti Yang Dijanjikan

Tabel 4.5 Rekapitulasi Bobot Prioritas Sub Faktor Responsiveness

Responden	BOBOT PRIORITAS		
	K.P	K.M.N	K.M.P.N
1	0.405483405	0.47955748	0.114959115
2	0.655486542	0.157763975	0.186749482
3	0.2	0.6	0.2
4	0.142857143	0.428571429	0.428571429
5	0.428571429	0.428571429	0.142857143
6	0.405483405	0.47955748	0.114959115
7	0.405483405	0.47955748	0.114959115
8	0.428571429	0.428571429	0.142857143
9	0.333333333	0.333333333	0.333333333
10	0.186749482	0.655486542	0.157763975
11	0.142857143	0.428571429	0.428571429
12	0.333333333	0.333333333	0.333333333
13	0.655486542	0.186749482	0.157763975
14	0.714285714	0.142857143	0.142857143
15	0.405483405	0.47955748	0.114959115
16	0.6	0.2	0.2
17	0.389321789	0.510533911	0.1001443
18	0.6	0.2	0.2
19	0.389321789	0.1001443	0.510533911
20	0.333333333	0.333333333	0.333333333
21	0.333333333	0.333333333	0.333333333
22	0.389321789	0.510533911	0.1001443
23	0.333333333	0.333333333	0.333333333
24	0.333333333	0.333333333	0.333333333
25	0.186749482	0.157763975	0.655486542
26	0.142857143	0.428571429	0.428571429
27	0.818181818	0.090909091	0.090909091
28	0.777777778	0.111111111	0.111111111
29	0.818181818	0.090909091	0.090909091
30	0.333333333	0.333333333	0.333333333
31	0.134301475	0.120117078	0.745581448
32	0.643388869	0.282839025	0.073772106
33	0.389321789	0.510533911	0.1001443
34	0.723506057	0.19318606	0.083307883
35	0.47955748	0.114959115	0.405483405

Lanjutan Tabel 4.5 Rekapitulasi Bobot Prioritas Sub Faktor Responsiveness

Responden	BOBOT PRIORITAS		
	K.P	K.M.N	K.M.P.N
36	0.333333333	0.333333333	0.333333333
37	0.428571429	0.428571429	0.142857143
38	0.333333333	0.333333333	0.333333333
39	0.44029304	0.324542125	0.235164835
40	0.1001443	0.389321789	0.510533911
41	0.777777778	0.111111111	0.111111111
42	0.333333333	0.333333333	0.333333333
43	0.2	0.6	0.2
44	0.655486542	0.186749482	0.157763975
45	0.777777778	0.111111111	0.111111111
46	0.428571429	0.428571429	0.142857143
47	0.078166278	0.486557887	0.435275835
48	0.47955748	0.405483405	0.114959115
49	0.428571429	0.142857143	0.428571429
50	0.454545455	0.454545455	0.090909091
51	0.63334572	0.260497956	0.106156324
52	0.6	0.2	0.2
53	0.333333333	0.333333333	0.333333333
54	0.405483405	0.47955748	0.114959115
55	0.6	0.2	0.2
56	0.333333333	0.333333333	0.333333333
57	0.389321789	0.510533911	0.1001443
58	0.333333333	0.333333333	0.333333333
59	0.510533911	0.389321789	0.1001443
60	0.428571429	0.428571429	0.142857143
61	0.63334572	0.260497956	0.106156324
62	0.405483405	0.47955748	0.114959115
63	0.486557887	0.435275835	0.078166278
64	0.486557887	0.435275835	0.078166278
65	0.655486542	0.157763975	0.186749482
66	0.63334572	0.260497956	0.106156324
67	0.405483405	0.47955748	0.114959115
68	0.428571429	0.428571429	0.142857143
69	0.714285714	0.142857143	0.142857143
70	0.389321789	0.510533911	0.1001443

Lanjutan Tabel 4.5 Rekapitulasi Bobot Prioritas Sub Faktor Responsiveness

Responden	BOBOT PRIORITAS		
	K.P	K.M.N	K.M.P.N
71	0.428571429	0.428571429	0.142857143
72	0.134301475	0.120117078	0.745581448
73	0.454545455	0.454545455	0.090909091
74	0.510533911	0.389321789	0.1001443
75	0.428571429	0.428571429	0.142857143

Keterangan :

K.P : Kecepatan Pelayanan

K.M.N : Kesiapan Membantu Nasabah

K.M.PN : Kesiapan Merespon Permintaan Nasabah



Tabel 4.6 Rekapitulasi Bobot Prioritas Sub Faktor Assurance

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	K.T.P	J.K.B	K.B.S	K.M.M.P.N
1	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333
2	0.30625	0.14375	0.30625	0.24375
3	0.3	0.3	0.3	0.1
4	0.234100877	0.155153509	0.168311404	0.442434211
5	0.322916667	0.375	0.21875	0.083333333
6	0.248681973	0.576743197	0.084736395	0.089838435
7	0.350224703	0.496058037	0.085198141	0.068519119
8	0.143651921	0.694450081	0.092312635	0.069585363
9	0.179799107	0.684709821	0.067745536	0.067745536
10	0.339063989	0.478349703	0.133561236	0.049025071
11	0.275332562	0.407200694	0.245257374	0.07220937
12	0.269369655	0.477161863	0.184003801	0.069464682
13	0.3125	0.3125	0.3125	0.0625
14	0.524553571	0.208184524	0.109077381	0.158184524
15	0.290350877	0.423684211	0.174561404	0.111403509
16	0.271022727	0.458522727	0.202840909	0.067613636
17	0.284821429	0.320535714	0.320535714	0.074107143
18	0.3	0.3	0.3	0.1
19	0.407200694	0.275332562	0.245257374	0.07220937
20	0.290625	0.332291667	0.290625	0.086458333
21	0.407200694	0.275332562	0.245257374	0.07220937
22	0.310795455	0.342045455	0.279545455	0.067613636
23	0.30625	0.30625	0.24375	0.14375
24	0.423684211	0.298684211	0.157236842	0.120394737
25	0.436011905	0.34077381	0.141369048	0.081845238
26	0.30566829	0.442031926	0.186620671	0.065679113
27	0.453787879	0.275757576	0.192424242	0.078030303
28	0.447916667	0.347916667	0.102083333	0.102083333
29	0.527678571	0.313392857	0.079464286	0.079464286
30	0.416319444	0.471875	0.055902778	0.055902778
31	0.382017544	0.432017544	0.086403509	0.099561404
32	0.234100877	0.442434211	0.155153509	0.168311404
33	0.442434211	0.234100877	0.168311404	0.155153509
34	0.285416667	0.460416667	0.152083333	0.102083333
35	0.241666667	0.241666667	0.191666667	0.325

Lanjutan Tabel 4.6 Rekapitulasi Bobot Prioritas Sub Faktor Assurance

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	K.T.P	J.K.B	K.B.S	K.M.M.P.N
36	0.120394737	0.298684211	0.157236842	0.423684211
37	0.25	0.25	0.25	0.25
38	0.381892231	0.393796992	0.141917293	0.082393484
39	0.469561688	0.302353896	0.149756494	0.078327922
40	0.285416667	0.460416667	0.152083333	0.102083333
41	0.234100877	0.442434211	0.155153509	0.168311404
42	0.24375	0.14375	0.30625	0.30625
43	0.177083333	0.239583333	0.177083333	0.40625
44	0.40625	0.239583333	0.177083333	0.177083333
45	0.484375	0.223958333	0.130208333	0.161458333
46	0.25	0.25	0.25	0.25
47	0.406719925	0.312969925	0.211466165	0.068843985
48	0.369677198	0.309237637	0.246737637	0.074347527
49	0.284821429	0.320535714	0.320535714	0.074107143
50	0.423684211	0.287320574	0.198803828	0.090191388
51	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333
52	0.304166667	0.3875	0.129166667	0.179166667
53	0.298684211	0.423684211	0.157236842	0.120394737
54	0.442434211	0.234100877	0.155153509	0.168311404
55	0.442434211	0.234100877	0.168311404	0.155153509
56	0.25	0.25	0.25	0.25
57	0.325	0.241666667	0.191666667	0.241666667
58	0.426065163	0.372493734	0.134085213	0.06735589
59	0.325	0.241666667	0.191666667	0.241666667
60	0.30625	0.14375	0.24375	0.30625
61	0.241666667	0.191666667	0.241666667	0.325
62	0.241666667	0.325	0.191666667	0.241666667
63	0.282738095	0.12202381	0.12202381	0.473214286
64	0.25	0.25	0.25	0.25
65	0.234100877	0.442434211	0.168311404	0.155153509
66	0.234100877	0.442434211	0.155153509	0.168311404
67	0.459191176	0.315563725	0.108946078	0.11629902
68	0.298684211	0.423684211	0.157236842	0.120394737
69	0.304166667	0.179166667	0.129166667	0.3875
70	0.239583333	0.177083333	0.177083333	0.40625

Lanjutan Tabel 4.6 Rekapitulasi Bobot Prioritas Sub Faktor Assurance

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	K.T.P	J.K.B	K.B.S	K.M.M.P.N
71	0.14375	0.30625	0.30625	0.24375
72	0.290625	0.290625	0.086458333	0.332291667
73	0.234100877	0.168311404	0.155153509	0.168311404
74	0.442434211	0.155153509	0.234100877	0.168311404
75	0.290625	0.086458333	0.290625	0.332291667

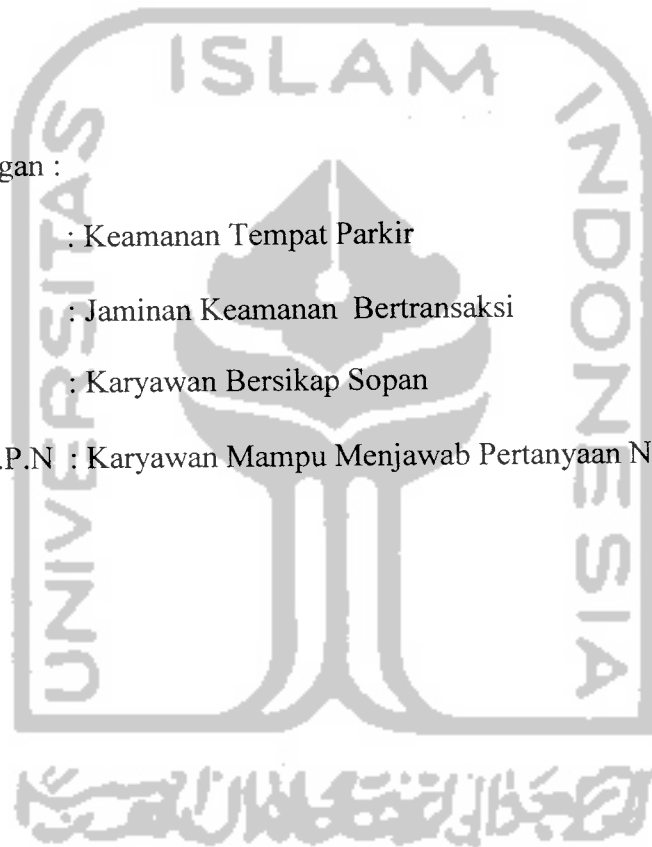
Keterangan :

K.T.P : Keamanan Tempat Parkir

J.K.B : Jaminan Keamanan Bertransaksi

K.B.S : Karyawan Bersikap Sopan

K.M.M.P.N : Karyawan Mampu Menjawab Pertanyaan Nasabah



Tabel 4.7 Rekapitulasi Bobot Prioritas Sub Faktor Tangibles

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	P.M	K.B.R.P	P.L	K.K.K.R
1	0.248681973	0.576743197	0.084736395	0.089838435
2	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333
3	0.177083333	0.239583333	0.177083333	0.40625
4	0.442434211	0.234100877	0.155153509	0.168311404
5	0.484375	0.161458333	0.223958333	0.130208333
6	0.11182598	0.725183824	0.11182598	0.051164216
7	0.405777133	0.439744524	0.096540042	0.0579383
8	0.350224703	0.496058037	0.068519119	0.085198141
9	0.405777133	0.439744524	0.096540042	0.0579383
10	0.418005394	0.444791108	0.066842837	0.070360661
11	0.40512281	0.46762281	0.064915407	0.062338973
12	0.364595383	0.47173824	0.083604444	0.080061934
13	0.442434211	0.155153509	0.168311404	0.234100877
14	0.168311404	0.234100877	0.155153509	0.442434211
15	0.234100877	0.442434211	0.155153509	0.168311404
16	0.442434211	0.234100877	0.168311404	0.155153509
17	0.357206938	0.398873604	0.160735646	0.083183812
18	0.241666667	0.325	0.191666667	0.241666667
19	0.387145749	0.420479082	0.093151147	0.099224022
20	0.267925824	0.407211538	0.186744505	0.138118132
21	0.285416667	0.460416667	0.152083333	0.102083333
22	0.322642544	0.405975877	0.097861842	0.173519737
23	0.130208333	0.161458333	0.223958333	0.484375
24	0.129166667	0.3875	0.179166667	0.304166667
25	0.192424242	0.275757576	0.078030303	0.453787879
26	0.102083333	0.347916667	0.102083333	0.447916667
27	0.444791108	0.418005394	0.066842837	0.070360661
28	0.411298077	0.473798077	0.052644231	0.062259615
29	0.496058037	0.350224703	0.068519119	0.085198141
30	0.39463141	0.45713141	0.069310897	0.078926282
31	0.442434211	0.234100877	0.155153509	0.168311404
32	0.290350877	0.423684211	0.174561404	0.111403509
33	0.484375	0.223958333	0.130208333	0.161458333
34	0.325	0.241666667	0.241666667	0.191666667
35	0.634574916	0.086595118	0.11858165	0.160248316



Lanjutan Tabel 4.7 Rekapitulasi Bobot Prioritas Sub Faktor Tangibles

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	P.M	K.B.R.P	P.L	K.K.K.R
36	0.234100877	0.155153509	0.168311404	0.442434211
37	0.478892544	0.074052318	0.087210213	0.359844925
38	0.540178571	0.15922619	0.15922619	0.141369048
39	0.369677198	0.246737637	0.309237637	0.074347527
40	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333
41	0.548878205	0.231570513	0.12900641	0.090544872
42	0.625	0.125	0.125	0.125
43	0.40625	0.239583333	0.177083333	0.177083333
44	0.40625	0.239583333	0.177083333	0.177083333
45	0.668589744	0.178846154	0.076282051	0.076282051
46	0.086403509	0.432017544	0.099561404	0.382017544
47	0.097861842	0.405975877	0.173519737	0.322642544
48	0.734243697	0.117296919	0.066876751	0.081582633
49	0.423684211	0.157236842	0.298684211	0.120394737
50	0.375480769	0.25849359	0.279326923	0.086698718
51	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
52	0.5	0.166666667	0.166666667	0.166666667
53	0.607954545	0.171590909	0.098863636	0.121590909
54	0.581730769	0.133012821	0.133012821	0.15224359
55	0.668589744	0.178846154	0.076282051	0.076282051
56	0.34077381	0.436011905	0.141369048	0.081845238
57	0.473214286	0.282738095	0.12202381	0.12202381
58	0.086403509	0.432017544	0.099561404	0.382017544
59	0.275757576	0.453787879	0.078030303	0.192424242
60	0.28277512	0.203827751	0.094258373	0.419138756
61	0.211466165	0.312969925	0.068843985	0.406719925
62	0.076839827	0.159090909	0.262987013	0.501082251
63	0.234100877	0.155153509	0.168311404	0.442434211
64	0.298684211	0.120394737	0.157236842	0.423684211
65	0.478892544	0.087210213	0.074052318	0.359844925
66	0.375	0.21875	0.083333333	0.322916667
67	0.540178571	0.15922619	0.141369048	0.15922619
68	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
69	0.30625	0.14375	0.30625	0.24375
70	0.228125	0.290625	0.096875	0.384375

Lanjutan Tabel 4.7 Rekapitulasi Bobot Prioritas Sub Faktor Tangibles

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	P.M	K.B.R.P	P.L	K.K.K.R
71	0.550480769	0.235096154	0.116826923	0.097596154
72	0.40625	0.239583333	0.177083333	0.177083333
73	0.304166667	0.3875	0.129166667	0.179166667
74	0.303011134	0.39916498	0.23722166	0.060602227
75	0.357206938	0.398873604	0.160735646	0.083183812

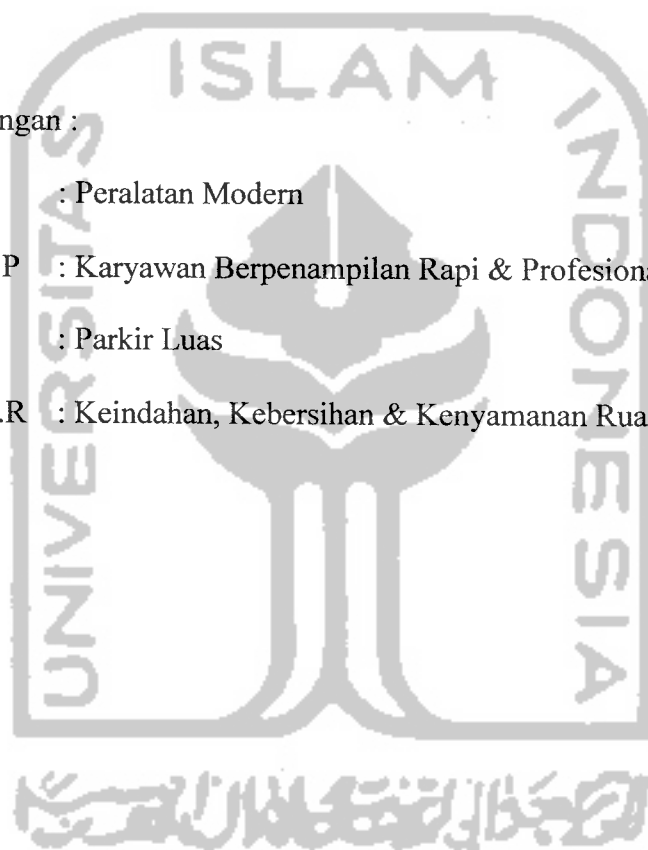
Keterangan :

P.M : Peralatan Modern

K.B.R.P : Karyawan Berpenampilan Rapi & Profesional

P.L : Parkir Luas

K.K.K.R : Keindahan, Kebersihan & Kenyamanan Ruangan



Tabel 4.8 Rekapitulasi Bobot Prioritas Sub Faktor Empathy

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	S.B.N.M.K	K.M.N.D.P.P	K.K.M.N	K.M.K.N
1	0.290625	0.290625	0.086458333	0.332291667
2	0.191666667	0.241666667	0.241666667	0.325
3	0.086403509	0.432017544	0.099561404	0.382017544
4	0.325	0.241666667	0.191666667	0.241666667
5	0.484375	0.161458333	0.223958333	0.130208333
6	0.305239899	0.333017677	0.305239899	0.056502525
7	0.581730769	0.15224359	0.133012821	0.133012821
8	0.25	0.25	0.25	0.25
9	0.25	0.25	0.25	0.25
10	0.30625	0.14375	0.24375	0.30625
11	0.24375	0.30625	0.30625	0.14375
12	0.25	0.25	0.25	0.25
13	0.442434211	0.168311404	0.234100877	0.155153509
14	0.325	0.191666667	0.241666667	0.241666667
15	0.24375	0.30625	0.30625	0.14375
16	0.540178571	0.15922619	0.141369048	0.15922619
17	0.325	0.191666667	0.241666667	0.241666667
18	0.484375	0.130208333	0.223958333	0.161458333
19	0.228125	0.290625	0.096875	0.384375
20	0.325	0.191666667	0.241666667	0.241666667
21	0.14375	0.24375	0.30625	0.30625
22	0.25	0.25	0.25	0.25
23	0.325	0.191666667	0.241666667	0.241666667
24	0.290625	0.384375	0.228125	0.096875
25	0.24375	0.14375	0.30625	0.30625
26	0.578125	0.119791667	0.151041667	0.151041667
27	0.174561404	0.111403509	0.423684211	0.290350877
28	0.234100877	0.155153509	0.168311404	0.442434211
29	0.298684211	0.120394737	0.157236842	0.423684211
30	0.25	0.25	0.25	0.25
31	0.325	0.241666667	0.241666667	0.191666667
32	0.082744972	0.455391528	0.089805306	0.372058194
33	0.24375	0.30625	0.14375	0.30625
34	0.520008117	0.182751623	0.096631494	0.200608766
35	0.25	0.25	0.25	0.25

Lanjutan Tabel 4.8 Rekapitulasi Bobot Prioritas Sub Faktor Empathy

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	S.B.N.M.K	K.M.N.D.P.P	K.K.M.N	K.M.K.N
36	0.30625	0.30625	0.14375	0.24375
37	0.24375	0.30625	0.30625	0.14375
38	0.484375	0.223958333	0.161458333	0.130208333
39	0.30625	0.14375	0.30625	0.24375
40	0.524553571	0.109077381	0.208184524	0.158184524
41	0.369677198	0.309237637	0.246737637	0.074347527
42	0.275332562	0.407200694	0.245257374	0.07220937
43	0.473214286	0.282738095	0.12202381	0.12202381
44	0.298684211	0.423684211	0.157236842	0.120394737
45	0.241666667	0.325	0.191666667	0.241666667
46	0.423684211	0.157236842	0.298684211	0.120394737
47	0.076839827	0.159090909	0.262987013	0.501082251
48	0.325	0.241666667	0.191666667	0.241666667
49	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
50	0.3875	0.179166667	0.129166667	0.304166667
51	0.24375	0.30625	0.14375	0.30625
52	0.129166667	0.304166667	0.3875	0.179166667
53	0.241666667	0.241666667	0.325	0.191666667
54	0.239484127	0.295039683	0.253769841	0.211706349
55	0.24375	0.14375	0.30625	0.30625
56	0.24375	0.30625	0.30625	0.14375
57	0.076465201	0.135989011	0.244505495	0.543040293
58	0.30625	0.30625	0.14375	0.24375
59	0.246428571	0.296428571	0.210714286	0.246428571
60	0.298684211	0.423684211	0.120394737	0.157236842
61	0.298684211	0.423684211	0.120394737	0.157236842
62	0.192424242	0.275757576	0.078030303	0.453787879
63	0.228125	0.290625	0.096875	0.384375
64	0.24375	0.30625	0.14375	0.30625
65	0.248681973	0.576743197	0.084736395	0.089838435
66	0.285416667	0.460416667	0.152083333	0.102083333
67	0.241666667	0.325	0.191666667	0.241666667
68	0.484375	0.223958333	0.130208333	0.161458333
69	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333
70	0.550480769	0.235096154	0.116826923	0.097596154

Lanjutan Tabel 4.8 Rekapitulasi Bobot Prioritas Sub Faktor Empathy

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	S.B.N.M.K	K.M.N.D.P.P	K.K.M.N	K.M.K.N
71	0.179166667	0.129166667	0.3875	0.304166667
72	0.442434211	0.234100877	0.168311404	0.155153509
73	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333
74	0.241666667	0.241666667	0.191666667	0.325
75	0.290625	0.384375	0.228125	0.096875

Keterangan :

S.B.N.M.K : Simpatik Bila Nasabah Menyampaikan Keluhan

K.M.N.D.P.P : Simpatik Bila Nasabah Menyampaikan Keluhan

K.K.M.N : Keramahan Karyawan Melayani Nasabah

K.M.K.N : Karyawan Memahami Kebutuhan Nasabah



### 4.5.3 Perhitungan Nilai Konsistensi Rasio (CR)

Contoh perhitungan nilai CR dari matrik kuesioner responden 1

Tabel 4.9 Bobot Prioritas Faktor Responden 1

	Reliability	Responsiveness	Assurance	Tangibles	Empathy	Bobot
Reliability	1	3	1	5	3	0.358371215
Responsiveness	0.333333333	1	0.333333333	1	3	0.130123738
Assurance	1	3	1	1	5	0.289037882
Tangibles	0.2	1	1	1	3	0.158557262
Empathy	0.333333333	0.333333333	0.2	0.333333333	1	0.063909902
Jumlah	2.866666667	8.333333333	3.533333333	8.333333333	15	

Eugene Vektor :

$$\begin{array}{|c|c|c|c|c|c|c|}
 \hline
 1 & 3 & 1 & 5 & 3 & 0.358371215 & \\
 \hline
 0.333333333 & 1 & 0.333333333 & 1 & 3 & 0.130123738 & \\
 \hline
 1 & 3 & 1 & 1 & 5 & 0.289037882 & \\
 \hline
 0.2 & 1 & 1 & 1 & 3 & 0.158557262 & \\
 \hline
 0.333333333 & 0.333333333 & 0.2 & 0.333333333 & 1 & 0.063909902 & \\
 \hline
 \end{array} \times = \begin{array}{|c|}
 \hline
 2.022296329 \\
 \hline
 0.696213739 \\
 \hline
 1.515887085 \\
 \hline
 0.841122832 \\
 \hline
 0.33740155 \\
 \hline
 \end{array}$$

Eugene Value:

$$\begin{array}{|c|}
 \hline
 \frac{EugeneVektor}{Bobotprioritas} \\
 \hline
 \end{array} = \begin{array}{|c|c|c|c|c|}
 \hline
 \frac{2.022296329}{0.358371215} & \frac{0.696213739}{0.130123738} & \frac{1.515887085}{0.289037882} & \frac{0.841122832}{0.158557262} & \frac{0.33740155}{0.063909902} \\
 \hline
 \end{array}$$

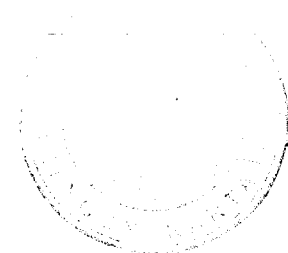
$$= [5.643021096 \quad 5.350397607 \quad 5.244596569 \quad 5.304852148 \quad 5.279331368]$$

Maksimum Eugene Value :

$$\frac{5.643021096 + 5.350397607 + 5.244596569 + 5.304852148 + 5.279331368}{5} = 5.364439758$$

$$\text{Consistency Index (CI)} = \frac{ME - N}{N - 1} = \frac{5.364439758 - 5}{4} = 0.091109939$$

Dari tabel Random Index diperoleh nilai RI = 1.12



$$\text{Consistency Ratio (CR)} = \frac{CI}{RI} = \frac{0.091109939}{1.12} = 0.08134816$$

Responden dianggap konsisten, jika nilai Consistency Ratio (CR)  $\leq 0.1$

Karena nilai CR = 0.08134816  $\leq 0.1$  maka jawaban responden 1 mengenai faktor konsisten. Nilai CR yang lain terdapat pada tabel 4.10

Tabel 4.10 Rekapitulasi Nilai Consistency Ratio Faktor dan Sub Faktor

Responden	KONSISTENSI RASIO					
	Faktor	Sub Faktor Reliability	Sub Faktor Responsiveness	Sub Faktor Assurance	Sub Faktor Tangibles	Sub Faktor Empathy
1	0.08134816	0.056882904	0.026008615	0.056882904	0.099906493	0.012174063
2	0.07521134	0.01219717	0.026070722	0.058024944	0.056882904	0.057336004
3	0.085167336	0.042721463	0	0	0.056882904	0.012167477
4	0.077861775	0.099761438	0	0.097068265	0.097068265	0.057336004
5	0.075381854	0.043457252	0	0.069193169	0.058007094	0.058007094
6	0.05472993	0	0.026008615	0.099906493	0.058229989	0.005260947
7	0.09125433	0	0.026008615	0.03260854	0.097336318	0.012151129
8	0.087702318	0.058574784	0	0.04301534	0.03260854	0
9	0.077494482	0.097222043	0	0.012186117	0.097336318	0
10	<b>0.156215664</b>	0.058024944	0.026070722	<b>0.102460227</b>	0.021375428	0.058024944
11	0.085053778	0.043457252	0	0.069676758	0.012193013	0.058024944
12	0.064975021	0.025638244	0	0.093685728	0.043327088	0
13	0.075381854	0.056882904	0.026070722	0	0.097068265	0.097068265
14	0.095879317	0.097068265	0	0.043129341	0.097068265	0.057336004
15	0.05472993	0.097068265	0.026008615	0.069850318	0.097068265	0.058024944
16	0.053398657	0	0	0.056787418	0.097068265	0.012162988
17	0.087860563	0.056882904	0.072275873	0.01219717	0.043280083	0.057336004
18	0.078577628	0.057336004	0	0	0.057336004	0.058007094
19	0.058427397	0	0.072275873	0.069676758	0.045919872	0.05715979
20	0.087557441	0	0	0.012174063	<b>0.434521454</b>	0.057336004
21	0.085124481	0	0	0.069676758	0.099657665	0.058024944
22	0.093113897	0.056882904	0.072275873	0.025789778	0.098180628	0
23	0.07485968	0.056882904	0	0.058024944	0.058007094	0.057336004
24	0.043921528	0	0	0.099761438	0.05746363	0.05715979
25	0.07485968	0	0.026070722	0.071492806	0.098548186	0.058024944

Lanjutan Tabel 4.10 Rekapitulasi Nilai Consistency Ratio Faktor dan Sub Faktor

Responden	KONSISTENSI RASIO					
	Faktor	Sub Faktor Reliability	Sub Faktor Responsiveness	Sub Faktor Assurance	Sub Faktor Tangibles	Sub Faktor Empathy
26	0.092014536	0	0	0.09886917	0.012123058	0.058179119
27	0.088750219	0.058024944	0	0.098548186	0.021375428	0.069850318
28	0.082703509	0.078532979	0	0.012123058	0.016167566	0.097068265
29	0.078222581	<b>0.186642063</b>	0	0.056904227	0.03260854	0.099761438
30	0.074699423	0	0	0.002926889	0.016159327	0
31	0.070723356	0.074565649	0.011279732	0.012167477	0.097068265	0.057336004
32	0.087621074	0.097068265	0.058492703	0.097068265	0.069850318	0.025753232
33	0.079917037	0.098278079	0.072275873	0.097068265	0.058007094	0.058024944
34	0.084088189	0.097068265	0.05876667	0.099657665	0.057336004	0.098278079
35	0.049079294	0.097463396	0.026008615	0.057336004	0.045401503	0
36	0.096205858	0.056882904	0	0.099761438	0.097068265	0.058024944
37	0	0.056882904	0	0	0.025723916	0.058024944
38	0.044867819	0.056882904	0	0.084454293	0.012162988	0.058007094
39	0.044389334	0.012123058	<b>0.507069588</b>	<b>0.288428369</b>	0.097222043	0.058024944
40	0.068803238	0.01219717	0.072275873	0.099657665	0.056882904	0.043129341
41	0.077278969	0.043457252	0	0.097068265	0.098554032	0.097222043
42	0.076324161	0.074565649	0	0.058024944	0	0.069676758
43	0.079489447	0.043280083	0	0.056882904	0.056882904	0.05713633
44	0.040703208	0.071492806	0.026070722	0.056882904	0.056882904	0.099761438
45	0.04115202	0.042721463	0	0.058007094	0.058353288	0.057336004
46	0.077313034	0.058024944	0	0	0.012167477	0.099761438
47	0.076324161	0.012174063	0.011257616	0.042884227	0.098180628	0.074565649
48	0.064616703	0.097997457	0.026008615	0.097222043	0.059346927	0.057336004
49	0.049340216	0.097068265	0	0.01219717	0.099761438	0.056882904
50	0.084043595	0.057548139	0	0.039347573	0.097997457	0.05746363
51	0.078222581	0.024293043	0.034566679	0.056882904	0.056882904	0.058024944
52	0.087702318	0.056882904	0	0.05746363	0	0.05746363
53	0.078222581	0.057336004	0	0.099761438	0.058574784	0.057336004
54	0.084905496	0.056882904	0.026008615	0.097068265	0.012151129	0.06878039
55	0.084043595	0.012151129	0	0.097068265	0.058353288	0.058024944
56	0.07521134	0	0	0	0.071492806	0.058024944
57	0.084571428	0.097068265	0.072275873	0.057336004	0.05713633	0.075728756
58	0.090704111	0.012174063	0	0.043457252	0.012167477	0.058024944
59	0.098522936	0	0.072275873	0.057336004	0.098548186	0.022467802
60	0.050764485	<b>0.101095795</b>	0	0.058024944	<b>0.127113776</b>	0.099761438



Lanjutan Tabel 4.10 Rekapitulasi Nilai Consistency Ratio Faktor dan Sub Faktor

Responden	KONSISTENSI RASIO					
	Faktor	Sub Faktor Reliability	Sub Faktor Responsiveness	Sub Faktor Assurance	Sub Faktor Tangibles	Sub Faktor Empathy
61	0.072182762	0.05715979	0.034566679	0.057336004	0.042884227	0.099761438
62	0.043921528	0.012174063	0.026008615	0.057336004	0.074565649	0.098548186
63	0.087702318	0.084981339	0.011257616	0.05713633	0.097068265	0.05715979
64	0.075807671	0.05746363	0.011257616	0	0.099761438	0.058024944
65	0.085167336	0.033577044	0.026070722	0.097068265	0.025723916	0.099906493
66	0.031130188	0.075728756	0.034566679	0.097068265	0.069193169	0.099657665
67	0.098741119	0.069193169	0.026008615	0.098076106	0.012162988	0.057336004
68	0.097467612	0.058007094	0	0.099761438	0.056882904	0.058007094
69	0.085167336	0.05746363	0	0.05746363	0.058024944	0.056882904
70	0.058427397	0.058024944	0.072275873	0.056882904	0.05715979	0.098880615
71	0.084571428	0.05715979	0	0.058024944	0.098880615	0.05746363
72	0.085370339	0.05746363	0.011279732	0.012174063	0.056882904	0.097068265
73	0.087621074	0.05746363	0	0.097068265	0.05746363	0.056882904
74	0.08134816	0.056882904	0.072275873	0.097068265	0.057137263	0.057336004
75	0.096205858	0.05746363	0	0.012174063	0.043280083	0.05715979

Keseluruhan kuisisioner yang dibagikan kepada responden sebanyak 80 kuisisioner. Dari 80 kuisisioner yang kembali hanya 75 kuisisioner. Berdasarkan hasil kuisisioner terhadap 75 responden, terdapat 70 responden yang memenuhi syarat konsistensi rasio dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

#### 4.5.4 Penentuan Prioritas

Penggunaan metode Analytical Hierarchy Process memungkinkan untuk memperoleh penilaian yang berbeda-beda, oleh karena itu dalam penentuan prioritas digunakan rerata geometrik atau geometrik mean dari masing-masing bobot prioritas untuk setiap faktor dan sub faktor. Rumus mencari geometrik mean adalah :

$$GM = (X_1 x X_2 x X_3 x \dots x X_n)^{1/n}$$

#### 4.5.4.1 Penentuan Prioritas Faktor dan Sub Faktor

Penentuan prioritas faktor dan sub faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas mutu pelayanan pada industri jasa perbankan dibedakan menjadi 2, pertama dilihat dari seluruh nasabah yang menjadi responden sedangkan yang kedua dilihat berdasarkan jenis kelamin nasabah yang menjadi responden.

##### 1. Penentuan Prioritas Faktor dan Sub Faktor Dilihat Dari Seluruh Nasabah

Bobot prioritas faktor dari seluruh responden yang memenuhi syarat konsistensi rasio dapat dilihat pada lampiran.

Contoh perhitungan geometrik mean dari bobot prioritas faktor Reliability:

$$\begin{aligned} GM &= (0.358371215 * 0.314417539 * 0.306487223 * \dots * 0.221745052)^{1/70} \\ &= 0.332337271 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan geometrik mean, maka dapat ditentukan prioritas faktor yang diurutkan sesuai dengan nilai geometrik mean dari yang terbesar sampai yang terkecil. Penentuan prioritas faktor dapat dilihat pada tabel 4.10

Tabel 4.11 Penentuan Prioritas Faktor

Faktor	Rata-rata Geometri	Rangking
Reliability	0.332337271	1
Responsiveness	0.15303169	3
Assurance	0.212991904	2
Tangibles	0.126712761	4
Empathy	0.115224473	5

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa prioritas utama adalah faktor Reliability (kehandalan) dengan bobot 0.332337271, prioritas yang kedua adalah faktor Assurance (jaminan) dengan bobot prioritas 0.212991904, faktor yang ketiga adalah Responsiveness (daya tanggap) dengan bobot prioritas 0.15303169, faktor yang keempat adalah faktor Tangibles (penampilan fisik) dengan bobot prioritas 0.126712761, faktor yang kelima adalah faktor Empathy (perhatian) dengan bobot prioritas 0.115224473.

Berikut adalah penentuan prioritas masing-masing sub faktor :

Tabel 4.12 Prioritas Faktor dan Sub Faktor

Faktor	Sub Faktor	Rata-rata Geometri	Prioritas sub Faktor	Rangking
Reliability 0.332337271	Reputasi Bank Pasar	0.338041561	0.11234381	1
	Menyimpan Dokumen Tanpa Kesalahan	0.254934703	0.084724304	2
	Sistem Pencatatan Yang Akurat	0.187723014	0.062387354	5
	Menyediakan Jasa Seperti Yang Dijanjikan (contoh : bunga bank)	0.148426398	0.049327624	7
	<b>Jumlah</b>	<b>1</b>		
Responsiveness 0.15303169	Kecepatan Pelayanan	0.396457763	0.060670601	6
	Kesediaan Membantu Nasabah	0.298621838	0.045698605	8
	Kesiapan Merespon Permintaan Nasabah	0.18334119	0.028057012	15
	<b>Jumlah</b>	<b>1</b>		
Assurance 0.212991904	Keamanan Tempat Parkir	0.3019612	0.064315291	4
	Jaminan Keamanan Bertransaksi	0.302125349	0.064350253	3

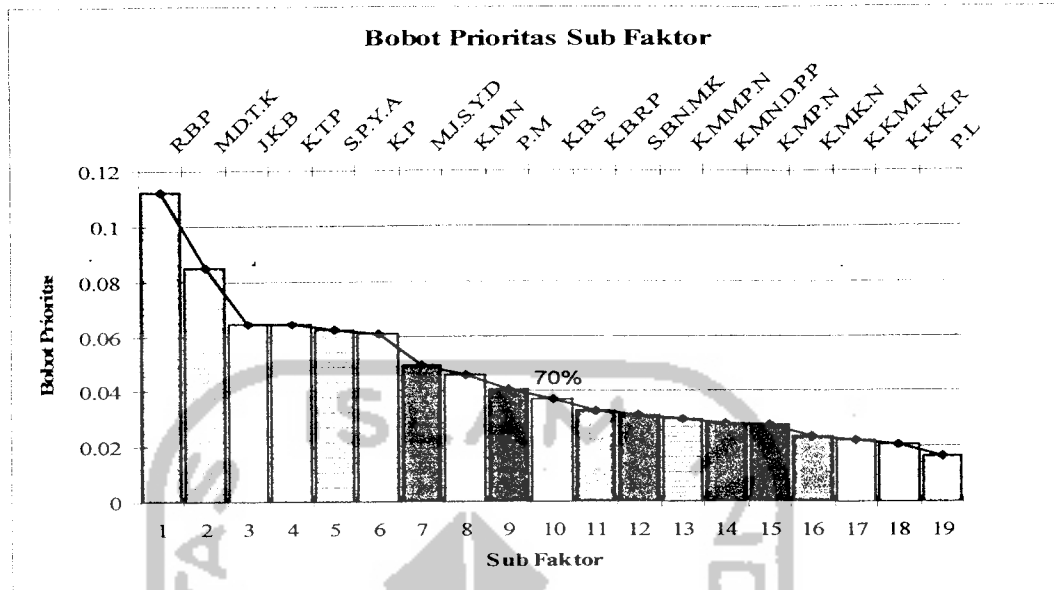
Lanjutan Tabel 4.12 Prioritas Faktor dan Sub Faktor

	Karyawan Bersikap Sopan	0.17480669	0.03723241	10
	Karyawan Mampu Menjawab Pertanyaan Nasabah	0.13994119	0.02980634	13
	<b>Jumlah</b>	<b>1</b>		
Tangibles	Peralatan Modern	0.322703042	0.040890593	9
0.126712761	Karyawan Berpenampilan Rapi & Profesional	0.260164061	0.032966106	11
	Parkir Luas	0.131912256	0.016714966	19
	Keindahan, Kebersihan & Kenyamanan Ruangan	0.162205573	0.020553516	18
	<b>Jumlah</b>	<b>1</b>		
Empathy	Simpatik Bila Nasabah Menyampaikan Keluhan	0.274651691	0.031646596	12
0.115224473	Karyawan Memperlakukan Nasabah Dengan Penuh Perhatian	0.244880224	0.028216195	14
	Keramahan Karyawan Melayani Nasabah	0.194129092	0.022368422	17
	Karyawan Memahami Kebutuhan Nasabah	0.20481976	0.023600249	16
	<b>Jumlah</b>	<b>1</b>		
	<b>Jumlah</b>		<b>1</b>	

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa prioritas pertama dan kedua diduduki oleh faktor Reliability dengan sub faktor reputasi bank pasar dengan prioritas sub faktor sebesar 0.11234381, sub faktor menyimpan dokumen tanpa kesalahan dengan prioritas sub faktor sebesar 0.084724304. Prioritas yang ketiga dan keempat diduduki adalah faktor Assurance dengan sub faktor jaminan keamanan bertransaksi dengan prioritas sub faktor sebesar 0.064350253 dan sub faktor keamanan tempat parkir dengan prioritas sub faktor sebesar 0.064315291.

Prioritas yang kelima diduduki oleh faktor Reliability dengan sub faktor system pencatatan yang akurat dengan prioritas sub faktor sebesar 0.062387354. Prioritas yang keenam diduduki oleh faktor Responsiveness dengan sub faktor kecepatan pelayanan dengan prioritas sub faktor sebesar 0.060670601. Prioritas yang ketujuh diduduki oleh faktor Reliability dengan sub faktor menyediakan jasa seperti yang dijanjikan (contoh : bunga bank) dengan prioritas sub faktor sebesar 0.049327624. Prioritas yang kedelapan diduduki oleh faktor Responsiveness dengan sub faktor kesediaan membantu nasabah dengan prioritas sub faktor sebesar 0.045698605. Prioritas yang kesembilan diduduki oleh faktor Tangibles dengan sub faktor peralatan modern dengan prioritas sub faktor sebesar 0.040890593. Dan prioritas yang kesepuluh diduduki oleh faktor Assurance dengan sub faktor karyawan bersikap sopan dengan prioritas sub faktor sebesar 0.03723241.

Dari kesembilan belas sub faktor yang telah ada diatas, disini hanya dijelaskan 70% dari jumlah keseluruhan sub faktor. Dan dari 70% sub faktor yang dijelaskan diantaranya adalah sub faktor yang menduduki peringkat kesatu sampai kesepuluh. Hal ini dikarenakan bahwa faktor-faktor tersebut dianggap lebih dominan dibanding dengan faktor-faktor yang lainnya. Dari semua sub faktor yang telah dijelaskan, dapat dibuat grafik seperti dibawah ini.



Gambar 4.3 Bobot Prioritas Sub Faktor

Keterangan :

- R.B.P : Reputasi Bank Pasar
- M.D.T.K : Menyimpan Dokumen Tanpa Kesalahan
- J.K.B : Jaminan Keamanan Bertransaksi
- K.T.P : Keamanan Tempat Parkir
- S.P.Y.A : Sistem Pencatatan Yang Akurat
- K.P : Kecepatan Pelayanan
- M.J.S.Y.D : Menyediakan Jasa Seperti Yang Dijanjikan
- K.M.N : Kesiediaan Membantu Nasabah
- P.M : Peralatan Modern
- K.B.S : Karyawan Bersikap Sopan
- K.B.R.P : Karyawan Berpenampilan Rapi & Profesional
- S.B.N.M.K : Simpatik Bila Nasabah Menyampaikan Keluhan
- K.M.M.P.N : Karyawan Mampu Menjawab Pertanyaan Nasabah

- K.M.N.D.P.P : Karyawan Memperlakukan Nasabah Dengan Penuh Perhatian
- K.M.P.N : Kesiapan Merespon Permintaan Nasabah
- K.M.K.N : Karyawan Memahami Kebutuhan Nasabah
- K.K.M.N : Keramahan Karyawan Melayani Nasabah
- K.K.K.R : Keindahan, Kebersihan & Kenyamanan Ruangan
- P.L : Parkir Luas

## 2. Penentuan Prioritas Faktor dan Sub Faktor Dilihat Dari Seluruh Nasabah tetapi di bedakan berdasarkan jenis kelamin

### 1. Penentuan Prioritas Faktor

Bobot prioritas faktor dari responden berdasarkan jenis kelaminn wanita dan pria yang memenuhi syarat konsistensi rasio dapat dilihat pada lampiran.

Tabel 4.13 Penentuan Prioritas Faktor untuk jenis kelamin wanita

Faktor	Rata-rata Geometri	Rangking
Reliability	0.339851602	1
Responsiveness	0.154513767	3
Assurance	0.192680038	2
Tangibles	0.119912603	5
Empathy	0.123016559	4

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa prioritas utama adalah faktor Reliability dengan bobot 0.339851602, prioritas yang kedua adalah faktor Assurance dengan bobot prioritas 0.192680038, faktor yang ketiga adalah Responsiveness dengan bobot prioritas 0.154513767, faktor yang keempat adalah

faktor Empathy dengan bobot prioritas 0.123016559, faktor yang kelima adalah faktor Tangibles dengan bobot prioritas 0.119912603.

Tabel 4.14 Penentuan Prioritas Faktor untuk jenis kelamin pria

Faktor	Rata-rata Geometri	Rangking
Reliability	0.327245993	1
Responsiveness	0.118631582	4
Assurance	0.220790687	2
Tangibles	0.122859831	3
Empathy	0.115954269	5

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa prioritas utama adalah faktor Reliability dengan bobot 0.327245993, prioritas yang kedua adalah faktor Assurance dengan bobot prioritas 0.220790687, faktor yang ketiga adalah Tangibles dengan bobot prioritas 0.122859831, faktor yang keempat adalah faktor Responsiveness dengan bobot prioritas 0.118631582, faktor yang kelima adalah faktor Empathy dengan bobot prioritas 0.115954269.

## 2. Penentuan Prioritas Sub Faktor

Bobot prioritas sub faktor dari responden berdasarkan jenis kelamin wanita dan pria yang memenuhi syarat konsistensi rasio dapat dilihat pada lampiran.

Tabel 4.15 Prioritas Sub Faktor Reliability untuk jenis kelamin wanita

Faktor	Sub Faktor	Rata-rata Geometri	Prioritas sub Faktor	Rangking
0.339851602	Reputasi Bank Pasar	0.31012582	0.105396757	1
	Menyimpan Dokumen Tanpa Kesalahan	0.255566824	0.086854794	2
	Sistem Pencatatan Yang Akurat	0.196395372	0.066745282	3
	Menyediakan Jasa Seperti Yang Dijanjikan	0.146772471	0.049880859	4



Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa prioritas utama adalah sub faktor Reputasi Bank Pasar dengan bobot 0.105396757, prioritas yang kedua adalah sub faktor Menyimpan Dokumen Tanpa Kesalahan dengan bobot prioritas 0.086854794, sub faktor yang ketiga adalah Sistem Pencatatan Yang Akurat dengan bobot prioritas 0.066745282, dan sub faktor yang keempat adalah Menyediakan Jasa Seperti Yang Dijanjikan dengan bobot prioritas 0.049880859.

Tabel 4.16 Prioritas Sub Faktor Reliability untuk jenis kelamin pria

Faktor	Sub Faktor	Rata-rata Geometri	Prioritas sub Faktor	Rangking
Reliability 0.325439054	Reputasi Bank Pasar	0.359038905	0.117494043	1
	Menyimpan Dokumen Tanpa Kesalahan	0.251014188	0.082143387	2
	Sistem Pencatatan Yang Akurat	0.184542814	0.060390896	3
	Menyediakan Jasa Seperti Yang Dijanjikan	0.15097955	0.049407453	4

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa prioritas utama adalah sub faktor Reputasi Bank Pasar dengan bobot 0.117494043, prioritas yang kedua adalah sub faktor Menyimpan Dokumen Tanpa Kesalahan dengan bobot prioritas 0.082143387, sub faktor yang ketiga adalah Sistem Pencatatan Yang Akurat dengan bobot prioritas 0.060390896, dan sub faktor yang keempat adalah Menyediakan Jasa Seperti Yang Dijanjikan dengan bobot prioritas 0.049407453.

Tabel 4.17 Prioritas Sub Faktor Responsiveness untuk jenis kelamin wanita

Faktor	Sub Faktor	Rata-rata Geometri	Prioritas sub Faktor	Rangking
Responsiveness 0.154513767	Kecepatan Pelayanan	0.397946823	0.061488263	1
	Kesediaan Membantu Nasabah	0.280085276	0.043277031	2
	Kesiapan Merespon Permintaan Nasabah	0.171978342	0.026573021	3

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa prioritas utama adalah sub faktor Kecepatan Pelayanan dengan bobot 0.061488263, prioritas yang kedua adalah sub faktor Kesediaan Membantu Nasabah dengan bobot prioritas 0.043277031, sub faktor yang ketiga adalah Kesiapan Merespon Permintaan Nasabah dengan bobot prioritas 0.026573021.

Tabel 4.18 Prioritas Sub Faktor Responsiveness untuk jenis kelamin pria

Faktor	Sub Faktor	Rata-rata Geometri	Prioritas sub Faktor	Rangking
Responsiveness 0.118218273	Kecepatan Pelayanan	0.395432855	0.046910825	1
	Kesediaan Membantu Nasabah	0.312132078	0.037028722	2
	Kesiapan Merespon Permintaan Nasabah	0.191622197	0.022732444	3

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa prioritas utama adalah sub faktor Kecepatan Pelayanan dengan bobot 0.046910825, prioritas yang kedua adalah sub faktor Kesediaan Membantu Nasabah dengan bobot prioritas 0.037028722, sub faktor yang ketiga adalah Kesiapan Merespon Permintaan Nasabah dengan bobot prioritas 0.022732444.

Tabel 4.19 Prioritas Sub Faktor Assurance untuk jenis kelamin wanita

Faktor	Sub Faktor	Rata-rata Geometri	Prioritas sub Faktor	Rangking
Assurance 0.192680038	Keamanan Tempat Parkir	0.327120467	0.063029584	1
	Jaminan Keamanan Bertransaksi	0.315049201	0.060703692	2
	Karyawan Bersikap Sopan	0.165098691	0.031811222	3
	Karyawan Mampu Menjawab Pertanyaan Nasabah	0.124868123	0.024059595	4

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa prioritas utama adalah sub faktor Keamanan Tempat Parkir dengan bobot 0.063029584, prioritas yang kedua adalah sub faktor Jaminan Keamanan Bertransaksi dengan bobot prioritas 0.060703692, sub faktor yang ketiga adalah Karyawan Bersikap Sopan dengan bobot prioritas 0.031811222, dan sub faktor yang keempat adalah Karyawan Mampu Menjawab Pertanyaan Nasabah dengan bobot prioritas 0.024059595.

Tabel 4.20 Prioritas Sub Faktor Assurance untuk jenis kelamin pria

Faktor	Sub Faktor	Rata-rata Geometri	Prioritas sub Faktor	Rangking
Assurance 0.220670615	Keamanan Tempat Parkir	0.285727837	0.063086046	2
	Jaminan Keamanan Bertransaksi	0.293512474	0.064804821	1
	Karyawan Bersikap Sopan	0.181841003	0.0401488	3
	Karyawan Mampu Menjawab Pertanyaan Nasabah	0.151397944	0.033427256	4

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa prioritas utama adalah sub faktor Jaminan Keamanan Bertransaksi dengan bobot 0.064804821, prioritas yang kedua adalah sub faktor Keamanan Tempat Parkir dengan bobot prioritas 0.063086046, sub faktor yang ketiga adalah Karyawan Bersikap Sopan dengan bobot prioritas

0.0401488, dan sub faktor yang keempat adalah Karyawan Mampu Menjawab Pertanyaan Nasabah dengan bobot prioritas 0.033427256.

Tabel 4.21 Prioritas Sub Faktor Tangibles untuk jenis kelamin wanita

Faktor	Sub Faktor	Rata-rata Geometri	Prioritas sub Faktor	Rangking
Tangibles 0.119912603	Peralatan Modern	0.33847347	0.040587235	1
	Karyawan Berpenampilan Rapi & Profesional	0.285154412	0.034193608	2
	Parkir Luas	0.123524071	0.014812093	4
	Keindahan, Kebersihan & Kenyamanan Ruangan	0.133887527	0.016054802	3

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa prioritas utama adalah sub faktor Peralatan Modern dengan bobot 0.040587235, prioritas yang kedua adalah sub faktor Karyawan Berpenampilan Rapi & Profesional dengan bobot prioritas 0.034193608, sub faktor yang ketiga adalah Keindahan, Kebersihan & Kenyamanan Ruangan dengan bobot prioritas 0.016054802, dan sub faktor yang keempat adalah Parkir Luas dengan bobot prioritas 0.014812093.

Tabel 4.22 Prioritas Sub Faktor Tangibles untuk jenis kelamin pria

Faktor	Sub Faktor	Rata-rata Geometri	Prioritas sub Faktor	Rangking
Tangibles 0.123101431	Peralatan Modern	0.315239335	0.038730251	1
	Karyawan Berpenampilan Rapi & Profesional	0.247589093	0.030418754	2
	Parkir Luas	0.131551493	0.016162394	4
	Keindahan, Kebersihan & Kenyamanan Ruangan	0.176351859	0.02166656	3

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa prioritas utama adalah sub faktor Peralatan Modern dengan bobot 0.038730251, prioritas yang kedua adalah sub faktor Karyawan Berpenampilan Rapi & Profesional dengan bobot prioritas 0.030418754, sub faktor yang ketiga adalah Keindahan, Kebersihan & Kenyamanan Ruangan dengan bobot prioritas 0.02166656, dan sub faktor yang keempat adalah Parkir Luas dengan bobot prioritas 0.016162394.

Tabel 4.23 Prioritas Sub Faktor Empathy untuk jenis kelamin wanita

Faktor	Sub Faktor	Rata-rata Geometri	Prioritas sub Faktor	Rangking
Empathy 0.123016559	Simpatik Bila Nasabah Menyampaikan Keluhan	0.259914206	0.031973751	2
	Karyawan Memperlakukan Nasabah Dengan Penuh Perhatian	0.268898624	0.033078983	1
	Keramahan Karyawan Melayani Nasabah	0.024108014	0.024108014	4
	Karyawan Memahami Kebutuhan Nasabah	0.205207628	0.025243936	3

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa prioritas utama adalah sub faktor Karyawan Memperlakukan Nasabah Dengan Penuh Perhatian dengan bobot 0.033078983, prioritas yang kedua adalah sub faktor Simpatik Bila Nasabah Menyampaikan Keluhan dengan bobot prioritas 0.031973751, sub faktor yang ketiga adalah Karyawan Memahami Kebutuhan Nasabah dengan bobot prioritas 0.025243936 dan sub faktor yang keempat adalah Keramahan Karyawan Melayani Nasabah dengan bobot prioritas 0.024108014.

Tabel 4.24 Prioritas Sub Faktor Empathy untuk jenis kelamin pria

Faktor	Sub Faktor	Rata-rata Geometri	Prioritas sub Faktor	Rangking
Empathy 0.11601848	Simpatik Bila Nasabah Menyampaikan Keluhan	0.285312462	0.033083198	1
	Karyawan Memperlakukan Nasabah Dengan Penuh Perhatian	0.244949675	0.028402961	2
	Keramahan Karyawan Melayani Nasabah	0.192865553	0.022363584	4
	Karyawan Memahami Kebutuhan Nasabah	0.204552374	0.023718721	3

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa prioritas utama adalah sub faktor Simpatik Bila Nasabah Menyampaikan Keluhan dengan bobot 0.033083198, prioritas yang kedua adalah sub faktor Karyawan Memperlakukan Nasabah Dengan Penuh Perhatian dengan bobot prioritas 0.028402961, sub faktor yang ketiga adalah Karyawan Memahami Kebutuhan Nasabah dengan bobot prioritas 0.023718721 dan sub faktor yang keempat adalah Keramahan Karyawan Melayani Nasabah dengan bobot prioritas 0.022363584.

## BAB V

### PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan dalam bab sebelumnya, maka dapat ditentukan faktor dan sub faktor yang memiliki prioritas tertinggi berdasarkan susunan hirarki yang dikembangkan. Perhitungan yang dilakukan adalah untuk mengetahui pilihan teoritis dari responden. Responden adalah nasabah PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus. Selanjutnya hasil dari pengolahan dan penilaian analisis data untuk mengetahui faktor-faktor yang dominan mempengaruhi kualitas mutu pelayanan pada industri jasa perbankan.

#### **5.1 Analisis Terhadap Hirarki**

Berikut ini adalah penjabaran dari hirarki faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas mutu pelayanan :

a). Level 0 Tujuan

Tujuan merupakan sasaran yang akan dicapai, dalam hal ini adalah mengetahui faktor-faktor yang dominan mempengaruhi kualitas mutu pelayanan.

b). Level 1 Faktor

Faktor merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi tercapainya tujuan dalam hirarki.

Ada lima faktor yang ditentukan dalam hirarki yaitu:

1. *Kehandalan (Reliability)* : Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Bagi konsumen, para reliabilitas itu ada dua dimensi yang terkait, yaitu apa yang dijanjikan dan apa yang diberikan. Hal tersebut terkait dengan aspek waktu dan isi paket jasa yang ditawarkan. Jasa dipandang andal jika yang diterima sama dengan atau melampaui yang dijanjikan. Sebaliknya, jasa dipandang tidak andal jika jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan.
2. *Daya Tanggap (Responsiveness)* : Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. *Jaminan (Assurance)* : Perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. *Bukti Fisik (Tangibles)* : Penampilan fasilitas fisik, peralatan, penampilan karyawan dan materi komunikasi. Penampilan sarana fisik dan SDM merupakan faktor yang penting dalam hal ketertarikan konsumen kepada penyedia jasa yang bersangkutan sekaligus sebagai pemberi kesan pada citra perusahaan jasa tersebut. Pada umumnya, jasa yang disediakan terkait



pada sarana atau fasilitas fisik tertentu dan kualitas layanan yang diberikan itu banyak ditentukan oleh kualitas sarana fisik yang digunakan.

5. Empati (*Empathy*) : Kesiapan untuk peduli, memberi perhatian pribadi kepada pelanggan. Dalam usaha membangun empati ini karyawan perusahaan yang melayani konsumen harus dilatih dan dibekali pengetahuan untuk memiliki penampilan yang mengesankan, ramah, peka terhadap kebutuhan pelanggan dan ikhlas dalam memberikan bantuan khusus kepada pelanggan.

c). Level 2 Sub faktor

Sub faktor adalah kriteria yang menyusun faktor, sehingga akan menjadi lebih jelas dan terarah.

1. Reliability (kehandalan) terdiri dari sub faktor : Reputasi PD. BPR Bank Pasar, menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan, sistem pencatatan yang akurat, menyediakan jasa seperti yang dijanjikan (contoh : bunga bank).
2. Responsiveness (daya tanggap) terdiri dari sub faktor : Kecepatan pelayanan, kesiapan membantu nasabah, kesiapan merespon permintaan nasabah.
3. Assurance (jaminan) terdiri dari sub faktor : Keamanan tempat parkir, karyawan secara konsisten bersikap sopan, jaminan keamanan dalam bertransaksi, karyawan mampu menjawab pertanyaan nasabah.
4. Tangibles (penampilan fisik) terdiri dari sub faktor : Peralatan modern, karyawan berpenampilan rapi & profesional, keindahan kebersihan & kenyamanan ruangan.

5. Empathy (perhatian) terdiri dari sub faktor : Sikap simpatik bila nasabah menyampaikan keluhan, karyawan memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian, keramahan karyawan dalam melayani nasabah, karyawan yang memahami kebutuhan nasabah.

## **5.2 Analisis Hasil Pengolahan Data**

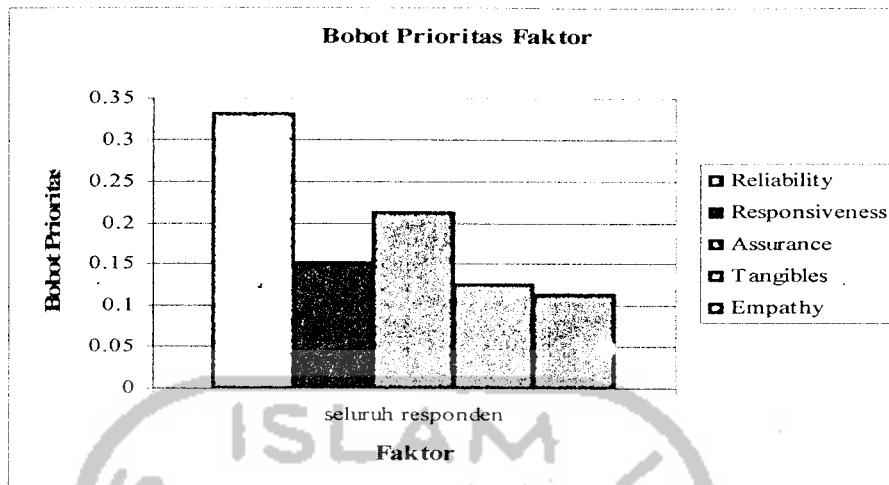
### **5.2.1 Analisis Hasil Pengolahan Data Faktor dan Sub Faktor Utama**

#### **5.2.1.1 Analisis Hasil Pengolahan Data Faktor dan Sub Faktor Utama dilihat dari Seluruh Nasabah**

##### **1. FAKTOR**

Nilai bobot prioritas yang diperoleh dari hasil pengolahan data untuk faktor-faktor utama yang mempengaruhi kualitas mutu pelayanan yang di PD. BPR Bank Pasar Kudus adalah sebagai berikut :

- a. Prioritas utama, Reliability (kehandalan) dengan bobot 0.332337271.
- b. Prioritas kedua, Assurance (jaminan) dengan bobot prioritas 0.212991904.
- c. Prioritas ketiga, Responsiveness (daya tanggap) dengan bobot prioritas 0.15303169.
- d. Prioritas keempat, Tangibles (penampilan fisik) dengan bobot prioritas 0.126712761.
- e. Prioritas kelima, Empathy (perhatian) dengan robot prioritas 0.115224473.



Gambar 5.1 Bobot Prioritas Faktor Seluruh Responden

## 2. SUB FAKTOR

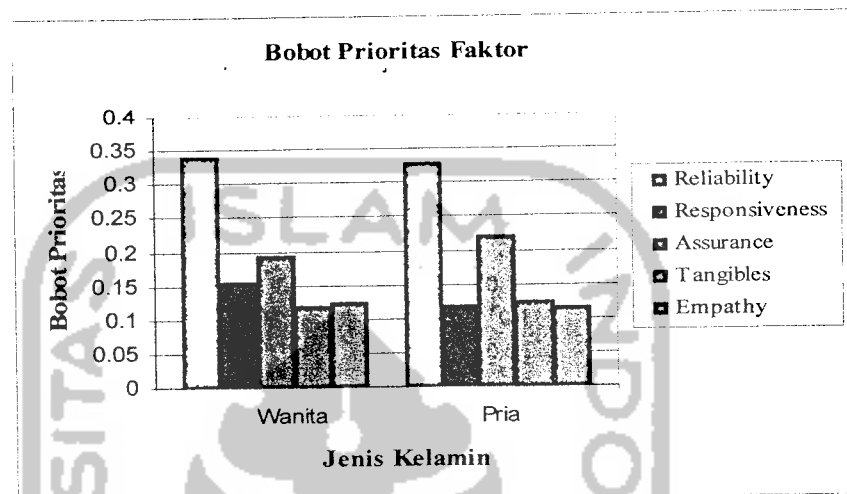
- Peringkat pertama diduduki oleh faktor Reliability dengan sub faktor Reputasi Bank Pasar dengan prioritas sub faktor sebesar 0.11234381.
- Peringkat kedua diduduki oleh faktor Reliability dengan sub faktor Menyimpan Dokumen Tanpa Kesalahan dengan prioritas sub faktor sebesar 0.084724304.
- Prioritas yang ketiga adalah faktor Assurance dengan sub faktor Jaminan Keamanan Bertransaksi dengan prioritas sub faktor sebesar 0.064350253.
- Prioritas yang keempat adalah faktor Assurance dengan sub faktor Keamanan Tempat Parkir dengan prioritas sub faktor sebesar 0.064315291.
- Prioritas yang kelima diduduki oleh faktor Reliability dengan sub faktor Sistem Pencatatan Yang Akurat dengan prioritas sub faktor sebesar 0.062387354.

- Prioritas yang keenam diduduki oleh faktor Responsiveness dengan sub faktor Kecepatan Pelayanan dengan prioritas sub faktor sebesar 0.060670601.
- Prioritas yang ketujuh diduduki oleh faktor Reliability dengan sub faktor Menyediakan Jasa Seperti Yang Dijanjikan (contoh : bunga bank) dengan prioritas sub faktor sebesar 0.049327624.
- Prioritas yang kedelapan diduduki oleh faktor Responsiveness dengan sub faktor Kesiediaan Membantu Nasabah dengan prioritas sub faktor sebesar 0.045698605.
- Prioritas yang kesembilan diduduki oleh faktor Tangibles dengan sub faktor Peralatan Modern dengan prioritas sub faktor sebesar 0.040890593.
- Prioritas yang kesepuluh diduduki oleh faktor Assurance dengan sub faktor Karyawan Bersikap Sopan dengan dengan prioritas sub faktor sebesar 0.03723241.



**5.2.1.2 Analisis Hasil Pengolahan Data Faktor dan Sub Faktor Utama dilihat dari Seluruh Nasabah tetapi di bedakan berdasarkan Jenis Kelamin**

**1. FAKTOR**



Gambar 5.2 Bobot Prioritas Faktor

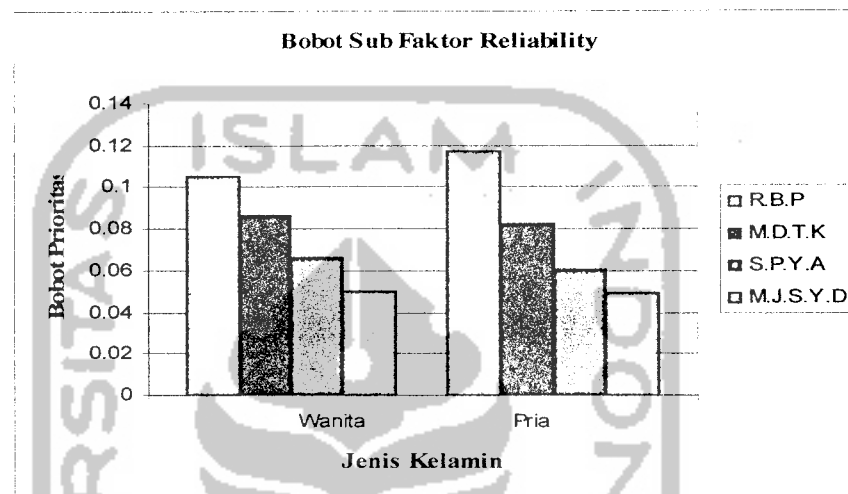
Dari data diatas di peroleh bahwa menurut jenis kelamin wanita, prioritas utama adalah faktor Reliability dengan bobot prioritas 0.339851602, faktor yang kedua adalah faktor Assurance dengan bobot prioritas 0.192680038, faktor yang ketiga adalah Responsiveness dengan bobot prioritas 0.154513767, faktor yang keempat adalah Empathy dengan bobot prioritas 0.123016559, dan faktor yang kelima adalah Tangibles dengan bobot prioritas sebesar 0.119912603.

Sedangkan menurut jenis kelamin pria, prioritas utama adalah faktor Reliability dengan bobot 0.327245993, prioritas yang kedua adalah faktor Assurance dengan bobot prioritas 0.220790687, faktor yang ketiga adalah Tangibles dengan bobot prioritas 0.122859831, faktor yang keempat adalah faktor Responsiveness dengan bobot prioritas

0.118631582, faktor yang kelima adalah faktor Empathy dengan bobot prioritas 0.115954269.

## 2. SUB FAKTOR

### - Sub Faktor Reliability (Kehandalan)



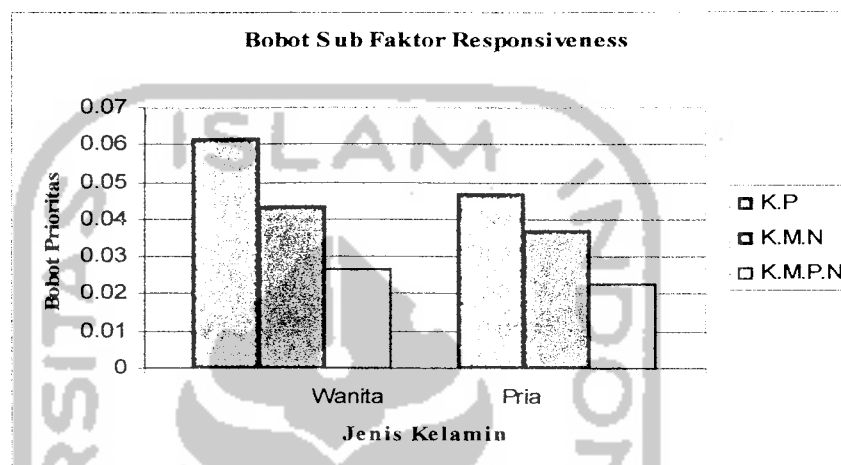
Gambar 5.3 Bobot Prioritas Sub Faktor Reliability

Dari data diatas di peroleh bahwa menurut jenis kelamin wanita, prioritas utama adalah sub faktor Reputasi Bank Pasar dengan bobot 0.105396757, prioritas yang kedua adalah sub faktor Menyimpan Dokumen Tanpa Kesalahan dengan bobot prioritas 0.086854794, sub faktor yang ketiga adalah Sistem Pencatatan Yang Akurat dengan bobot prioritas 0.066745282, dan sub faktor yang keempat adalah Menyediakan Jasa Seperti Yang Dijanjikan dengan bobot prioritas 0.049880859.

Sedangkan menurut jenis kelamin pria, prioritas utama adalah sub faktor Reputasi Bank Pasar dengan bobot 0.117494043, prioritas yang kedua adalah sub faktor Menyimpan Dokumen Tanpa Kesalahan dengan bobot prioritas 0.082143387, sub faktor yang ketiga adalah Sistem

Pencatatan Yang Akurat dengan bobot prioritas 0.060390896, dan sub faktor yang keempat adalah Menyediakan Jasa Seperti Yang Dijanjikan dengan bobot prioritas 0.049407453.

- **Sub Faktor Responsiveness (Daya Tanggap)**

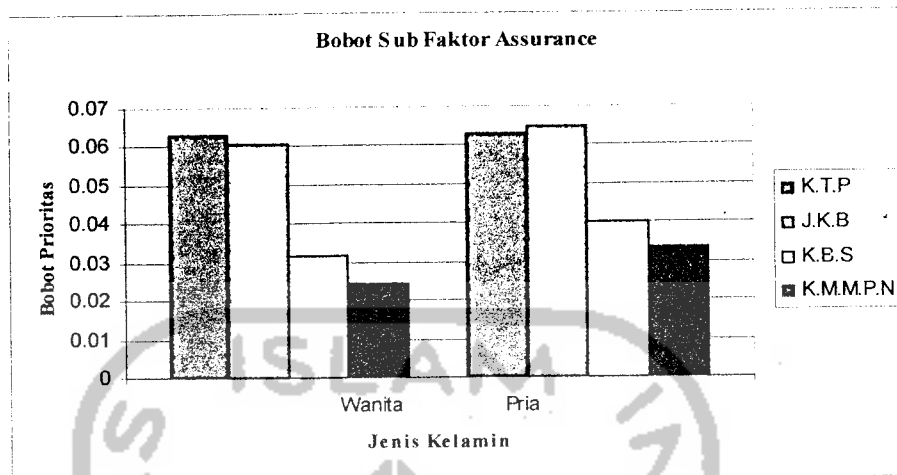


Gambar 5.4 Bobot Prioritas Sub Faktor Responsiveness

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa prioritas utama adalah sub faktor Kecepatan Pelayanan dengan bobot 0.061488263, prioritas yang kedua adalah sub faktor Kesiapan Membantu Nasabah dengan bobot prioritas 0.043277031, sub faktor yang ketiga adalah Kesiapan Merespon Permintaan Nasabah dengan bobot prioritas 0.026573021.

Sedangkan menurut jenis kelamin pria, prioritas utama adalah sub faktor Kecepatan Pelayanan dengan bobot 0.046910825, prioritas yang kedua adalah sub faktor Kesiapan Membantu Nasabah dengan bobot prioritas 0.037028722, sub faktor yang ketiga adalah Kesiapan Merespon Permintaan Nasabah dengan bobot prioritas 0.022732444.

### - Sub Faktor Assurance (Jaminan)



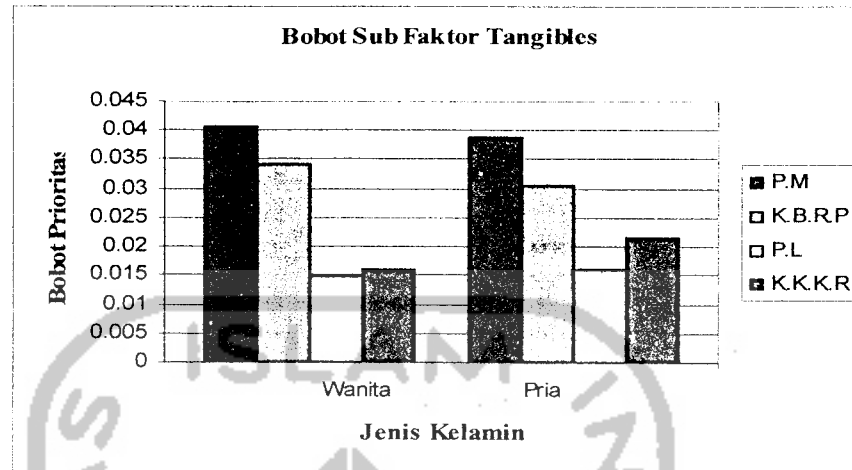
Gambar 5.5 Bobot Prioritas Sub Faktor Assurance

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa prioritas utama adalah sub faktor Keamanan Tempat Parkir dengan bobot 0.063029584, prioritas yang kedua adalah sub faktor Jaminan Keamanan Bertransaksi dengan bobot prioritas 0.060703692, sub faktor yang ketiga adalah Karyawan Bersikap Sopan dengan bobot prioritas 0.031811222, dan sub faktor yang keempat adalah Karyawan Mampu Menjawab Pertanyaan Nasabah dengan bobot prioritas 0.024059595.

Sedangkan menurut jenis kelamin pria, prioritas utama adalah sub faktor Jaminan Keamanan Bertransaksi dengan bobot 0.064804821, prioritas yang kedua adalah sub faktor Keamanan Tempat Parkir dengan bobot prioritas 0.063086046, sub faktor yang ketiga adalah Karyawan Bersikap Sopan dengan bobot prioritas 0.0401488, dan sub faktor yang keempat adalah Karyawan Mampu Menjawab Pertanyaan Nasabah dengan bobot prioritas 0.033427256.



- **Sub Faktor Tangibles (Fasilitas Fisik)**

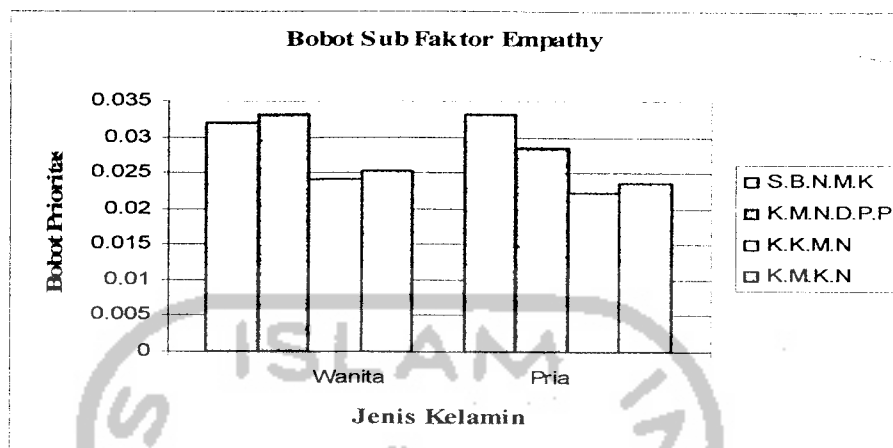


Gambar 5.6 Bobot Prioritas Sub Faktor Tangibles

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa prioritas utama adalah sub faktor Peralatan Modern dengan bobot 0.040587235, prioritas yang kedua adalah sub faktor Karyawan Berpenampilan Rapi & Profesional dengan bobot prioritas 0.034193608, sub faktor yang ketiga adalah Keindahan, Kebersihan & Kenyamanan Ruangan dengan bobot prioritas 0.016054802, dan sub faktor yang keempat adalah Parkir Luas dengan bobot prioritas 0.014812093.

Sedangkan menurut jenis kelamin pria, prioritas utama adalah sub faktor Peralatan Modern dengan bobot 0.038730251, prioritas yang kedua adalah sub faktor Karyawan Berpenampilan Rapi & Profesional dengan bobot prioritas 0.030418754, sub faktor yang ketiga adalah Keindahan, Kebersihan & Kenyamanan Ruangan dengan bobot prioritas 0.02166656, dan sub faktor yang keempat adalah Parkir Luas dengan bobot prioritas 0.016162394.

- **Sub Faktor Empathy (Perhatian)**



Gambar 5.7 Bobot Prioritas Sub Faktor Empathy

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa prioritas utama adalah sub faktor Karyawan Memperlakukan Nasabah Dengan Penuh Perhatian dengan bobot 0.033078983, prioritas yang kedua adalah sub faktor Simpatik Bila Nasabah Menyampaikan Keluhan dengan bobot prioritas 0.031973751, sub faktor yang ketiga adalah Karyawan Memahami Kebutuhan Nasabah dengan bobot prioritas 0.025243936 dan sub faktor yang keempat adalah Keramahan Karyawan Melayani Nasabah dengan bobot prioritas 0.024108014.

Sedangkan menurut jenis kelamin pria, prioritas utama adalah sub faktor Simpatik Bila Nasabah Menyampaikan Keluhan dengan bobot 0.033083198, prioritas yang kedua adalah sub faktor Karyawan Memperlakukan Nasabah Dengan Penuh Perhatian dengan bobot prioritas 0.028402961, sub faktor yang ketiga adalah Karyawan Memahami Kebutuhan Nasabah dengan bobot prioritas 0.023718721 dan sub faktor

yang keempat adalah Keramahan Karyawan Melayani Nasabah dengan bobot prioritas 0.022363584.

Dari hasil penelitian di peroleh bahwa perbedaan jenis kelamin ternyata berpengaruh terhadap penentuan prioritas faktor dan sub faktor yang dominan mempengaruhi kualitas mutu pelayanan. Hal ini di sebabkan karena sifat dasar atau alami yang di miliki oleh manusia baik pria maupun wanita dimana, apabila di lihat dari sifat dasarnya wanita tingkat emosionalnya lebih tinggi daripada pria, sehingga tingkat permintaan yang diinginkan oleh nasabah khususnya wanita lebih banyak / lebih mendetail dibandingkan dengan nasabah pria dan juga setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya.. Oleh sebab itu terjadi perbedaan antara pria dan wanita dalam menentukan faktor-faktor yang dominan untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Dari perhitungan yang telah dilakukan terhadap 70 responden di peroleh bahwa faktor yang dominan mempengaruhi kualitas mutu pelayanan di PD. BPR Bank Pasar adalah sebagai berikut : prioritas utama, kedua, ketiga, keempat dan kelima adalah Reliability dengan bobot prioritas (0.332337271), Assurance (0.212991904), Responsiveness (0.15303169), Tangibles (0.126712761), Empathy (0.115224473).
2. Untuk prioritas sub faktor, prioritas pertama : reputasi bank pasar (0.11234381), kedua : menyimpan dokumen tanpa kesalahan (0.084724304), ketiga : jaminan keamanan bertransaksi (0.064350253), keempat : keamanan tempat parkir (0.064315291), kelima : sistem pencatatan yang akurat (0.062387354), keenam : kecepatan pelayanan (0.060670601), ketujuh : menyediakan jasa seperti yang dijanjikan (contoh : bunga bank) (0.049327624), kedelapan : kesediaan membantu nasabah (0.045698605), kesembilan : peralatan modern (0.040890593), kesepuluh : karyawan bersikap sopan (0.03723241), kesebelas : karyawan berpenampilan rapi & professional (0.032966106), keduabelas : simpatik bila nasabah menyampaikan keluhan (0.031646596),

ketigabelas : karyawan mampu menjawab pertanyaan nasabah (0.02980634), keempatbelas : karyawan memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian (0.028216195), kelimabelas : kesiapan merespon permintaan nasabah (0.028057012), keenambelas : karyawan memahami kebutuhan nasabah (0.023600249), ketujuhbelas : keramahan karyawan melayani nasabah (0.022368422), kedelapanbelas : keindahan, kebersihan & kenyamanan ruangan (0.020553516), kesembilanbelas : parkir luas (0.016714966).

3. Urutan bobot prioritas faktor apabila di bedakan berdasarkan jenis kelamin diperoleh bahwa faktor yang dominan mempengaruhi kualitas mutu pelayanan nasabah wanita adalah sebagai berikut : Prioritas pertama, kedua, ketiga, keempat, dan kelima adalah sebagai berikut : reliability dengan bobot prioritas sebesar (0.339851602), assurance (0.192680038), responsiveness (0.154513767), empathy (0.123016559), dan tangibles (0.119912603). Sedangkan untuk nasabah pria, faktor yang dominan mempengaruhi kualitas mutu pelayanan dengan prioritas utama, kedua, ketiga, keempat, dan kelima adalah reliability dengan bobot prioritas sebesar (0.327245993), assurance (0.220790687), tangibles (0.122859831), responsiveness (0.118631582), dan empathy (0.115954269).

## 6.2 Saran

Setelah melakukan penelitian maka ada beberapa saran yang dapat di sampaikan yaitu :

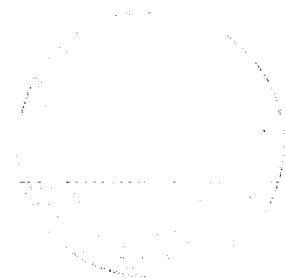
1. Berdasarkan hasil perhitungan dari penelitian ini diharapkan pihak bank Pasar dapat meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan faktor-faktor yang menjadi prioritas, baik faktor utama maupun sub faktor sehingga dapat mencapai *service succes* atau *customer service*.
2. Sebaiknya pihak bank menempatkan beberapa petugas keamanan yang bertugas untuk menjaga keamanan kendaraan, baik kendaraan karyawan maupun kendaraan para nasabah.
3. Dalam hal kecepatan pelayanan, sebaiknya bank Pasar menambah jumlah *server* yang telah ada. Hal itu dapat membantu para nasabah agar lebih cepat untuk dilayani dan tidak banyak waktu untuk mengantri.
4. Sebaiknya pihak bank harus selalu melakukan pembaharuan peralatan guna menunjang kinerja perusahaan yang dalam hal ini adalah bank Pasar. Disamping itu, mengubah sistem antrian yang masih secara manual, menjadi sistem antrian secara komputerisasi.
5. Karena faktor *reliability* (kehandalan) menjadi prioritas utama pilihan konsumen maka pihak bank Pasar sebaiknya mengembangkan kehandalannya dalam melayani nasabah, misalnya mengadakan pelatihan untuk melatih skill serta ketrampilan dari karyawannya.

6. Agar mendapatkan hasil yang lebih baik perlu diperbanyak lagi faktor dan sub faktor yang digunakan dalam penyelesaian suatu masalah dengan metode *analytical hierarchy process*.
7. Untuk memperkecil kesalahan dalam pengisian kuesioner, sebaiknya diusahakan agar responden di berikan keterangan sejelas-jelasnya supaya pemahaman terhadap kuesioner sama dan tidak terjadi pengisian kuesioner yang asal-asalan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi., (2002). *prosedur penelitian: suatu pendekatan praktek edisi revisi v*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Haming, M., (2001). *Poke-Yoke : metoda untuk meningkatkan mutu jasa yang diserahkan kepada konsumen*. Usahawan No. 08 Th. XXX Agustus. Hal 8-13.
- Kotler, P., (2002). *manajemen pemasaran (edisi milenium)*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat., (2001). *manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Saaty, T.L., (1993). *pengambilan keputusan bagi para pemimpin*. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Supranoto, Johanes., (1997). *pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryadi, Kadarsah dan Ramadhan Ali., (1998). *sistem pendukung keputusan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, J., (2001). *prinsip-prinsip total quality service*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., (1996). *manajemen jasa*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., (1997). *prinsip-prinsip total quality service*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., & Chandra, Gregorius. (2005). *service, quality & satisfaction*. Andi Offset, Yogyakarta.







Kepada Yth. Bpk/Ibu/Sdr Responden  
Di Kudus

Dengan Hormat,

Saya adalah mahasiswa Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia Jogjakarta yang sedang melakukan penelitian sebagai tugas akhir dalam memperoleh gelar S-1. Nama saya adalah Rina Pramudaningrum dengan nomor induk mahasiswa 02 522 087.

Penelitian yang sedang saya lakukan adalah tentang Analisis Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas mutu pelayanan pada industri jasa perbankan. Kuisisioner ini bertujuan untuk menentukan faktor-faktor yang menjadi prioritas agar sesuai dengan keinginan konsumen sehingga mampu mencapai *service success* atau *customer satisfaction* sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan layanan industri perbankan terhadap konsumen. Penelitian ini mengambil responden masyarakat yang menikmati pelayanan di PD. BPR Bank Pasar Kudus.

Demi tercapainya tujuan penelitian yang saya lakukan, saya mohon kesediaan Anda untuk mengisi daftar pertanyaan berikut ini dengan sejujurnya tanpa pengaruh orang lain. Dan sebagaimana penelitian yang lain maka kerahasiaan identitas Anda sebagai responden akan dijaga.

Atas bantuan Anda, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Rina Pramudaningrum

## I. Identitas Responden

Isilah data atau berilah tanda silang ( X ) pada pilihan jawaban yang Anda anggap paling sesuai.

1. Nama (Boleh tidak diisi) : .....

2. Alamat (Mohon diisi, paling tidak kota tempat tinggal anda) :.....

.....

3. Jenis Kelamin :

a Pria                      b wanita

4. Pekerjaan :

a Pelajar / Mahasiswa

b PNS

c Karyawan swasta

d Wiraswasta

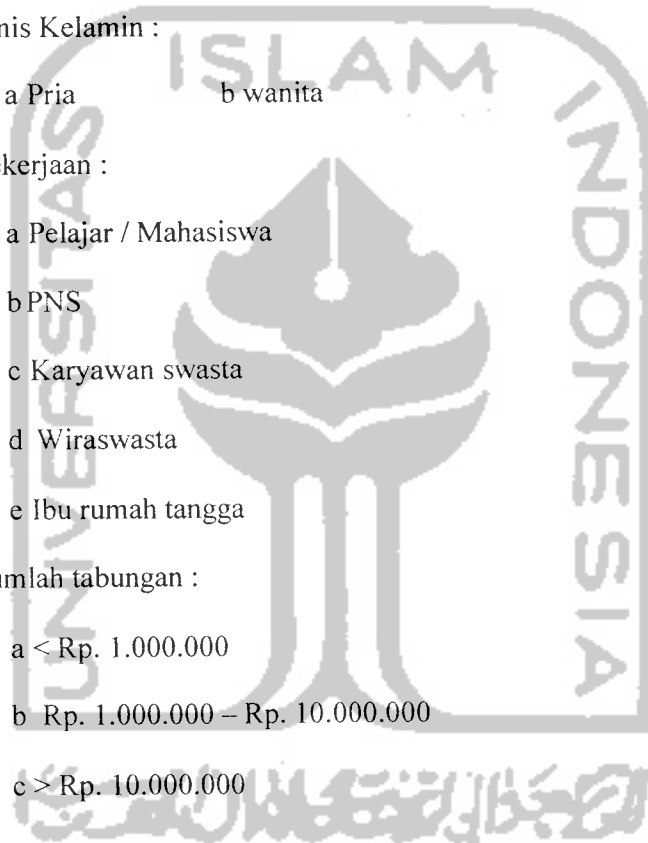
e Ibu rumah tangga

5. Jumlah tabungan :

a < Rp. 1.000.000

b Rp. 1.000.000 – Rp. 10.000.000

c > Rp. 10.000.000



## II. Petunjuk Pengisian

1. Isilah tiap kolom tingkat kepentingan antar faktor dengan menggunakan tanda silang (X).
2. Apabila ada keraguan dalam hal perbandingan tingkat kepentingan antar faktor tersebut, dapat diatasi dengan jalan mengisi 2 kolom penilaian yang bersebelahan.
3. Untuk kolom “faktor-faktor yang diperbandingkan” anggapan awal arah perbandingan adalah:  $\longrightarrow$
4. Apabila yang berlaku adalah sebaliknya, maka dibutuhkan tanda panah tambahan:  $\longleftarrow$

## III. Contoh Pengisian Kuesioner

Faktor yang diperbandingkan	Sama penting	Sedikit lebih penting	Lebih penting	Sangat lebih penting	Mutlak lebih penting
A VS B				X	
A VS C		X			
B VS C			X $\longleftarrow$		

Artinya:

- a. A sangat lebih penting daripada B
- b. A sedikit lebih penting dengan C
- c. C lebih penting daripada B

IV. Isilah kotak-kotak kosong yang ada di bawah ini:

a). Bobot Faktor

Faktor yang diperbandingkan	Sama penting	Sedikit lebih penting	Lebih penting	Sangat lebih penting	Mutlak lebih penting
Reliability (kehandalan) vs Responsiveness (daya tanggap)					
Reliability (kehandalan) vs Assurance (jaminan)					
Reliability (kehandalan) vs Tangibles (fasilitas fisik)					
Reliability (kehandalan) vs Empathy (perhatian)					
Responsiveness (daya tanggap) vs Assurance (jaminan)					
Responsiveness (daya tanggap) vs Tangibles (fasilitas fisik)					
Responsiveness (daya tanggap) vs Empathy (perhatian)					
Assurance (jaminan) vs Tangibles (fasilitas fisik)					
Assurance (jaminan) vs Empathy (perhatian)					
Tangibles (fasilitas fisik) vs Empathy (perhatian)					



**b). Bobot Sub Faktor- Reliability**

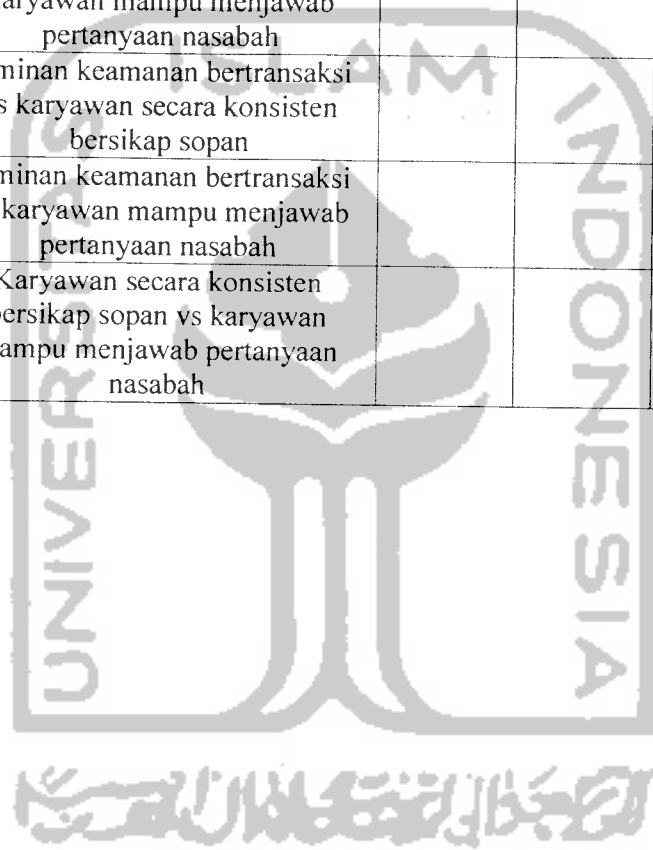
<b>Faktor yang diperbandingkan</b>	<b>Sama penting</b>	<b>Sedikit lebih penting</b>	<b>Lebih penting</b>	<b>Sangat lebih penting</b>	<b>Mutlak lebih penting</b>
Reputasi PD. BPR Bank Pasar Kudus vs menyimpan dokumen tanpa kesalahan					
Reputasi PD. BPR Bank Pasar Kudus vs sistem pencatatan yang akurat					
Reputasi PD. BPR Bank Pasar Kudus vs menyediakan jasa spt yang djanjikan (contoh:bunga bank)					
Menyimpan dokumen tanpa kesalahan vs sistem pancatatan yang akurat					
Menyimpan dokumen tanpa kesalahan vs menyediakan jasa seperti yang dijanjikan (contoh:bunga bank)					
Sistem pencatatan yang akurat vs menyediakan jasa seperti yang dijanjikan (contoh: bunga bank)					

**e). Bobot Sub Faktor- Responsiveness**

<b>Faktor yang diperbandingkan</b>	<b>Sama penting</b>	<b>Sedikit lebih penting</b>	<b>Lebih penting</b>	<b>Sangat lebih penting</b>	<b>Mutlak lebih penting</b>
Kecepatan pelayanan vs kesediaan membantu nasabah					
Kecepatan pelayanan vs kesiapan merespon permintaan nasabah					
Kesediaan membantu nasabah vs kesiapan merespon permintaan nasabah					

d). Bobot Sub Faktor-Assurance

Faktor yang diperbandingkan	Sama penting	Sedikit lebih penting	Lebih penting	Sangat lebih penting	Mutlak lebih penting
Keamanan tempat parkir vs jaminan keamanan dalam bertransaksi					
Keamanan tempat parkir vs karyawan secara konsisten bersikap sopan					
Keamanan tempat parkir vs karyawan mampu menjawab pertanyaan nasabah					
Jaminan keamanan bertransaksi vs karyawan secara konsisten bersikap sopan					
Jaminan keamanan bertransaksi vs karyawan mampu menjawab pertanyaan nasabah					
Karyawan secara konsisten bersikap sopan vs karyawan mampu menjawab pertanyaan nasabah					



e). Bobot Sub Faktor- Tangibles

Faktor yang dibandingkan	Sama penting	Sedikit lebih penting	Lebih Penting	Sangat lebih penting	Mutlak lebih penting
Peralatan modern vs karyawan berpenampilan rapi & profesional					
Peralatan modern vs parkir luas					
Peralatan modern vs keindahan, kebersihan & kenyamanan ruangan					
Karyawan berpenampilan rapi & profesional vs parkir luas					
Karyawan berpenampilan rapi & profesional vs keindahan, kebersihan & kenyamanan ruangan					
Parkir luas vs keindahan, kebersihan & kenyamanan ruangan					

f). Bobot Sub Faktor- Empathy

Faktor yang dibandingkan	Sama penting	Sedikit lebih penting	Lebih penting	Sangat lebih penting	Mutlak lebih penting
Sikap simpatik bila nasabah menyampaikan keluhan vs karyawan memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian					
Sikap simpatik bila nasabah menyampaikan keluhan vs keramahan karyawan dalam melayani nasabah					
Sikap simpatik bila nasabah menyampaikan keluhan vs karyawan yang memahami kebutuhan nasabah					



Karyawan memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian vs keramahan karyawan dalam melayani nasabah					
Karyawan memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian vs karyawan yang memahami kebutuhan nasabah					
Keramahan karyawan dalam melayani nasabah vs karyawan yang memahami kebutuhan nasabah					





## JAWABAN RESPONDEN

### FAKTOR

Responden	AvsB	AvsC	AvsD	AvsE	BvsC	BvsD	BvsE	CvsD	CvsE	DvsE
1	3	1	5	3	1/3	1	3	1	5	3
2	1	3	5	1	1	3	1	3	1	1
3	1	1	5	3	1	1	3	3	1	1
4	3	1	1	1	1	1	1	1/3	1	3
5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
6	3	1	1	3	1/3	1	1	1	1	1
7	3	3	7	7	1	1/3	1	1	1	3
8	3	1	5	1	1/3	1	1	5	7	1
9	5	1	5	5	1	3	5	7	9	1
10	5	1	7	9	3	5	5	9	7	1
11	3	1	3	5	1/5	1	1	5	1	1
12	1	3	5	7	1	3	5	7	9	1
13	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
14	3	1	3	3	1/3	1	1	3	1	3
15	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1
16	1	1	3	1	1	3	1	5	1	1
17	1	3	5	5	1	5	1	1	1	1
18	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1
19	3	1	5	3	1/5	1	1/3	3	1	1
20	3	1	5	5	1	1	3	1	1	1
21	3	3	5	1	3	3	1	1	1	1
22	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1
23	3	3	5	1	1	3	1	1	1	1
24	5	3	5	3	1	3	1	1	1	1
25	3	3	5	1	1	1	1	3	1	1
26	1	3	5	1	3	5	1	3	1	1
27	5	3	5	1	1/3	1	1	3	1	1
28	3	3	1	5	1/5	1/5	1	1	1	3
29	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3
30	5	1	3	3	1	1	3	3	3	1
31	1	1	3	5	3	7	5	9	7	1
32	3	1	3	3	1/5	1/5	1/3	1	1	3
33	3	1	9	9	1	1	3	7	5	1
34	5	1	1	5	1/3	1/5	1	1	5	1
35	5	1	3	3	1/3	1	3	3	5	1
36	1	1	1	3	1	1	1	5	5	1
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38	3	1	3	3	1/3	1/3	1	3	3	3
39	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1
40	7	5	5	5	1/3	1	1/3	1	3	1
41	5	5	3	3	1	1	3	1	3	1
42	7	7	7	7	1	1	1	5	3	1
43	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1
44	3	1	1	3	1/3	1	1	3	5	1

Responden	AvsB	AvsC	AvsD	AvsE	BvsC	BvsD	BvsE	CvsD	CvsE	DvsE
45	3	1	5	3	1/3	1	3	3	3	1
46	1	1	1	1	1/3	1	3	3	5	3
47	7	7	7	7	1	1	1	3	5	1
48	1	3	5	5	1	1	1	1	1	1
49	5	1	3	3	1/3	1	3	3	5	3
50	5	1	3	3	1	1	3	3	3	3
51	1	1	3	1	1	3	1	1	1/3	1
52	1	3	5	7	3	5	1	1	1	1
53	1	3	1	1	1	1	3	1/3	1	1
54	3	1	5	3	1/3	1	3	1	3	1
55	3	1	5	3	1/3	1	3	1	3	3
56	1	3	5	1	1	3	1	3	1	1
57	1	3	5	9	1	1	3	1	1	3
58	3	1	3	5	1/3	1/5	3	3	5	3
59	5	1	3	7	1	1	1	1	1	3
60	3	1	3	5	1/3	1/5	1	1	5	33
61	3	1	3	7	1	1	1	1	1	1
62	5	3	5	3	1	3	1	1	1	1
63	3	1	5	1	1/3	1	1	5	7	1
64	3	1	3	1	1/5	1	1	5	1	1
65	1	1	5	3	1	1	3	3	1	1
66	1	1	1	5	1	3	5	3	5	3
67	3	1	1	3	1	1	5	1	3	1
68	1	3	5	1	1	5	1	1	1	1
69	1	3	1	1	1	1	3	1/3	1	5
70	3	1	5	3	1/5	1	1/3	3	1	11
71	1	3	5	9	1	1	3	1	1	3
72	3	3	1	5	1/3	1	1	1	5	5
73	3	1	3	3	1/5	1/5	1/3	1	1	3
74	3	1	5	3	1/3	1	3	1	5	3
75	1	1	3	1	1	1	1	1	1/5	1/5

Keterangan

A : Reliability

B : Responsiveness

C : Assurance

D : Tangibles

E : Empathy

Sub Faktor Reliability

Resp	A1vsA2	A1vsA3	A1vsA4	A2vsA3	A2vsA4	A3vsA4
1	3	3	1	1	1	1
2	1	1	3	1	5	5
3	1	3	5	1	3	3
4	5	1	3	1	1	3
5	1	3	5	5	5	3
6	5	5	1	1	1/5	1/5
7	1	1	1	1	1	1
8	5	5	5	3	1	1
9	1	3	3	1	5	5
10	1	1	3	1	1	3
11	1	5	5	3	5	3
12	7	5	3	1	1	1
13	3	3	1	1	1	1
14	5	1	3	1	1	1
15	3	1	5	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1
17	3	3	1	1	1	1
18	3	1	1	1	1	1
19	1	1	3	1	3	3
20	7	7	7	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	3	3	1
23	3	3	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	3	3
28	5	5	7	1	5	5
29	3	3	5	7	5	3
30	1	1	3	1	3	3
31	3	3	5	3	3	3
32	1	1	1	3	5	1
33	5	3	3	1	3	3
34	1	1	1	5	3	1
35	1	3	3	5	1	1
36	3	3	1	1	1	1
37	1	1	1	3	3	1
38	1	1	1	3	3	1
39	1	3	3	5	5	1
40	1	1	3	1	5	5
41	1	3	5	5	5	3
42	3	3	5	3	3	3
43	1	3	3	3	5	3
44	1	3	3	5	5	3
45	3	1	5	1	3	3
46	1	1	1	1	3	3

Resp	A1vsA2	A1vsA3	A1vsA4	A2vsA3	A2vsA4	A3vsA4
47	3	1	1	1/3	1/5	1
48	3	1	1	1/3	1/5	3
49	1	5	3	1	1	1
50	3	3	3	1	3	3
51	1	3	5	5	3	1
52	1	1	1	3	3	1
53	1	1	1	1	1	3
54	3	3	1	1	1	1
55	5	5	3	1	1	1
56	1	1	1	1	1	1
57	1	3	5	1	1	1
58	1	1	3	1	3	5
59	1	1	1	1	1	1
60	3	5	3	1	1	3
61	1	3	3	1	3	3
62	1	3	1	3	1	1/5
63	1	5	5	7	5	3
64	1	3	1	3	3	1
65	1	3	3	7	7	1
66	1/3	1/3	1/5	1/3	1/5	1/3
67	1	1	5	3	3	3
68	3	3	3	3	1	1
69	1	3	3	3	1	1
70	3	1	1	1/3	1	1
71	1	3	3	1	3	3
72	1	3	1	3	3	1
73	1	3	1	3	3	1
74	3	3	1	1	1	1
75	1	1	3	3	3	1

Keterangan

A1 : Reputasi Bank Pasar

A2 : Menyimpan Dokumen Tanpa Kesalahan

A3 : Sistem Pencatatan Yang Akurat

A4 : Menyediakan Jasa Seperti Yang Dijanjikan

Sub Faktor Responsiveness

Resp	B1vsB2	B1vsB3	B2vsB3
1	1	3	5
2	5	3	1
3	1/3	1	3
4	1/3	1/3	1
5	1	3	3
6	1	3	5
7	1	3	5
8	1	3	3
9	1	1	1
10	1/3	1	5
11	1/3	1/3	1
12	1	1	1
13	3	5	1
14	5	5	1
15	1	3	5
16	3	3	1
17	1	3	7
18	3	3	1
19	3	1	1/7
20	1	1	1
21	1	1	1
22	1	3	7
23	1	1	1
24	1	1	1
25	1	1/3	1/5
26	1/3	1/3	1
27	9	9	1
28	7	7	1
29	9	9	1
30	1	1	1
31	1	1/5	1/7
32	3	7	5
33	1	3	7
34	5	7	3
35	5	1	1/3
36	1	1	1
37	1	3	3
38	1	1	1
39	3	1	3
40	1/3	1/7	1
41	7	7	1
42	1	1	1
43	1/3	1	3
44	3	5	1
45	7	7	1
46	1	3	3

Resp	B1vsB2	B1vsB3	B2vsB3
47	1/7	1/5	1
48	1	5	3
49	3	1	1/3
50	1	5	5
51	3	5	3
52	3	3	1
53	1	1	1
54	1	3	5
55	3	3	1
56	1	1	1
57	1	3	7
58	1	1	1
59	1	7	3
60	1	3	3
61	3	5	3
62	1	3	5
63	1	7	5
64	1	7	5
65	5	3	1
66	3	5	3
67	1	3	5
68	1	3	3
69	5	5	1
70	1	3	7
71	1	3	3
72	1	1/5	1/7
73	1	5	5
74	1	7	3
75	1	3	3

Keterangan

B1 : Kecepatan Pelayanan

B2 : Kesiapan Membantu Nasabah

B3 : Kesiapan Merespon Permintaan

Nasabah

Sub Faktor Assurance

Resp	C1vsC2	C1vsC3	C1vsC4	C2vsC3	C2vsC4	C3vsC4
1	1	1	1	3	3	1
2	3	1	1	1/3	1	1
3	1	1	3	1	3	3
4	1	1	1	1	1/5	1/3
5	1	1	5	3	3	3
6	1/5	5	3	5	5	1
7	1	3	5	7	9	1
8	1/5	1	3	9	9	1
9	1/5	3	3	9	9	1
10	1	3	5	7	9	5
11	1	1	3	3	5	5
12	1	1	3	5	7	3
13	1	1	5	1	5	5
14	3	5	3	3	1	1
15	1	1	3	3	5	1
16	1	1	3	3	9	3
17	1	1	3	1	5	5
18	1	1	3	1	3	3
19	1	3	5	1	3	5
20	1	1	3	1	5	3
21	1	3	5	1	3	5
22	1	1	5	1	7	3
23	1	1	3	1	3	1
24	1	5	3	1	3	1
25	1	5	5	3	3	3
26	1	1	5	5	5	3
27	1	5	5	1	3	5
28	1	5	5	3	3	1
29	1	9	9	3	3	1
30	1	7	7	9	9	1
31	1	5	3	5	5	1
32	1	1	1	5	3	1
33	1	3	5	1	1	1
34	1	1	3	5	5	1
35	1	1	1	1	1	1/3
36	1/3	1	1/3	1	1	1/5
37	1	1	1	1	1	1
38	1	3	5	5	3	3
39	3	5	3	5	5	5
40	1	1	3	5	5	1
41	1	1	1	5	3	1
42	1	1	1	1/3	1/3	1
43	1	1	1/3	1	1	1/3
44	1	3	3	1	1	1
45	3	3	3	3	1	1
46	1	1	1	1	1	1



Resp	C1vsC2	C1vsC3	C1vsC4	C2vsC3	C2vsC4	C3vsC4
47	1	3	5	1	5	3
48	1	3	3	1	5	5
49	1	1	3	1	5	5
50	1	3	5	1	3	2
51	1	1	1	3	3	1
52	1	3	1	3	3	1
53	1	1	3	5	3	1
54	1	5	3	1	1	1
55	1	3	5	1	1	1
56	1	1	1	1	1	1
57	1	3	1	1	1	1
58	1	5	5	3	5	3
59	1	3	1	1	1	1
60	3	1	1	1	1/3	1
61	1	1	1	1	1/3	1
62	1	1	1	3	1	1
63	3	3	1/3	1	1/3	1/3
64	1	1	1	1	1	1
65	1	1	1	3	5	1
66	1	1	1	5	3	1
67	3	3	3	5	3	1
68	1	1	3	5	3	1
69	1	3	1	1	1/3	1/3
70	1	1	1	1	1/3	1/3
71	1/3	1/3	1	1	1	1
72	1	3	1	3	1	1/5
73	1	1	1	1	1/3	1/5
74	5	1	3	1	1	1
75	3	1	1	1/3	1/5	1

Keterangan

C1 : Keamanan Tempat Parkir

C2 : Jaminan Keamanan Bertransaksi

C3 : Karyawan Bersikap Sopan

C4 : Karyawan Mampu Menjawab Pertanyaan Nasabah

Sub FaktorTangibles

Resp	D1vsD2	D1vsD3	D1vsD4	D2vsD3	D2vsD4	D3vsD4
1	1/5	5	3	5	5	1
2	1	1	1	3	3	1
3	1	1	1/3	1	1	1/3
4	1	5	3	1	1	1
5	3	3	3	1	1	3
6	1/9	1	3	9	9	3
7	1	5	7	9	5	3
8	1	5	3	9	7	1
9	1	5	7	9	5	3
10	1	5	7	9	5	1
11	1	5	7	9	7	1
12	1	3	5	9	5	1
13	5	3	1	1	1	1
14	1	1	1/3	1	1	1/5
15	1	1	1	5	3	1
16	1	3	5	1	1	1
17	1	3	3	3	5	3
18	1	1	1	3	1	1
19	1	3	5	7	3	1
20	1	3	1	7	3	5
21	1	1	3	5	5	1
22	1	5	1	5	3	1
23	1	1/3	1/3	1	1/3	1/3
24	1/3	1	1/3	3	1	1
25	1	3	1/5	3	1	1/5
26	1/3	1	1/5	3	1	1/5
27	1	9	5	5	7	1
28	1	9	5	9	9	1
29	1	9	7	5	3	1
30	1	5	5	9	5	1
31	1	5	3	1	1	1
32	1	1	3	3	5	1
33	3	3	3	3	1	1
34	1	1	3	1	1	1
35	7	5	5	1	1/3	1
36	1	1	1	1	1/5	1/3
37	7	7	1	1	1/5	1/3
38	3	3	5	1	1	1
39	3	1	3	1	5	5
40	1	1	1	3	3	1
41	3	5	5	1	5	1
42	5	5	5	1	1	1
43	1	3	3	1	1	1
44	1	3	3	1	1	1
45	7	7	7	3	3	1
46	1/5	1	1/5	5	1	1/3

Resp	D1vsD2	D1vsD3	D1vsD4	D2vsD3	D2vsD4	D3vsD4
47	1/5	1	1/5	3	1	1
48	9	9	9	3	1	1
49	5	1	3	1	1	3
50	3	1	3	1	5	3
51	3	3	1	1	1	1
52	3	3	3	1	1	1
53	5	5	5	3	1	1
54	5	5	3	1	1	1
55	7	7	7	3	3	1
56	1	3	3	5	5	3
57	3	3	3	3	3	1
58	1/5	1	1/5	5	1	1/3
59	1	3	1	5	5	1/3
60	1	3	1	3	1/5	1/3
61	1	3	1/3	5	1	1/5
62	1/3	1/3	1/5	1/3	1/3	1/3
63	1	1	1	1	1/5	1/3
64	3	1	1	1	1/3	1/5
65	7	7	1	1	1/3	1/5
66	3	3	1	3	1	1/53
67	3	5	3	1	1	1
68	3	3	1	1	1	1
69	3	1	1	1/3	1	1
70	1	3	1/3	3	1	1/3
71	5	3	5	3	3	1
72	1	3	3	1	1	1
73	1	3	1	3	3	1
74	1	1	5	3	5	5
75	1	3	3	3	5	3

Keterangan

D1 : Peralatan Modern

D2 : Karyawan Berpenampilan Rapi & Profesional

D3 : Parkir Luas

D4 : Keindahan, Kebersihan & Kenyamanan Ruangan

Sub FaktorEmpathy

Resp	E1vsE2	E1vsE3	E1vsE4	E2vsE3	E2vsE4	E3vsE4
1	1	3	1	3	1	1/5
2	1	1	1/3	1	1	1
3	1/5	1	1/5	5	1	1/3
4	1	3	1	1	1	1
5	3	3	3	1	1	3
6	1	1	5	1	7	5
7	3	5	5	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1
10	3	1	1	1	1/3	1
11	1	1	1	1	3	3
12	1	1	1	1	1	1
13	3	1	5	1	1	1
14	3	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	3	3
16	3	5	3	1	1	1
17	3	1	1	1	1	1
18	3	3	3	1/3	1	1
19	1	3	1/3	3	1	1/3
20	3	1	1	1	1	1
21	1	1/3	1/3	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1
23	3	1	1	1	1	1
24	1	1	3	3	3	3
25	1	1	1	1/3	1/3	1
26	9	3	3	1	1	1
27	1	1/3	1	1/5	1/3	1
28	1	1	1	1	1/5	1/3
29	3	1	1	1	1/3	1/5
30	1	1	1	1	1	1
31	1	1	3	1	1	1
32	1/5	1	1/5	7	1	1/3
33	1	1	1	3	1	1/3
34	5	3	3	3	1	1/3
35	1	1	1	1	1	1
36	1	3	1	3	1	1
37	1	1	1	1	3	3
38	3	3	3	1	3	1
39	3	1	1	1/3	1	1
40	5	3	3	1/3	1	1
41	1	3	3	1	5	5
42	1	1	3	3	5	5
43	3	3	3	3	3	1
44	1	1	3	5	3	1
45	1	1	1	3	1	1
46	5	1	3	1	1	3

Resp	E1vsE2	E1vsE3	E1vsC4	E2vsC3	E2vsE4	E3vsE4
47	1/3	1/3	1/5	1/3	1/3	1/3
48	1	3	1	1	1	1
49	3	3	1	1	1	1
50	3	3	1	1	1	1/3
51	1	1	1	3	1	1/3
52	1/3	1/3	1	1	1	3
53	1	1	1	1	1	3
54	1	1	1	2	1	2
55	1	1	1	1/3	1/3	1
56	1	1	1	1	3	3
57	1/3	1/3	1/5	1/3	1/5	1/3
58	1	3	1	3	1	1
59	1	1	1	2	1	1
60	1	3	1	3	5	1
61	1	3	1	3	5	1
62	1	3	1/5	3	1	1/5
63	1	3	1/3	3	1	1/3
64	1	1	1	3	1	1/3
65	1/5	5	3	5	5	1
66	1	1	3	5	5	1
67	1	1	1	3	1	1
68	3	3	3	3	1	1
69	1	1	1	3	3	1
70	5	3	5	3	3	1
71	1	1/3	1	1/3	1/3	1
72	1	3	5	1	1	1
73	1	1	1	3	3	1
74	1	1	1	1	1	1/3
75	1	1	3	3	3	3

Keterangan

E1 : Simpatik Bila Nasabah Menyampaikan Keluhan

E2 : Karyawan Memperlakukan Nasabah Dengan Penuh Perhatian

E3 : Keramahan Karyawan Melayani Nasabah

E4 : Karyawan Memahami Kebutuhan Nasabah



**LAMPIRAN III**  
**BOBOT PRIORITAS CR**

**BOBOT PRIORITAS YANG MEMENUHI SYARAT CONSISTENCY RATIO**

**FAKTOR**

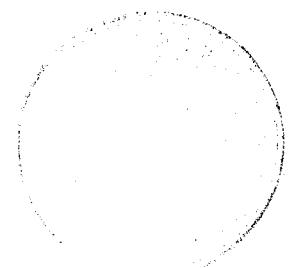
Responden	BOBOT PRIORITAS				
	Reliability	Responsiveness	Assurance	Tangibles	Empathy
1	0.358371215	0.130123738	0.289037882	0.158557262	0.063909902
2	0.314417539	0.220490413	0.182754564	0.092616301	0.189721182
3	0.306487223	0.233759951	0.225679143	0.113263257	0.120810426
4	0.243556444	0.155644356	0.15004995	0.300699301	0.15004995
5	0.278730159	0.18984127	0.18984127	0.18984127	0.151746032
6	0.293080253	0.124360084	0.235937396	0.191492951	0.155129315
7	0.507339871	0.107221159	0.121014263	0.176715743	0.087708964
8	0.293108431	0.099567612	0.402199341	0.08205603	0.123068586
9	0.377572431	0.186309868	0.333002391	0.054303176	0.048812134
11	0.348792991	0.093606378	0.332631375	0.093606378	0.131362876
12	0.36522936	0.248175713	0.280195082	0.059712968	0.046686877
13	0.18984127	0.278730159	0.18984127	0.151746032	0.18984127
14	0.326545455	0.108848485	0.28210101	0.153292929	0.129212121
15	0.191492951	0.235937396	0.293080253	0.155129315	0.124360084
16	0.226080586	0.226080586	0.256849817	0.095677656	0.195311355
17	0.394538253	0.248506507	0.138187558	0.090336222	0.12843146
18	0.295948963	0.196427432	0.188346624	0.130930356	0.188346624
19	0.358170995	0.078669318	0.289418694	0.097966794	0.175774199
21	0.373225552	0.219762053	0.11542456	0.106122235	0.1854656
22	0.348571429	0.281269841	0.108571429	0.108571429	0.153015873
23	0.381127661	0.177951644	0.141588008	0.111233051	0.188099636
24	0.479111856	0.15504315	0.13158274	0.102679514	0.13158274
25	0.381127661	0.141588008	0.177951644	0.111233051	0.188099636
26	0.291874214	0.291874214	0.141735849	0.083974843	0.190540881
27	0.400871266	0.102762489	0.208775271	0.102762489	0.184828486
28	0.3540545	0.072543333	0.196966137	0.279841401	0.096594629
30	0.365525018	0.16926662	0.269525018	0.105841673	0.089841673
31	0.250606342	0.364834511	0.278979767	0.053823814	0.051755566
32	0.330013567	0.058739653	0.233253822	0.236809378	0.14118358
33	0.422300456	0.159600227	0.295984666	0.06987424	0.052240412
34	0.306636094	0.068874389	0.279969428	0.245097633	0.099422457
35	0.34912959	0.124940209	0.341189143	0.103473304	0.081267753
36	0.221745052	0.185381416	0.346997578	0.138322592	0.107553362
37	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2

Responden	BOBOT PRIORITAS				
	Reliability	Responsiveness	Assurance	Tangibles	Empathy
38	0.320685112	0.089503733	0.320685112	0.17962231	0.17962231
39	<b>0.410644258</b>	<b>0.136881419</b>	<b>0.225770308</b>	<b>0.113352007</b>	<b>0.113352007</b>
40	0.546407519	0.067096263	0.169324515	0.10394817	0.113223533
41	0.477033934	0.150471722	0.150471722	0.127011311	0.095011311
42	<b>0.602424242</b>	<b>0.086060606</b>	<b>0.17016317</b>	<b>0.069277389</b>	<b>0.072074592</b>
43	<b>0.403856379</b>	<b>0.218982429</b>	<b>0.147453018</b>	<b>0.095089381</b>	<b>0.134618793</b>
44	0.274096446	0.110413101	0.36760294	0.146776737	0.101110776
45	0.353888654	0.142205309	0.317525018	0.096539347	0.089841673
46	<b>0.188309952</b>	<b>0.172567555</b>	<b>0.376164203</b>	<b>0.172567555</b>	<b>0.090390735</b>
47	0.602424242	0.086060606	0.17016317	0.072074592	0.069277389
48	0.42110724	0.186186605	0.137406117	0.127650019	0.127650019
49	0.348309077	0.120564141	0.336266067	0.129866467	0.064994249
50	<b>0.362466743</b>	<b>0.162652789</b>	<b>0.266466743</b>	<b>0.135591478</b>	<b>0.072822248</b>
51	0.233699634	0.233699634	0.158485958	0.127716728	0.246398046
52	<b>0.402199341</b>	<b>0.293108431</b>	<b>0.099567612</b>	<b>0.08205603</b>	<b>0.123068586</b>
53	0.233699634	0.246398046	0.127716728	0.233699634	0.158485958
54	<b>0.361969462</b>	<b>0.142205309</b>	<b>0.273080573</b>	<b>0.132902983</b>	<b>0.089841673</b>
55	0.362466743	0.135591478	0.266466743	0.162652789	0.072822248
56	<b>0.314417539</b>	<b>0.220490413</b>	<b>0.182754564</b>	<b>0.092616301</b>	<b>0.189721182</b>
57	0.433380737	0.209649644	0.135700065	0.149145443	0.072124111
58	0.326653079	0.103331696	0.326653079	0.189435499	0.053926646
59	<b>0.428273357</b>	<b>0.124132404</b>	<b>0.183918881</b>	<b>0.164866048</b>	<b>0.09880931</b>
61	<b>0.409887739</b>	<b>0.139053489</b>	<b>0.186511116</b>	<b>0.139053489</b>	<b>0.125494167</b>
62	<b>0.479111856</b>	<b>0.15504315</b>	<b>0.13158274</b>	<b>0.102679514</b>	<b>0.13158274</b>
63	0.293108431	0.099567612	0.402199341	0.08205603	0.123068586
64	<b>0.262459893</b>	<b>0.10631016</b>	<b>0.335187166</b>	<b>0.10631016</b>	<b>0.18973262</b>
65	<b>0.306487223</b>	<b>0.233759951</b>	<b>0.225679143</b>	<b>0.113263257</b>	<b>0.120810426</b>
66	0.237458174	0.285458174	0.285458174	0.140933844	0.050691635
67	0.28362734	0.213516806	0.219111211	0.188341981	0.095402662
68	<b>0.306860184</b>	<b>0.249717327</b>	<b>0.150443016</b>	<b>0.104800608</b>	<b>0.188178865</b>
69	0.233759951	0.225679143	0.120810426	0.306487223	0.113263257
70	<b>0.358170995</b>	<b>0.078669318</b>	<b>0.289418694</b>	<b>0.097966794</b>	<b>0.175774199</b>
71	<b>0.433380737</b>	<b>0.209649644</b>	<b>0.135700065</b>	<b>0.149145443</b>	<b>0.072124111</b>
72	<b>0.35131042</b>	<b>0.116909982</b>	<b>0.232509636</b>	<b>0.234576819</b>	<b>0.064693142</b>
73	<b>0.330013567</b>	<b>0.058739653</b>	<b>0.233253822</b>	<b>0.236809378</b>	<b>0.14118358</b>
74	<b>0.358371215</b>	<b>0.130123738</b>	<b>0.289037882</b>	<b>0.158557262</b>	<b>0.063909902</b>
75	<b>0.221745052</b>	<b>0.185381416</b>	<b>0.138322592</b>	<b>0.107553362</b>	<b>0.346997578</b>



**Sub Faktor Reliability**

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	Reputasi Bank Pasar	Menyimpan Dokumen Tanpa Kesalahan	Sistem Pencatatan Yang Akurat	Menyediakan Jasa Seperti Yang Dijanjikan
1	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
2	0.284821429	0.320535714	0.320535714	0.074107143
3	0.418475877	0.283059211	0.217269737	0.081195175
4	0.423684211	0.157236842	0.298684211	0.120394737
5	0.372493734	0.426065163	0.134085213	0.06735589
6	0.416666667	0.083333333	0.083333333	0.416666667
7	0.25	0.25	0.25	0.25
8	0.607954545	0.171590909	0.098863636	0.121590909
9	0.369677198	0.309237637	0.246737637	0.074347527
11	0.426065163	0.372493734	0.134085213	0.06735589
12	0.605397727	0.119223485	0.127746212	0.147632576
13	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
14	0.442434211	0.155153509	0.234100877	0.168311404
15	0.442434211	0.168311404	0.234100877	0.155153509
16	0.25	0.25	0.25	0.25
17	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
18	0.325	0.191666667	0.241666667	0.241666667
19	0.3	0.3	0.3	0.1
21	0.25	0.25	0.25	0.25
22	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333
23	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
24	0.25	0.25	0.25	0.25
25	0.25	0.25	0.25	0.25
26	0.25	0.25	0.25	0.25
27	0.24375	0.30625	0.30625	0.14375
28	0.606481481	0.171296296	0.171296296	0.050925926
30	0.3	0.3	0.3	0.1
31	0.501082251	0.262987013	0.159090909	0.076839827
32	0.234100877	0.442434211	0.168311404	0.155153509
33	0.520008117	0.182751623	0.200608766	0.096631494
34	0.234100877	0.442434211	0.155153509	0.168311404
35	0.371875	0.338541667	0.113541667	0.176041667
36	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
37	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333



Responden	BOBOT PRIORITAS			
	Reputasi Bank Pasar	Menyimpan Dokumen Tanpa Kesalahan	Sistem Pencatatan Yang Akurat	Menyediakan Jasa Seperti Yang Dijanjikan
38	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333
39	0.347916667	0.447916667	0.102083333	0.102083333
40	0.284821429	0.320535714	0.320535714	0.074107143
41	0.372493734	0.426065163	0.134085213	0.06735589
42	0.501082251	0.262987013	0.159090909	0.076839827
43	0.357206938	0.398873604	0.160735646	0.083183812
44	0.34077381	0.436011905	0.141369048	0.081845238
45	0.418475877	0.217269737	0.283059211	0.081195175
46	0.24375	0.30625	0.30625	0.14375
47	0.290625	0.086458333	0.290625	0.332291667
48	0.279326923	0.086698718	0.375480769	0.25849359
49	0.442434211	0.234100877	0.155153509	0.168311404
50	0.48125	0.210416667	0.210416667	0.097916667
51	0.397368421	0.397368421	0.102631579	0.102631579
52	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333
53	0.241666667	0.241666667	0.325	0.191666667
54	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
55	0.581730769	0.133012821	0.133012821	0.15224359
56	0.25	0.25	0.25	0.25
57	0.442434211	0.234100877	0.168311404	0.155153509
58	0.290625	0.290625	0.332291667	0.086458333
59	0.25	0.25	0.25	0.25
61	0.384375	0.290625	0.228125	0.096875
62	0.290625	0.290625	0.086458333	0.332291667
63	0.393909698	0.431409698	0.108398664	0.06628194
64	0.304166667	0.3875	0.129166667	0.179166667
65	0.328125	0.494791667	0.088541667	0.088541667
66	0.076465201	0.135989011	0.244505495	0.543040293
67	0.322916667	0.375	0.21875	0.083333333
68	0.484375	0.223958333	0.130208333	0.161458333
69	0.3875	0.304166667	0.129166667	0.179166667
70	0.30625	0.14375	0.30625	0.24375
71	0.384375	0.290625	0.228125	0.096875
72	0.304166667	0.3875	0.129166667	0.179166667
73	0.304166667	0.3875	0.129166667	0.179166667

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	Reputasi Bank Pasar	Menyimpan Dokumen Tanpa Kesalahan	Sistem Pencatatan Yang Akurat	Menyediakan Jasa Seperti Yang Dijanjikan
74	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
75	0.304166667	0.3875	0.179166667	0.129166667

### Sub Faktor Responsiveness

Responden	BOBOT PRIORITAS		
	Kecepatan Pelayanan	Kesediaan Membantu Nasabah	Kesiapan Merespon Permintaan Nasabah
1	0.405483405	0.47955748	0.114959115
2	0.655486542	0.157763975	0.186749482
3	0.2	0.6	0.2
4	0.142857143	0.428571429	0.428571429
5	0.428571429	0.428571429	0.142857143
6	0.405483405	0.47955748	0.114959115
7	0.405483405	0.47955748	0.114959115
8	0.428571429	0.428571429	0.142857143
9	0.333333333	0.333333333	0.333333333
11	0.142857143	0.428571429	0.428571429
12	0.333333333	0.333333333	0.333333333
13	0.655486542	0.186749482	0.157763975
14	0.714285714	0.142857143	0.142857143
15	0.405483405	0.47955748	0.114959115
16	0.6	0.2	0.2
17	0.389321789	0.510533911	0.1001443
18	0.6	0.2	0.2
19	0.389321789	0.1001443	0.510533911
21	0.333333333	0.333333333	0.333333333
22	0.389321789	0.510533911	0.1001443
23	0.333333333	0.333333333	0.333333333
24	0.333333333	0.333333333	0.333333333
25	0.186749482	0.157763975	0.655486542
26	0.142857143	0.428571429	0.428571429
27	0.818181818	0.090909091	0.090909091

Responden	BOBOT PRIORITAS		
	Kecepatan Pelayanan	Kesediaan Membantu Nasabah	Kesiapan Merespon Permintaan Nasabah
28	0.777777778	0.111111111	0.111111111
30	0.333333333	0.333333333	0.333333333
31	0.134301475	0.120117078	0.745581448
32	0.643388869	0.282839025	0.073772106
33	0.389321789	0.510533911	0.1001443
34	0.723506057	0.19318606	0.083307883
35	0.47955748	0.114959115	0.405483405
36	0.333333333	0.333333333	0.333333333
37	0.428571429	0.428571429	0.142857143
38	0.333333333	0.333333333	0.333333333
39	0.44029304	0.324542125	0.235164835
40	0.1001443	0.389321789	0.510533911
41	0.777777778	0.111111111	0.111111111
42	0.333333333	0.333333333	0.333333333
43	0.2	0.6	0.2
44	0.655486542	0.186749482	0.157763975
45	0.777777778	0.111111111	0.111111111
46	0.428571429	0.428571429	0.142857143
47	0.078166278	0.486557887	0.435275835
48	0.47955748	0.405483405	0.114959115
49	0.428571429	0.142857143	0.428571429
50	0.454545455	0.454545455	0.090909091
51	0.63334572	0.260497956	0.106156324
52	0.6	0.2	0.2
53	0.333333333	0.333333333	0.333333333
54	0.405483405	0.47955748	0.114959115
55	0.6	0.2	0.2
56	0.333333333	0.333333333	0.333333333
57	0.389321789	0.510533911	0.1001443
58	0.333333333	0.333333333	0.333333333
59	0.510533911	0.389321789	0.1001443
61	0.63334572	0.260497956	0.106156324
62	0.405483405	0.47955748	0.114959115

Responden	BOBOT PRIORITAS		
	Kecepatan Pelayanan	Kesediaan Membantu Nasabah	Kesiapan Merespon Permintaan Nasabah
63	0.486557887	0.435275835	0.078166278
64	0.486557887	0.435275835	0.078166278
65	0.655486542	0.157763975	0.186749482
66	0.63334572	0.260497956	0.106156324
67	0.405483405	0.47955748	0.114959115
68	0.428571429	0.428571429	0.142857143
69	0.714285714	0.142857143	0.142857143
70	0.389321789	0.510533911	0.1001443
71	0.428571429	0.428571429	0.142857143
72	0.134301475	0.120117078	0.745581448
73	0.454545455	0.454545455	0.090909091
74	0.510533911	0.389321789	0.1001443
75	0.428571429	0.428571429	0.142857143

#### Sub Faktor Assurance

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	Keamanan Tempat Parkir	Jaminan Keamanan Bertransaksi	Karyawan Bersikap Sopan	Karyawan Mampu Menjawab Pertanyaan Nasabah
1	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333
2	0.30625	0.14375	0.30625	0.24375
3	0.3	0.3	0.3	0.1
4	0.234100877	0.155153509	0.168311404	0.442434211
5	0.322916667	0.375	0.21875	0.083333333
6	0.248681973	0.576743197	0.084736395	0.089838435
7	0.350224703	0.496058037	0.085198141	0.068519119
8	0.143651921	0.694450081	0.092312635	0.069585363
9	0.179799107	0.684709821	0.067745536	0.067745536
11	0.275332562	0.407200694	0.245257374	0.07220937
12	0.269369655	0.477161863	0.184003801	0.069464682
13	0.3125	0.3125	0.3125	0.0625
14	0.524553571	0.208184524	0.109077381	0.158184524
15	0.290350877	0.423684211	0.174561404	0.111403509

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	Keamanan Tempat Parkir	Jaminan Keamanan Bertransaksi	Karyawan Bersikap Sopan	Karyawan Mampu Menjawab Pertanyaan Nasabah
16	0.271022727	0.458522727	0.202840909	0.067613636
17	0.284821429	0.320535714	0.320535714	0.074107143
18	0.3	0.3	0.3	0.1
19	0.407200694	0.275332562	0.245257374	0.07220937
21	0.407200694	0.275332562	0.245257374	0.07220937
22	0.310795455	0.342045455	0.279545455	0.067613636
23	0.30625	0.30625	0.24375	0.14375
24	0.423684211	0.298684211	0.157236842	0.120394737
25	0.436011905	0.34077381	0.141369048	0.081845238
26	0.30566829	0.442031926	0.186620671	0.065679113
27	0.453787879	0.275757576	0.192424242	0.078030303
28	0.447916667	0.347916667	0.102083333	0.102083333
30	0.416319444	0.471875	0.055902778	0.055902778
31	0.382017544	0.432017544	0.086403509	0.099561404
32	0.234100877	0.442434211	0.155153509	0.168311404
33	0.442434211	0.234100877	0.168311404	0.155153509
34	0.285416667	0.460416667	0.152083333	0.102083333
35	0.241666667	0.241666667	0.191666667	0.325
36	0.120394737	0.298684211	0.157236842	0.423684211
37	0.25	0.25	0.25	0.25
38	0.381892231	0.393796992	0.141917293	0.082393484
39	0.469561688	0.302353896	0.149756494	0.078327922
40	0.285416667	0.460416667	0.152083333	0.102083333
41	0.234100877	0.442434211	0.155153509	0.168311404
42	0.24375	0.14375	0.30625	0.30625
43	0.177083333	0.239583333	0.177083333	0.40625
44	0.40625	0.239583333	0.177083333	0.177083333
45	0.481375	0.223958333	0.130208333	0.161158333
46	0.25	0.25	0.25	0.25
47	0.406719925	0.312969925	0.211466165	0.068843985
48	0.369677198	0.309237637	0.246737637	0.074347527
49	0.284821429	0.320535714	0.320535714	0.074107143
50	0.423684211	0.287320574	0.198803828	0.090191388
51	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	Keamanan Tempat Parkir	Jaminan Keamanan Bertransaksi	Karyawan Bersikap Sopan	Karyawan Mampu Menjawab Pertanyaan Nasabah
52	0.304166667	0.3875	0.129166667	0.179166667
53	0.298684211	0.423684211	0.157236842	0.120394737
54	0.442434211	0.234100877	0.155153509	0.168311404
55	0.442434211	0.234100877	0.168311404	0.155153509
56	0.25	0.25	0.25	0.25
57	0.325	0.241666667	0.191666667	0.241666667
58	0.426065163	0.372493734	0.134085213	0.06735589
59	0.325	0.241666667	0.191666667	0.241666667
61	0.241666667	0.191666667	0.241666667	0.325
62	0.241666667	0.325	0.191666667	0.241666667
63	0.282738095	0.12202381	0.12202381	0.473214286
64	0.25	0.25	0.25	0.25
65	0.234100877	0.442434211	0.168311404	0.155153509
66	0.234100877	0.442434211	0.155153509	0.168311404
67	0.459191176	0.315563725	0.108946078	0.11629902
68	0.298684211	0.423684211	0.157236842	0.120394737
69	0.304166667	0.179166667	0.129166667	0.3875
70	0.239583333	0.177083333	0.177083333	0.40625
71	0.14375	0.30625	0.30625	0.24375
72	0.290625	0.290625	0.086458333	0.332291667
73	0.234100877	0.168311404	0.155153509	0.168311404
74	0.442434211	0.155153509	0.234100877	0.168311404
75	0.290625	0.086458333	0.290625	0.332291667

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

**Sub Faktor Tangibles**

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	Peralatan Modern	Karyawan Berpenampilan Rapi&Profesional	Parkir Luas	Keindahan Kebersihan& Kenyamanan Ruangan
1	0.248681973	0.576743197	0.084736395	0.089838435
2	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333
3	0.177083333	0.239583333	0.177083333	0.40625
4	0.442434211	0.234100877	0.155153509	0.168311404
5	0.484375	0.161458333	0.223958333	0.130208333
6	0.11182598	0.725183824	0.11182598	0.051164216
7	0.405777133	0.439744524	0.096540042	0.0579383
8	0.350224703	0.496058037	0.068519119	0.085198141
9	0.405777133	0.439744524	0.096540042	0.0579383
11	0.40512281	0.46762281	0.064915407	0.062338973
12	0.364595383	0.47173824	0.083604444	0.080061934
13	0.442434211	0.155153509	0.168311404	0.234100877
14	0.168311404	0.234100877	0.155153509	0.442434211
15	0.234100877	0.442434211	0.155153509	0.168311404
16	0.442434211	0.234100877	0.168311404	0.155153509
17	0.357206938	0.398873604	0.160735646	0.083183812
18	0.241666667	0.325	0.191666667	0.241666667
19	0.387145749	0.420479082	0.093151147	0.099224022
21	0.285416667	0.460416667	0.152083333	0.102083333
22	0.322642544	0.405975877	0.097861842	0.173519737
23	0.130208333	0.161458333	0.223958333	0.484375
24	0.129166667	0.3875	0.179166667	0.304166667
25	0.192424242	0.275757576	0.078030303	0.453787879
26	0.102083333	0.347916667	0.102083333	0.447916667
27	0.444791108	0.418005394	0.066842837	0.070360661
28	0.411298077	0.473798077	0.052644231	0.062259615
30	0.39463141	0.45713141	0.069310897	0.078926282
31	0.442434211	0.234100877	0.155153509	0.168311404
32	0.290350877	0.423684211	0.174561404	0.111403509
33	0.484375	0.223958333	0.130208333	0.161458333
34	0.325	0.241666667	0.241666667	0.191666667
35	0.634574916	0.086595118	0.11858165	0.160248316
36	0.234100877	0.155153509	0.168311404	0.442434211
37	0.478892544	0.074052318	0.087210213	0.359844925



Responden	BOBOT PRIORITAS			
	Peralatan Modern	Karyawan Berpenampilan Rapi&Profesional	Parkir Luas	Keindahan Kebersihan& Kenyamanan Ruangannya
38	0.540178571	0.15922619	0.15922619	0.141369048
39	0.369677198	0.246737637	0.309237637	0.074347527
40	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333
41	0.548878205	0.231570513	0.12900641	0.090544872
42	0.625	0.125	0.125	0.125
43	0.40625	0.239583333	0.177083333	0.177083333
44	0.40625	0.239583333	0.177083333	0.177083333
45	0.668589744	0.178846154	0.076282051	0.076282051
46	0.086403509	0.432017544	0.099561404	0.382017544
47	0.097861842	0.405975877	0.173519737	0.322642544
48	0.734243697	0.117296919	0.066876751	0.081582633
49	0.423684211	0.157236842	0.298684211	0.120394737
50	0.375480769	0.25849359	0.279326923	0.086698718
51	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
52	0.5	0.166666667	0.166666667	0.166666667
53	0.607954545	0.171590909	0.098863636	0.121590909
54	0.581730769	0.133012821	0.133012821	0.15224359
55	0.668589744	0.178846154	0.076282051	0.076282051
56	0.34077381	0.436011905	0.141369048	0.081845238
57	0.473214286	0.282738095	0.12202381	0.12202381
58	0.086403509	0.432017544	0.099561404	0.382017544
59	0.275757576	0.453787879	0.078030303	0.192424242
61	0.211466165	0.312969925	0.068843985	0.406719925
62	0.076839827	0.159090909	0.262987013	0.501082251
63	0.234100877	0.155153509	0.168311404	0.442434211
64	0.298684211	0.120394737	0.157236842	0.423684211
65	0.478892544	0.087210213	0.074052318	0.359844925
66	0.375	0.21875	0.083333333	0.322916667
67	0.540178571	0.15922619	0.141369048	0.15922619
68	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
69	0.30625	0.14375	0.30625	0.24375
70	0.228125	0.290625	0.096875	0.384375
71	0.550480769	0.235096154	0.116826923	0.097596154
72	0.40625	0.239583333	0.177083333	0.177083333
73	0.304166667	0.3875	0.129166667	0.179166667

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	Peralatan Modern	Karyawan Berpenampilan Rapi & Profesional	Parkir Luas	Keindahan Kebersihan & Kenyamanan Ruang
74	0.303011134	0.39916498	0.23722166	0.060602227
75	0.357206938	0.398873604	0.160735646	0.083183812

### Sub Faktor Empathy

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	Simpatik Bila Nasabah Menyampaikan Keluhan	Karyawan Memperlakukan Nasabah Dengan Penuh Perhatian	Keramahan Karyawan Melayani Nasabah	Karyawan Memahami Kebutuhan Nasabah
1	0.290625	0.290625	0.086458333	0.332291667
2	0.191666667	0.241666667	0.241666667	0.325
3	0.086403509	0.432017544	0.099561404	0.382017544
4	0.325	0.241666667	0.191666667	0.241666667
5	0.484375	0.161458333	0.223958333	0.130208333
6	0.305239899	0.333017677	0.305239899	0.056502525
7	0.581730769	0.15224359	0.133012821	0.133012821
8	0.25	0.25	0.25	0.25
9	0.25	0.25	0.25	0.25
11	0.24375	0.30625	0.30625	0.14375
12	0.25	0.25	0.25	0.25
13	0.442434211	0.168311404	0.234100877	0.155153509
14	0.325	0.191666667	0.241666667	0.241666667
15	0.24375	0.30625	0.30625	0.14375
16	0.540178571	0.15922619	0.141369048	0.15922619
17	0.325	0.191666667	0.241666667	0.241666667
18	0.484375	0.130208333	0.223958333	0.161458333
19	0.228125	0.290625	0.096875	0.384375
21	0.14375	0.24375	0.30625	0.30625
22	0.25	0.25	0.25	0.25
23	0.325	0.191666667	0.241666667	0.241666667
24	0.290625	0.384375	0.228125	0.096875
25	0.24375	0.14375	0.30625	0.30625

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	Simpatik Bila Nasabah Menyampaikan Keluhan	Karyawan Memperlakukan Nasabah Dengan Penuh Perhatian	Keramahan Karyawan Melayani Nasabah	Karyawan Memahami Kebutuhan Nasabah
26	0.578125	0.119791667	0.151041667	0.151041667
27	0.174561404	0.111403509	0.423684211	0.290350877
28	0.234100877	0.155153509	0.168311404	0.442434211
30	0.25	0.25	0.25	0.25
31	0.325	0.241666667	0.241666667	0.191666667
32	0.082744972	0.455391528	0.089805306	0.372058194
33	0.24375	0.30625	0.14375	0.30625
34	0.520008117	0.182751623	0.096631494	0.200608766
35	0.25	0.25	0.25	0.25
36	0.30625	0.30625	0.14375	0.24375
37	0.24375	0.30625	0.30625	0.14375
38	0.484375	0.223958333	0.161458333	0.130208333
39	0.30625	0.14375	0.30625	0.24375
40	0.524553571	0.109077381	0.208184524	0.158184524
41	0.369677198	0.309237637	0.246737637	0.074347527
42	0.275332562	0.407200694	0.245257374	0.07220937
43	0.473214286	0.282738095	0.12202381	0.12202381
44	0.298684211	0.423684211	0.157236842	0.120394737
45	0.241666667	0.325	0.191666667	0.241666667
46	0.423684211	0.157236842	0.298684211	0.120394737
47	0.076839827	0.159090909	0.262987013	0.501082251
48	0.325	0.241666667	0.191666667	0.241666667
49	0.40625	0.177083333	0.177083333	0.239583333
50	0.3875	0.179166667	0.129166667	0.304166667
51	0.24375	0.30625	0.14375	0.30625
52	0.129166667	0.304166667	0.3875	0.179166667
53	0.241666667	0.241666667	0.325	0.191666667
54	0.239484127	0.295039683	0.253769841	0.211706349
55	0.24375	0.14375	0.30625	0.30625
56	0.24375	0.30625	0.30625	0.14375
57	0.076465201	0.135989011	0.244505495	0.543040293

Responden	BOBOT PRIORITAS			
	Simpatik Bila Nasabah Menyampaikan Keluhan	Karyawan Memperlakukan Nasabah Dengan Penuh Perhatian	Keramahan Karyawan Melayani Nasabah	Karyawan Memahami Kebutuhan Nasabah
58	0.30625	0.30625	0.14375	0.24375
59	0.246428571	0.296428571	0.210714286	0.246428571
61	0.298684211	0.423684211	0.120394737	0.157236842
62	0.192424242	0.275757576	0.078030303	0.453787879
63	0.228125	0.290625	0.096875	0.384375
64	0.24375	0.30625	0.14375	0.30625
65	0.248681973	0.576743197	0.084736395	0.089838435
66	0.285416667	0.460416667	0.152083333	0.102083333
67	0.241666667	0.325	0.191666667	0.241666667
68	0.484375	0.223958333	0.130208333	0.161488333
69	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333
70	0.550480769	0.235096154	0.116826923	0.097596154
71	0.179166667	0.129166667	0.3875	0.304166667
72	0.442434211	0.234100877	0.168311404	0.155133509
73	0.239583333	0.40625	0.177083333	0.177083333
74	0.241666667	0.241666667	0.191666667	0.325
75	0.290625	0.384375	0.228125	0.096875

Keterangan

Warna Biru : Responden dengan jenis Kelamin Wanita

Warna Hitam : Responden dengan jenis Kelamin Pria