

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).

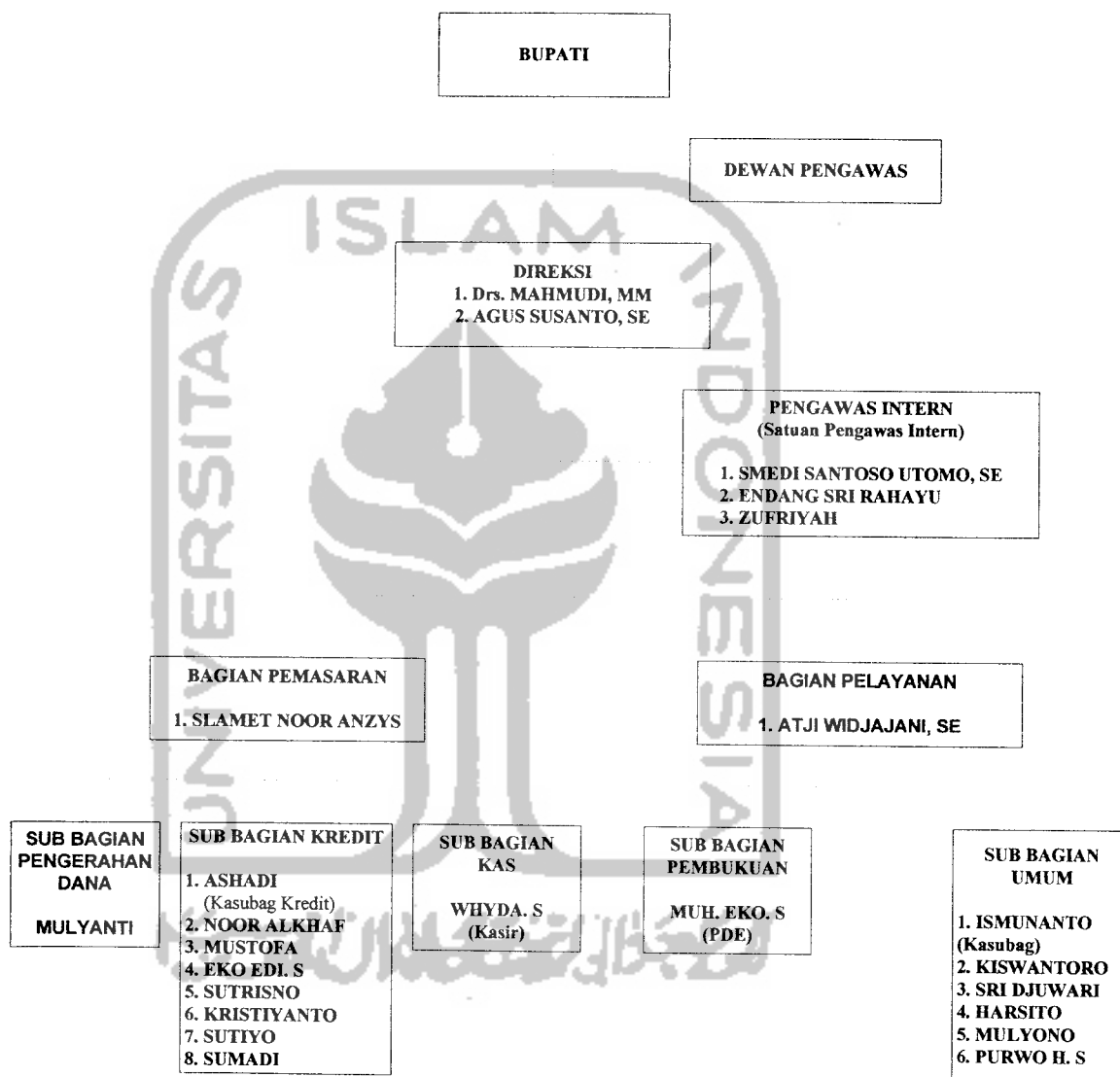
Sebagai BUMD setiap tahunnya harus dapat memberikan kontribusi (setoran sebagai laba) kepada Pemilik / Pemerintah Daerah Kabupaten Kudus yang mana kontribusi tersebut menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah.

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

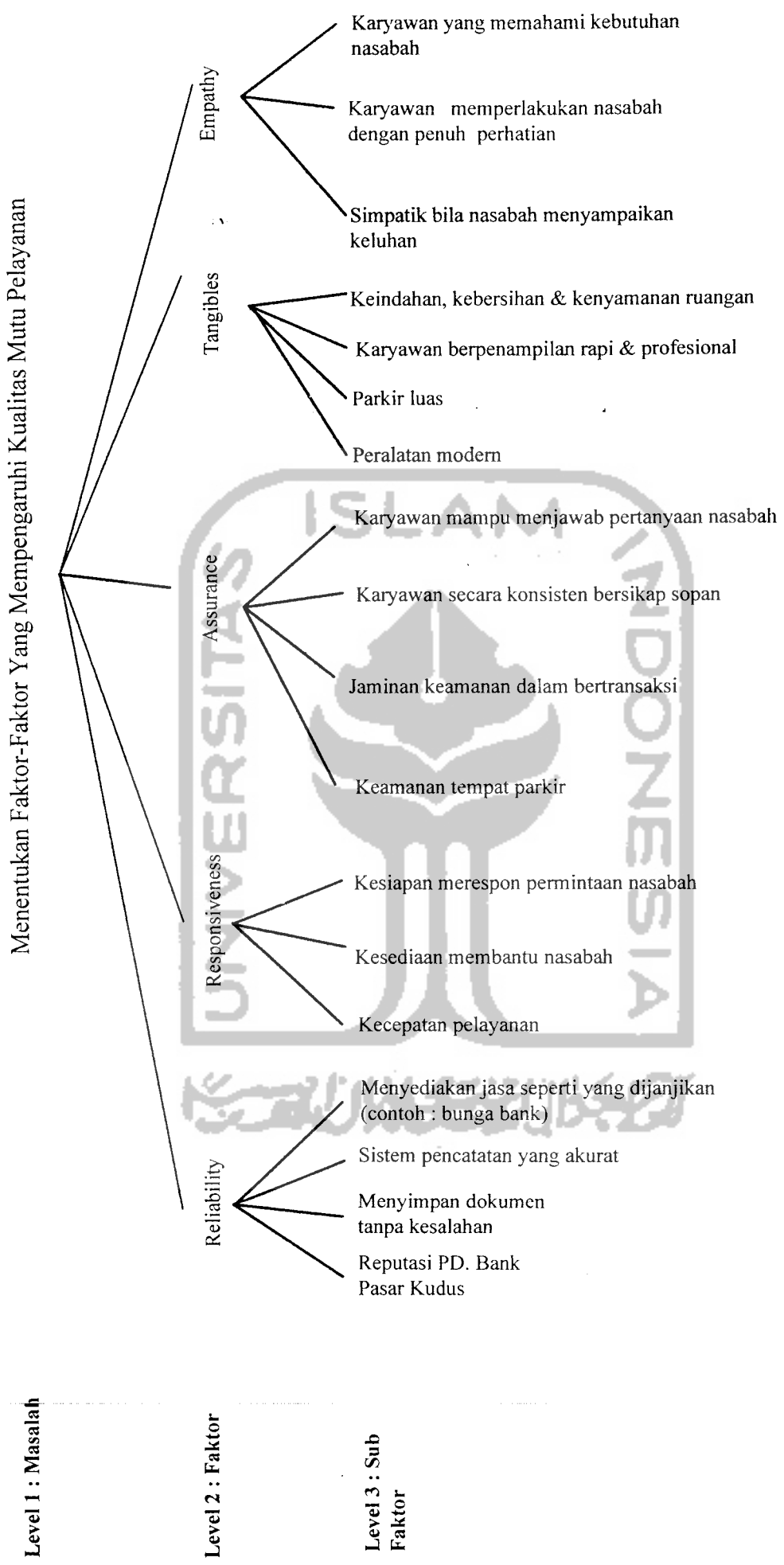
5. Faktor Empathy (perhatian)

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

	Reliability	Responsiveness	Assurance	Tangibles	Empathy
Reliability	1	3	1	5	3
Responsiveness	0.333333333	1	0.333333333	1	3
Assurance	1	3	1	1	5
Tangibles	0.2	1	1	1	3
Empathy	0.333333333	0.333333333	0.2	0.333333333	1
Jumlah	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

	Reliability	Responsiveness	Assurance	Tangibles	Empathy	Jumlah	Bobot
Reliability	0.348837209	0.36	0.283018868	0.6	0.2	1.791856077	0.358371215
Responsiveness	0.11627907	0.12	0.094339623	0.12	0.2	0.650618692	0.130123738
Assurance	0.348837209	0.36	0.283018868	0.12	0.333333333	1.445189411	0.289037882
Tangibles	0.069767442	0.12	0.283018868	0.12	0.2	0.79278631	0.158557262
Empathy	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

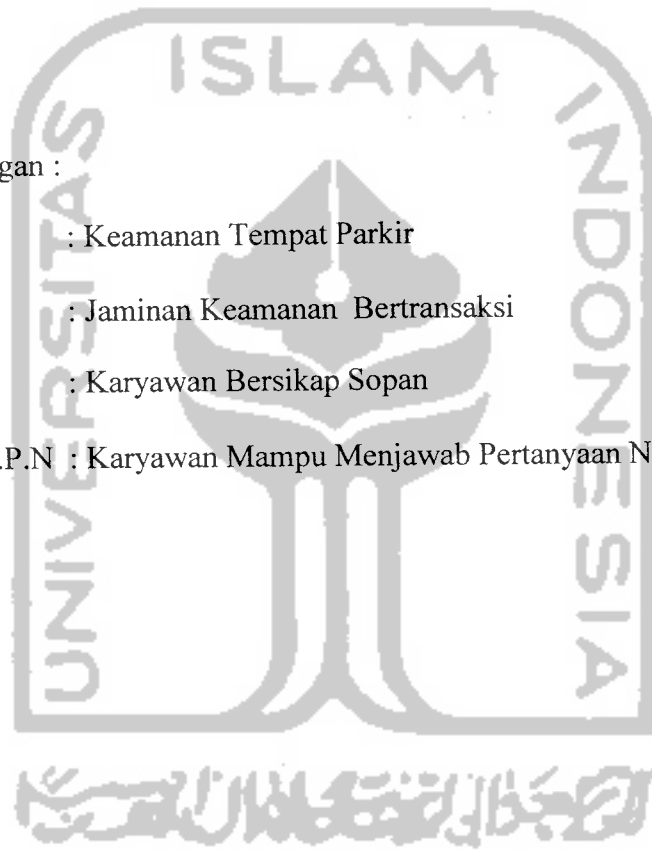
Keterangan :

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

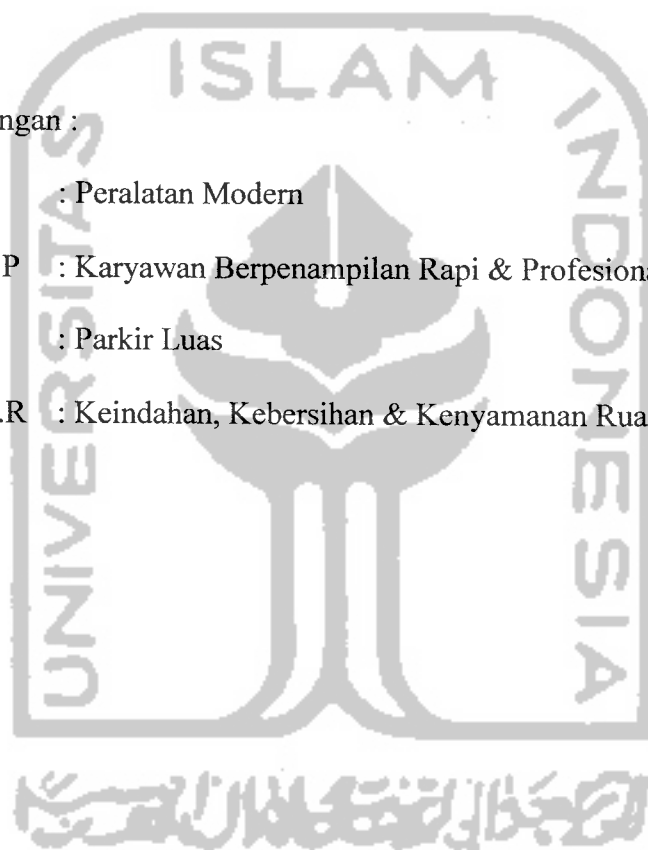
Keterangan :

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



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

Responden dianggap konsisten, jika nilai Consistency Ratio (CR) ≤ 0.1

Karena nilai CR = 0.08134816 ≤ 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	0.156215664	0.058024944	0.026070722	0.102460227	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	0.434521454	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	0.186642063	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	0.507069588	0.288428369	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	0.101095795	0	0.058024944	0.127113776	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
	Jumlah	1		
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
	Jumlah	1		
Assurance 0.212991904	Keamanan Tempat Parkir	0.3019612	0.064315291	4
	Jaminan Keamanan Bertransaksi	0.302125349	0.064350253	3

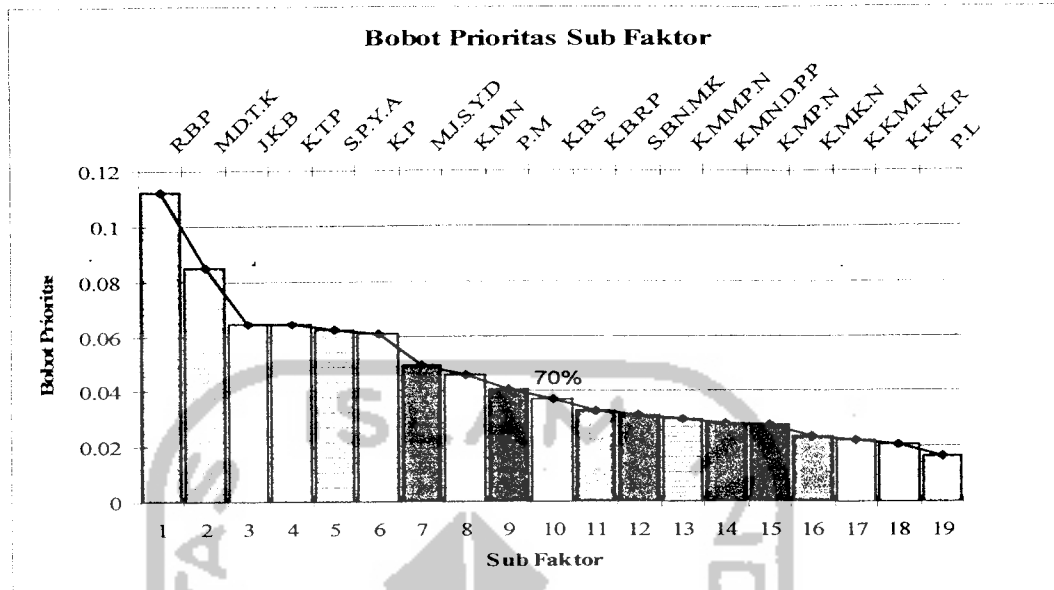
Lanjutan Tabel 4.12 Prioritas Faktor dan Sub Faktor

	Karyawan Bersikap Sopan	0.17480669	0.03723241	10
	Karyawan Mampu Menjawab Pertanyaan Nasabah	0.13994119	0.02980634	13
	Jumlah	1		
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
	Jumlah	1		
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
	Jumlah	1		
	Jumlah		1	

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
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
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 Ruang 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.