

BAB IV

ANALISIS DATA

Pada bab ini akan menjelaskan analisis terhadap semua data yang diperoleh dari hasil penelitian. Agar suatu penelitian dapat dimengerti dan mencapai tujuan yang dikehendaki, maka data yang diperoleh perlu diadakan analisis. Oleh sebab itu pada dasarnya analisis data merupakan penguraian lebih lanjut dari data agar bisa diperbandingkan atau bisa juga untuk memperhitungkan besarnya hubungan antara nilai variabel yang satu dengan nilai variabel yang lain. Sehingga bisa ditarik kesimpulan-kesimpulan yang berguna sebagai dasar untuk membuat keputusan-keputusan.

Penelitian ini dilakukan terhadap konsumen atau nasabah dari bank Muamalat di Jogjakarta. Dalam penelitian ini peneliti membuat kuesioner sebanyak 100 buah yang disebarakan kepada responden. Dalam penelitian ini analisis data yang dipakai adalah dengan menggunakan analisis Deskriptif yaitu analisis yang didasarkan pada hasil jawaban yang diperoleh dari para responden. Dalam hal ini karakteristik responden yang diteliti meliputi jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan pendapatan perbulan yang merupakan hubungan penilaian variable-variabel yang mempengaruhi harapan dan persepsi konsumen terhadap bank Muamalat. Analisis statistik merupakan analisis yang mengacu pada perhitungan dan penilaian yang berupa angka-angka yang dianalisis dengan bantuan komputer melalui program

SPSS.11, sedangkan analisis deskriptif merupakan analisis yang menjelaskan gejala-gejala yang terjadi pada variable - variabel penelitian yang berpedoman pada hasil analisis statistik.

4.1 Analisis Kualitatif

Analisa data kualitatif adalah analisa data yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden atau mengadakan tanya jawab secara lisan untuk memperoleh data yang tepat dan objektif. Metode analisa ini diperoleh dengan menganalisa kuesioner yang telah dibagikan dan layak untuk dianalisa dengan mempergunakan metode analisis presentase. Cara yang dipakai dalam analisa presentase adalah dengan distribusi frekuensi relative, artinya data di bagi dalam kelompok dan dinyatakan atau diukur dalam presentase. Dalam hal ini yang termasuk dalam kualitatif adalah :

4.1.1. Analisis Karakteristik Responden

- Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan jenis kelaminnya, maka responden dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan menjadi dua bagian yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah kelompok laki-laki lebih banyak mendominasi daripada kelompok wanita. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	75	75%
Perempuan	25	25%
Total	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah

Dari data diatas menunjukkan bahwa nasabah bank Muamalat mayoritas adalah laki-laki sebanyak 75 responden atau sebesar 75 % dan sisanya sebanyak 25 responden atau sebesar 25 % . Hal ini mungkin dapat terjadi karena pada saat peneliti menyebarkan kuesioner para nasabah yang sedang melakukan kegiatan transaksi mayoritas adalah laki-laki dibandingkan perempuan.

Kelompok laki-laki lebih sering mendominasi pada setiap transaksi, baik itu dari pertama jam buka bank yaitu pada pukul 08.00 pagi sampai dengan pukul 15.00. Sedangkan kelompok perempuan lebih sering bertransaksi pada pukul 10.00- 12.00. Hal lain yang menyebabkan lebih banyak responden laki-laki daripada responden wanita adalah karena menurut penulis responden laki-laki lebih banyak memiliki waktu dibandingkan responden wanita.

- Pendidikan Terakhir

Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir terdiri dari < SLTP, SLTP-SLTA, >SLTA.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
< SLTP	0	0 %
SLTP-SLTA	35	35 %
> SLTA	65	65 %
Total	100	100 %

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan dari table data diatas menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan terakhir dibawah SLTP adalah sebanyak 0 atau sebesar 0 % atau tidak ada. Sedangkan responden atau nasabah bank Muamalat yang berpendidikan terakhir Antara SLTP-SLTA adalah sebanyak 35 responden atau sebesar 35 %. Lalu responden yang berpendidikan terakhir diatas SLTA adalah sebanyak 65 responden atau sebesar 65 %.

- Pekerjaan

Berdasarkan tingkat pekerjaan terdiri dari PNS, Swasta, Wiraswasta, Lainnya.

Yang dimaksud dengan pekerjaan lainnya adalah pengangguran, petani, pelajar, mahasiswa dan lainnya.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
PNS	24	24 %
Swasta	10	10 %
Wiraswasta	38	38 %
Lainnya	28	28 %
Total	100	100%

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pekerjaan responden yang terbanyak adalah mereka yang bekerja sebagai wiraswasta yaitu sebanyak 38 responden atau sebesar 38 %.Kemudian Lainnya sebanyak 28 responden atau sebesar 28 %, PNS sebanyak 24 responden atau sebesar 24 %, dan swasta sebanyak 10 responden atau 10 %.

- Tingkat Penghasilan

Berdasarkan tingkat penghasilan terdiri atas penghasilan yang berada dibawah Rp. 1. juta, lalu penghasilan yang berada antara Rp. 1. juta dan Rp. 5.juta dan penghasilan diatas Rp.5 juta.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat penghasilan

Tingkat Penghasilan	Jumlah	Presentase
< Rp.1 Juta	40	40 %
Rp.1 juta - Rp.5 Juta	35	35 %
> Rp.5 Juta	25	25 %
Total	100	100 %

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan data dari tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang mempunyai penghasilan terbanyak adalah mereka yang berpenghasilan dibawah Rp.1 Juta yaitu sebanyak 40 responden atau sebesar 40 %. Kemudian responden yang berpenghasilan antara Rp.1 Juta – Rp. 5Juta sebanyak 35 responden atau sebesar 35 %. Dan yang terakhir adalah responden yang berpenghasilan diatas Rp.5 Juta adalah sebanyak 25 responden atau sebesar 25 %.

	penarikan kas dengan hak istimewa		
	Empathy		
20	Lokasi bank Muamalat seharusnya mudah di jangkau	0.000	Valid
21	Nama bank Muamalat seharusnya mudah dikenali	0.000	Valid
22	Bank Muamalat seharusnya menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki	0.000	Valid
23	Bank Muamalat seharusnya menyediakan area parkir yang memadai	0.000	Valid
24	Bank Muamalat seharusnya menjamin kerahasiaan data nasabah	0.000	Valid
25	Manajemen bank Muamalat seharusnya meyakinkan	0.000	Valid
26	Bank Muamalat seharusnya menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan	0.000	Valid
27	Bank Muamalat seharusnya menetapkan tariff layanan yang rendah	0.000	Valid
28	Bank Muamalat seharusnya menyediakan ketentuan konsultasi keuangan	0.000	Valid
	Responsiveness		
29	Karyawan bank Muamalat seharusnya bersedia membantu konsumen	0.000	Valid

30	Cara karyawan bank Muamalat dalam melayani konsumen seharusnya Islami	0.000	Valid
31	Bank Muamalat seharusnya menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan	0.000	Valid
32	Layanan pada bank Muamalat seharusnya cepat dan efisien	0.000	Valid

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan dari hasil tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil analisis kesahihan butir pernyataan pada harapan dapat dikatakan valid karena setiap korelasi tidak melebihi batas maksimal yaitu 0.05. Artinya setiap butir pernyataan dalam kuisisioner valid dan setiap pernyataan mempunyai hubungan korelasi positif dengan pernyataan lainnya.

**Tabel 4.6.
Validitas Variabel Kinerja Konsumen**

No	Atribut	Koralasi	Hasil
	Compliance		
1	Bank Muamalat menjalankan prinsip dan hukum Islam	0.000	Valid
2	Dalam Bank Muamalat tidak ada pembayaran bunga tabungan dan pinjaman	0.000	Valid

3	Bank Muamalat menetapkan ketentuan layanan dan produk Islami	0.000	Valid
4	Bank Muamalat menetapkan ketentuan bebas bunga pinjaman	0.000	Valid
5	Bank Muamalat menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi	0.000	Valid
	Assurance		
6	Bank Muamalat memiliki karyawan yang sopan dan bersahabat	0.000	Valid
7	Bank Muamalat menyediakan saran-saran keuangan	0.000	Valid
8	Interior kantor dan ruang tunggu bank Muamalat menarik	0.000	Valid
9	Bank Muamalat menyediakan akses informasi rekening	0.000	Valid
10	Tim manajemen bank Muamalat berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas	0.000	Valid
	Reliability		
11	Bank Muamalat memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan cepat)	0.000	Valid
12	Bank Muamalat menyediakan produk dan layanan yang luas	0.000	Valid
13	Bank Muamalat menjamin keamanan dalam bertransaksi	0.000	Valid
14	Waktu (jam) layanan bank Muamalat optimal	0.000	Valid

	Tangibles		
15	Tampilan kantor dan fasilitas fisik bank Muamalat menarik	0.000	Valid
16	Bertransaksi di bank Muamalat cepat dan efisien	0.000	Valid
17	Jam operasi bank Muamalat jelas	0.000	Valid
18	Bank muamalat menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	0.001	Valid
19	Bank Muamalat menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa	0.000	Valid
	Empathy		
20	Lokasi bank Muamalat mudah di jangkau	0.000	Valid
21	Nama bank Muamalat mudah dikenali	0.000	Valid
22	Bank Muamalat menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki	0.001	Valid
23	Bank Muamalat menyediakan area parkir yang memadai	0.000	Valid
24	Bank Muamalat menjamin kerahasiaan data nasabah	0.000	Valid
25	Manajemen bank Muamalat meyakinkan	0.000	Valid
26	Bank Muamalat menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan	0.000	Valid
27	Bank Muamalat menetapkan tariff layanan yang rendah	0.001	Valid
28	Bank Muamalat menyediakan ketentuan konsultasi	0.000	Valid

	keuangan		
	Responsiveness		
29	Karyawan bank Muamalat bersedia membantu konsumen	0.000	Valid
30	Cara karyawan bank Muamalat dalam melayani konsumen Islami	0.000	Valid
31	Bank Muamalat menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan	0.000	Valid
32	Layanan pada bank Muamalat cepat dan efisien	0.000	Valid

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan dari hasil tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil analisis kesahihan butir pernyataan pada harapan dapat dikatakan valid karena setiap korelasi tidak melebihi batas maksimal yaitu 0.05. Artinya setiap butir pernyataan dalam kuisisioner valid dan setiap pernyataan mempunyai hubungan korelasi positif dengan pernyataan lainnya.

4.2.3. Pengujian Reliabilitas

Pada pengujian realibilitas ini lebih menunjukkan sejauh mana pengukuran itu dapat memberikan hasil yang relative tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadapobjek yang sama. Untuk itu dilakukan pengujian realibilitas dengan menggunakan koefisien alpha.Bila alpha mendekati nilai satu maka kuesioner tersebut reliabel, dan sebaliknya bila alpha mendekati nol maka kuesioner tersebut

tidak reliabel. Dari hasil pengujian diketahui bahwa instrument yang digunakan adalah reliabel . Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.2.3.1

Tabel 4.7
Tabel Reliabilitas

Variabel	Alpha	Hasil
Harapan Konsumen	0.9618	Reliabel
Persepsi Konsumen	0.9636	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa setiap butir pernyataan dikatakan reliable karena nilai alpha mendekati nilai satu dan juga melewati alpha 0.6, artinya setiap butir pernyataan dalam kuisioner adalah reliable atau handal.

4.2.4 Diagram Cartesius

Diagram cartesius dapat digunakan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan konsumen, serta untuk mengetahui hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerja bagi perusahaan. Perusahaan seharusnya mencurahkan perhatian kepada hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan.

Dalam hal ini digunakan skala lima tingkat yang terdiri dari : Sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju.

1. Jawaban sangat setuju berarti sangat penting diberi bobot 5
2. Jawaban setuju berarti penting diberi bobot 4
3. Jawaban netral berarti cukup penting diberi bobot 3
4. Jawaban tidak setuju berarti kurang penting diberi bobot 2
5. Jawaban sangat tidak setuju berarti sangat tidak penting di beri bobot 1

Sedangkan untuk persepsi diberikan penilaian dengan bobot sebagai berikut :

1. Jawaban sangat setuju diberi bobot 5 berarti pelanggan sangat puas
2. Jawaban setuju diberi bobot 4 berarti pelanggan puas
3. Jawaban netral diberi bobot 3 berarti pelanggan cukup puas
4. Jawaban tidak setuju diberi bobot 2 berarti pelanggan kurang puas
5. Jawaban sangat tidak setuju diberi bobot 1 berarti pelanggan tidak puas

Untuk memberikan interpretasi rata-rata tingkat penilaian pelaksanaan dan kepentingan perlu dihitung skala masing-masing seperti sebagai berikut :

Tingkat Kepentingan					Tingkat Kinerja				
ST	T	C	R	SR	SB	B	CB	TB	STB
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

Jawaban rata-rata

Tertinggi = 5

Terendah = 1

$$\text{Interval antar kelas} = \frac{(5-1)}{5} = 0,8$$

INTERVAL KELAS	SKALA	
1,00 – 1,79	SR	STB
1,80 - 2,59	R	TB
2,6 - 3,39	C	CB
3,4 - 4,19	T	B
4,2 - 5,00	ST	SB

Keterangan :

- SR : Sangat rendah dan STB : Sangat Tidak baik
- R : Rendah dan TB : Tidak baik
- C : Cukup dan CB : Cukup baik
- T : Tinggi dan B : Baik
- ST : Sangat Tinggi dan SB : Sangat baik

Dalam pembahasan hasil penelitian ini akan dilakukan analisis dan pembahasan dari setiap variabel dan atribut-atributnya yang terdiri dari Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy dan Responsiveness yang terangkum dalam tingkat harapan (X) dan tingkat kinerja (Y) pada Bank Muamalat cabang Pierre Tendean Jogjakarta

4.2 Analisis Data

Dalam pembahasan hasil penelitian ini akan dilakukan analisis dan pembahasan dari setiap variabel atau atribut yang terdiri dari *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy* dan *Responsiveness*. Yang selanjutnya akan dilakukan *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui variabel tingkat harapan (X) terhadap variabel tingkat kinerja (Y) dari Bank Muamalat cabang Pierre Tendean Jogjakarta.

4.2.1. Analisis Tingkat Kepentingan (Importance)

4.2.1.1. Analisis setiap dimensi:

Tabel 4.8
Rata-rata kepentingan tiap dimensi

Dimensi	Tingkat Kepentingan (Importance)
Compliance	4,09
Assurance	4,06
Reliability	4,24

Tangibles	3,96
Emphaty	3,99
Responsiveness	4,23
Rata -rata	4,09

Sumber : Data primer yang diolah, 2006

Dengan mengacu interval Tinggi – Rendahnya Tingkat Kepentingan:

1 ————— 1,8 ————— 2,6 ————— 3,4 ————— 4,2 ————— 5

Sangat Rendah rendah Cukup Tinggi Sangat Tinggi

Berdasarkan acuan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi pada tingkat kepentingan yang terdiri dari *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy* dan *Responsiveness* berada pada interval 4,2 sampai dengan 5 (sangat tinggi) yaitu pada dimensi *Reliability* dan yang berada pada interval 3,4 sampai dengan 4,2 (tinggi) yaitu pada dimensi *Compliance*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy* dan *Responsiveness* .

Tabel 4.9

Penilaian Rata-rata Bobot Tingkat Kepentingan untuk Tiap Item

No	Faktor	Rata-rata Bobot	Keterangan
COMPLIANCE			
1	Bank Islam seharusnya menjalankan prinsip dan hukum Islam	4,32	Sangat Tinggi
2	Dalam Bank Islam seharusnya tidak ada pembayaran bunga tabungan dan pinjaman	4,02	Tinggi

3	Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan layanan dan produk Islami	3,84	Tinggi
4	Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman	4,19	Tinggi
5	Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi	4,12	Tinggi
ASSURANCE			
6	Bank Islam seharusnya memiliki karyawan yang sopan dan bersahabat	4,23	Sangat Tinggi
7	Bank Islam seharusnya menyediakan saran-saran keuangan	3,76	tinggi
8	Interior kantor dan ruang tunggu Bank Islam seharusnya menarik	4,25	Sangat Tinggi
9	Bank Islam seharusnya menyediakan akses informasi rekening	3,99	tinggi
10	Tim manajemen Bank Islam seharusnya berpengalaman dan memiliki penerahuan luas	4,11	tinggi
RELIABILITY			
11	Bank Islam seharusnya memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)	4,32	Sangat tinggi
12	Bank Islam seharusnya menyediakan produk dan layanan yang luas	4,32	Sangat tinggi
13	Bank Islam seharusnya menjamin keamanan dalam bertransaksi	4,20	Sangat tinggi
14	Waktu (jam) layanan Bank Islam seharusnya optimal	4,12	tinggi
TANGIBLES			
15	Tampilan kantor dan fasilitas fisik Bank Islam seharusnya menarik	3,80	tinggi
16	Bertransaksi di Bank Islam seharusnya cepat dan efisien	4,12	tinggi
17	Jam operasi Bank Islam seharusnya jelas	4,01	tinggi
18	Bank Islam seharusnya menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	3,70	tinggi
19	Bank Islam seharusnya menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa	4,19	tinggi
EMPHATY			
20	Lokasi Bank Islam seharusnya mudah dijangkau	4,20	Sangat tinggi

21	Nama Bank Islam seharusnya mudah dikenali	4,05	tinggi
22	Bank Islam seharusnya menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki	3,65	Tinggi
23	Bank Islam seharusnya menyediakan area parkir yang memadai	3,98	tinggi
24	Bank Islam seharusnya menjamin kerahasiaan data nasabah	4,15	tinggi
25	Manajemen Bank Islam seharusnya meyakinkan	4,03	tinggi
26	Bank Islam seharusnya menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan	4,12	Tinggi
27	Bank Islam seharusnya menetapkan tarif layanan yang rendah	3,64	tinggi
28	Bank Islam seharusnya menyediakan ketentuan konsultasi keuangan	4,11	tinggi
RESPONSIVENESS			
29	Karyawan Bank Islam seharusnya bersedia membantu konsumen	4,32	Sangat tinggi
30	Cara karyawan Bank Islam dalam melayani konsumen seharusnya Islami	4,32	Sangat tinggi
31	Bank Islam seharusnya menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan	3,86	Tinggi
32	Layanan pada Bank Islam seharusnya cepat dan efisien	4,44	Sangat tinggi

Sumber : Data Primer yang diolah

Yang berada pada interval 3,4 sampai dengan 4,19 (tinggi) yaitu: atribut-atribut yang ditunjukkan dengan nomor: 2, 3, 4, 5, 7, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, dan 31

Yang berada pada interval 4,2 sampai dengan 5 (sangat tinggi) yaitu: atribut-atribut yang ditunjukkan dengan nomor: 1, 6, 8, 11, 12, 13, 20, 29, 30, dan 32

Dari rata-rata keseluruhan atribut diperoleh nilai 4,0775 jadi dapat diketahui tingkat kepentingan konsumen terhadap pelayanan Bank Muamalat cabang Pierre Tendean Jogjakarta adalah tinggi dari keseluruhan atribut

4.2.2. Analisis Tingkat Kinerja (Performance)

4.2.2.1. Analisis tingkat kinerja setiap Dimensi

Tabel 4.10
Rata-rata tingkat kinerja setiap dimensi

Dimensi	Tingkat Kinerja (performance)
Compliance	4,05
Assurance	3,89
Reliability	4,05
Tangibles	3,78
Emphaty	3,75
Responsiveness	4,09
Rata -rata	3,93

Sumber : Data primer yang diolah

Dengan mengacu interval Tinggi – Rendahnya Tingkat Kinerja:

1 ————— 1,8 ————— 2,6 ————— 3,4 ————— 4,2 ————— 5
 Sangat Tidak Baik Tidak Baik Cukup Baik Sangat Baik

Berdasarkan acuan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi pada tingkat kepentingan yang terdiri dari *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy* dan *Responsiveness* berada pada interval 3,4 sampai dengan 4,2 (Baik), yang berarti dimensi-dimensi tersebut memiliki tingkat kinerja (*performance*) yang baik.

Tabel 4.11
Penilaian Rata-rata Bobot Tingkat Kinerja untuk Tiap Item

No	Faktor	Rata-rata Bobot	Keterangan
COMPLIANCE			
1	Bank Muamalat menjalankan prinsip dan hukum Islam	4,29	Sangat Baik
2	Dalam Bank Muamalat tidak ada pembayaran bunga tabungan dan pinjaman	4,01	Baik
3	Bank Muamalat menerapkan ketentuan layanan dan produk Islami	3,85	Baik
4	Bank Muamalat menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman	4,08	Baik
5	Bank Muamalat menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi	4,03	Baik
ASSURANCE			
6	Bank Muamalat memiliki karyawan yang sopan dan bersahabat	4,20	Sangat Baik
7	Bank Muamalat menyediakan sarana-saran keuangan	3,65	Baik
8	Interior kantor dan ruang tunggu Bank Muamalat menarik	3,86	Baik
9	Bank Muamalat menyediakan akses informasi rekening	3,80	Baik
10	Tim manajemen Bank Muamalat berpengalaman dan memiliki penerahuan luas	3,95	Baik

RELIABILITY			
11	Bank Muamalat memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)	4,17	Baik
12	Bank Muamalat menyediakan produk dan layanan yang luas	4,06	Baik
13	Bank Muamalat menjamin keamanan dalam bertransaksi	4,05	Baik
14	Waktu (jam) layanan Bank Muamalat optimal	3,95	Baik
TANGIBLES			
15	Tampilan kantor dan fasilitas fisik Bank Muamalat menarik	3,95	Baik
16	Bertransaksi di Bank Muamalat cepat dan efisien	3,89	Baik
17	Jam operasi Bank Muamalat jelas	3,91	Baik
18	Bank Muamalat menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	3,41	Baik
19	Bank Muamalat menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa	3,76	Baik
EMPHATY			
20	Lokasi Bank Muamalat mudah dijangkau	3,71	Baik
21	Nama Bank Muamalat mudah dikenali	3,78	Baik
22	Bank Muamalat menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki	3,42	Baik
23	Bank Muamalat menyediakan area parkir yang memadai	3,48	Baik
24	Bank Muamalat menjamin kerahasiaan data nasabah	3,93	Baik
25	Manajemen Bank Muamalat meyakinkan	3,95	Baik
26	Bank Muamalat menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan	3,91	Baik
27	Bank Muamalat menetapkan tarif layanan yang rendah	3,86	Baik
28	Bank Muamalat menyediakan ketentuan konsultasi keuangan	3,73	Baik
RESPONSIVENESS			
29	Karyawan Bank Muamalat bersedia membantu konsumen	4,12	Baik

30	Cara karyawan Bank Muamalat dalam melayani konsumen Islami	4,24	Sangat Baik
31	Bank Muamalat menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan	3,72	Baik
32	Layanan pada Bank Muamalat cepat dan efisien	4,28	Sangat Baik

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Yang berada pada interval 3,4 sampai dengan 4,19 (Baik) yaitu: atribut-atribut yang ditunjukkan dengan nomor: 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10,11, 12, 13,14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, dan 31

Yang berada pada interval 4,2 sampai dengan 5 (sangat Baik) yaitu: atribut-atribut yang ditunjukkan dengan nomor: 1, 6, 30, 32

Dari rata-rata keseluruhan atribut diperoleh nilai 3,782 jadi dapat diketahui tingkat kinerja pelayanan Bank Muamalat cabang Pierre Tendeau adalah tinggi dari keseluruhan atribut.

Diagram kartesius menggambarkan posisi factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Perhitungan awal yang dilakukan untuk penempatan factor-faktor yang dianggap penting oleh nasabah serta tingkat kepuasan nasabah adalah pengukuran nilai rata-rata seperti terlihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.12
Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan
pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	Penilaian Kinerja	Penilaian Kepentingan	\bar{X}	\bar{Y}
Compliance					
1.	Bank Muamalat seharusnya menjalankan prinsip dan hukum Islam	432	429	4,32	4,29
2.	Dalam Bank Muamalat seharusnya tidak ada pembayaran bunga tabungan dan pinjaman	402	401	4,02	4,01
3.	Bank Muamalat seharusnya menerapkan ketentuan layanan dan produk Islami	384	385	3,84	3,85
4.	Bank Muamalat seharusnya menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman	419	408	4,19	4,08
5.	Bank Muamalat seharusnya menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi	412	403	4,12	4,03
Assurance					
6.	Bank Muamalat seharusnya memiliki karyawan yang sopan dan bersahabat	423	420	4,23	4,20
7.	Bank Muamalat seharusnya menyediakan saran-saran keuangan	376	365	3,76	3,65
8.	Interior kantor dan ruang tunggu Bank Muamalat seharusnya menarik	425	386	4,25	3,86
9.	Bank Muamalat seharusnya menyediakan	399	380	3,99	3,80

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	Penilaian Kinerja	Penilaian Kepentingan	\bar{X}	\bar{Y}
	akses informasi rekening				
10.	Tim manajemen Bank Muamalat seharusnya berpengalaman dan memiliki penerahuan luas	411	395	4,11	3,95
	Reliability				
11.	Bank Muamalat seharusnya memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)	432	417	4,32	4,17
12.	Bank Muamalat seharusnya menyediakan produk dan layanan yang luas	432	406	4,32	4,06
13.	Bank Muamalat seharusnya menjamin keamanan dalam bertransaksi	420	405	4,20	4,05
14.	Waktu (jam) layanan Bank Muamalat seharusnya optimal	412	395	4,12	3,95
	Tangibles				
15.	Tampilan kantor dan fasilitas fisik Bank Muamalat seharusnya menarik	380	395	3,80	3,95
16.	Bertransaksi di Bank Muamalat seharusnya cepat dan efisien	412	389	4,12	3,89
17.	Jam operasi Bank Muamalat seharusnya jelas	401	391	4,01	3,91
18.	Bank Muamalat seharusnya menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	370	341	3,70	3,41

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	Penilaian Kinerja	Penilaian Kepentingan	\bar{X}	\bar{Y}
19.	Bank Muamalat seharusnya menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa	419	376	4,19	3,76
	Empathy				
20.	Lokasi Bank Muamalat seharusnya mudah dijangkau	420	371	4,20	3,71
21.	Nama Bank Muamalat seharusnya mudah dikenali	405	378	4,05	3,78
22.	Bank Muamalat seharusnya menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki	365	342	3,65	3,42
23.	Bank Muamalat seharusnya menyediakan area parkir yang memadai	398	348	3,98	3,48
24.	Bank Muamalat seharusnya menjamin kerahasiaan data nasabah	415	393	4,15	3,93
25.	Manajemen Bank Muamalat seharusnya meyakinkan	403	395	4,03	3,95
26.	Bank Muamalat seharusnya menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan	412	391	4,12	3,91
27.	Bank Muamalat seharusnya menetapkan tarif layanan yang rendah	364	386	3,64	3,86
28.	Bank Muamalat seharusnya menyediakan ketentuan konsultasi keuangan	411	373	4,11	3,73

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	Penilaian Kinerja	Penilaian Kepentingan	\bar{X}	\bar{Y}
	Responsiveness				
29.	Karyawan Bank Muamalat seharusnya bersedia membantu konsumen	432	412	4,32	4,12
30.	Cara karyawan Bank Muamalat dalam melayani konsumen seharusnya Islami	432	424	4,32	4,24
31.	Bank Muamalat seharusnya menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan	386	372	3,86	3,72
32.	Layanan pada Bank Muamalat seharusnya cepat dan efisien	444	428	4,44	4,28
Jumlah				4,0775	3,782

Sumber : Data primer yang telah diolah

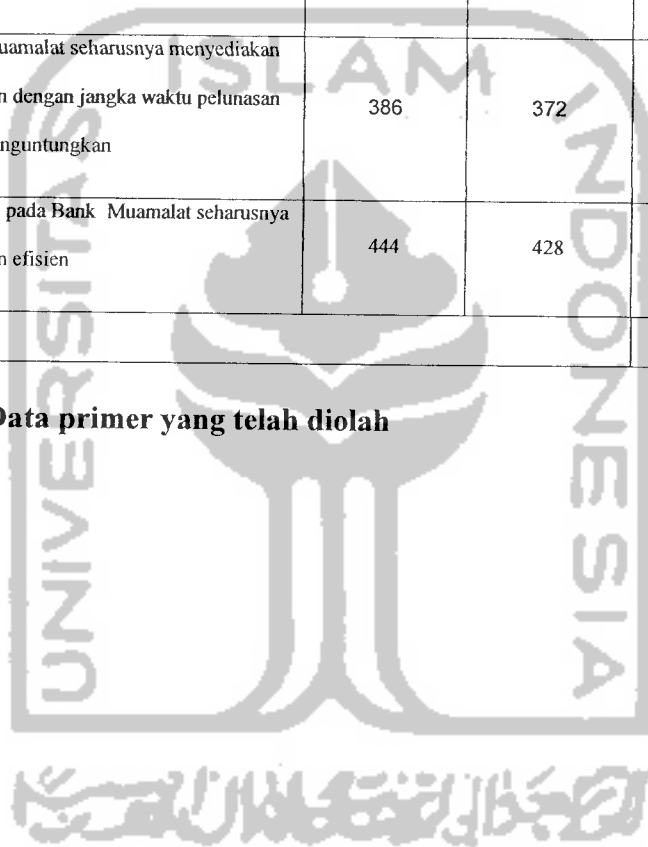


Diagram Cartesius Hasil Rata-Rata Terhadap Dimensi Compliance

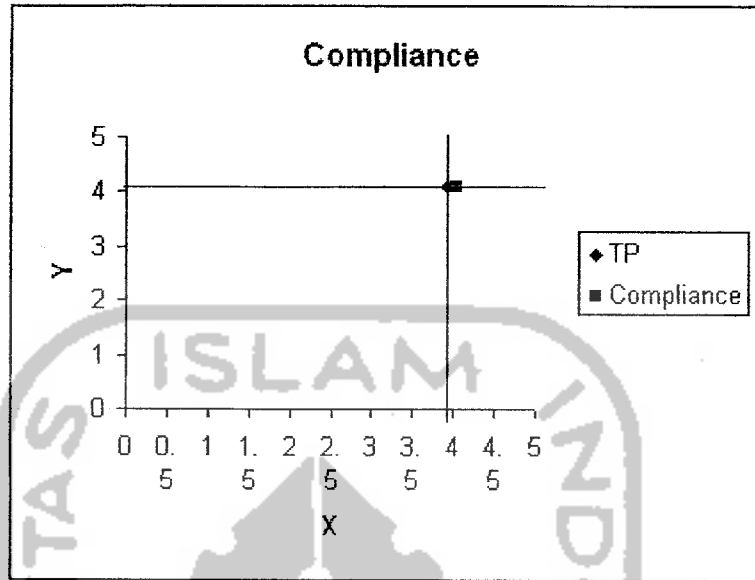


Diagram Cartesius Hasil Rata-Rata Terhadap Dimensi Assurance

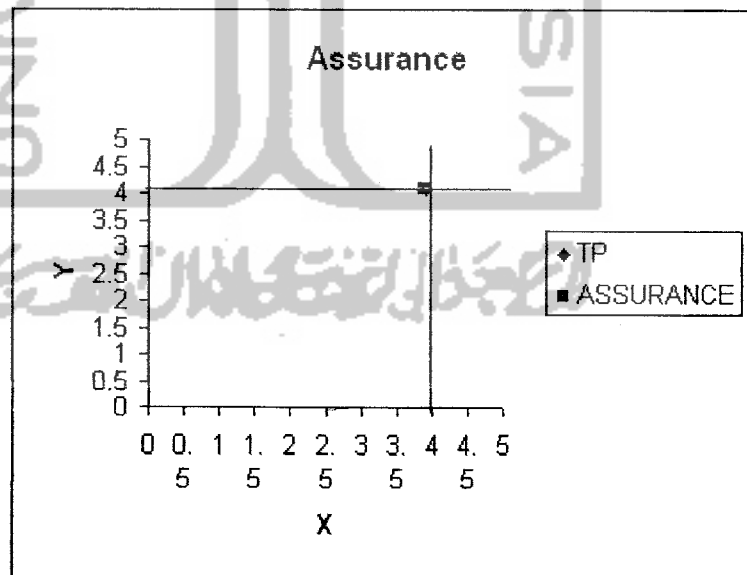


Diagram Cartesius Hasil Rata-Rata Terhadap Dimensi Reliability

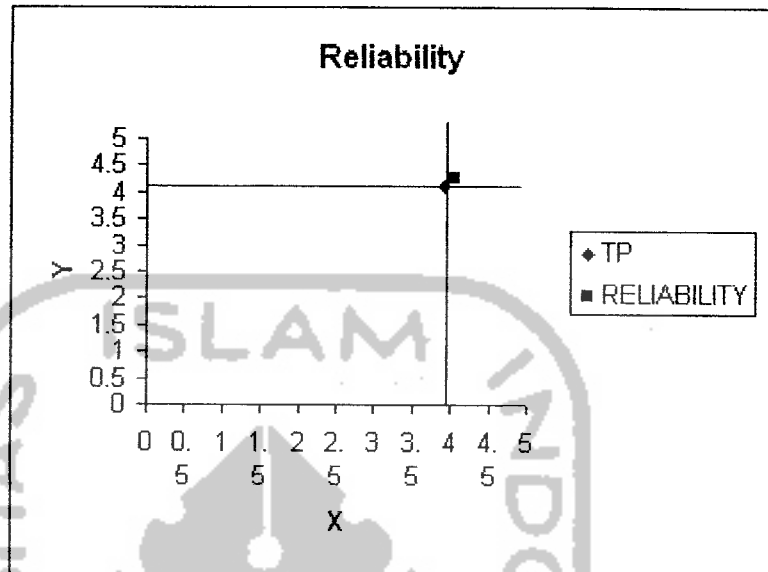


Diagram Cartesius Hasil Rata-Rata Terhadap Dimensi Tangibles

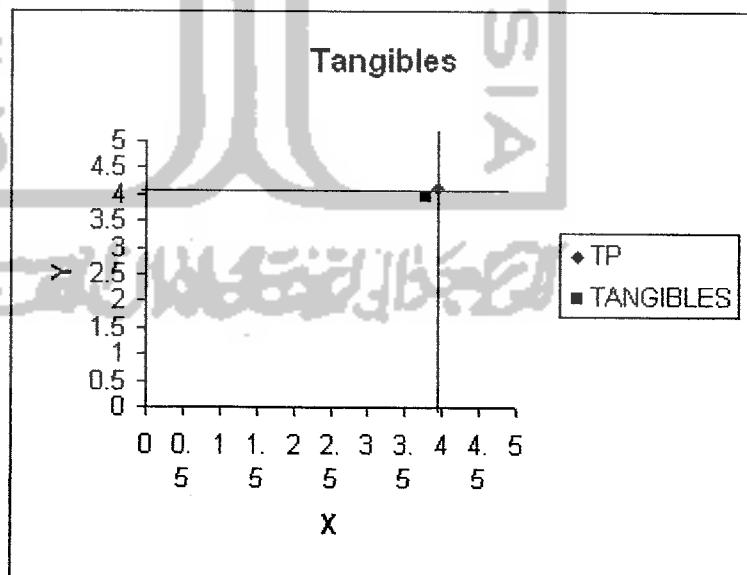


Diagram Cartesius Hasil Rata-Rata Terhadap Dimensi Empathy

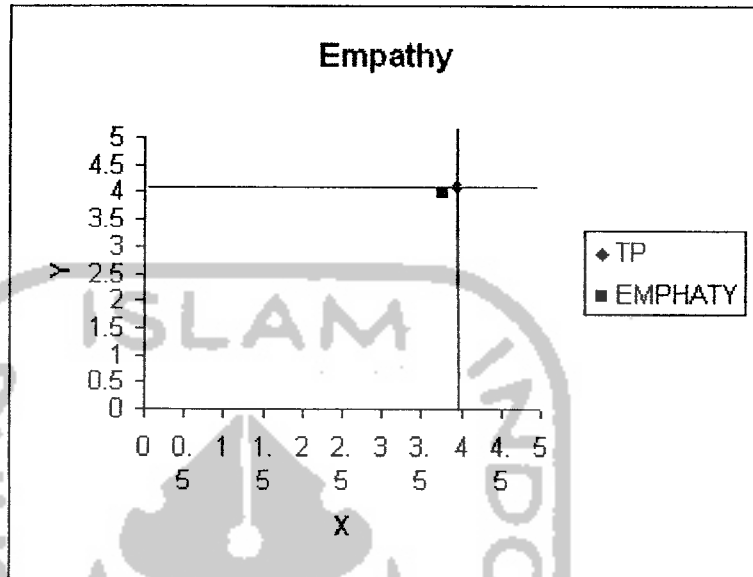


Diagram Cartesius Hasil Rata-Rata Terhadap Dimensi Responsiveness

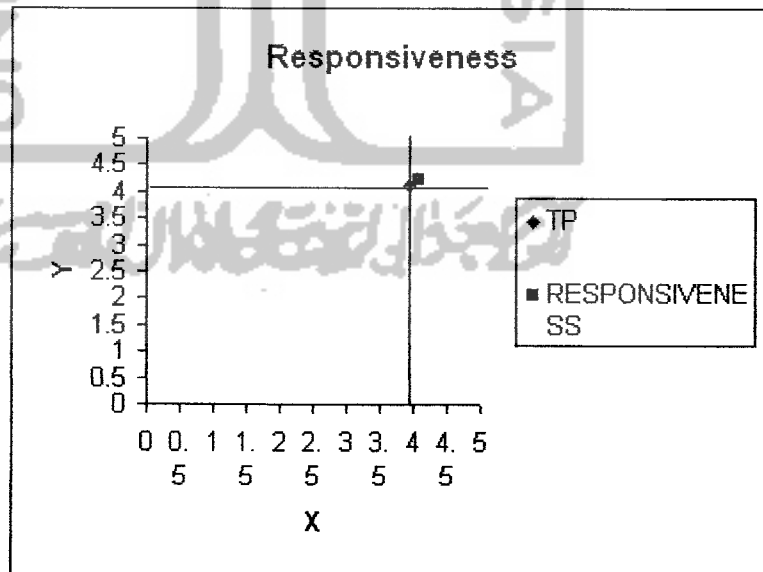
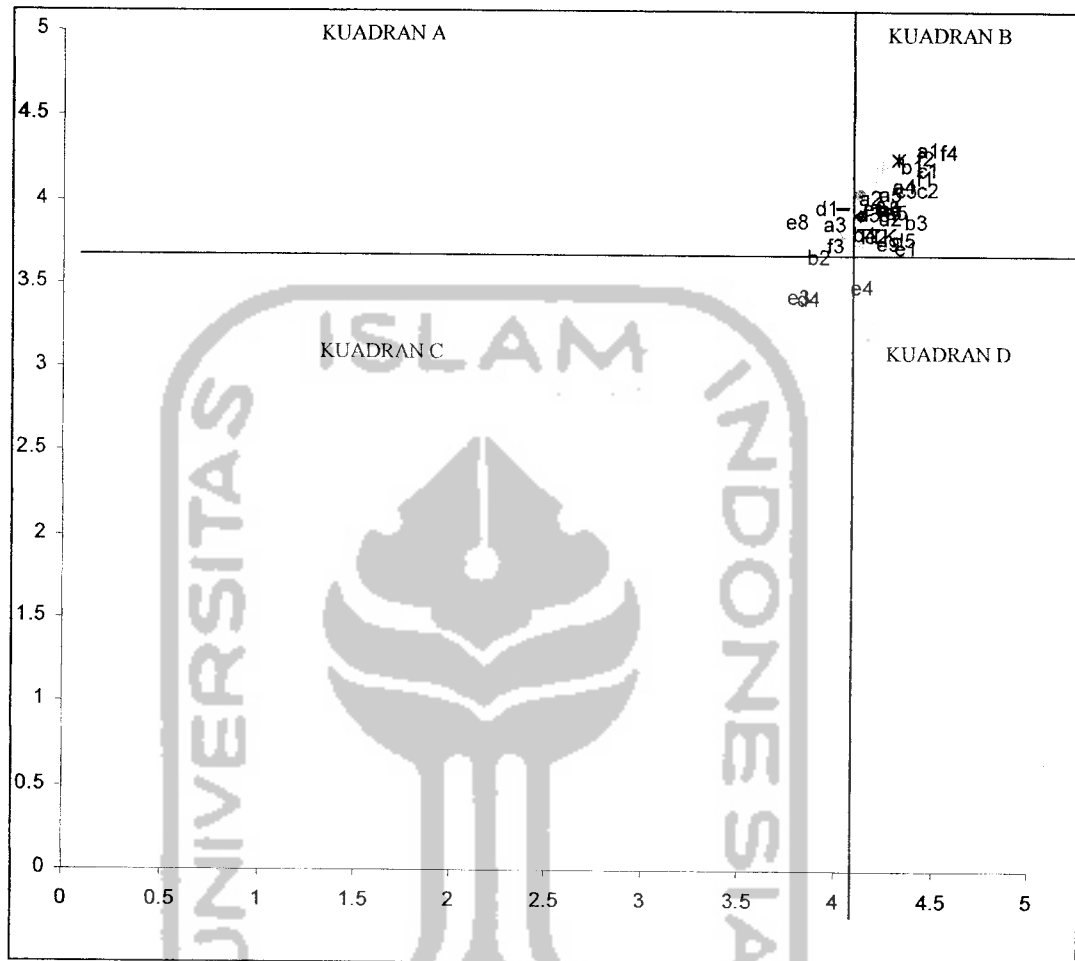


Diagram Cartesius Hasil Rata-Rata Harapan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Bank Muamalat Cabang Yogyakarta



Berdasarkan diagram kartesius diatas tentang analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank Muamalat apakah mempengaruhi konsumen yang tertera pada diagram di atas, dapat ditentukan Tingkat Kesesuaian masing-masing atribut pemuas melalui rumus :

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden i = Atribut jasa

Xi = Skor Penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian harapan konsumen

Dari rumus diatas 32 atribut pemuas dapat diprosentasekan melalui uraian berikut :

1. Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan/ tidak puas.. Atribut yang masuk dalam kuadran A yaitu :

- a 3, Bank Muamalat telah menetapkan ketentuan layanan dan produk Islami, memiliki tingkat kesesuaian = 99,7 %
- d 1, Tampilan kantor dan fasilitas fisik bank muamalat menarik, memiliki tingkat kesesuaian = 96,2 %
- e 8, Bank Muamalat menerapkan tarif layanan yang rendah, memiliki tingkat kesesuaian = 94,3 %

- f 3, Bank Muamalat menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan, memiliki tingkat kesesuaian = 100 %

2. Kuadran B

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan. Untuk itu wajib dipertahankan, dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Atribut yang masuk dalam kuadran B yaitu :

- a 1, Bank Muamalat menjalankan prinsip dan hukum Islam , memiliki tingkat kesesuaian = 100 %
- a 2, Bank Muamalat tidak menggunakan pembayaran bunga tabungan dan pinjaman., memiliki tingkat kesesuaian = 100 %
- a 4, Bank Muamalat menetapkan ketentuan bebas bunga pinjaman, memiliki tingkat kesesuaian = 102 %
- a 5, Bank Muamalat menetapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi, memiliki tingkat kesesuaian = 102%
- b 1, Bank Muamalat memiliki karyawan yang sopan dan bersahabat, memiliki tingkat kesesuaian = 100 %
- b 3, Interior kantor dan ruang tunggu bank Muamalat menarik, memiliki tingkat kesesuaian = 110 %
- b 4, Bank Muamalat menyediakan akses informasi rekening, memiliki tingkat kesesuaian = 105 %
- b 5, Tim manajemen bank Muamalat berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas, memiliki tingkat kesesuaian = 104 %

- c 1, Bank Muamalat memberikan layanan yang menyenangkan, memiliki tingkat kesesuaian = 103 %
- c 2, Bank Muamalat menyediakan produk dan layanan yang luas, memiliki tingkat kesesuaian = 106 %
- c 3, Bank Muamalat menjamin keamanan dalam bertransaksi, memiliki tingkat kesesuaian = 103 %
- c 4, Waktu (jam) layanan bank Muamalat optimal, memiliki tingkat kesesuaian = 104 %
- d 2, Bertransaksi di bank Muamalat cepat dan efisien, memiliki tingkat kesesuaian = 105 %
- d 3, Jam beroperasi di bank Muamalat jelas, memiliki tingkat kesesuaian = 102 %
- d 5, Bank muamalat menyediakan layanan penarikan dengan hak istimewa, memiliki tingkat kesesuaian = 105 %
- e 1, Lokasi bank Muamalat mudah di jangkau, memiliki tingkat kesesuaian = 103 %
- e 2, Nama bank Muamalat mudah dikenali, memiliki tingkat kesesuaian = 109 %
- e 5, Bank Muamalat menjamin kerahasiaan data nasabah, memiliki tingkat kesesuaian =105 %

- e 6, Manajemen bank Muamalat meyakinkan, memiliki tingkat kesesuaian = 101 %
- e 7, Bank Muamalat menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan, memiliki tingkat kesesuaian = 105 %
- e 9, Bank Muamalat menyediakan ketentuan konsultasi keuangan, memiliki tingkat kesesuaian = 109 %
- f 1, Karyawan bank Muamalat bersedia membantu konsumen, memiliki tingkat kesesuaian = 101 %
- f 2, Cara karyawan bank Muamalat melayani konsumen secara Islami, memiliki tingkat kesesuaian = 101 %
- f 4, Layanan bank Muamalat cepat dan efisien, memiliki tingkat kesesuaian = 103 %

3. Kuadran C

Menunjukkan beberapa faktor-faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa aja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.. Atribut yang masuk dalam kuadran C yaitu :

- b 2, Bank Muamalat menyediakan saran-saran keuangan, memiliki tingkat kesesuaian = 103 %
- d 4, Bank Muamalat menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas, memiliki tingkat kesesuaian = 108 %

- e 3, Bank Muamalat menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki , memiliki tingkat kesesuaian = 106 %
- e 4, Bank Muamalat menyediakan area parkir yang memadai, memiliki tingkat kesesuaian = 110 %

4. Kuadran D

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.. Tetapi dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tidak adasatu pun atribut yang masuk ke dalam kuadran D. Berarati tidak ada factor-faktor yang menurut pelanggan kurang penting dan pelaksanaannya berlebihan.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat ditentukan hasil sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian kepuasan konsumen terhadap beberapa atribut kualitas pelayanan pada bank Muamalat menunjukkan bahwa konsumen masih merasa kurang puas. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rasio yang dicapai pada beberapa atribut kualitas pelayanan kurang dari 100 % atau dengan indikasi Tingkat Kesesuaian lebih kecil dari 1 ($TK < 1$) yang berarti tingkat kepentingan lebih besar dari kinerja Walaupun Tingkat Kesesuaian masing-masing atribut hampir mendekati angka 100 % . Tetapi terdapat pula beberapa atribut yang dirasakan oleh

konsumen sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank Muamalat cabang Jogjakarta.

2. Berdasarkan 6 dimensi kualitas pelayanan, atribut-atribut yang kurang memuaskan konsumen antara lain :

A. Dimensi Compliance :

- a 3, Penetapan ketentuan layanan dan produk Islami

B. Dimensi Tangibles :

- d 1, Tampilan kantor dan fasilitas fisik bank Muamalat

C. Dimensi Empati :

- e 8, Penerapan tarif layanan yang rendah

