

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis akan menganalisis data yang telah terkumpul. Data yang telah dikumpulkan tersebut berupa hasil jawaban responden yaitu nasabah debitur PD. BPR BKK Pakuncen di Kabupaten Banyumas.

#### **4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Dalam menyusun instrumen agar didapatkan instrumen yang baik ada beberapa syarat yang harus dipenuhi. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel. Untuk itu sebelum angket penelitian digunakan dalam mengumpulkan data yang sesungguhnya maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen. Banyaknya responden yang digunakan sebagai subyek untuk uji coba instrumen adalah sebanyak 30 responden.

##### **4.1.1. Uji Validitas**

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu tes dapat melakukan fungsi ukurnya. semakin tinggi validitas suatu alat pengukur, semakin tepat pula pengukur itu mengenai sasarannya. Untuk mengukur validitas kuesoner yang diberikan kepada responden digunakan rumus korelasi *Product Moment*.

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)\}}}$$

Keterangan :

Rxy= Korelasi *product moment*

x = Skor total dari setiap item

y = Skor / nilai dari setiap item

N = Jumlah sampel

Dengan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) = 5 % dan N = 30 diperoleh r tabel = 0,361. Apabila  $r_{xy}$  lebih besar dari r tabel berarti ada korelasi yang nyata antara kedua variabel tersebut sehingga butir pertanyaan dikatakan valid, demikian sebaliknya. Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.1. Ringkasan Pengujian Validitas dan Reliabilitas untuk Kinerja.

Pertanyaan	R Hitung ( Validitas )					R tabel
	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Emphaty</i>	<i>Tangibles</i>	
1	0,753	0,886	0,796	0,721	0,849	0,361
2	0,803	0,727	0,863	0,757	0,790	0,361
3	0,821	0,803	0,828	0,844	0,799	0,361
4	0,823	0,762	0,817	0,744	0,783	0,361
5	0,896	0,819	0,675	0,715	0,797	0,361
6	0,752	0,816	0,890	0,700	0,849	0,361
<b>Reliabilitas</b>	0,8934	0,8891	0,8970	0,8399	0,8952	0,361

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Tabel 4.2. Ringkasan Pengujian Validitas dan Reliabilitas untuk Harapan.

Pertanyaan	R Hitung ( Validitas )					R tabel
	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Emphaty</i>	<i>Tangibles</i>	
1	0,659	0,667	0,676	0,592	0,580	0,361
2	0,694	0,707	0,716	0,791	0,451	0,361
3	0,715	0,595	0,615	0,670	0,726	0,361
4	0,596	0,804	0,556	0,773	0,668	0,361
5	0,511	0,594	0,551	0,501	0,650	0,361
6	0,424	0,635	0,651	0,597	0,754	0,361
<b>Reliabilitas</b>	<b>0,6561</b>	<b>0,7472</b>	<b>0,6911</b>	<b>0,7348</b>	<b>0,7088</b>	<b>0,361</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Untuk lebih dapat memahami hasil uji validitas masing-masing variabel maka dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.3. Uji validitas kuesioner untuk variabel *Reliability* pada PD. BPR

## BKK PEKUNCEN

Pertanyaan	R Hitung		R tabel	Keterangan
	Kinerja	Harapan		
1	0,753	0,659	0,361	Valid
2	0,803	0,694	0,361	Valid
3	0,821	0,715	0,361	Valid
4	0,823	0,596	0,361	Valid
5	0,896	0,511	0,361	Valid
6	0,752	0,424	0,361	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Dari tabel 4.3. dapat diketahui bahwa nilai R hitung untuk variabel *reliability* berkisar antara 0,752 sampai dengan 0,896 untuk kinerja dan 0,424 sampai dengan 0,715 dan nilai R Tabel 0,361. Dari tabel di atas dapat dilihat

bahwa nilai R Hitung variabel *reliability* baik untuk kinerja maupun harapan semuanya lebih besar dari nilai R Tabel, ini berarti semua atributnya valid.

Hasil pengujian untuk variabel *responsiveness* dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4. Uji validitas kuesioner untuk variabel *Responsiveness* pada PD.

BPR BKK PEKUNCEN

Pertanyaan	R Hitung		R tabel	Keterangan
	Kinerja	Harapan		
1	0,886	0,667	0,361	Valid
2	0,727	0,707	0,361	Valid
3	0,803	0,595	0,361	Valid
4	0,762	0,804	0,361	Valid
5	0,819	0,594	0,361	Valid
6	0,816	0,635	0,361	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Dari tabel 4.4. dapat diketahui bahwa nilai R hitung untuk variabel *responsiveness* berkisar antara 0,727 sampai dengan 0,886 untuk kinerja dan 0,594 sampai dengan 0,804 dan nilai R Tabel 0,361. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai R Hitung variabel *responsiveness* baik untuk kinerja maupun harapan semuanya lebih besar dari nilai R Tabel, ini berarti semua atributnya valid.

Hasil pengujian untuk variabel *assurance* dapat dilihat pada tabel 4.5.

Tabel 4.5. Uji validitas kuesioner untuk variabel *Assurance* pada PD. BPR  
BKK PEKUNCEN

Pertanyaan	R Hitung		R tabel	Keterangan
	Kinerja	Harapan		
1	0,796	0,676	0,361	Valid
2	0,863	0,716	0,361	Valid
3	0,828	0,615	0,361	Valid
4	0,817	0,556	0,361	Valid
5	0,675	0,551	0,361	Valid
6	0,890	0,651	0,361	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Dari tabel 4.5. dapat diketahui bahwa nilai R hitung untuk variabel *assurance* berkisar antara 0,675 sampai dengan 0,890 untuk kinerja dan 0,551 sampai dengan 0,716 dan nilai R Tabel 0,361. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai R Hitung variabel *assurance* baik untuk kinerja maupun harapan semuanya lebih besar dari nilai R Tabel, ini berarti semua atributnya valid.

Hasil pengujian untuk variabel *emphaty* dapat dilihat pada tabel 4.6.

Tabel 4.6.. Uji validitas kuesioner untuk variabel *Emphaty* pada PD. BPR  
BKK PEKUNCEN

Pertanyaan	R Hitung		R tabel	Keterangan
	Kinerja	Harapan		
1	0,721	0,592	0,361	Valid
2	0,757	0,791	0,361	Valid
3	0,844	0,670	0,361	Valid
4	0,744	0,773	0,361	Valid
5	0,715	0,501	0,361	Valid
6	0,700	0,597	0,361	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Dari tabel 13 dapat diketahui bahwa nilai R hitung untuk variabel *emphaty* berkisar antara 0,700 sampai dengan 0,844 untuk kinerja dan 0,501 sampai

dengan 0,791 dan nilai R Tabel 0,361. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai R Hitung variabel *emphaty* baik untuk kinerja maupun harapan semuanya lebih besar dari nilai R Tabel, ini berarti semua atributnya valid.

Hasil pengujian untuk variabel *tangibles* dapat dilihat pada tabel 4.7.

Tabel 4.7 Uji validitas kuesioner untuk variabel *Tangibles* pada PD. BPR BKK PEKUNCEN

Pertanyaan	R Hitung		R tabel	Keterangan
	Kinerja	Harapan		
1	0,849	0,580	0,361	Valid
2	0,790	0,451	0,361	Valid
3	0,799	0,726	0,361	Valid
4	0,783	0,668	0,361	Valid
5	0,797	0,650	0,361	Valid
6	0,849	0,754	0,361	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Dari tabel 4.7. dapat diketahui bahwa nilai R hitung untuk variabel *tangibles* berkisar antara 0,783 sampai dengan 0,849 untuk kinerja dan 0,451 sampai dengan 0,754 dan nilai R Tabel 0,361. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai R Hitung variabel *tangibles* baik untuk kinerja maupun harapan semuanya lebih besar dari nilai R Tabel, ini berarti semua atributnya valid

#### 4.1.2. Uji Reliabilitas

Analisis ini digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi 2 kali atau lebih. Dalam pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Alpha Cronbach, yang rumusnya sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma b^2$  = jumlah varians butir

$\sigma^2$  = varians total

Dengan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) = 5 % dan  $N = 30$  diperoleh nilai  $r$  tabel = 0,361. Apabila  $r_{11}$  lebih besar dari  $r$  tabel berarti kuesioner sebagai alat pengukur dikatakan reliabel dan demikian juga sebaliknya. Dari hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.8. Uji reliabilitas kuesioner untuk variabel *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles* pada PD. BPR BKK PEKUNCEN

Variabel	R Hitung		R tabel	Keterangan
	Kinerja	Harapan		
<i>Reliability</i> (X1)	0,8934	0,6561	0,361	<b>Reliabel</b>
<i>Responsiveness</i> (X2)	0,8891	0,7472	0,361	<b>Reliabel</b>
<i>Assurance</i> (X3)	0,8970	0,6911	0,361	<b>Reliabel</b>
<i>Emphaty</i> (X4)	0,8399	0,7348	0,361	<b>Reliabel</b>
<i>Tangibles</i> (X5)	0,8952	0,7088	0,361	<b>Reliabel</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Dari tabel 15 dapat diketahui bahwa nilai koefisien reliabilitas dari variabel *reliability, responsiveness, assurance, emphaty* , dan *tangibles* baik

kinerja maupun harapan lebih besar dari  $r$  tabel sehingga pertanyaan dari masing-masing variabel dinyatakan reliabel.

## 4.2. Karakteristik Responden

Berdasarkan jawaban kuesioner yang disebarkan sebanyak 105 dan terkumpul semuanya, maka dapat diketahui karakteristik responden yang menjadi obyek penelitian ini. Karakteristik responden yang diperoleh meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, penghasilan, pendidikan terakhir dan jumlah pengambilan kredit. Adapun data selengkapnya adalah sebagai berikut :

### 4.2.1. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan jenis kelaminnya, maka responden dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

Tabel 4.9.  
Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Frekuensi	Persentase
1.	Pria	56	53,33 %
2.	Wanita	49	46,67 %
Jumlah		105	100,00 %

Sumber : Data primer yang diolah.

Tabel 4.9. menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah debitur PD. BPR BKK Pakuncen di Kabupaten Banyumas adalah pria yaitu sebanyak 56 orang (53,33 %) dan sisanya sebanyak 49 orang (46,67 %) adalah wanita. Jadi,



nasabah debitur yang menjadi responden dalam penelitian ini lebih banyak pria daripada wanita karena kebanyakan mereka yang bekerja adalah pria.

#### 4.2.2. Usia Responden

Berdasarkan hasil tabulasi menurut usia, maka responden dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan seperti pada tabel 4.2.3. di bawah :

Tabel 4.10.  
Usia Responden

No.	Usia (Tahun)	Jumlah Responden	
		Frekuensi	Persentase
1.	21 – 30	13	12,38 %
2.	31 – 40	42	40,00 %
3.	41 – 50	31	29,52 %
4.	51 – 60	15	14,29 %
5.	> 60	4	3,81 %
Jumlah		105	100,00 %

Sumber : Data primer yang diolah.

Tabel 4.10. di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berusia antara 31 – 40 tahun yaitu sebanyak 42 orang (40,00 %), kemudian yang berusia antara 41 – 50 tahun sebanyak 31 orang atau (29,52 %) dan antara 51 – 60 tahun sebanyak 15 orang (14,29 %). Responden yang berusia antara 21 – 30 tahun sebanyak 13 orang (12,38 %) dan sisanya sebanyak 4 orang (3,81 %) berusia lebih dari 60 tahun. Jadi, usia responden terbanyak adalah pada usia 31 – 40 tahun dikarenakan pada usia tersebut merupakan usia yang paling produktif.

### 4.2.3. Pekerjaan Responden

Berdasarkan jenis pekerjaannya, maka responden dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan seperti pada tabel 4.11. bawah :

Tabel 4.11.  
Jenis Pekerjaan Responden

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	
		Rekuensi	Persentase
1.	Pegawai Negeri	13	12,38 %
2.	Karyawan Swasta	15	14,29 %
3.	Petani	23	21,90 %
4.	Wiraswasta	8	7,62 %
5.	Pedagang	46	43,81 %
Jumlah		105	100,00 %

Sumber : Data primer yang diolah.

Tabel 4.11. di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai pedagang yaitu sebanyak 46 orang (43,81 %), kemudian yang bekerja sebagai petani sebanyak 23 orang atau (21,90 %) dan karyawan swasta sebanyak 15 orang (14,29 %). Responden yang bekerja sebagai pegawai negeri sebanyak 13 orang (12,38 %) dan sisanya sebanyak 8 orang (7,62 %) berwiraswasta. Jadi, pekerjaan responden yang terbanyak adalah pedagang karena mereka meminjam dana dari BPR – BKK Pekuncen sebagai modal untuk berdagang.

### 4.2.4 Penghasilan Responden

Berdasarkan penghasilan yang diterima setiap bulan, maka responden dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan seperti pada tabel berikut :

Tabel 4.12  
Penghasilan Responden

No.	Penghasilan (Rp)	Jumlah Responden	
		Frekuensi	Persentase
1.	≤ 500.000	27	25,71 %
2.	500.000 – 1.000.000	43	40,95 %
3.	1.001.000 – 3.000.000	25	23,81 %
4.	3.001.000 – 5.000.000	6	5,71 %
5.	> 5.000.000	4	3,81 %
Jumlah		105	100,00 %

Sumber : Data primer yang diolah.

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memperoleh penghasilan dalam sebulan antara Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000 yaitu sebanyak 43 orang (40,95 %). Kemudian responden yang mempunyai penghasilan kurang dari Rp. 500.000 sebanyak 27 orang (25,71 %), responden yang berpenghasilan antara Rp. 1.001.000 – Rp. 3.000.000 sebanyak 25 orang (23,81 %) dan antara Rp. 3.001.000 – Rp. 5.000.000 sebanyak 6 orang (5,71 %). Sedangkan sisanya sebanyak 4 orang (3,81 %) berpenghasilan lebih dari Rp. 5.000.000 per bulan. Jadi, responden terbanyak menurut penghasilan adalah berkisar antara 500.000 – 1.000.000 dikarenakan responden pada umumnya bekerja sebagai pedagang dan tani.

#### 4.2.5. Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir yang ditempuh, maka responden dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan seperti pada tabel berikut :

Tabel 4.13.  
Tingkat Pendidikan Responden

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	
		Frekuensi	Persentase
1.	SD	4	3,81 %
2.	SLTP	43	40,95 %
3.	SLTA	30	28,57 %
4.	D1	6	5,72 %
5.	D3	12	11,43 %
6.	S1	10	9,52 %
Jumlah		105	100,00 %

Sumber : Data primer yang diolah.

Tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini telah menyelesaikan tingkat pendidikan SLTP yaitu sebanyak 43 orang (40,95 %). Kemudian responden yang berpendidikan SLTA sebanyak 30 orang (28,57 %) dan yang telah menempuh pendidikan di Perguruan Tinggi (D1, D3 dan S1) sebanyak 28 orang (26,67 %). Sedangkan sisanya sebanyak 4 orang (3,81 %) hanya menempuh tingkat pendidikan SD. Jadi, nasabah debitur terbanyak yang menjadi responden dalam penelitian menurut tingkat pendidikan responden adalah berpendidikan SLTP karena mereka enggan untuk melanjutkan sekolah lagi dengan alasan penghasilannya pas-pasan.

#### 4.2.6. Jumlah Kredit

Berdasarkan jumlah kredit yang diambil, maka responden dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan seperti pada tabel berikut :

Tabel 4.14.  
Jumlah Kredit Responden

No.	Jumlah Kredit (Rp)	Jumlah Responden	
		Frekuensi	Persentase
1.	≤ 1.500.000	17	16,19 %
2.	1.500.000 – 3.000.000	30	28,57 %
3.	3.001.000 – 6.000.000	21	20,00 %
4.	5.001.000 – 10.000.000	24	22,86 %
5.	> 10.000.000	13	12,38 %
Jumlah		105	100,00 %

Sumber : Data primer yang diolah.

Tabel 4.14 menunjukkan bahwa sebagian besar responden pada PD. BPR BKK Pakuncen di Kabupaten Banyumas antara Rp. 1.500.000 – Rp. 3.000.000 yaitu sebanyak 30 orang (28,57 %). Kemudian yang mengambil kredit antara Rp. 5.001.000 – Rp. 10.000.000 sebanyak 24 orang (22,86 %), yang mengambil kredit antara Rp. 3.001.000 – Rp. 6.000.000 sebanyak 21 orang (20,00 %) dan kurang dari Rp. 1.500.000 sebanyak 17 orang (16,19 %). Sedangkan sisanya sebanyak 13 orang (12,38 %) mengambil kredit lebih dari Rp. 10.000.000. Jadi, nasabah debitur terbanyak yang menjadi responden dalam penelitian jumlah kredit yang dipinjam adalah antara Rp. 1.500.000 – Rp. 3.000.000 dimana responden menyesuaikan dengan pendapatan mereka.

#### 4.3. Mengukur Tingkat Ketercapaian Rata-Rata Harapan Nasabah Debitur

##### PD. BPR BKK Pakuncen di Kabupaten Banyumas

Untuk mengetahui tingkat ketercapaian rata-rata harapan nasabah debitur PD. BPR BKK Pakuncen di Kabupaten Banyumas dapat dicari dengan cara

membagi jumlah skor total kinerja dengan jumlah skor total harapan nasabah debitur kemudian dikalikan 100 %. Dari hasil jawaban 105 orang responden mengenai harapan dan kinerja PD. BPR BKK Pakuncen di Kabupaten Banyumas diperoleh skor total harapan sebesar 14.264 dan skor total kinerja sebesar 13.089 sehingga dapat diketahui tingkat ketercapaian rata-rata harapan nasabah debitur sebagai berikut :

$$\text{Tingkat ketercapaian rata-rata} = \frac{13089}{14264} \times 100 \% = 91,76 \%$$

Dari hasil perhitungan di atas dapat diketahui bahwa tingkat ketercapaian rata-rata harapan nasabah debitur sebesar 91,76 %. Angka ini menunjukkan bahwa 91,76 % dari harapan nasabah debitur dapat dipenuhi oleh kinerja perusahaan berdasarkan jasa yang diberikan debitur dengan kinerja BKK berdasarkan pelayanan yang diberikan. dengan demikian dapat dikatakan bahwa PD. BPR Pakuncen di Kabupaten Banyumas berdasarkan hasil perhitungan tingkat ketercapaian rata-rata terhadap faktor-faktor kualitas layanan jasa diatas adalah bagus, karena tidak ada kesenjangan antara harapan nasabah debitur dengan kinerja BKK berdasarkan tingkat ketercapaian rata-rata yang hampir mencapai 100%.

#### **4.4. Analisis Pelayanan yang Dilakukan oleh PD. BPR BKK Pakuncen di**

##### **Kabupaten Banyumas terhadap Kepuasan Nasabah Debitur**

##### **Importance – Performance Analysis**

Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan kepada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan. Ini berarti perusahaan

seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal – hal yang memang dianggap penting oleh pelanggan.

Dalam hal ini digunakan skala 5 tingkat (Likert) yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting.

Kelima penilaian tersebut :

1. Jawaban “Sangat penting” diberi bobot “5”
2. Jawaban “Penting” diberi bobot “4”
3. Jawaban “Cukup penting” diberi bobot “3”
4. Jawaban “Kurang penting” diberi bobot “2”
5. Jawaban “Tidak penting” diberi bobot “1”

Untuk kinerja atau penampilan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut :

1. Jawaban “Sangat setuju” diberi bobot “5”.
2. Jawaban “Setuju” diberi bobot “4”.
3. Jawaban “Netral” diberi bobot “3”.
4. Jawaban “Tidak setuju” diberi bobot “2”.
5. Jawaban “Sangat tidak setuju”, diberi bobot “1”.

Tabel 4.15.

Penilaian Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kualitas Layanan Jasa PD. BPR BKK Pakuncen di Kabupaten Banyumas

No	Pernyataan	Jawaban					Bobot
		STP	TP	CP	P	SP	
	<i>Reliability</i>						
1	Perjanjian transaksi debitur dilaksanakan oleh petugas pada waktu yang diinginkan oleh debitur	0	0	2	26	77	495
2	Petugas menjadwalkan debitur pada waktu yang tepat	0	0	4	31	70	486

3	Petugas mengetahui bagaimana menyelesaikan transaksi	0	0	8	32	65	477
4	Petugas berusaha untuk menghindari kesalahan dalam melakukan transaksi.	0	0	4	25	76	492
5	Prosedur pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit.	0	0	1	44	60	479
6	Prosedur penerimaan menjadi debitur dilakukan dengan cepat dan tepat	0	0	1	26	78	497
	<i>Responsiveness</i>						
7	Debitur menunggu dalam waktu yang relatif singkat sebelum dilayani	0	0	4	32	69	485
8	Pelayanan segera dimulai setelah debitur tiba/sampai di kantor BPR	0	0	2	41	62	480
9	Petugas dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat.	0	0	2	37	66	484
10	Petugas menyelesaikan masalah dalam batas waktu yang ditentukan	0	0	1	44	60	479
11	Petugas secepatnya membantu debitur ketika debitur mendapat kesulitan	0	0	4	27	74	490
12	Petugas memberikan waktu untuk membantu ketika debitur meminta bantuan pelayanan.	0	0	6	24	75	489
	<i>Assurance</i>						
13	Petugas mempunyai pengetahuan yang cukup dalam hal pelayanan	0	0	8	46	51	463
14	Petugas mampu memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	0	0	4	44	57	473
15	Petugas menjamin keamanan debitur sewaktu bertransaksi.	0	0	6	42	57	471
16	Petugas selalu berusaha menanamkan kepercayaan debitur terhadap perusahaan	0	1	10	50	44	452
17	Petugas memiliki senyum yang ramah	0	1	4	53	47	461
18	Petugas berbicara dengan cara yang menyenangkan dan mudah dimengerti oleh debitur.	0	0	5	32	68	483
	<i>Emphaty</i>						
19	Petugas memberikan perhatian secara individu	0	2	5	25	73	484
20	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan debitur	0	0	9	28	68	479
21	Petugas berusaha memahami keinginan dan kebutuhan debitur	0	0	6	36	63	477
22	Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap debitur ketika debitur meminta suatu transaksi.	0	1	8	45	51	461
23	Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial	0	0	5	32	68	483



24	Petugas memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas.	0	0	11	43	51	460
	<i>Tangibles</i>						
25	Ruangan kantor yang bersih dan rapi	0	1	34	69	1	385
26	Debitur merasa aman dan nyaman menunggu di ruang tunggu	0	0	4	39	62	478
27	Petugas berpenampilan bersih dan rapi	0	0	14	49	42	448
28	Petugas mengenakan pakaian kerja sesuai dengan peraturan.	0	2	8	52	43	451
29	Perlengkapan dan peralatan pelayanan yang baik dan memadai	0	0	10	47	48	458
30	Debitur dapat memarkir kendaraan dengan leluasa dan terjamin keamanannya	0	0	7	47	51	464

Sumber : Data primer yang diolah.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 105 responden mengharapkan prosedur penerimaan menjadi debitur dilakukan dengan cepat dan tepat adalah hal yang paling utama dengan skor 497. Atribut yang kurang penting adalah ruangan kantor yang bersih dan rapi dengan skor 385.

Tabel 4.16.  
Penilaian Kinerja terhadap Kualitas Layanan Jasa  
PD. BPR BKK Pakuncen di Kabupaten Banyumas

No	Pernyataan	Jawaban					Bobot
		STS	TS	N	S	SS	
	<i>Reliability</i>						
1	Perjanjian transaksi debitur dilaksanakan oleh petugas pada waktu yang diinginkan oleh debitur	0	1	8	52	44	454
2	Petugas menjadwalkan debitur pada waktu yang tepat	0	0	12	53	40	448
3	Petugas mengetahui bagaimana menyelesaikan transaksi	0	0	14	62	29	435
4	Petugas berusaha untuk menghindari kesalahan dalam melakukan transaksi.	0	0	11	56	38	447
5	Prosedur pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit.	0	0	18	66	21	423
6	Prosedur penerimaan menjadi debitur dilakukan dengan cepat dan tepat	0	0	5	60	40	455
	<i>Responsiveness</i>						

7	Debitur menunggu dalam waktu yang relatif singkat sebelum dilayani	0	1	10	44	50	458
8	Pelayanan segera dimulai setelah debitur tiba/sampai di kantor BPR	0	0	17	49	39	442
9	Petugas dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat.	0	1	16	42	46	448
10	Petugas menyelesaikan masalah dalam batas waktu yang ditentukan	0	0	17	42	46	449
11	Petugas secepatnya membantu debitur ketika debitur mendapat kesulitan	0	0	12	49	44	452
12	Petugas memberikan waktu untuk membantu ketika debitur meminta bantuan pelayanan.	0	2	25	33	45	436
	<i>Assurance</i>						
13	Petugas mempunyai pengetahuan yang cukup dalam hal pelayanan	0	0	23	48	34	431
14	Petugas mampu memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	0	0	20	53	32	432
15	Petugas menjamin keamanan debitur sewaktu bertransaksi.	0	1	22	47	35	431
16	Petugas selalu berusaha menanamkan kepercayaan debitur terhadap perusahaan	0	2	21	54	28	423
17	Petugas memiliki senyum yang ramah	0	0	22	51	32	430
18	Petugas berbicara dengan cara yang menyenangkan dan mudah dimengerti oleh debitur.	0	1	17	40	47	448
	<i>Empathy</i>						
19	Petugas memberikan perhatian secara individu	0	1	18	47	39	439
20	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan debitur	0	2	18	49	36	434
21	Petugas berusaha memahami keinginan dan kebutuhan debitur	0	1	24	42	38	432
22	Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap debitur ketika debitur meminta suatu transaksi.	0	1	17	54	33	434
23	Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial	0	2	7	51	45	454
24	Petugas memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas.	0	5	16	55	29	423
	<i>Tangibles</i>						
25	Ruangan kantor yang bersih dan rapi	0	6	17	46	36	427
26	Debitur merasa aman dan nyaman menunggu di ruang tunggu	0	6	12	51	36	432
27	Petugas berpenampilan bersih dan rapi	0	1	28	53	23	413
28	Petugas mengenakan pakaian kerja sesuai dengan peraturan.	0	1	29	51	24	413

29	Perlengkapan dan peralatan pelayanan yang baik dan memadai	0	4	20	49	32	424
30	Debitur dapat memarkir kendaraan dengan leluasa dan terjamin keamanannya	0	2	23	51	29	422

Sumber : Data primer yang diolah.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 105 responden yang menjawab kinerja atau atribut yang pelaksanaannya paling baik adalah debitur menunggu dalam waktu yang relatif singkat sebelum dilayani dengan skor 458, sedangkan kinerja atribut yang memiliki skor yang paling rendah adalah petugas berpenampilan bersih dan rapi serta petugas mengenakan pakaian kerja sesuai dengan peraturan dengan skor 413.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan tingkat kesesuaian inilah yang akan menunjukkan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan. Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel yang akan oleh huruf X dan Y, dimana huruf X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan. Rumus yang digunakan

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana :

TK<sub>i</sub> : tingkat kesesuaian responden

X<sub>i</sub> : skor penilaian kinerja perusahaan

Y<sub>i</sub> : skor penilaian kepentingan

Tabel 4.17.  
Tingkat Kesesuaian pada Faktor-faktor Kualitas Layanan Jasa  
PD. BPR BKK Pakuncen di Kabupaten Banyumas

No	Faktor-Faktor Kualitas Jasa	Skor Kinerja	Skor Harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
	<i>Reliability</i>			
1	Perjanjian transaksi debitur dilaksanakan oleh petugas pada waktu yang diinginkan oleh debitur	454	495	91,72
2	Petugas menjadwalkan debitur pada waktu yang tepat	448	486	92,18
3	Petugas mengetahui bagaimana menyelesaikan transaksi	435	477	91,19
4	Petugas berusaha untuk menghindari kesalahan dalam melakukan transaksi.	447	492	90,85
5	Prosedur pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit.	423	479	88,31
6	Prosedur penerimaan menjadi debitur dilakukan dengan cepat dan tepat	455	497	91,55
	<i>Responsiveness</i>			
7	Debitur menunggu dalam waktu yang relatif singkat sebelum dilayani	458	485	94,43
8	Pelayanan segera dimulai setelah debitur tiba/sampai di kantor BPR	442	480	92,08
9	Petugas dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat.	448	484	92,56
10	Petugas menyelesaikan masalah dalam batas waktu yang ditentukan	449	479	93,74
11	Petugas secepatnya membantu debitur ketika debitur mendapat kesulitan	452	490	92,24
12	Petugas memberikan waktu untuk membantu ketika debitur meminta bantuan pelayanan.	436	489	89,16
	<i>Assurance</i>			
13	Petugas mempunyai pengetahuan yang cukup dalam hal pelayanan	431	463	93,09
14	Petugas mampu memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	432	473	91,33
15	Petugas menjamin keamanan debitur sewaktu bertransaksi.	431	471	91,51
16	Petugas selalu berusaha menanamkan kepercayaan debitur terhadap perusahaan	423	452	93,58
17	Petugas memiliki senyum yang ramah	430	461	93,28
18	Petugas berbicara dengan cara yang menyenangkan dan mudah dimengerti oleh debitur.	448	483	92,75

<i>Emphaty</i>				
19	Petugas memberikan perhatian secara individu	439	484	90,70
20	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan debitur	434	479	90,61
21	Petugas berusaha memahami keinginan dan kebutuhan debitur	432	477	90,57
22	Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap debitur ketika debitur meminta suatu transaksi.	434	461	94,14
23	Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial	454	483	94,00
24	Petugas memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas.	423	460	91,96
<i>Tangibles</i>				
25	Ruangan kantor yang bersih dan rapi	427	385	110,91
26	Debitur merasa aman dan nyaman menunggu di ruang tunggu	432	478	90,38
27	Petugas berpenampilan bersih dan rapi	413	448	92,19
28	Petugas mengenakan pakaian kerja sesuai dengan peraturan.	413	451	91,57
29	Perlengkapan dan peralatan pelayanan yang baik dan memadai	424	458	92,58
30	Debitur dapat memarkir kendaraan dengan leluasa dan terjamin keamanannya	422	464	90,95
Rata-Rata Keseluruhan				92,54

Sumber : Data primer yang diolah.

Berdasarkan tabel 4.18. di atas dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan kinerja dari faktor-faktor kualitas jasa layanan pada PD. BPR BKK Pakuncen adalah sebesar 92,54 %, dengan demikian dapat dikatakan bahwa PD. BPR BKK Pakuncen berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian terhadap faktor-faktor kualitas layanan jasa di atas adalah tidak tidak puas , karena tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pelanggan tidak mencapai 100 %.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh oleh skor tingkat kepentingan. Rumus untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana :

$\bar{X}$  : Skor rata-rata tingkat kepentingan

$X_i$ : Skor penilaian kinerja

$\bar{Y}$  : skor rata-rata tingkat kepentingan

$Y_i$ : Skor penilaian kepentingan

$n$  : jumlah responden

Kemudian menghitung  $\bar{X}$  dimana  $\bar{Y}$  merupakan rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan tamu yang menggunakan PD. BKK Pakuncen. Seluruh faktor atau atribut adalah rata-rata skor tingkat kepentingan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Seluruhnya ada 30 faktor atau atribut, dimana  $K = 30$ . Rumus selanjutnya :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{K}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan seluruh dimensi

$\bar{X}_i$  = Rata-rata tingkat pelaksanaan

$\bar{Y}$  = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh dimensi

$\bar{Y}_i$  = Rata-rata skor tingkat kepentingan

$K$  = Banyaknya dimensi

$n$  = Jumlah dimensi

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi 4 bagian ke dalam diagram kartesius.

Tabel 4.18.  
Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan Pada Faktor Kualitas Layanan Jasa PD. BPR BKK Pakuncen di Kabupaten Banyumas

No	Faktor-Faktor Kualitas Jasa	Skor Kinerja	Skor Harapan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
<b>A. Reliability</b>					
1	Perjanjian transaksi debitur dilaksanakan oleh petugas pada waktu yang diinginkan oleh debitur	454	495	4,32	4,71
2	Petugas menjadwalkan debitur pada waktu yang tepat	448	486	4,27	4,63
3	Petugas mengetahui bagaimana menyelesaikan transaksi	435	477	4,14	4,54
4	Petugas berusaha untuk menghindarkan kesalahan dalam melakukan transaksi.	447	492	4,26	4,69
5	Prosedur pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit.	423	479	4,03	4,56
6	Prosedur penerimaan menjadi debitur dilakukan dengan cepat dan tepat	455	497	4,33	4,73
<b>Rata – Rata Reliability</b>		<b>443,67</b>	<b>487,67</b>	<b>4,23</b>	<b>4,64</b>
<b>B. Responsiveness</b>					
7	Debitur menunggu dalam waktu yang relatif singkat sebelum dilayani	458	485	4,36	4,62
8	Pelayanan segera dimulai setelah debitur tiba/sampai di kantor BPR	442	480	4,21	4,57
9	Petugas dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat.	448	484	4,27	4,61
10	Petugas menyelesaikan masalah dalam batas waktu yang ditentukan	449	479	4,28	4,56
11	Petugas secepatnya membantu debitur ketika debitur mendapat kesulitan	452	490	4,30	4,67
12	Petugas memberikan waktu untuk membantu ketika debitur meminta bantuan pelayanan.	436	489	4,15	4,66
<b>Rata – Rata Responsiveness</b>		<b>447,50</b>	<b>484,50</b>	<b>4,26</b>	<b>4,61</b>

<i>C. Assurance</i>					
13	Petugas mempunyai pengetahuan yang cukup dalam hal pelayanan	431	463	4,10	4,41
14	Petugas mampu memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	432	473	4,11	4,50
15	Petugas menjamin keamanan debitur sewaktu bertransaksi.	431	471	4,10	4,49
16	Petugas selalu berusaha menanamkan kepercayaan debitur terhadap perusahaan	423	452	4,03	4,30
17	Petugas memiliki senyum yang ramah	430	461	4,10	4,39
18	Petugas berbicara dengan cara yang menyenangkan dan mudah dimengerti oleh debitur.	448	483	4,27	4,60
	<b>Rata - Rata Assurance</b>	<b>432,50</b>	<b>467,17</b>	<b>4,12</b>	<b>4,45</b>
<i>C. Emphaty</i>					
19	Petugas memberikan perhatian secara individu	439	484	4,18	4,61
20	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan debitur	434	479	4,13	4,56
21	Petugas berusaha memahami keinginan dan kebutuhan debitur	432	477	4,11	4,54
22	Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap debitur ketika debitur meminta suatu transaksi.	434	461	4,13	4,39
23	Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial	454	483	4,32	4,60
24	Petugas memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas.	423	460	4,03	4,38
	<b>Rata - Rata Emphaty</b>	<b>436,00</b>	<b>474,00</b>	<b>4,15</b>	<b>4,51</b>
<i>D. Tangibles</i>					
25	Ruangan kantor yang bersih dan rapi	427	385	4,07	4,67
26	Debitur merasa aman dan nyaman menunggu di ruang tunggu	432	478	4,11	4,55
27	Petugas berpenampilan bersih dan rapi	413	448	3,93	4,27
28	Petugas mengenakan pakaian kerja sesuai dengan peraturan.	413	451	3,93	4,30



29	Perlengkapan dan peralatan pelayanan yang baik dan memadai	424	458	4,04	4,36
30	Debitur dapat memarkir kendaraan dengan leluasa dan terjamin keamanannya	422	464	4,02	4,42
	<b>Rata – Rata Tangibles</b>	<b>421,83</b>	<b>477,33</b>	<b>4,02</b>	<b>4,26</b>
	<b>Rata-Rata Keseluruhan</b>	<b>436,30</b>	<b>475,63</b>	<b>4,16</b>	<b>4,53</b>

Sumber : Data primer yang diolah.

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui bahwa penilaian tingkat kinerja dan penilaian tingkat kepentingan pada faktor-faktor kualitas layanan jasa pada PD. BPR BKK Pakuncen mempunyai kesenjangan yang sangat kecil yaitu sebesar 0,341. Ini menunjukkan bahwa harapan pelanggan dapat terpuaskan oleh kinerja perusahaan.

Untuk pelaksanaan (kinerja) penilaian tertinggi dari faktor-faktor kualitas jasa adalah sebagai berikut :

#### 1. Faktor *Reliability*

Prosedur penerimaan menjadi debitur dilakukan dengan cepat dan tepat (6), dengan rata-rata kinerja 4,333. dan termasuk dalam kategori sangat baik.

#### 2. Faktor *Responsiveness*

Debitur menunggu dalam waktu yang relatif singkat sebelum dilayani (7), dengan rata-rata kinerja 4,362 dan termasuk dalam kategori sangat baik.

#### 3. Faktor *Assurance*

Petugas berbicara dengan cara yang menyenangkan dan mudah dimengerti oleh debitur (18), dengan rata-rata kinerja 4,267 dan termasuk kategori sangat baik.

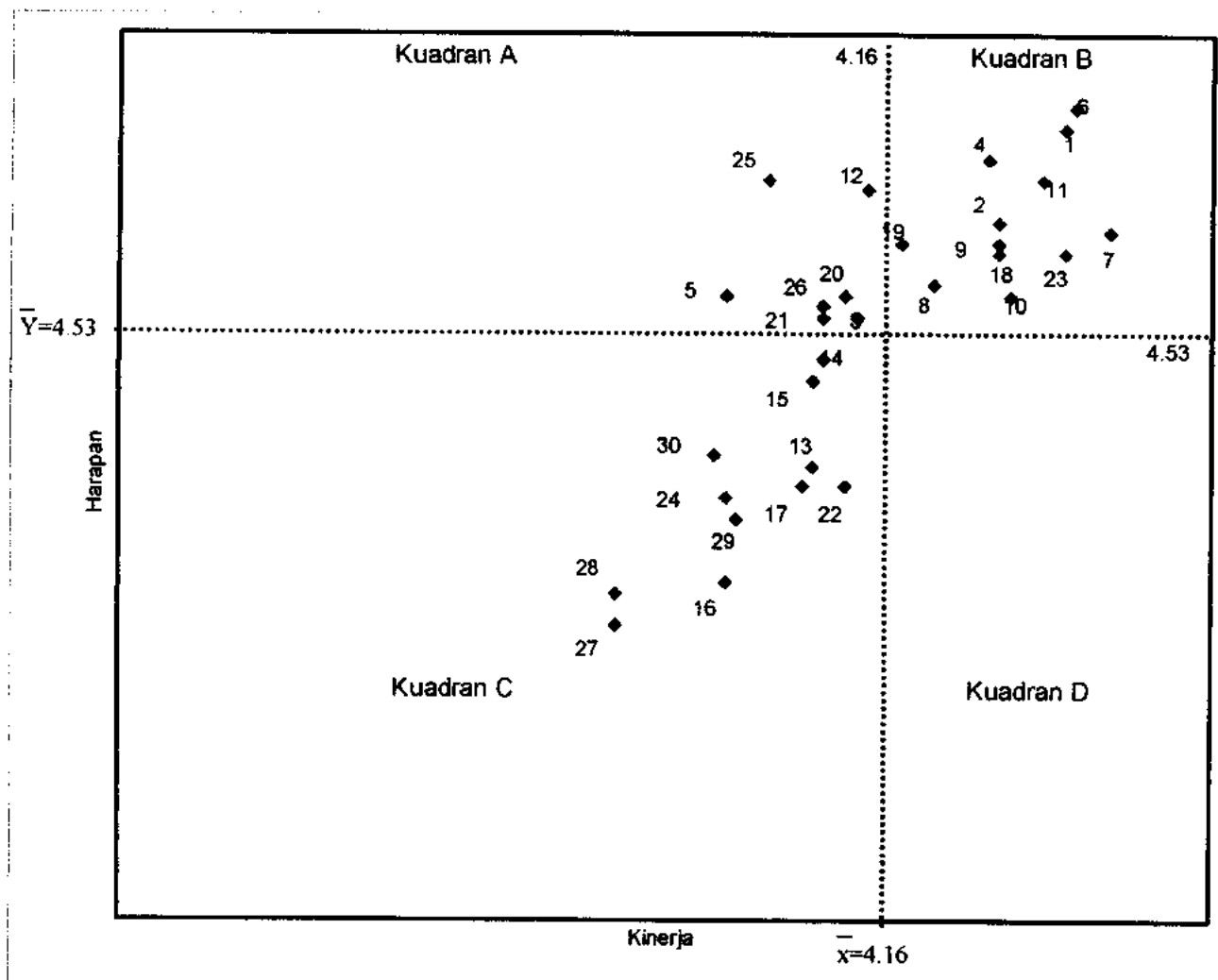
#### 4. Faktor *Emphaty*

Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial (23), dengan rata-rata kinerja 4,324 dan termasuk dalam kategori sangat baik.

#### 5. Faktor *Tangibles*

Debitur merasa aman dan nyaman menunggu di ruang tunggu (26), dengan rata-rata kepentingan 4,552 dan termasuk dalam kategori sangat penting.

Gambar 4.1.  
Diagram Kartesius Untuk Atribut Pelayanan



Hasil pengukuran jasa ini berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya yang memungkinkan pihak perusahaan untuk dapat menitik beratkan usaha-usaha perbaikan untuk hal-hal atau atribut yang benar-benar dianggap puas. Untuk memperoleh diagram kartesius (gambar 4.1) sebelumnya perlu dihitung terlebih dahulu nilai rata-rata hasil perhitungan dapat terlihat pada tabel 4.19. Berikut inpretasi dari keempat kuadran dalam diagram kartesius :

### 1. Kuadran A

Kuadran A dengan strategi pemasaran yang dipakai prioritas utama terletak antara titik 1 sampai 4,16 pada sumbu kinerja (X) dan pada titik 4,53 sampai sampai dengan 5 pada sumbu kepentingan (Y). Prioritas Utama menunjukkan faktor-faktor atau atribut kualitas layanan jasa di PD. BPR BKK Pakuncen yang berada dalam kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan, karena keberadaan faktor faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh konsumen sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Atribut atau faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

1. Petugas mengetahui bagaimana menyelesaikan transaksi ( 3 ).
2. Prosedur pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit ( 5 ).
3. Petugas memberikan waktu untuk membantu ketika debitur meminta bantuan pelayanan ( 12 ).
4. Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan debitur ( 20 ).
5. Petugas berusaha memahami keinginan dan kebutuhan debitur ( 21).
6. Ruangan kantor yang bersih dan rapi ( 25 )
7. Debitur merasa aman dan nyaman menunggu di ruang tunggu ( 26 ).

### 2. Kuadran B

Kuadran B dengan strategi pemasaran mempertahankan prestasi terletak antara titik 4,16 sampai pada sumbu 5 pada sumbu kinerja (X) dan pada

titik 4,53 sampai dengan 5 pada sumbu kepentingan (Y). Mempertahankan prestasi merupakan faktor-faktor kualitas layanan jasa pada PD. BPR BKK Pakuncen, berada dalam kudran ini perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaan telah sesuai dengan tingkat kepentingan dan harapan konsumen sehingga konsumen dapat terpuaskan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

1. Perjanjian transaksi debitur dilaksanakan oleh petugas pada waktu yang diinginkan oleh debitur ( 1 ).
2. Petugas menjadwalkan debitur pada waktu yang tepat ( 2 ).
3. Petugas berusaha untuk menghindari kesalahan dalam melakukan transaksi ( 4 ).
4. Prosedur penerimaan menjadi debitur dilakukan dengan cepat dan tepat ( 6 ).
5. Debitur menunggu dalam waktu yang relatif singkat sebelum dilayani ( 7 ).
6. Pelayanan segera dimulai setelah debitur tiba/sampai di kantor BPR ( 8 ).
7. Petugas dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat ( 9 ).
8. Petugas menyelesaikan masalah dalam batas waktu yang ditentukan ( 10 ).
9. Petugas secepatnya membantu debitur ketika debitur mendapat kesulitan ( 11 ).

10. Petugas berbicara dengan cara yang menyenangkan dan mudah dimengerti oleh debitur ( 18 ).
11. Petugas memberikan perhatian secara individu ( 19 ).
12. Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status social ( 23 ).

### 3. Kuadran C

Kuadran C dengan strategi pemasaran Prioritas Rendah terletak antara titik 1 sampai dengan 4,16 pada sumbu kinerja (X), dan pada titik 1 sampai dengan 4,53 pada sumbu kepentingan (Y). Prioritas rendah merupakan faktor-faktor kualitas layanan jasa di PD. BPR BKK Pakuncen faktor-faktor yang berada dalam kuadran ini dinilai kurang penting bagi pelanggan namun pelaksanaannya biasa-biasa saja, faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran C antara lain :

1. Petugas mempunyai pengetahuan yang cukup dalam hal pelayanan ( 13 ).
2. Petugas mampu memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti ( 14 ).
3. Petugas menjamin keamanan debitur sewaktu bertransaksi ( 15 ).
4. Petugas selalu berusaha menanamkan kepercayaan debitur terhadap perusahaan ( 16 ).
5. Petugas memiliki senyum yang ramah (17 ).
6. Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap debitur ketika debitur meminta suatu transaks ( 22 ).

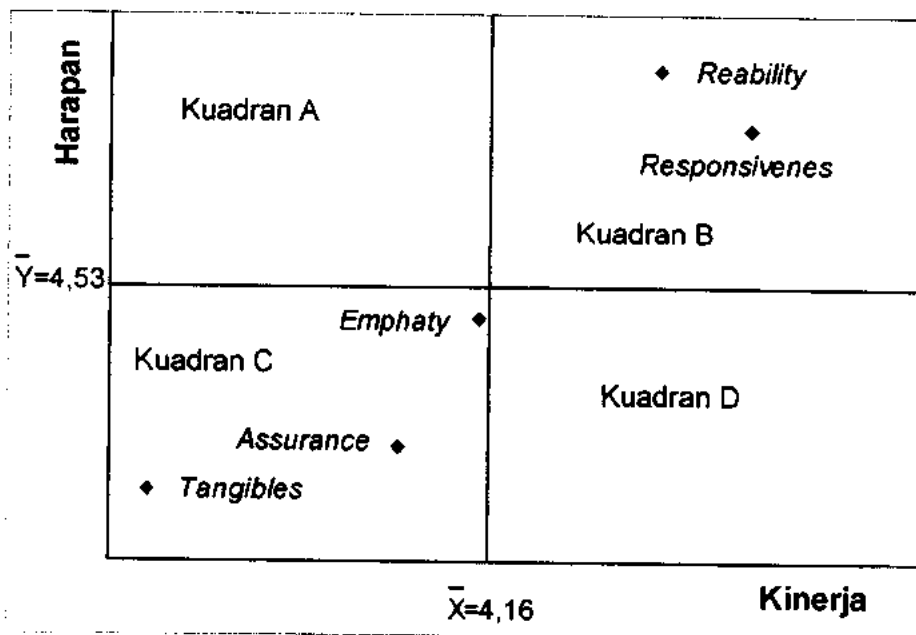
7. Petugas memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas ( 24 ).
8. Petugas berpenampilan bersih dan rapi ( 27 ).
9. Petugas mengenakan pakaian kerja sesuai dengan peraturan (28 ).
10. Perlengkapan dan peralatan pelayanan yang baik dan memadai ( 29 ).
11. Debitur dapat memarkir kendaraan dengan leluasa dan terjamin keamanannya (30 ).

#### 4. Kuadran D

Kuadran D dengan strategi pemasaran berlebihan terletak antara titik 4,16 sampai 5 pada sumbu kinerja (X) dan pada titik 1 sampai pada 4,53 sumbu kepentingan (Y), berlebihan menunjukkan faktor-faktor kualitas layanan pada PD. BPR BKK Pakuncen yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan tetapi dalam pelaksanaan dilakukan dengan baik sehingga tidak memuaskan pelanggan. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini tidak ada.

Selanjutnya masing-masing atribut dikelompokkan ke dalam variabel. Berdasarkan perhitungan seperti pada tabel 4.19, masing-masing variabel tersebut kemudian dipetakan dalam diagram kartesius yang dapat dilihat pada gambar 4.2 di bawah ini :

Gambar 4.2.  
Diagram Kartesius Untuk Pemetaan Variabel



Berdasarkan gambar 4.2 dapat diketahui bahwa variabel yang tergolong adalah :

1. Kuadran B

Pada kuadran B dengan strategi pemasaran mempertahankan prestasi terletak antara titik 4,16 sampai pada sumbu 5 pada sumbu kinerja (X) dan pada titik 4,53 sampai dengan 5 pada sumbu kepentingan (Y). Mempertahankan prestasi merupakan faktor-faktor kualitas layanan jasa pada PD. BPR BKK Pakuncen hal ini berarti nasabah debitur menganggap penting kedua variabel tersebut dan pihak PD. BPR BKK Pakuncen di Kabupaten Banyumas telah melaksanakannya sesuai dengan harapan dan keinginan dari nasabah debitur yang berarti nasabah debitur merasa puas karena harapannya dalam variabel *reliability* dan *responsiveness* terpenuhi. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang memberikan



kontribusi paling besar terhadap kepuasan nasabah debitur adalah variabel *reliability* dan *responsiveness*. Berdasarkan hasil perhitungan pada lampiran dapat diketahui bahwa variabel *reliability* dan *responsiveness* memiliki nilai  $\bar{X}$  variabel dan  $\bar{Y}$  variabel yang hampir sama sehingga kedua variabel ini memberikan kontribusi yang sama besar terhadap kepuasan nasabah debitur.

## 2. kuadran C

Kuadran C dengan strategi pemasaran Prioritas Rendah terletak antara titik 1 sampai dengan 4,16 pada sumbu kinerja (X), dan pada titik 1 sampai dengan 4,53 pada sumbu kepentingan (Y). Prioritas rendah merupakan faktor-faktor kualitas layanan jasa di PD. BPR BKK Pakuncen yaitu variabel *assurances*, *emphaty* dan *tangibles*. Ini berarti bahwa variabel *assurances*, *emphaty* dan *tangibles* merupakan variabel yang kurang penting dan PD. BPR BKK Pakuncen di Kabupaten Banyumas belum melakukannya dengan baik

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasar hasil penelitian, analisis dan pembahasan mengenai kepuasan nasabah debitur pada PD. BPR BKK Pakuncen di Kabupaten Banyumas di tinjau dari segi pelayanan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Konsumen nasabah debitur PD. BPR BKK Pakuncen di Kabupaten Banyumas yang terpilih sebagai responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah pria, berusia antara 31 – 40 tahun, bekerja sebagai pedagang, mempunyai penghasilan antara Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000, berpendidikan SLTP dan mengambil kredit antara Rp. 1.500.000 – Rp. 3.000.000.
2. Tingkat ketercapaian rata-rata harapan nasabah debitur sebesar 91,76 % yang berarti 91,76 % dari harapan nasabah debitur dapat dipenuhi oleh kinerja perusahaan berdasarkan pelayanan yang diberikan. Ini menunjukkan tidak ada kesenjangan antara harapan nasabah debitur dengan kinerja PD. BPR BKK Pakuncen di Kabupaten Banyumas berdasarkan jasa yang diberikan.
3. Tingkat kesesuaian rata-rata dari harapan dan kinerja nasabah debitur sebesar 92,54 %, dengan demikian dapat dikatakan bahwa nasabah PD. BPR BKK Pakuncen berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian terhadap faktor-faktor kualitas layanan jasa di atas adalah tidak puas , karena tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pelanggan tidak mencapai 100 % .

4. Variabel yang sudah memenuhi harapan nasabah debitur adalah variabel *reliability* dan *responsiveness* karena nasabah debitur menganggap penting kedua variabel tersebut dan pihak PD. BPR BKK Pakuncen di Kabupaten Banyumas telah melaksanakannya sesuai dengan harapan dan keinginan dari nasabah debitur. Hal ini berarti nasabah debitur merasa puas karena harapannya dalam variabel *reliability* dan *responsiveness* terpenuhi.
5. Strategi pemasaran yang sesuai untuk PD BPR BKK Pekuncen adalah dengan pengelompokan faktor-faktor kualitas jasa layanan PD BPR BKK Pekuncen kedalam empat kuadran dalam diagram kartesius sesuai dengan hasil pemetaan antara penilaian rata-rata dari kinerja dan kepentingan. Adapun strategi empat kuadran yang dimaksud adalah :
  - Prioritas Utama menunjukkan faktor-faktor atau atribut kualitas layanan jasa di PD BPR BKK Pekuncen yang berada dalam kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan, karena keberadaan faktor faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh konsumen sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan
  - Pertahankan prestasi merupakan faktor –faktor kualitas layanan jasa di PD BPR BKK Pekuncen, berada dalam kudran ini perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaan telah sesuai dengan tingkat kepentingan dan harapan konsumen sehingga konsumen dapat terpuaskan.
  - Prioritas rendah merupakan faktor-faktor kualitas layanan jasa PD BPR BKK Pekuncen, faktor-faktor yang berada dalam kuadran ini dinilai kurang penting bagi pelanggan namun pelaksanaannya biasa-biasa saja

- Berlebihan menunjukkan faktor-faktor kualitas layanan PD BPR BKK Pekuncen, yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan tetapi dalam pelaksanaannya dilakukan dengan baik, sehingga memuaskan pelanggan.

## 5.2. Saran

Berdasar hasil penelitian, analisis, pembahasan dan kesimpulan di atas maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *reliability* dan *responsiveness* memberikan kontribusi paling besar terhadap kepuasan nasabah debitur. Oleh karena itu kedua variabel tersebut harus selalu diperhatikan dan ditingkatkan sehingga akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah debitur karena dengan apabila nasabah debitur puas maka akan cenderung untuk kembali menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *assurances*, *emphaty* dan *tangibles* merupakan variabel yang kurang penting bagi nasabah debitur dan PD. BPR BKK Pakuncen di Kabupaten Banyumas belum melakukannya dengan baik. Akan tetapi variabel-variabel ini juga harus mendapatkan perhatian dan harus ditingkatkan sehingga akan meningkatkan keunggulan jasa yang disediakan oleh perusahaan dan pada akhirnya juga akan mampu menarik konsumen untuk menggunakannya.
3. Peningkatan mutu pelayanan harus terus dilakukan sehingga nantinya akan mempersempit kesenjangan antara harapan konsumen dan kinerja yang ditunjukkan oleh PD BPR BKK Pekuncen.