

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Perusahaan

Dalam rangka meningkatkan taraf hidup/kesejahteraan hidup masyarakat pedesaan, pemerintah bekerjasama dengan pihak swasta. Salah satunya BPR (Bank Perkreditan Rakyat). BPR hadir di setiap kecamatan dengan tujuan membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat pedesaan pada khususnya. Selain keterlibatannya dalam pemerataan kesejahteraan, BPR juga memberikan pandangan/pengertian kepada masyarakat pedesaan, yaitu:

- a. Bahwa perbankan benar-benar membantu dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat pedesaan.
- b. Melibatkan masyarakat pedesaan di dalam era globalisasi.

Sesuai dengan undang-undang RI No. 7 Tahun 1992 pasal 13, usaha Bank Perkreditan Rakyat meliputi:

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam simpanan berupa deposito berjangka, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersesuaikan dengan itu.
- b. Memberikan kredit.

- c. Menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan pemerintah.
- d. Menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), sertifikat deposito dan atau tabungan pada bank lain.

Dalam mewujudkan isi undang-undang tersebut, pada tanggal 26 Februari 1990 didirikan BPR dengan nama PT. BPR Rejo Bawono yang berkedudukan di Jalan Kaliurang KM 6, Depok, Sleman, Yogyakarta. Nama BPR Rejo Bawono mempunyai maksud bahwa Rejo berarti makmur dan Bawono adalah alam atau bumi. Jadi Rejo Bawono adalah alam atau bumi yang makmur. PT. BPR Rejo Bawono mulai beroperasi di bawah pimpinan Bapak Arif Sudarman.

Adapun tujuan dari PT. BPR Rejo Bawono, Yogyakarta adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan jasa perbankan bagi masyarakat golongan ekonomi lemah di pedesaan.
- b. Memberikan kemudahan-kemudahan dalam pelayanan dengan tidak mengabaikan prinsip keamanan perbankan.
- c. Membantu pemerintah dalam menggalakkan program kewiraswastaan.

2. Letak dan Lokasi Perusahaan

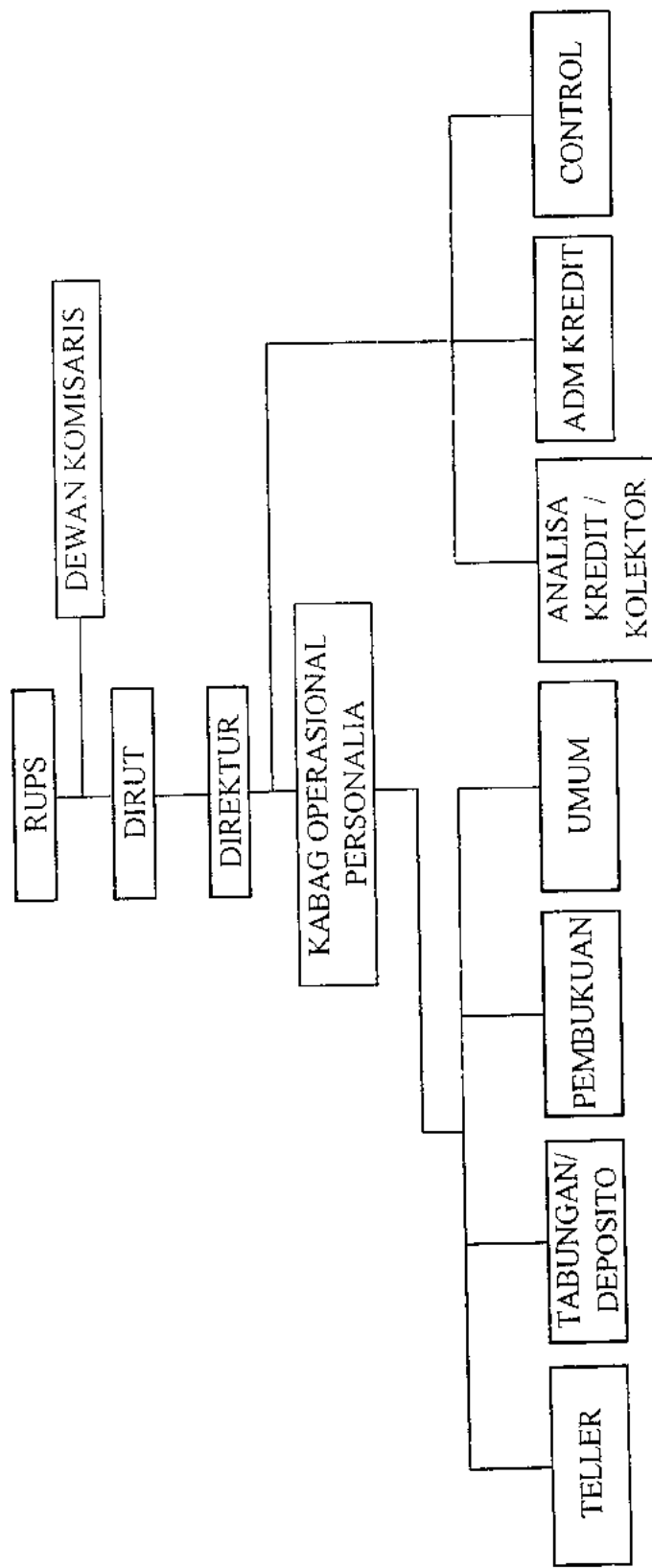
PT. BPR Rejo Bawono berlokasi di Jalan Kaliurang KM 6 Jalan Pandega Sakti No. 5 Kecamatan Depok Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Sebelum

memiliki gedung yang berlantai dua ini PT. BPR Rejo Bawono berada di Jalan Pandega Sakti No. 8.

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu gambaran skematis tentang pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang digunakan untuk menelusuri sumber-sumber kesalahan jika terjadi dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga mempermudah proses penyelesaian dan siapa yang bertanggung jawab atas kesalahan tersebut. Adapun skema struktur organisasi PT. BPR Rejo Bawono, Yogyakarta adalah (lihat gambar 3.1):

Gambar 3.1
STRUKTUR ORGANISASI
PT. BPR REJO BAWONO



Adapun pembagian tugas dari masing-masing satuan bagian kerja yang ada pada PT. BPR Rejo Bawono adalah sebagai berikut:

a. RUPS (Rapat Umum Pemegang Saham)

Pemegang saham memiliki wewenang untuk mengembnagkan modalnya serta membentuk perwakilan yaitu Dewan Komisaris dan Direktur.

b. Dewan Komisaris

Tugas-tugas Dewan Komisaris adalah:

- 1) Mengawasi pekerjaan Direksi ke dalam dan ke luar.
- 2) Memeriksa buku-buku, bukti surat-surat, mencocokkan keadaan uang kas dan lain sebagainya serta mengetahui semua tindakan yang telah dijalankan.
- 3) Memeriksa, mengevaluasi perkembangan kondisi bank.
- 4) Membuat pencatatan mengenai hasil pemeriksaan.
- 5) Memberikan masukan untuk dipertimbangkan kepada Direksi dalam rangka memotivasi perkembangan bank yang lebih baik.
- 6) Membuat laporan Komisaris mengenai perkembangan usaha bank serta rencana-rencana yang akan dilakukan secara periodik untuk Bank Indonesia.
- 7) Memeriksa dan menyetujui neraca dan perhitungan laba atau rugi serta surat pertanggung-jawaban tahunan lainnya.
- 8) Tugas-tugas lainnya yang berhubungan dengan Dewan Komisaris.

c. Direktur Utama

Tugas-tugas Direktur Utama adalah:

- 1) Memberikan laporan berkala kepada Dewan Komisaris.
- 2) Memberikan laporan-laporan kegiatan bank ke instansi-instansi yang berkaitan dengan fungsi dan statusnya bila instansi tersebut memintanya.
- 3) Memeriksa serta menandatangani neraca harian dan bulanan.
- 4) Bertanggung jawab kepada para persero terhadap kemajuan bank.
- 5) Menandatangani segala warkat, mengawasi kegiatan kerja seluruh personalia dan mengevaluasi hasil kerja hari itu.
- 6) Mengusulkan perbaikan-perbaikan bagi hak-hak karyawan kepada Dewan Komisaris.
- 7) Memberikan undangan hadir pada saat-saat diperlukan kepada Dewan Komisaris dalam rangka memonitoring usaha bank maupun pada saat akhir tahun buku.
- 8) Menggerakkan segala cara untuk menghimpun dana dari masyarakat guna dialokasikan kepada kredit.
- 9) Mengekspansikan jasa-jasa perbankan ke segala daerah dalam wilayah kerja.
- 10) Membuat rencana kerja bank secara periodik untuk dilaporkan kepada Bank Indonesia.

11) Mencocokkan kas tunai dari rekapitulasi kas dengan mutasi pada buku kas harian setiap tutup jam kerja.

12) Tugas-tugas lain yang berhubungan dengan direksi.

d. Direktur

Tugas-tugas direktur adalah:

- 1) Bersama-sama Direktur Utama memberikan laporan berkala kepada Dewan Komisaris.
- 2) Bersama-sama Direktur Utama memberikan laporan kegiatan bank kepada instansi-instansi yang berkaitan dengan fungsi dan status bank. Instansi tersebut memintanya.
- 3) Bersama-sama Direktur Utama bertanggung jawab kepada para persero terhadap kemajuan bank.
- 4) Bersama-sama Direktur Utama mengusulkan perbaikan-perbaikan bagi hak-hak karyawan kepada Dewan Komisaris.
- 5) Menyimpan warkat-warkat berharga.
- 6) Mencocokkan kas tunai dari rekapitulasi kas dengan mutasi pada buku kas harian setiap tutup jam kerja.
- 7) Membuat rencana kerja bank secara periodik untuk dilaporkan kepada Bank Indonesia.
- 8) Tugas-tugas lain yang berhubungan dengan Direksi.

e. Kasir

Tugas-tugas kasir meliputi:

- 1) Menatausahakan aliran kas masuk dan keluar
- 2) Mencocokkan mutasi hari itu serta melaporkannya pada bagian pembukuan.
- 3) Melayani penerimaan setoran dan pembayaran tunai maupun dengan giro.
- 4) Melakukan pembayaran atas penarikan/pengambilan yang dilakukan oleh nasabah sebesar sesuai dengan bukti pembukuan (slip penarikan, kwitansi dan lain-lain) setelah mendapat persetujuan direksi.
- 5) Melakukan penyetoran uang tunai ke bank lain.
- 6) Diwajibkan menghitung dan menyortir setiap uang masuk maupun uang keluar guna memeriksa adanya uang palsu atau adanya kelebihan maupun kekurangan jumlah uang.
- 7) Meneliti kebenaran bukti setoran maupun penarikan.
- 8) Membuat mutasi harian kas.
- 9) Membuat jurnal harian kas sekaligus mencatat sisa kas akhir hari itu dan mencocokkan dengan fisiknya, kemudian melaporkannya kepada Direksi.
- 10) Melaksanakan instruksi-instruksi khusus Direksi.
- 11) Tugas-tugas lain yang berhubungan dengan tugas kasir.

f. Administrasi Tabungan

Tugas-tugas yang dilaksanakan oleh bagian administrasi tabungan antara lain:

- 1) Memberikan penjelasan kepada calon penabung/nasabah.
- 2) Melayani pembukuan rekening tabungan.
- 3) Melayani setoran maupun pengambilan tabungan.
- 4) Mencatat setiap mutasi dalam buku tabungan penabungan.
- 5) Mencatat setiap mutasi ke dalam kartu rekening tabungan.
- 6) Memelihara kartu rekening tabungan untuk mengetahui saldo harian penabung.
- 7) Melakukan pencatatan setiap transaksi ke dalam buku mutasi harian untuk diketahui dan dimintakan paraf Direksi.
- 8) Mencocokkan kebenaran/keaslian tanda tangan penabung pada slip pengambilan dengan kartu specimen penabung yang bersangkutan.
- 9) Mencocokkan saldo mutasi harian dengan bagian pembukuan.
- 10) Membuat laporan tabungan setiap akhir tahun bulan untuk Bank Indonesia.
- 11) Membuat dan menghitung pajak penghasilan pasal 23.
- 12) Melaksanakan instruksi-instruksi khusus Direksi.
- 13) Tugas-tugas lain yang berhubungan dengan tabungan.

g. Administrasi Deposito

Tugas-tugas Administrasi Deposito adalah:

- 1) Memberikan penjelasan kepada calon deposan.
- 2) Melayani pembukuan rekening deposito.
- 3) Membuat tanda penerimaan deposito.
- 4) Menyerahkan bilyet deposito beserta kelengkapannya kepada Direksi untuk ditandatangani dan kemudian menyerahkan asli bilyet deposito kepada deposan.
- 5) Membuat bilyet deposito, kartu deposito, slip pembayaran bunga deposito, pencarian atau perpanjangan deposito.
- 6) Mencatat persediaan blanko bilyet deposito dalam buku register.
- 7) Mencatat identitas dan besarnya deposito ke dalam buku mutasi.
- 8) Mencatat setiap penyetoran, penarikan serta bunga deposito ke dalam buku mutasi.
- 9) Mencatat setiap pengambilan lembar bilyet deposito baru sesuai dengan nomor urutnya.
- 10) Mencocokkan transaksi akhir dengan bagian pembukuan.
- 11) Membuat laporan deposito setiap harinya untuk diparaf oleh Direksi.
- 12) Membuat dan menghitung pajak penghasilan pasal 21 (deposito).
- 13) Membuat laporan deposito setiap bulan untuk Bank Indonesia.
- 14) Melaksanakan instruksi-instruksi khusus Direksi.
- 15) Tugas-tugas lain yang berhubungan dengan deposito.

h. Bagian pembukuan

Tugas-tugas bagian pembukuan adalah sebagai berikut:

- 1) Membuat dan mencatat mutasi harian kas dan non kas.
- 2) Membuat jurnal harian.
- 3) Membuat neraca dan perhitungan rugi/laba harian.
- 4) Membuat laporan bulanan.
- 5) Melakukan pencatatan harian sesuai dengan mutasi harian yang terjadi guna mengontrol kesalahan dan kebenaran pencatatan nominal mutasi harian tersebut sesuai dengan pencatatan yang dilakuakn oleh bagian yang terkait.
- 6) Membuat daftar gaji dan melaksanakan pembayaran gaji atas instruksi Direksi.
- 7) Memelihara buku besar.

i. Kesekretariatan dan Umum

Tugas-tugas Kesekretariatan dan Umum antara lain adalah:

- 1) Menyimpan dokumen-dokumen penting termasuk dokumen pegawai.
- 2) Membantu kelancaran tugas-tugas Direksi di bidang personalia.
- 3) Memelihara daftar pegawai beserta riwayat hidupnya.
- 4) Membuat, memelihara dan memonitor presensi pegawai.
- 5) Menerima dan mengirim surat-surat dinas.
- 6) Menerima telepon dan menginformasikan kepada yang bersangkutan sesuai dengan tujuan.

- 7) Menyiapkan dan mengurus fasilitas pegawai.
- 8) Menatausahakan aktiva tetap dan inventaris kantor atas instruksi Direksi.
- 9) Membantu Direksi dalam penerimaan pegawai.
- 10) Mengatur penerimaan tamu Direksi.
- 11) Melaksanakan instruksi-instruksi khusus Direksi.
- 12) Tugas-tugas lain yang berhubungan dengan kesekretariatan dan umum.

j. Kolektor

Kolektor melaksanakan tugasnya antara lain:

- 1) Memberikan penjelasan kepada calon debitur mengenai persyaratan prosedur kredit serta ketentuan-ketentuan yang harus dipenuhi.
- 2) Melayani calon debitur mengajukan permohonan kredit.
- 3) Melakukan penagihan terhadap angsuran pokok dan atau bunga debitur lancar, kurang lancar, diragukan maupun yang macet.
- 4) Membuat perhitungan tagihan pokok, bunga maupun denda pada slip setoran angsuran kredit.
- 5) Menyetorkan hasil tagihan kepada kasir beserta buktinya.
- 6) Selalu memonitor dan meneliti pinjaman-pinjaman sesuai dengan jadwal angsuran guna kelancaran pengambilan kredit.
- 7) Membuat catatan guna mempermudah pengontrolan terhadap para debitur.

- 8) Melakukan pengamatan terhadap pasar dan para nasabah guna mencapai target pemasaran dan efektivitas kredit.
- 9) Memelihara kartu-kartu debitur.
- 10) Melaksanakan instruksi-instruksi khusus Direksi.
- 11) Tugas-tugas yang berhubungan dengan perkreditan.

k. Administrasi Kredit

Tugas-tugas bagian Administrasi Kredit adalah sebagai berikut:

- 1) Melayani calon debitur mengajukan permohonan kredit.
- 2) Memberi petunjuk calon debitur dalam mengisi blanko permohonan kredit.
- 3) Melayani pembukuan rekening pinjaman.
- 4) Menerima dan mengevaluasi permohonan kredit sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada PT. BPR Rejo Bawono.
- 5) Mengetik semua form perlengkapan realisasi kredit atas permohonan kredit yang telah disetujui Direksi.
- 6) Membuat perincian jumlah kredit yang diterima kemudian diberikan kepada kasir untuk diteruskan kepada nasabah sesuai dengan jumlah yang tercantum.
- 7) Melayani nasabah mengangsur kredit.
- 8) Membuat perhitungan denda bagi pinjaman yang menunggak baik pokok maupun bunganya.

- 9) Melayani permohonan penambahan dan perpanjangan jumlah pinjaman.
- 10) Selalu memonitor dan meneliti pinjaman-pinjaman sesuai dengan jadwal angsuran guna kelancaran pengembalian kredit.
- 11) Melaksanakan instruksi-instruksi khusus Direksi.
- 12) Tugas-tugas yang berhubungan dengan perkreditan.

l. Control

Tugas-tugas bagian kontrol adalah sebagai berikut:

- 1) Memeriksa transaksi harian
- 2) Memeriksa biaya dan penggunaan
- 3) Memeriksa voucher
- 4) Mencocokkan rencana kerja
- 5) Memeriksa kelengkapan kredit
- 6) Memeriksa sistem dan prosedur sudah dilaksanakan atau belum.

4. Produk-produk

Dalam rangka mencapai tujuan tugas pokoknya, PT. BPR Rejo Bawono melakukan usaha dan pelayanan jasa kepada para nasabah berupa:

a. Tabungan

Tabungan adalah simpanan dari pihak ketiga kepada bank yang mana penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat yang telah

ditentukan oleh bank. Tabungan yang dihimpun oleh PT. BPR Rejo Bawono adalah sebagai berikut:

1) Citra

- a) Setoran permulaan minimal Rp 10.000,- dan setoran selanjutnya sekurang-kurangnya Rp 10.000,-
- b) Setoran dapat dilakukan setiap waktu atau jam kerja.
- c) Suku bunga yang diberikan 7% per tahun.

2) Simanis

- a) Setoran permulaan minimal Rp 50.000,- dan setoran selanjutnya sekurang-kurangnya Rp 25.000,-
- b) Setoran maupun pengambilan dapat dilakukan setiap waktu atau jam kerja.
- c) Setiap pengambilan tidak boleh melebihi jumlah sisa saldo minimal Rp100.000,-
- d) Suku bunga yang diberikan 10% per tahun.

b. Deposito

Deposito adalah simpanan dalam rupiah pihak ketiga yang mana penarikannya dilakukan setelah jangka waktu tertentu menurut perjanjian antar bank dengan nasabah.

Ketentuan-ketentuan deposito di PT. BPR Rejo Bawono adalah:

- 1) Jumlah minimal deposito Rp 500.000,-
- 2) Suku bunga yang diberikan:

- a) Deposito 1 bulan suku bunga 11% pertahun
 - b) Deposito 3 bulan suku bunga 12% pertahun
 - c) Deposito 6 bulan suku bunga 13% pertahun
 - d) Deposito 12 bulan suku bunga 13% pertahun
- 3) Penarikan deposito dilakukan sesuai dengan tanggal jatuh tempo.
- 4) Deposito dapat diperpanjang secara otomatis dan sesuai perintah.
- 5) Kumulatif tabungan dan deposito sejumlah Rp 7.500.000,- dikenakan pajak 20%.
- c. Layanan Kredit
- PT. BPR Rejo Bawono juga memberikan pelayanan jasa dalam bentuk kredit yang terdiri dari:
- 1) Kredit profesional, kredita yang diberikan kepada pegawai
 - 2) Kredit umum, kredit yang diberikan kepada masyarakat untuk usaha.

B. Variabel Penelitian

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah lima dimensi kualitas jasa menurut Zeithaml¹. Dimensi kualitas jasa tersebut adalah:

1. *Reliability*
 - a. Kecepatan dalam pemrosesan dan penyampaian pelayanan
 - b. Pelaksanaan pelayanan yang sama kepada semua nasabah.

¹ Husein Umar, "Metode Riset, Perilaku Konsumen Jasa", 2003, hal. 8.

2. *Responsiveness*

- a. Teller yang tepat tanggap atas keluhan nasabah.
- b. Teller menguasai peraturan dan terampil dalam bidang tugasnya.

3. *Assurance*

- a. Teller mampu memberikan penjelasan dengan komunikasi yang baik.
- b. Teller bertindak ramah dan sopan, serta memberikan pelayanan yang menyeluruh dan tuntas.

4. *Emphaty*

- a. Memberikan perhatian secara individu kepada nasabah.
- b. Mendengarkan dengan baik ketika nasabah minta pelayanan transaksi.

5. *Tangibles*

- a. Ruang pelayan yang nyaman dan memadai serta kebersihan dan kerapian penampilan teller.
- b. Adanya fasilitas lapangan parkir dan toilet yang memadai.

C. Definisi Operasional Variabel

Adapun definisi operasional dari dimensi kualitas jasa yang dimaksud adalah:

1. *Reliability*

- a. Kecepatan dalam pemrosesan dan penyampaian pelayanan yaitu pelayanan yang tidak bertele-tele, singkat dan selesai dengan baik.

- b. Pelaksanaan pelayanan yang sama kepada semua nasabah, yaitu tidak membedakan nasabah karena karakteristik tertentu yang dimiliki nasabah, seperti faktor gender, usia dan penampilan fisik.

2. *Responsiveness*

- a. Teller yang tepat tanggap atas keluhan nasabah. Dalam faktor ini diperlukan suatu kemampuan untuk cepat tanggap dari perusahaan terhadap keluhan yang disampaikan oleh nasabah, memberikan solusi yang terbaik dan membuat nasabah tidak terlalu kecewa sehingga mereka tidak terus mengingat kejadian tersebut.
- b. Teller menguasai peraturan dan terampil dalam bidang tugasnya yaitu memiliki pengetahuan yang luas mengenai bidang tugas dan menguasai segala peraturan perusahaan dan segala kemampuan perusahaan dalam melayani nasabah.

3. *Assurance*

- a. Teller mampu memberikan penjelasan dengan komunikasi yang baik, yaitu mendengarkan apa yang diinginkan oleh nasabah dan memberikan pengertian yang jelas mengenai kemampuan bank dalam melayani nasabah.
- b. Teller bertindak ramah dan sopan, serta memberikan pelayanan yang menyeluruh dan tuntas. Dalam melayani nasabah teller harus menunjukkan sikap yang baik, menghargai nasabah sehingga nasabah merasa dihormati. Teller juga harus melakukan pelayanan dengan sepenuh hati, tidak terpotong-potong sehingga nasabah tidak merasa diabaikan.

4. *Empathy*

- a. Memberikan perhatian secara individu kepada nasabah yaitu kemampuan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.
- b. Mendengarkan dengan baik ketika nasabah minta pelayanan transaksi, yaitu memberikan waktu sepenuhnya kepada nasabah dan tidak melakukan pekerjaan lain ketika nasabah minta pelayanan transaksi.

5. *Tangibles*

- a. Ruangan pelayanan yang nyaman dan memadai, meliputi tempat duduk yang nyaman dan memadai, antrian yang tidak terlalu panjang dan pengaturan udara yang sejuk, serta kebersihan dan kerapian penampilan teller yaitu secara fisik teller harus tampil bersih dan rapi tidak terlihat asal-asalan dalam berpakaian dan berpenampilan sehingga terlihat profesional
- b. Adanya fasilitas lapangan parkir dan toilet yang memadai, yaitu tersedia ruangan yang cukup untuk parkir dan memiliki toilet yang layak dan bersih.

D. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menunjukkan cara-cara yang dapat ditempuh untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Adapun metode pengumpulan data ini dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Metode pengumpulan data primer

Pengumpulan data primer merupakan pengumpulan data yang dilakukan kepada sumber pertama, misalnya individu/perorangan. Dalam metode pengumpulan data primer ini peneliti melakukan observasi sendiri baik di lapangan maupun di laboratorium². Dalam penelitian ini pelaksanaannya dilakukan dengan wawancara atau menyebarkan kuesioner.

2. Metode pengumpulan data sekunder

Adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memanfaatkan data atau dokumen yang dihasilkan pihak lain. Dalam metode pengumpulan data ini peneliti tidak meneliti langsung, tetapi data diperoleh dari studi pustaka.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi dan Sampel dari penelitian

Populasi adalah jumlah atau kumpulan dari unsur yang menjadi obyek penelitian atau sebagai keseluruhan unit yang ciri-cirinya akan diduga. Dalam penelitian ini, populasi diambil dari masyarakat yang menjadi nasabah dari PT. BPR Rejo Bawono, Yogyakarta. Data yang dipakai dalam penelitian bukan merupakan keseluruhan dari suatu populasi, mengingat adanya beberapa kendala seperti populasi yang tak terdefiniskan, adanya kendala biaya, waktu, tenaga, serta masalah heterogenitas atau homogenitas dari

² Darmadi Dariantio, Sugiarto dan Tony Sitinjak, "Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek", 2001, hal. 14.

elemen populasi tersebut³. Maka peneliti menggunakan sampel, dimana sampel merupakan bagian dari populasi.

2. Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Purposive Random Sampling*, yaitu pengambilan responden secara acak atau mewakili populasi yang ditetapkan. Karena terbatasnya waktu, tenaga dan biaya maka peneliti tidak bisa meneliti seluruh populasi yang ada. Jumlah sampel yang akan digunakan dihitung dengan rumus sebagai berikut.⁴

Rumus:

$$n \geq p.q \left(\frac{z_{1/2\alpha}}{b} \right)^2$$

Dimana:

- n = Jumlah sampel minimum, sama dengan atau lebih besar
- p = Proporsi jumlah kelompok populasi pertama
- q = Proporsi sisa atau proporsi persentase kelompok kedua (1,00-p)
- $z_{1/2\alpha}$ = Derajat Koefisien Konfidensi pada 99% = 2.58 atau 95% = 1.96
- b = Persentase perkiraan tentang kemungkinan membuat kekeliruan dalam menempatkan ukuran sampel.

³ Husein Umar, op. cit., hal. 104.

⁴ H. Hadari Nawawi, "Instrumen Penelitian Bidang Sosial", 1992, hal. 64.

Dalam penelitian ini tidak diketahui p dan q, maka dapat diganti dengan 0.25 sebagai ganti perkalian antara 0.5 dengan 0.5⁵ yang akan diperoleh ukuran sampel terbesar dari suatu populasi⁶. Sedangkan angka perkiraan kemungkinan kekeliruan dalam penentuan ukuran sampel adalah, b = 10% atau 0.1. Derajat koefisien kepastian menggunakan 95% yaitu sebesar 1.96.

Berdasarkan rumus tersebut di atas ukuran sampel dapat ditentukan sebagai berikut:

$$n \geq 0.5 \cdot 0.5 \left(\frac{1.96}{0.1} \right)^2$$

$$n \geq 0.25 (3,8416)$$

$$n \geq 96,04$$

Jadi ukuran sampel minimum adalah 96.04 orang responden, kemudian dibulatkan menjadi 100, berarti jumlah sampel penelitian ini adalah 100 orang responden.

F. Teknik Analisis

1. Analisis Persentase

Alat ini digunakan untuk menguji dan membuktikan hipotesis yang telah diajukan dengan menggunakan sebuah dasar probabilitas guna menguji variasi

⁵ Husein Umar, op. cit., hal. 109

⁶ H. Hadari Nawawi, op. cit. hal. 64.

antara nilai-nilai sampel dan nilai yang dicapai dari sebuah model frekuensi. Dalam hal ini untuk mengetahui profil konsumen yang menjadi nasabah PT. BPR Rejo Bawono, Yogyakarta.

Rumus perhitungan persentase:

$$P = \frac{nX}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

- P = Nilai prosentase
- nX = Jumlah responden yang akan dianalisis
- N = jumlah total responden

2. Uji *Chi-square*

Adalah uji statistik untuk mengetahui hubungan antar variabel⁷. Dalam penelitian ini penulis hendak mengetahui apakah ada hubungan atau korelasi antara tingkat kepuasan dengan beberapa karakteristik nasabah.

Langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a) Menentukan hipotesa

Ho = Tidak ada hubungan antara tingkat kepuasan dengan beberapa karakteristik nasabah

Ha = Ada hubungan antara tingkat kepuasan dengan beberapa karakteristik nasabah

b) Mencari χ^2 tabel dan χ^2 hitung

1) Mencari χ^2 tabel

Level of significance dalam penelitian ini digunakan $\alpha = 0,05$ dan
degree of freedom = $(r-1)(c-1)$

2) Mencari χ^2 hitung

χ^2 hitung dapat dicari dengan rumus:

$$\chi^2 = \sum_{\text{semua sel}} \left\{ \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \right\}$$

Dimana:

χ^2 = Chi-square

O_{ij} = Nilai sel yang diamati (*observed*)

E_{ij} = Nilai sel yang diharapkan (*expexted*)

r = Baris (*row*)

c = Kolom (*column*)

$E_{ij} = Pr \times Pc \times n$

Dimana:

Pr = Proporsi baris

Pc = Proporsi kolom

N = Jumlah data

⁷ Freddy Rangkuti, "Riset Pemasaran", 2003, hal.141

3) Membandingkan hasil χ^2 tabel dan χ^2 hitung

4) Kesimpulan, dengan kriteria:

HO diterima jika χ^2 hitung $\leq \chi^2$ tabel

HO ditolak jika χ^2 hitung $> \chi^2$ tabel

3. Importance-Performance Analysis

Guna mengetahui kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa pada PT. BPR Rejo Bawono Yogyakarta, digunakan *Importance-Performance Analysis* atau Analisis Arti Penting dan Kinerja⁸. Berdasarkan teori yang dikembangkan oleh Kotler dalam analisis arti penting dan kinerja, nasabah akan menilai atribut yang ditawarkan dan kinerja yang sudah dilakukan oleh perusahaan yang dalam hal ini adalah PT. BPR Rejo Bawono Yogyakarta. Berdasarkan hasil perhitungan alat analisis ini, dapat diketahui bagaimana pentingnya setiap atribut produk bagi nasabah dan bagaimana kinerja PT. BPR Rejo Bawono Yogyakarta dalam melaksanakan atribut tersebut, apakah sudah memuaskan nasabah.

Langkah-langkah yang digunakan dalam analisis ini adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan skala nilai pengukuran dan artinya. Skala yang digunakan adalah skala 1 sampai dengan 5. Interpretasi yang diberikan adalah sebagai berikut:

⁸ Phillip Kotler dan A.B. Susanto, "Manajemen Pemasaran", 2001, hal. 621.

Skala 1 – Jelek Sekali

Skala 2 = Jelek

Skala 3 = Cukup

Skala 4 = Baik

Skala 5 = Baik Sekali

- b. Selanjutnya, dalam kuesioner responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap atribut berdasarkan interpretasi skala.
- c. Pengumpulan data. Data dikumpulkan dari responden, nasabah PT. BPR Rejo Bawono, Yogyakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden.

1) Analisis. Alat analisis yang digunakan adalah rata-rata, standar deviasi dan diagram *Cartesius*.

$$a) \text{ Rata-rata} = \frac{\sum x_i \cdot f_i}{n}$$

$$b) \text{ Standar Deviasi} = \sqrt{\frac{\sum f_i \cdot x_i^2 - \left\{ \frac{(\sum f_i \cdot x_i)^2}{n} \right\}}{n - 1}}$$

dimana:

x_i = nilai pengukuran ke- i

f_i = frekuensi kelas ke- i

n = banyaknya pengamatan

Hasil dari nilai rata-rata dan standar deviasi tersebut kemudian dipetakan ke rentang skala yang mempertimbangkan informasi interval berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Banyaknya kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

Setelah besarnya interval diketahui, kemudian dibuat rentang skala sehingga dapat diketahui dimana letak rata-rata penilaian responden terhadap setiap unsur diferensiasinya dan sejauh mana variasinya.

Rentang skala tersebut adalah:

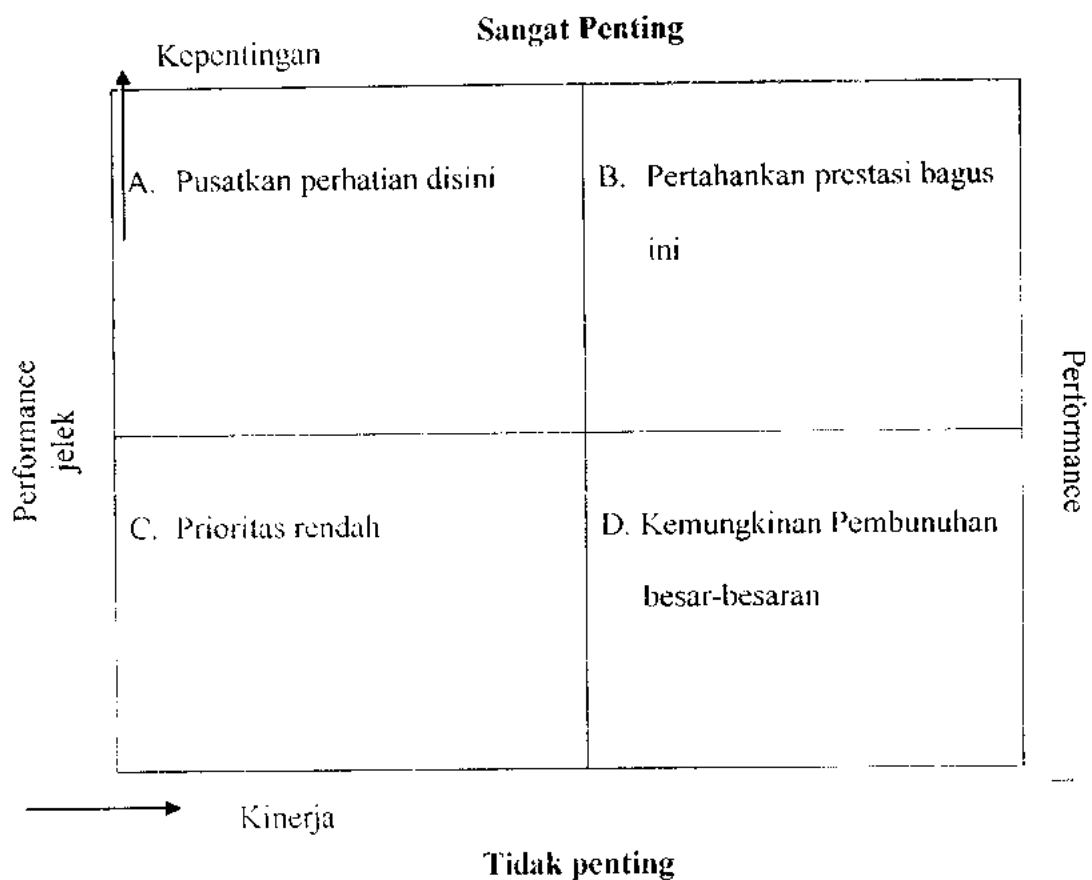
1,00 – 1,80	= sangat jelek
1,81 – 2,60	= jelek
2,61 – 3,40	= cukup
3,41 – 4,20	= baik
4,21 – 5,00	= sangat baik

c) Diagram Cartesius

Diagram *Cartesius* digunakan untuk menganalisis perbandingan *Performance* (yang menunjukkan kinerja suatu merek produk) dengan *importance* (yang menunjukkan harapan atau kepentingan responden yang terkait dengan variabel yang diteliti). Diagram *Cartesius* terbagi atas empat kuadran, yang masing-masing

kuadran menggambarkan terjadinya suatu kondisi yang berbeda dengan kuadran lainnya. Hasil observasi jawaban responden yang telah diolah di plot ke dalam diagram *Cartesius*.

Gambar 3.2
Diagram Cartesius



(Sumber: Philip Kotler-AB.Susanto, Manajemen Pemasaran, 2001:621)

Keterangan:

- 1) Kuadran A menunjukkan unsur atribut yang penting bagi konsumen dan pihak perusahaan tidak melaksanakan pada tingkat yang diharapkan.
- 2) Kuadran B menunjukkan unsur atribut yang penting yang dilaksanakan dengan kinerja yang sangat memuaskan. Perusahaan harus mampu mempertahankan kondisi ini.
- 3) Kuadran C menunjukkan atribut yang kurang penting yang juga dilaksanakan dengan kinerja yang tidak baik.
- 4) Kuadran D menunjukkan atribut yang tidak penting tetapi perusahaan melaksanakannya dengan baik.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini penulis melakukan analisis berdasarkan data yang diperoleh dari konsumen melalui kuesioner yang yang disebar dan dibagikan kepada 100 orang responden. Hasil data yang diperoleh adalah sebagai berikut:

A. Analisis Prosentase

1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Wanita	59	59%
Pria	41	41%
Jumlah	100	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2005

Dari Tabel 4.1 diketahui bahwa jumlah responden yang dikumpulkan diperoleh responden yang berjenis kelamin pria sebanyak 41 (41%) orang sedangkan sisanya 59 orang (59%) berjenis kelamin wanita.

3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	15	15%
Pegawai Negeri	20	20%
Pegawai Swasta	25	25%
Wiraswasta	31	31%
Lain-lain	9	9%
Jumlah	100	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2005

Dari Tabel 4.3 diketahui bahwa kelompok responden yang menjadi nasabah PT. BPR Rejo Bawono berdasarkan jenis pekerjaan dapat diperoleh sebagai berikut: Pelajar/Mahasiswa sebanyak 15 orang (15%), Pegawai Negeri sebanyak 20 orang (20%), Pegawai Swasta sebesar 25 orang (25%), Wiraswasta sebanyak 31 orang (31%) dan lain-lain seperti ibu rumah tangga dan pensiunan sebesar 9 orang (9%).

4. Profil Responden Berdasarkan pendapatan per Bulan

Tabel 4.4
Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan

Tingkat Pendapatan	Jumlah	Persentase
Kurang dari Rp 500.000,-	3	3%
Rp 500.000,- - Rp 1.000.000,-	9	9%
Rp 1.000.000,- - Rp 2.000.000,-	22	22%
Rp 2.000.000,- - Rp 3.000.000,-	28	28%
Lebih dari Rp 3.000.000,-	38	38%
Jumlah	100	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2005

Dari Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa penghasilan per bulan responden yang menjadi nasabah PT. BPR Rejo Bawono yang paling banyak adalah penghasilan di atas Rp 3.000.000,- sebanyak 38 orang (38%). Penghasilan kurang dari Rp 500.000,- sebanyak 3 orang (3%), penghasilan antara Rp 500.000,- sampai dengan Rp 1.000.000,- sebanyak 9 orang (9%), penghasilan antara Rp 1.000.000,- sampai dengan Rp 2.000.000,- sebanyak 22 orang (22%) dan penghasilan antara Rp 2.000.000 sampai dengan Rp 3.000.000 sebanyak 28 orang (28%).

B. Uji Chi-Square

Adalah uji statistik untuk mengetahui hubungan antar variabel. Dalam penelitian ini penulis hendak mengetahui apakah ada hubungan atau korelasi antara tingkat kepuasan dengan beberapa karakteristik nasabah.

1. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel jenis kelamin dengan tingkat kepuasan nasabah.

a. Menentukan hipotesa

H_0 = Tidak ada hubungan antara variabel jenis kelamin dengan tingkat kepuasan nasabah pada BPR Rejo Bawono.

H_a = Ada hubungan antara variabel jenis kelamin dengan tingkat kepuasan nasabah pada BPR Rejo Bawono.

b. Mencari χ^2 tabel dan χ^2 hitung

1) Mencari χ^2 tabel

Tabel 4.5
Tingkat Kepuasan menurut Variabel Jenis Kelamin

	Perempuan	Laki-laki	Total	Proporsi Baris
Sangat Puas	0	0	0	0%
Puas	15	10	25	25%
Cukup	25	17	42	42%
Kurang Puas	15	11	26	26%
Tidak Puas	4	3	7	7%
Total	59	41	100	100%
Proporsi Kolom	59%	41%	100%	

Sumber: data primer yang diolah, 2005

Level of significance dalam penelitian ini digunakan $\alpha = 0,05$

$$\begin{aligned} \text{Degree of freedom} &= (r-1)(c-1) \\ &= (5-1)(2-1) \\ &= 4 \end{aligned}$$

$$\chi^2 \text{ tabel } (0,05;4) = 9,488$$

2) Mencari χ^2 hitung

$$E_{ij} = Pr \times Pc \times n$$

$$E_{11} = 0,00 \times 0,59 \times 100 = 0$$

$$E_{12} = 0,00 \times 0,41 \times 100 = 0$$

$$E_{21} = 0,25 \times 0,59 \times 100 = 14,75$$

$$E_{22} = 0,25 \times 0,41 \times 100 = 10,25$$

$$E_{31} = 0,42 \times 0,59 \times 100 = 24,78$$

$$E_{32} = 0,42 \times 0,41 \times 100 = 17,22$$

$$E_{41} = 0,26 \times 0,59 \times 100 = 15,34$$

$$E_{42} = 0,26 \times 0,41 \times 100 = 10,66$$

$$E_{51} = 0,07 \times 0,59 \times 100 = 4,13$$

$$E_{52} = 0,07 \times 0,41 \times 100 = 2,87$$

$$\chi^2 = \sum_{\text{semua sel}} \left\{ \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \right\}$$

Tabel 4.6
Perhitungan Chi-Square Variabel Jenis Kelamin
dengan Tingkat Kepuasan Nasabah

Oij	Eij	(Oij - Eij)	(Oij - Eij) ²	{(Oij - Eij) ² }/ Eij
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
15	14,75	0,25	0,0625	0,004237
10	10,25	-0,25	0,0625	0,006098
25	24,78	0,22	0,0484	0,001953
17	17,22	-0,22	0,0484	0,002811
15	15,34	-0,34	0,1156	0,007536
11	10,66	0,34	0,1156	0,010844
4	4,13	-0,13	0,0169	0,004092
3	2,87	0,13	0,0169	0,005889
				0,043459

Sumber: data primer yang diolah, 2005

Jadi χ^2 hitung diperoleh = **0,043459**

c. Membandingkan hasil χ^2 tabel dan χ^2 hitung

Hasil χ^2 tabel = 9,488

Hasil χ^2 hitung = 0,043459

d. Kesimpulan

χ^2 hitung (0,043459) < χ^2 tabel (9,488), maka H_0 diterima.

Jadi kesimpulannya: Tidak ada hubungan antara variabel jenis kelamin dengan tingkat kepuasan nasabah pada BPR Rejo Bawono.

2. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel usia dengan tingkat kepuasan nasabah.

a. Menentukan hipotesa

H_0 = Tidak ada hubungan antara variabel usia dengan tingkat kepuasan nasabah pada BPR Rejo Bawono.

H_a = Ada hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan nasabah pada BPR Rejo Bawono.

b. Mencari χ^2 tabel dan χ^2 hitung

1) Mencari χ^2 tabel

Tabel 4.7
Tingkat Kepuasan menurut Variabel Usia

	>20 th	20 – 30 th	31 –40 th	> 40th	Total	Proporsi Baris
Sangat Puas	0	0	0	0	0	0%
Puas	2	6	8	9	25	25%
Cukup	1	12	14	15	42	42%
Kurang Puas	1	7	8	10	26	26%
Tidak Puas	1	2	3	1	7	7%
Total	5	27	33	35	100	100%
Proporsi Kolom	5%	27%	33%	35%	100%	

Sumber: data primer yang diolah, 2005

Level of significance dalam penelitian ini digunakan $\alpha = 0,05$

Degree of freedom = $(r-1)(c-1)$

$$= (5-1)(4-1)$$

$$= 12$$

$$\chi^2 \text{ tabel } (0.05;4) = 21,026$$

2) Mencari χ^2 hitung

E_{ij}	$= Pr \times Pc \times n$	
E11	$= 0,00 \times 0,05 \times 100$	$= 0$
E12	$= 0,00 \times 0,27 \times 100$	$= 0$
E13	$= 0,00 \times 0,33 \times 100$	$= 0$
E14	$= 0,00 \times 0,35 \times 100$	$= 0$
E21	$= 0,25 \times 0,05 \times 100$	$= 1,25$
E22	$= 0,25 \times 0,27 \times 100$	$= 6,75$
E23	$= 0,25 \times 0,33 \times 100$	$= 8,25$
E24	$= 0,25 \times 0,35 \times 100$	$= 8,75$
E31	$= 0,42 \times 0,05 \times 100$	$= 2,1$
E32	$= 0,42 \times 0,27 \times 100$	$= 11,34$
E33	$= 0,42 \times 0,33 \times 100$	$= 13,86$
E34	$= 0,42 \times 0,35 \times 100$	$= 14,7$
E41	$= 0,26 \times 0,05 \times 100$	$= 1,3$
E42	$= 0,26 \times 0,27 \times 100$	$= 7,02$
E43	$= 0,26 \times 0,33 \times 100$	$= 8,58$
E44	$= 0,26 \times 0,35 \times 100$	$= 9,1$
E51	$= 0,07 \times 0,05 \times 100$	$= 0,35$
E52	$= 0,07 \times 0,27 \times 100$	$= 1,89$
E53	$= 0,07 \times 0,33 \times 100$	$= 2,31$
E54	$= 0,07 \times 0,35 \times 100$	$= 2,45$

$$\chi^2 = \sum_{\text{semua sel}} \left\{ \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \right\}$$

Tabel 4.8
Perhitungan Chi-Square Variabel Usia dengan Tingkat Kepuasan Nasabah

O _{ij}	E _{ij}	(O _{ij} - E _{ij})	(O _{ij} - E _{ij}) ²	{(O _{ij} - E _{ij}) ² }/ E _{ij}
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
2	1,25	0,75	0,5625	0,45
6	6,75	-0,75	0,5625	0,083333
8	8,25	-0,25	0,0625	0,007576
9	8,75	0,25	0,0625	0,007143
1	2,1	-1,1	1,21	0,57619
12	11,34	0,66	0,4356	0,038413
14	13,86	0,14	0,0196	0,001414
15	14,7	0,3	0,09	0,006122
1	1,3	-0,3	0,09	0,069231
7	7,02	-0,02	0,0004	0,000056
8	8,58	-0,58	0,3364	0,039207
10	9,1	0,9	0,81	0,089011
1	0,35	0,65	0,4225	1,207143
2	1,89	0,11	0,0121	0,006402
3	2,31	0,69	0,4761	0,206104
1	2,45	-1,45	2,1025	0,858163
				3,64551

Sumber: data primer yang diolah, 2005

Jadi χ^2 hitung diperoleh = **3,64551**

c. Membandingkan hasil χ^2 tabel dan χ^2 hitung

Hasil χ^2 tabel = 21,026

Hasil χ^2 hitung = 3,64551

d. Kesimpulan

χ^2 hitung (3,64551) < χ^2 tabel (21,026), maka H_0 diterima.

Jadi kesimpulannya: Tidak ada hubungan antara variabel usia dengan tingkat kepuasan nasabah pada BPR Rejo Bawono.

3. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel jenis pekerjaan dengan tingkat kepuasan nasabah.

a. Menentukan hipotesa

H_0 = Tidak ada hubungan antara variabel jenis pekerjaan dengan tingkat kepuasan nasabah pada BPR Rejo Bawono.

H_a = Ada hubungan antara jenis pekerjaan dengan tingkat kepuasan nasabah pada BPR Rejo Bawono.

b. Mencari χ^2 tabel dan χ^2 hitung

1) Mencari χ^2 tabel

Tabel 4.9
Tingkat Kepuasan menurut Variabel Jenis Pekerjaan

	Pelajar/ Mahasiswa	Pegawai Negeri	Pegawai Swasta	Wiras wasta	Lain -lain	Total	Propor si Baris
Sangat Puas	0	0	0	0	0	0	0%
Puas	0	11	8	4	2	25	25%
Cukup	3	12	10	9	8	42	42%
Kurang Puas	2	7	6	8	3	26	26%
Tidak Puas	1	2	2	1	1	7	7%
Total	6	32	26	22	14	100	100%
Proporsi Kolom	6%	32%	26%	22%	14%	100%	

Sumber: data primer yang diolah, 2005

Level of significance dalam penelitian ini digunakan $\alpha = 0,05$

$$\begin{aligned} \text{Degree of freedom} &= (r-1)(c-1) \\ &= (5-1)(5-1) \\ &= 16 \end{aligned}$$

$$\chi^2 \text{ tabel } (0.05;4) = 26,296$$

2) Mencari χ^2 hitung

E_{ij}	$= Pr \times Pc \times n$	
E11	$= 0,00 \times 0,06 \times 100$	$= 0$
E12	$= 0,00 \times 0,32 \times 100$	$= 0$
E13	$= 0,00 \times 0,26 \times 100$	$= 0$
E14	$= 0,00 \times 0,22 \times 100$	$= 0$
E15	$= 0,00 \times 0,14 \times 100$	$= 0$
E21	$= 0,25 \times 0,06 \times 100$	$= 1,5$
E22	$= 0,25 \times 0,32 \times 100$	$= 8$
E23	$= 0,25 \times 0,26 \times 100$	$= 6,5$
E24	$= 0,25 \times 0,22 \times 100$	$= 5,5$
E25	$= 0,25 \times 0,14 \times 100$	$= 3,5$
E31	$= 0,42 \times 0,06 \times 100$	$= 2,52$
E32	$= 0,42 \times 0,32 \times 100$	$= 13,44$
E33	$= 0,42 \times 0,26 \times 100$	$= 10,92$
E34	$= 0,42 \times 0,22 \times 100$	$= 9,24$
E35	$= 0,42 \times 0,14 \times 100$	$= 5,88$
E41	$= 0,26 \times 0,06 \times 100$	$= 1,56$
E42	$= 0,26 \times 0,32 \times 100$	$= 8,32$
E43	$= 0,26 \times 0,26 \times 100$	$= 6,76$
E44	$= 0,26 \times 0,22 \times 100$	$= 5,72$
E45	$= 0,26 \times 0,14 \times 100$	$= 3,64$
E51	$= 0,07 \times 0,06 \times 100$	$= 0,42$
E52	$= 0,07 \times 0,32 \times 100$	$= 2,24$

$$E53 = 0,07 \times 0,26 \times 100 = 1,82$$

$$E54 = 0,07 \times 0,22 \times 100 = 1,54$$

$$E55 = 0,07 \times 0,14 \times 100 = 0,98$$

$$\chi^2 = \sum_{\text{semua sel}} \left\{ \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \right\}$$

Tabel 4.10
Perhitungan Chi-Square Variabel Jenis Pekerjaan dengan
Tingkat Kepuasan Nasabah

O _{ij}	E _{ij}	(O _{ij} - E _{ij})	(O _{ij} - E _{ij}) ²	{(O _{ij} - E _{ij}) ² }/ E _{ij}
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	1,5	-1,5	2,25	1,5
11	8	3	9	1,125
8	6,5	1,5	2,25	0,34615
4	5,5	-1,5	2,25	0,40909
2	3,5	-1,5	2,25	0,64286
3	2,52	0,48	0,2304	0,009143
12	13,44	-1,44	2,0736	0,15429
10	10,92	-0,92	0,8464	0,07751
9	9,24	-0,24	0,0576	0,00623
8	5,88	2,12	4,4944	0,76435
2	1,56	0,44	0,1936	0,1241

7	8,32	-0,32	1,7424	0,20942
6	6,76	-0,76	0,5776	0,08544
8	5,72	2,28	5,1984	0,90881
3	3,64	-0,64	0,4096	0,11253
1	0,42	0,58	0,3364	0,80095
2	2,24	-0,24	0,0576	0,02571
2	1,82	0,18	0,0324	0,0178
1	1,54	-0,54	0,2916	0,18935
1	0,98	0,02	0,0004	0,00041
				7,59145

Sumber: data primer yang diolah, 2005

Jadi χ^2 hitung diperoleh = **7,59145**

c. Membandingkan hasil χ^2 tabel dan χ^2 hitung

Hasil χ^2 tabel = 26,296

Hasil χ^2 hitung = 7,59145

d. Kesimpulan

χ^2 hitung (7,59145) < χ^2 tabel (26,296), maka H_0 diterima.

Jadi kesimpulannya: Tidak ada hubungan antara variabel jenis pekerjaan dengan tingkat kepuasan nasabah pada BPR Rejo Bawono.

4. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel pendapatan dengan tingkat kepuasan nasabah.

a. Menentukan hipotesa

H_0 = Tidak ada hubungan antara variabel pendapatan dengan tingkat kepuasan nasabah pada BPR Rejo Bawono.

H_a = Ada hubungan antara pendapatan dengan tingkat kepuasan nasabah pada BPR Rejo Bawono.

b. Mencari χ^2 tabel dan χ^2 hitung

1) Mencari χ^2 tabel

Tabel 4.11
Tingkat Kepuasan menurut Variabel Pendapatan

	>0,5 juta	0,5 – 1 juta	1 – 2 juta	2 – 3 juta	> 3 juta	Total	Propors i Baris
Sangat Puas	0	0	0	0	0	0	0
Puas	2	5	5	7	6	25	25%
Cukup	3	9	10	11	9	42	42%
Kurang Puas	2	6	7	8	3	26	26%
Tidak Puas	1	2	2	1	1	7	7%
Total	8	22	24	27	19	100	100%
Proporsi Kolom	8%	22%	24%	27%	19%	100%	

Sumber: data primer yang diolah, 2005

Level of significance dalam penelitian ini digunakan $\alpha = 0,05$

$$\begin{aligned} \text{Degree of freedom} &= (r-1)(c-1) \\ &= (5-1)(5-1) \\ &= 16 \end{aligned}$$

$$\chi^2 \text{ tabel } (0,05;4) = 26,296$$

2) Mencari χ^2 hitung

$$\begin{aligned} E_{ij} &= Pr \times Pc \times n \\ E_{11} &= 0,00 \times 0,08 \times 100 = 0 \\ E_{12} &= 0,00 \times 0,22 \times 100 = 0 \\ E_{13} &= 0,00 \times 0,24 \times 100 = 0 \\ E_{14} &= 0,00 \times 0,27 \times 100 = 0 \\ E_{15} &= 0,00 \times 0,19 \times 100 = 0 \\ E_{21} &= 0,25 \times 0,08 \times 100 = 2 \\ E_{22} &= 0,25 \times 0,22 \times 100 = 5,5 \\ E_{23} &= 0,25 \times 0,24 \times 100 = 6 \\ E_{24} &= 0,25 \times 0,27 \times 100 = 6,75 \\ E_{25} &= 0,25 \times 0,19 \times 100 = 4,75 \\ E_{31} &= 0,42 \times 0,08 \times 100 = 3,36 \\ E_{32} &= 0,42 \times 0,22 \times 100 = 9,24 \\ E_{33} &= 0,42 \times 0,24 \times 100 = 10,08 \\ E_{34} &= 0,42 \times 0,27 \times 100 = 11,34 \\ E_{35} &= 0,42 \times 0,19 \times 100 = 7,98 \\ E_{41} &= 0,26 \times 0,08 \times 100 = 2,08 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 E42 &= 0,26 \times 0,22 \times 100 = 5,72 \\
 E43 &= 0,26 \times 0,24 \times 100 = 6,24 \\
 E44 &= 0,26 \times 0,27 \times 100 = 7,02 \\
 E45 &= 0,26 \times 0,19 \times 100 = 9,94 \\
 E51 &= 0,07 \times 0,08 \times 100 = 0,56 \\
 E52 &= 0,07 \times 0,22 \times 100 = 1,54 \\
 E53 &= 0,07 \times 0,24 \times 100 = 1,68 \\
 E54 &= 0,07 \times 0,27 \times 100 = 1,89 \\
 E55 &= 0,07 \times 0,19 \times 100 = 1,33
 \end{aligned}$$

$$\chi^2 = \sum_{\text{seluruh sel}} \left\{ \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \right\}$$

Tabel 4.12
Perhitungan Chi-Square Variabel Pendapatan dengan Tingkat
Kepuasan Nasabah

O _{ij}	E _{ij}	(O _{ij} - E _{ij})	(O _{ij} - E _{ij}) ²	{(O _{ij} - E _{ij}) ² }/ E _{ij}
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
2	2	0	0	0
5	5,5	-0,5	0,25	0,045455
5	6	-1	1	0,166667
7	6,75	0,25	0,0625	0,009259

6	4,75	1,25	1,5625	0,328947
3	3,36	-0,36	0,1296	0,0038571
9	9,24	-0,24	0,0576	0,006234
10	10,08	-0,08	0,0064	0,000635
11	11,34	-0,34	0,1156	0,010194
9	7,98	1,02	1,0404	0,130376
2	2,08	-0,08	0,0064	0,003077
6	5,72	0,28	0,0784	0,013706
7	6,24	0,76	0,5776	0,092564
8	7,02	0,98	0,9604	0,136809
3	4,94	-1,94	3,7636	0,761862
1	0,56	0,44	0,1936	0,345714
2	1,54	0,46	0,2116	0,137403
2	1,68	0,32	0,1024	0,060952
1	1,89	-0,89	0,7921	0,419101
1	1,33	-0,33	0,1089	0,8188
				2,789406

Sumber: data primer yang diolah, 2005

Jadi χ^2 hitung diperoleh = **2,789406**

c. Membandingkan hasil χ^2 tabel dan χ^2 hitung

Hasil χ^2 tabel = 26,296

Hasil χ^2 hitung = 2,789406

d. Kesimpulan

χ^2 hitung (2,789406) < χ^2 tabel (26,296), maka H_0 diterima.

Jadi kesimpulannya: Tidak ada hubungan antara variabel pendapatan dengan tingkat kepuasan nasabah pada BPR Rejo Bawono.

C. Importance-Performance Analysis

Berdasarkan jawaban dari kuesioner terhadap 100 orang responden, yaitu mereka yang menjadi nasabah PT. BPR Rejo Bawono, maka diperoleh hasil dan dilakukan analisis sebagai berikut:

1. *Performance* dan *Importance* untuk kecepatan dalam pemrosesan dan penyampaian pelayanan

Tabel 4.13
Performance untuk Kecepatan dalam Pemrosesan dan Penyampaian Pelayanan

Performance	f	x	f.x	x ²	f.x ²	%
Jelek sekali	0	1	0	1	0	0
Jelek	0	2	0	4	0	0
Cukup	38	3	114	9	342	38
Baik	36	4	144	16	576	36
Baik sekali	26	5	130	25	650	26
Total	100		388		1568	100

Sumber: data primer yang diolah, 2005

$$\text{Rata-rata} = \frac{388}{100} = 3,88$$

$$\text{SD} = \sqrt{\frac{1568 - \left[\frac{388^2}{100} \right]}{100 - 1}} = 0,7949$$

Nilai rata-rata responden untuk *performance* kecepatan dalam pemrosesan dan penyampaian pelayanan pada BPR Rejo Bawono tersebut (3,88) masuk dalam kategori baik (rentang 3,40 - 4,20). Dengan memanfaatkan informasi nilai standar deviasinya, toleransi satu kali standar deviasi memetakan nasabah BPR Rejo Bawono ke posisi cukup sampai posisi sangat baik. Informasi yang tergalil menunjukkan gambaran yang menggembirakan.

Tabel 4.14
Importance untuk Kecepatan dalam Pemrosesan dan Penyampaian Pelayanan

Importance	f	x	f.x	x ²	f.x ²	%
Tidak Penting	0	1	0	1	0	0
Kurang Penting	0	2	0	4	0	0
Cukup Penting	7	3	21	9	63	7
Penting	46	4	184	16	736	46
Sangat Penting	47	5	235	25	1175	47
Total	100		440		1974	100

Sumber: data primer yang diolah, 2005

$$\text{Rata-rata} = \frac{4,40}{100} = 4,4$$

$$\text{SD} = \sqrt{\frac{1974 - \left[\frac{440^2}{100} \right]}{100 - 1}} = 0,6195$$

Nilai rata-rata responden untuk *importance* kecepatan dalam pemrosesan dan penyampaian pelayanan pada BPR Rejo Bawono tersebut (4,4) masuk dalam kategori sangat baik (rentang 4,20 – 5,00). Ini berarti rata-rata responden menganggap bahwa kecepatan dalam pemrosesan dan penyampaian pelayanan pada BPR Rejo Bawono adalah sangat penting. Dengan memanfaatkan informasi nilai standar deviasinya, toleransi satu kali standar deviasi memetakan *importance* responden untuk kecepatan dalam pemrosesan dan penyampaian pelayanan pada BPR Rejo Bawono ke posisi baik sampai posisi sangat baik.

2. *Performance* dan *Importance* untuk pelayanan yang sama kepada semua nasabah

Tabel 4.15
Performance untuk Pelayanan yang Sama kepada Semua Nasabah

Performance	f	x	f.x	x ²	f.x ²	%
Jelek sekali	0	1	0	1	0	0
Jelek	0	2	0	4	0	0
Cukup	41	3	123	9	369	41
Baik	33	4	132	16	528	33
Baik sekali	26	5	130	25	650	26
Total	100		385		1547	100

Sumber: data primer yang diolah, 2005

$$\text{Rata-rata} = \frac{385}{100} = 3,85$$

$$SD = \sqrt{\frac{1547 - \left(\frac{385^2}{100}\right)}{100 - 1}} = 0,8087$$

Jadi rata-rata responden untuk *performance* pelayanan yang sama kepada semua nasabah BPR Rejo Bawono sebesar 3.85. Adapun rata-rata responden tersebut masuk dalam kategori baik (3,40 – 4,20). Dengan memanfaatkan informasi nilai standar deviasi, toleransi satu kali standar deviasi memetakan responden nasabah BPR Rejo Bawono dari posisi cukup hingga sangat baik. Dengan demikian, informasi yang tergalil memberikan saran yang baik bagi BPR Rejo Bawono.

Tabel 4.16
Importance untuk Pelayanan yang Sama kepada Semua Nasabah

Importance	f	x	f.x	x ²	f.x ²	%
Tidak Penting	0	1	0	1	0	0
Kurang Penting	0	2	0	4	0	0
Cukup Penting	10	3	30	9	90	10
Penting	42	4	168	16	672	42
Sangat Penting	48	5	240	25	1200	48
Total	100		438		1962	100

Sumber: data primer yang diolah, 2005

$$\text{Rata-rata} = \frac{438}{100} = 4,38$$

$$SD = \sqrt{\frac{1962 - \left[\frac{438^2}{100} \right]}{100 - 1}} = 0.6633$$

Nilai rata-rata responden untuk *importance* pelayanan yang sama kepada semua nasabah BPR Rejo Bawono tersebut (4,38) masuk dalam kategori sangat baik (rentang 4,20 – 5,00). Ini berarti rata-rata responden menganggap pelayanan yang sama kepada semua nasabah adalah sangat penting. Dengan memanfaatkan informasi nilai standar deviasinya, toleransi satu kali standar deviasi memetakan *importance* nasabah BPR Rejo Bawono untuk pelayanan yang sama kepada semua nasabah ke posisi baik sampai posisi sangat baik.

3. *Performance* dan *Importance* untuk teller yang cepat tanggap atas keluhan nasabah

Tabel 4.17
Performance untuk Teller yang Cepat Tanggap atas Keluhan Nasabah

Performance	f	X	f.x	x ²	f.x ²	%
Jelek sekali	0	1	0	1	0	0
Jelek	0	2	0	4	0	0
Cukup	36	3	108	9	324	36
Baik	51	4	204	16	816	51
Baik sekali	13	5	65	25	325	13
Total	100		377		1465	100

Sumber: data primer yang diolah, 2005

$$\text{Rata-rata} = \frac{377}{100} = 3,77$$

$$\text{SD} = \sqrt{\frac{1465 - \left(\frac{377^2}{100}\right)}{100 - 1}} = 0,6644$$

Nilai rata-rata responden untuk *performance* teller yang cepat tanggap atas keluhan nasabah pada BPR Rejo Bawono tersebut (3,77) masuk dalam kategori baik (rentang 3,40 - 4,20). Dengan memanfaatkan informasi nilai standar deviasinya, toleransi satu kali standar deviasi memetakan responden nasabah BPR Rejo Bawono ke posisi cukup sampai posisi sangat baik. Informasi yang tergalil menunjukkan gambaran yang menggembirakan.

Tabel 4.18
Importance untuk Teller yang Cepat Tanggap atas Keluhan Nasabah

Importance	f	x	f.x	x ²	f.x ²	%
Tidak Penting	0	1	0	1	0	0
Kurang Penting	0	2	0	4	0	0
Cukup Penting	5	3	15	9	45	5
Penting	49	4	196	16	784	49
Sangat Penting	46	5	230	25	1150	46
Total	100		441		1979	100

Sumber: data primer yang diolah, 2005

$$\text{Rata-rata} = \frac{441}{100} = 4,41$$

$$\text{SD} = \sqrt{\frac{1979 - \left[\frac{441^2}{100} \right]}{100 - 1}} = 0,5876$$

Nilai rata-rata responden untuk *importance* teller yang cepat tanggap atas keluhan nasabah pada BPR Rejo Bawono tersebut (4,41) masuk dalam kategori sangat baik (rentang 4,20 – 5,00). Ini berarti rata-rata responden menganggap teller yang cepat tanggap atas keluhan nasabah adalah sangat penting. Dengan memanfaatkan informasi nilai standar deviasinya, toleransi satu kali standar deviasi memetakan *importance* nasabah BPR Rejo Bawono untuk teller yang cepat tanggap atas keluhan nasabah ke posisi baik sampai posisi sangat baik.

4. *Performance* dan *Importance* untuk teller menguasai peraturan dan terampil dalam bidang tugasnya

Tabel 4.19
Performance untuk Teller Menguasai Peraturan dan Terampil dalam Bidang Tugasnya

Performance	f	x	f.x	x ²	f.x ²	%
Jelek sekali	0	1	0	1	0	0
Jelek	0	2	0	4	0	0
Cukup	32	3	96	9	288	32
Baik	45	4	180	16	720	45
Baik sekali	23	5	115	25	575	23
Total	100		391		1583	100

Sumber: data primer yang diolah, 2005

$$\text{Rata-rata} = \frac{391}{100} = 3,91$$

$$\text{SD} = \sqrt{\frac{1583 - \left[\frac{391^2}{100} \right]}{100 - 1}} = 0,7398$$

Nilai rata-rata responden untuk *performance* teller yang menguasai peraturan dan terampil dalam bidang tugasnya pada BPR Rejo Bawono tersebut (3,91) masuk dalam kategori baik (rentang 3,40 - 4,20). Dengan memanfaatkan informasi nilai standar deviasinya, toleransi satu kali standar deviasi

memetakan nasabah BPR Rejo Bawono untuk teller yang menguasai peraturan dan terampil dalam bidang tugasnya ke posisi cukup sampai posisi sangat baik.

Tabel 4.20
Importance untuk Teller Menguasai Peraturan dan Terampil
dalam Bidang Tugasnya

Importance	f	x	f.x	x ²	f.x ²	%
Tidak Penting	0	1	0	1	0	0
Kurang Penting	0	2	0	4	0	0
Cukup Penting	5	3	15	9	45	5
Penting	49	4	196	16	784	49
Sangat Penting	46	5	230	25	1150	46
Total	100		441		1979	100

Sumber: data primer yang diolah, 2005

$$\text{Rata-rata} = \frac{441}{100} = 4,41$$

$$\text{SD} = \sqrt{\frac{1979 - \left[\frac{441^2}{100} \right]}{100 - 1}} = 0,5876$$

Nilai rata-rata responden untuk *importance* teller yang menguasai peraturan dan terampil dalam bidang tugasnya pada BPR Rejo Bawono tersebut (4,41) masuk dalam kategori sangat baik (rentang 4,20 – 5,00). Ini berarti rata-rata responden menganggap teller yang menguasai peraturan dan terampil dalam

bidang tugasnya adalah sangat penting. Dengan memanfaatkan informasi nilai standar deviasinya, toleransi satu kali standar deviasi memetakan *importance* responden teller yang menguasai peraturan dan terampil dalam bidang tugasnya pada BPR Rejo Bawono ke posisi baik sampai posisi sangat baik.

5. *Performance* dan *Importance* untuk teller mampu memberikan penjelasan dengan komunikasi yang baik.

Tabel 4.21
Performance untuk Teller Mampu Memberikan Penjelasan dengan Komunikasi yang Baik.

Performance	f	x	f.x	x²	f.x²	%
Jelek sekali	0	1	0	1	0	0
Jelek	0	2	0	4	0	0
Cukup	40	3	120	9	360	40
Baik	32	4	128	16	512	32
Baik sekali	28	5	140	25	700	28
Total	100		388		1572	100

Sumber: data primer yang diolah, 2005

$$\text{Rata-rata} = \frac{388}{100} = 3,88$$

$$\text{SD} = \sqrt{\frac{1572 - \left[\frac{388^2}{100} \right]}{100 - 1}} = 0,8199$$

Nilai rata-rata responden untuk *performance* teller yang mampu memberikan penjelasan dengan komunikasi yang baik pada BPR Rejo Bawono tersebut (3,88) masuk dalam kategori baik (rentang 3,40 - 4,20). Dengan memanfaatkan informasi nilai standar deviasinya, toleransi satu kali standar deviasi memetakan nasabah BPR Rejo Bawono untuk teller yang menguasai peraturan dan terampil dalam bidang tugasnya ke posisi cukup sampai posisi sangat baik.

Tabel 4.22
Importance untuk Teller Mampu Memberikan Penjelasan dengan Komunikasi yang Baik.

Importance	f	x	f.x	x ²	f.x ²	%
Tidak Penting	0	1	0	1	0	0
Kurang Penting	0	2	0	4	0	0
Cukup Penting	3	3	9	9	27	3
Penting	53	4	212	16	848	53
Sangat Penting	44	5	220	25	1100	44
Total	100		441		1975	100

Sumber: data primer yang diolah, 2005

$$\text{Rata-rata} = \frac{441}{100} = 4,41$$

$$\text{SD} = \sqrt{\frac{1975 - \left[\frac{441^2}{100} \right]}{100 - 1}} = 0,5522$$

Nilai rata-rata responden untuk *importance* teller yang mampu memberikan penjelasan dengan komunikasi yang baik pada BPR Rejo Bawono tersebut (4,41) masuk dalam kategori sangat baik (rentang 4,20 – 5,00). Ini berarti rata-rata responden menganggap teller yang mampu memberikan penjelasan dengan komunikasi yang baik adalah sangat penting. Dengan memanfaatkan informasi nilai standar deviasinya, toleransi satu kali standar deviasi memetakan *importance* nasabah BPR Rejo Bawono untuk teller yang mampu memberikan penjelasan dengan komunikasi yang baik ke posisi baik sampai posisi sangat baik.

6. *Performance* dan *Importance* untuk teller bertindak ramah dan sopan, serta memberikan pelayanan yang menyeluruh dan tuntas.

Tabel 4.23
Performance untuk Teller Bertindak Ramah dan Sopan, serta Memberikan Pelayanan yang Menyeluruh dan Tuntas

Performance	f	x	f.x	x ²	f.x ²	%
Jelek sekali	0	1	0	1	0	0
Jelek	0	2	0	4	0	0
Cukup	42	3	126	9	378	42
Baik	31	4	124	16	496	31
Baik sekali	27	5	135	25	675	27
Total	100		385		1549	100

Sumber: data primer yang diolah, 2005

$$\text{Rata-rata} = \frac{385}{100} = 3,85$$

$$SD = \sqrt{\frac{1549 - \left[\frac{385^2}{100} \right]}{100 - 1}} = 0,8211$$

Nilai rata-rata responden untuk *performance* teller yang bertindak ramah dan sopan, serta memberikan pelayanan yang menyeluruh dan tuntas pada BPR Rejo Bawono sebesar 3,85 masuk dalam kategori baik (rentang 3,40 - 4,20). Dengan memanfaatkan informasi nilai standar deviasinya, toleransi satu kali standar deviasi memetakan nasabah BPR Rejo Bawono untuk teller bertindak ramah dan sopan, serta memberikan pelayanan yang menyeluruh dan tuntas ke posisi cukup sampai posisi sangat baik.

Tabel 4.24
Importance untuk Teller Bertindak Ramah dan Sopan, serta Memberikan Pelayanan yang Menyeluruh dan Tuntas

Importance	f	x	f.x	x ²	f.x ²	%
Tidak Penting	0	1	0	1	0	0
Kurang Penting	0	4	0	4	0	0
Cukup Penting	6	9	18	9	54	6
Penting	47	16	188	16	752	47
Sangat Penting	47	25	235	25	1175	47
Total	100		441		1981	100

Sumber: data primer yang diolah, 2005

$$\text{Rata-rata} = \frac{441}{100} = 4,41$$

$$SD = \sqrt{\frac{1981 - \left[\frac{441^2}{100} \right]}{100 - 1}} = 0.6046$$

Nilai rata-rata responden untuk *importance* teller bertindak ramah dan sopan, serta memberikan pelayanan yang menyeluruh dan tuntas pada BPR Rejo Bawono tersebut (4,41) masuk dalam kategori sangat baik (rentang 4,20 - 5,00). Ini berarti rata-rata responden menganggap bahwa teller yang bertindak ramah dan sopan, serta memberikan pelayanan yang menyeluruh dan tuntas adalah sangat penting. Dengan memanfaatkan informasi nilai standar deviasinya, toleransi satu kali standar deviasi memetakan *importance* responden untuk teller yang bertindak ramah dan sopan, serta memberikan pelayanan yang menyeluruh dan tuntas pada BPR Rejo Bawono ke posisi baik sampai posisi sangat baik.

7. *Performance* dan *Importance* untuk Teller memberikan perhatian secara individu kepada nasabah.

Tabel 4.25
Performance untuk Teller Memberikan Perhatian secara Individu kepada Nasabah

Performance	f	x	f.x	x ²	f.x ²	%
Jelek sekali	0	1	0	1	0	0
Jelek	0	2	0	4	0	0
Cukup	35	3	105	9	315	35
Baik	40	4	160	16	640	40
Baik sekali	25	5	125	25	625	250
Total	100		390		1580	100

Sumber: data primer yang diolah, 2005

$$\text{Rata-rata} = \frac{390}{100} = 3,90$$

$$\text{SD} = \sqrt{\frac{1580 - \left(\frac{390^2}{100} \right)}{100 - 1}} = 0,7719$$

Nilai rata-rata responden untuk *performance* teller yang memberikan perhatian individu kepada para nasabah pada BPR Rejo Bawono sebesar 3,90 masuk dalam kategori baik (rentang 3,40 - 4,20). Dengan memanfaatkan informasi nilai standar deviasinya, toleransi satu kali standar deviasi memetakan nasabah BPR Rejo Bawono untuk teller yang memberikan

perhatian individu kepada para nasabah ke posisi cukup sampai posisi sangat baik.

Tabel 4.26
Importance untuk Teller Memberikan Perhatian secara Individu kepada Nasabah

Importance	f	x	f.x	X ²	f.x ²	%
Tidak Penting	0	1	0	1	0	0
Kurang Penting	0	2	0	4	0	0
Cukup Penting	9	3	27	9	81	9
Penting	44	4	176	16	704	44
Sangat Penting	47	5	235	25	1175	47
Total	100		438		1960	100

Sumber: data primer yang diolah, 2005

$$\text{Rata-rata} = \frac{438}{100} = 4,38$$

$$\text{SD} = \sqrt{\frac{1960 - \left(\frac{438^2}{100}\right)}{100 - 1}} = 0,6479$$

Nilai rata-rata responden untuk *importance* teller yang memberikan perhatian individu kepada para nasabah pada BPR Rejo Bawono tersebut (4,38) masuk dalam kategori sangat baik (rentang 4,20 – 5,00). Ini berarti rata-rata responden menganggap teller yang memberikan perhatian individu kepada para nasabah adalah sangat penting. Dengan memanfaatkan informasi nilai standar deviasinya, toleransi satu kali standar deviasi memetakan *importance* r

untuk teller yang memberikan perhatian individu kepada para nasabah pada BPR Rejo Bawono ke posisi baik sampai posisi sangat baik

8. *Performance* dan *Importance* untuk teller yang mendengarkan dengan baik ketika nasabah minta pelayanan transaksi.

Tabel 4.27
Performance untuk Teller yang Mendengarkan dengan Baik ketika Nasabah Minta Pelayanan Transaksi

Performance	f	X	f.x	x ²	f.x ²	%
Jelek sekali	0	1	0	1	0	0
Jelek	0	2	0	4	0	0
Cukup	36	3	108	9	324	36
Baik	43	4	172	16	688	43
Baik sekali	21	5	105	25	525	21
Total	100		385		1537	100

Sumber: data primer yang diolah, 2005

$$\text{Rata-rata} = \frac{385}{100} = 3,85$$

$$\text{SD} = \sqrt{\frac{1537 - \left[\frac{385^2}{100} \right]}{100 - 1}} = 0,7436$$

Nilai rata-rata responden untuk *performance* teller yang mendengarkan dengan baik ketika nasabah minta pelayanan transaksi pada BPR Rejo Bawono sebesar 3,85 masuk dalam kategori baik (rentang 3,40 - 4,20).

Dengan memanfaatkan informasi nilai standar deviasinya, toleransi satu kali standar deviasi memetakan *performance* nasabah BPR Rejo bawono untuk teller yang mendengarkan dengan baik ketika nasabah minta pelayanan transaksi ke posisi cukup sampai posisi sangat baik.

Tabel 4.28
Importance untuk Teller yang Mendengarkan dengan Baik ketika Nasabah Minta Pelayanan Transaksi.

Importance	f	x	f.x	x ²	f.x ²	%
Tidak Penting	0	1	0	1	0	0
Kurang Penting	0	2	0	4	0	0
Cukup Penting	6	3	18	9	54	6
Penting	49	4	196	16	784	49
Sangat Penting	45	5	225	25	1125	45
Total	100		439		1963	100

Sumber: data primer yang diolah, 2005/1963

$$\text{Rata-rata} = \frac{439}{100} = 4,39$$

$$\text{SD} = \sqrt{\frac{1963 - \left[\frac{439^2}{100} \right]}{100 - 1}} = 0.6012$$

Nilai rata-rata responden untuk *importance* teller yang mendengarkan dengan baik ketika nasabah minta pelayanan transaksi pada BPR Rejo Bawono tersebut (4,39) masuk dalam kategori sangat baik (rentang 4,20 – 5,00). Ini

berarti rata-rata responden menganggap teller yang mendengarkan dengan baik ketika nasabah minta pelayanan transaksi pada BPR Rejo Bawono adalah sangat penting. Dengan memanfaatkan informasi nilai standar deviasinya, toleransi satu kali standar deviasi memetakan *importance* teller yang mendengarkan dengan baik ketika nasabah minta pelayanan transaksi pada BPR Rejo Bawono ke posisi baik sampai posisi sangat baik.

9. *Performance* dan *Importance* untuk ruang pelayanan yang nyaman dan memadai serta kebersihan dan kerapian penampilan teller

Tabel 4.29
Performance untuk Ruang Pelayanan yang Nyaman dan Memadai serta Kebersihan dan Kkerapian Penampilan Teller

Performance	f	x	f.x	x ²	f.x ²	%
Jelek sekali	0	1	0	1	0	0
Jelek	0	2	0	4	0	0
Cukup	36	3	108	9	324	36
Baik	36	4	144	16	576	36
Baik sekali	28	5	140	25	700	28
Total	100		392		1600	100

Sumber: data primer yang diolah, 2005

$$\text{Rata-rata} = \frac{392}{100} = 3,92$$

$$\text{SD} = \sqrt{\frac{1600 - \left[\frac{392^2}{100} \right]}{100 - 1}} = 0,8$$

Nilai rata-rata responden untuk *performance* ruang pelayanan yang nyaman dan memadai serta kebersihan dan kerapian penampilan teller pada BPR Rejo Bawono sebesar 3,92 masuk dalam kategori baik (rentang 3,40 - 4,20). Dengan memanfaatkan informasi nilai standar deviasinya, toleransi satu kali standar deviasi memetakan ruang pelayanan yang nyaman dan memadai serta kebersihan dan kerapian penampilan teller pada BPR Rejo Bawono ke posisi cukup sampai posisi sangat baik.

Tabel 4.30
Importance untuk Ruang Pelayanan yang Nyaman dan Memadai serta Kebersihan dan Kerapian Penampilan Teller

Importance	f	X	f.x	x ²	f.x ²	%
Tidak Penting	0	1	0	1	0	0
Kurang Penting	0	2	0	4	0	0
Cukup Penting	7	3	21	9	63	7
Penting	48	4	192	16	768	48
Sangat Penting	45	5	225	25	1125	45
Total	100		438		1956	100

Sumber: data primer yang diolah, 20051963

$$\text{Rata-rata} = \frac{438}{100} = 4,38$$

$$\text{SD} = \sqrt{\frac{1988 - \left[\frac{442^2}{100} \right]}{100 - 1}} = 0,6159$$

Nilai rata-rata responden untuk *importance* ruang pelayanan yang nyaman dan memadai serta kebersihan dan kerapian penampilan teller pada BPR Rejo awono tersebut (4,38) masuk dalam kategori sangat baik (rentang 4,20 – 5,00). Ini berarti rata-rata responden menganggap ruang pelayanan yang nyaman dan memadai serta kebersihan dan kerapian penampilan teller adalah sangat penting. Dengan memanfaatkan informasi nilai standar deviasinya, toleransi satu kali standar deviasi memetakan *importance* responden untuk ruang pelayanan yang nyaman dan memadai serta kebersihan dan kerapian penampilan teller pada BPR Rejo Bawono ke posisi baik sampai posisi sangat baik

10. *Performance* dan *Importance* untuk fasilitas lapangan parkir dan toilet yang memadai

Tabel 4.31
Performance untuk Fasilitas Lapangan Parkir dan Toilet yang Memadai

Performance	f	x	f.x	x²	f.x²	%
Jelek sekali	0	1	0	1	0	0
Jelek	0	2	0	4	0	0
Cukup	27	3	81	9	243	27
Baik	47	4	188	16	752	47
Baik sekali	26	5	130	25	650	26
Total	100		399		1645	100

Sumber: data primer yang diolah, 2005

$$\text{Rata-rata} = \frac{399}{100} = 3,99$$

$$\text{SD} = \sqrt{\frac{1645 - \left[\frac{399^2}{100} \right]}{100 - 1}} = 0,7316$$

Nilai rata-rata responden untuk *performance* fasilitas lapangan parkir dan toilet yang memadai pada BPR Rejo Bawono sebesar 3,99 masuk dalam kategori baik (rentang 3,40 - 4,20). Dengan memanfaatkan informasi nilai standar deviasinya, toleransi satu kali standar deviasi memetakan *performance* responden BPR Rejo Bawono untuk fasilitas lapangan parkir dan toilet yang memadai ke posisi cukup sampai posisi sangat baik.

Tabel 4.32
Importance untuk Fasilitas Lapangan Parkir dan Toilet yang Memadai

Importance	f	x	f.x	x ²	f.x ²	%
Tidak Penting	0	1	0	1	0	0
Kurang Penting	0	2	0	4	0	0
Cukup Penting	6	3	18	9	54	6
Penting	49	4	196	16	784	49
Sangat Penting	45	5	225	25	1125	45
Total	100		439		1963	100

Sumber: data primer yang diolah, 2005/1963

$$\text{Rata-rata} = \frac{439}{100} = 4,39$$

$$SD = \sqrt{\frac{1963 - \left[\frac{439^2}{100} \right]}{100 - 1}} = 0,6012$$

Nilai rata-rata responden untuk *importance* fasilitas lapangan parkir dan toilet yang memadai pada BPR Rejo Bawono tersebut (4,39) masuk dalam kategori sangat baik (rentang 4,20 – 5,00). Ini berarti rata-rata responden menganggap fasilitas lapangan parkir dan toilet yang memadai adalah sangat penting. Dengan memanfaatkan informasi nilai standar deviasinya, toleransi satu kali standar deviasi memetakan *importance* fasilitas lapangan parkir dan toilet yang memadai pada BPR Rejo Bawono ke posisi baik sampai posisi sangat baik.

11. Diagram Cartesius.

Diagram *Cartesius* digunakan untuk menganalisis perbandingan *performancee* (yang menunjukkan kinerja BPR Rejo Bawono) dengan *importance* (yang menunjukkan harapan atau tingkat kepentingan responden yang terkait dengan variabel yang diteliti). Diagram *Cartesius* terbagi atas empat kuadran, yang masing-masing kuadran menggambarkan terjadinya suatu kondisi yang berbeda dengan kuadran lainnya. Hasil observasi jawaban responden yang telah diolah menjadi nilai rata-rata di plot ke dalam diagram *Cartesius*.

Tabel 4.33
Nilai rata-rata atribut Performance dan Importance
pada BPR Rejo Bawono

No.	Atribut	Importance	Performance
1	Kecepatan dalam pemrosesan dan penyampaian pelayanan	4,40 (sangat baik)	3,88 (baik)
2	Pelaksanaan pelayanan yang sama kepada semua nasabah	4,38 (sangat baik)	3,75 (baik)
3	Teller yang cepat tanggap atas keluhan nasabah	4,41 (sangat baik)	3,77 (baik)
4	Teller menguasai peraturan dan terampil dalam, bidang tugasnya	4,41 (sangat baik)	3,91 (baik)
5	Teller mampu memberikan penjelasan dengan komunikasi yang baik	4,41 (sangat baik)	3,88 (baik)
6	Teller bertindak ramah dan sopan, serta memberikan pelayanan yang menyeluruh dan tuntas	4,41 (sangat baik)	3,85 (baik)
7	Memberikan perhatian secara individu kepada nasabah	4,16 (sangat baik)	3,9 (baik)
8	Mendengarkan dengan baik ketika nasabah minta pelayanan transaksi	4,39 (sangat baik)	3,85 (baik)
9	Ruangan pelayanan yang nyaman dan memadai serta kebersihan dan kerapian teller	4,38 (sangat baik)	3,92 (baik)
10	Adanya fasilitas lapangan parkir dan toilet yang memadai	4,39 (sangat baik)	3,99 (baik)
	Jumlah	43,74	38,7

Sumber: data primer yang diolah, 2005

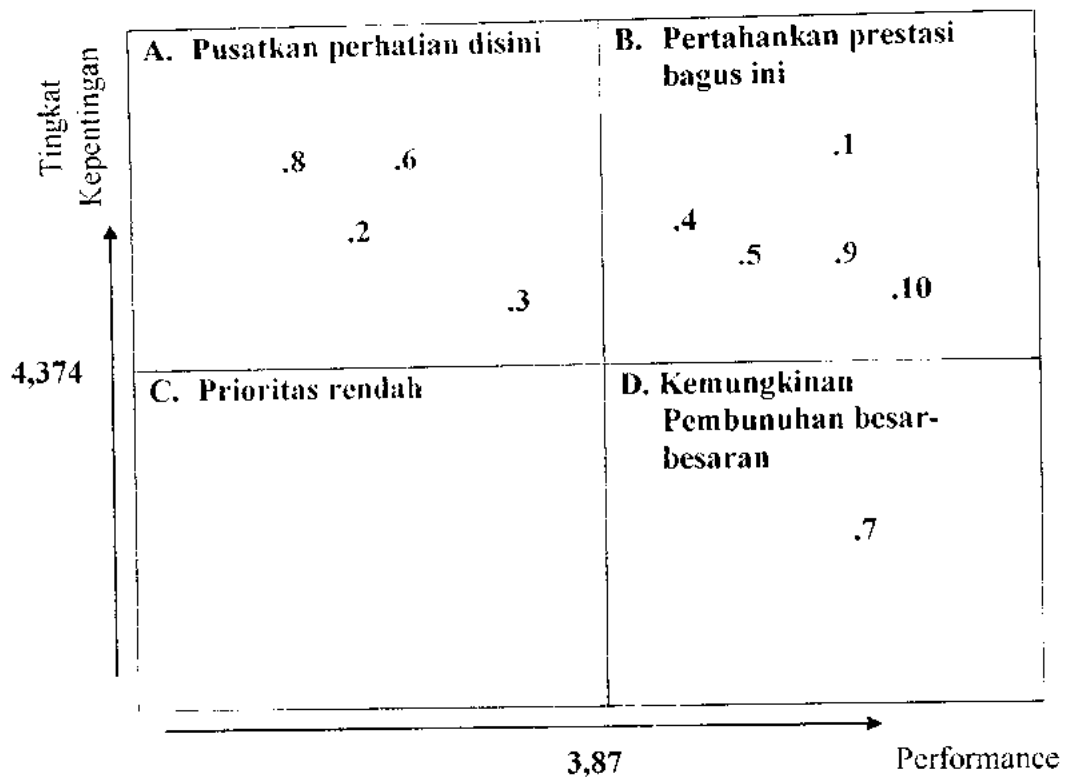
Hasil dari analisis diatas kemudian dibuat bagan Cartesius. Untuk garis tengah vertikal dan horisontal dicari dengan menjumlahkan rata-rata nilai tengah arti penting dan rata-rata nilai tengah kinerja perusahaan. Kemudian hasil tersebut dibagi dengan jumlah atribut penelitian yang ditanyakan dalam kuesioner yaitu 8 atribut pertanyaan.

$$\begin{aligned} \text{Sumbu garis tengah vertikal} &= \frac{\sum \text{rata-rata arti Arti Penting}}{\text{Banyaknya atribut}} \\ &= \frac{43,74}{10} = 4,374 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Sumbu garis tengah Horizontal} &= \frac{\sum \text{rata-rata arti kinerja}}{\text{Banyaknya atribut}} \\ &= \frac{38,70}{10} = 3,87 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan di atas dimasukkan dalam Diagram Cartesius

Gambar 4.1
Diagram Cartesius untuk BPR Rejo Bawono
di Yogyakarta



Analisis atribut yang terdapat dalam Diagram Cartesius di atas adalah:

1. Kuadran A “Pusatkan perhatian disini”.

Atribut yang berada dalam kuadran ini sangat penting bagi konsumen tetapi perusahaan belum melakukannya dengan baik. Hal ini menunjukkan kinerja yang kurang memuaskan. Namun perusahaan masih dapat meningkatkan kinerja ini.

Yang termasuk dalam kuadran A adalah atribut nomor 2,3, 6 dan 8

Nomor atribut 2: *Pelaksanaan pelayanan yang sama kepada semua nasabah*

Dalam hal ini nasabah mempunyai pandangan bahwa perusahaan dalam menyediakan produk dengan pelayanan yang ditawarkan belum mampu memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa memandang segi penampilan, usia dan jenis kelamin. Dan bagi perusahaan hal ini harus lebih ditingkatkan kinerjanya supaya memenuhi harapan pelanggan.

Nomor atribut 3: *Teller yang cepat tanggap atas keluhan nasabah*

Menurut tanggapan nasabah, kinerja pihak bank dalam menyediakan pegawai/teller yang cepat tanggap atas keluhan nasabah belum terpenuhi dengan baik. Pihak bank perlu memperhatikan hal tersebut dengan lebih meningkatkan kinerjanya dalam atribut tersebut.

Nomor atribut 6: *Teller bertindak ramah dan sopan, serta memberikan pelayanan yang menyeluruh dan tuntas*

Demikian juga dalam atribut teller yang bertindak ramah dan sopan serta memberikan pelayanan yang menyeluruh dan tuntas, kinerjanya belum sesuai harapan konsumen/nasabah. Perusahaan yang dalam hal ini pihak bank harus memperhatikan pelaksanaan atribut tersebut.

Nomor atribut 8: *Mendengarkan dengan baik ketika nasabah minta pelayanan transaksi*

Untuk atribut teller yang mendengarkan dengan baik ketika nasabah minta pelayanan transaksi. Masih terjadi ketidakpuasan yang dirasakan nasabah. Teller masih sering menunjukkan sikap yang tidak menyenangkan meski hal tersebut tidak berlaku bagi semua teller.

2. **Kuadran B “Pertahankan prestasi yang bagus ini “.**

Atribut produk yang berada pada kuadran ini memberikan makna bahwa atribut tersebut sangat penting bagi konsumen dan perusahaan sudah melakukan dengan baik, sehingga memperoleh kinerja yang tinggi dan sangat memuaskan konsumen. Prestasi yang bagus ini harus dipertahankan dan prestasi inilah yang didambakan oleh perusahaan.

Yang termasuk dalam kuadran B adalah nomor atribut 1,4,5,9 dan 10.

Nomor atribut 1: *Kecepatan dalam pemrosesan dan penyampaian pelayanan.*

Dalam atribut kecepatan dalam pemrosesan dan penyampaian pelayanan ini konsumen mempunyai pandangan bahwa perusahaan dalam menyampaikan pelayanan transaksi bisa dilakukan dengan proses yang

cepat dan nasabah merasa puas akan hal tersebut. Bagi perusahaan hal ini harus tetap dipertahankan atau bahkan harus ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.

Nomor Atribut 4: *Teller menguasai peraturan dan terampil dalam bidang tugasnya*

Menurut tanggapan konsumen pihak bank telah mampu menyediakan pegawai yang menguasai peraturan dan terampil dalam bidang tugasnya. Ini memberikan nilai positif bagi perusahaan karena nasabah memperoleh kepuasan dalam hal tersebut.

Nomor atribut 5: *Teller mampu memberikan penjelasan dengan komunikasi yang baik.*

Nasabah memiliki tanggapan positif atas atribut teller yang mampu memberikan penjelasan dengan komunikasi yang baik. Mereka merasa puas akan kinerja perusahaan sehingga hal tersebut perlu dipertahankan keberadaannya dan tingkatkan untuk lebih baik lagi.

Nomor atribut 9: *Ruangan pelayanan yang nyaman dan memadai serta kebersihan dan kerapian penampilan teller*

Perusahaan menyediakan ruangan yang memadai dan nyaman serta kebersihan dan kerapian penampilan teller yang selalu terjaga. Ini menimbulkan citra perusahaan yang baik di mata konsumen.

Nomor atribut 10: *Adanya fasilitas lapangan parkir dan toilet yang memadai*

Demikian juga untuk atribut fasilitas lapangan parkir dan toilet, perusahaan menyediakan ruang yang luas untuk parkir dan toilet yang selalu dijaga kebersihannya.

3. Kuadran C “Prioritas Rendah “.

Kuadran ini menunjukkan unsur atribut yang kurang penting bagi konsumen dan pelaksanaan dari pihak perusahaan hanya sedang-sedang saja karena belum memerlukan perhatian yang mendesak.

Dalam penelitian ini tidak terdapat atribut yang termasuk dalam kuadran “Pusatkan perhatian di sini

4. Kuadran D “Kemungkinan pembunuhan besar-besaran”

Di dalam kuadran D ini menunjukkan unsur atribut yang tidak mempunyai arti penting tetapi pelaksanaannya oleh pihak perusahaan sangat memuaskan dan bahkan baik sekali.

Yang termasuk dalam kuadran D adalah nomor atribut 7.

Nomor atribut 7: Teller yang memberikan perhatian secara individu kepada nasabah

Untuk atribut ini konsumen menganggap bahwa perusahaan telah menyediakan pelayanan dengan kualitas yang baik dengan memberikan perhatian secara individu kepada nasabah. Meski dalam hal ini konsumen tidak memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun atribut ini cukup memberi kontribusi yang baik bagi kepuasan nasabah terhadap pelayanan jasa BPR Rejo Bawono.

Setelah diketahui rata-rata *performance* dan *importance* dari seluruh atribut yang diteliti, maka dapat diketahui tingkat *kepuasan* nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa pada BPR Rejo Bawono sebagai berikut (Umar, 2003: 224-225):

Tabel 4.34
Analisis Kepuasan

Atribut	Importance (a)	Performance (b)	Total (a x b)
1	4,40	3,88	17,072
2	4,38	3,75	16,425
3	4,41	3,77	16,6257
4	4,41	3,91	17,2431
5	4,41	3,88	17,1108
6	4,41	3,85	16,9785
7	4,16	3,9	16,224
8	4,39	3,85	16,9015
9	4,38	3,92	17,1696
10	4,39	3,99	17,5161
Jumlah	43,74	38,7	169,266

Sumber: data primer yang diolah, 2005

Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa pada BPR Rejo Bawono senilai 169.266 berada pada kategori penilaian yang mana, hitung skor maksimum-minimum untuk tingkat kepuasan sebagai berikut:

$$\text{Nilai maksimum adalah } (5 \times 5) \times 10 = 250$$

$$\text{Nilai minimum adalah } (1 \times 1) \times 10 = 10$$

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Banyaknya kelas}} \\ &= \frac{250-10}{5} \\ &= 48 \end{aligned}$$

Kemudian dibuat rentang skala sehingga dapat diketahui dimana letak rata-rata penilaian responden terhadap tingkat kepuasan.

Rentang skala tersebut adalah:

$$10 - 58 \quad = \text{sangat jelek}$$

$$59 - 106 \quad = \text{jelek}$$

$$107 - 154 \quad = \text{cukup}$$

$$155 - 202 \quad = \text{baik}$$

$$203 - 250 \quad = \text{sangat baik}$$

Berdasarkan skala diatas, tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa pada BPR Rejo Bawono sebesar 169,266 berada pada kategori baik.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari Bab IV, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil perhitungan uji Chi-square diperoleh hasil analisis bahwa tidak ada hubungan/korelasi antara tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa PT. Rejo Bawono Yogyakarta dengan beberapa karakteristik nasabah, yaitu jika dilihat dari variabel jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan dan pendapatan.
2. Dari hasil perhitungan rata-rata tingkat *performance* dan *importance* menunjukkan bahwa rata-rata tingkat *importance* yang diberikan oleh nasabah adalah sangat baik. Namun pihak manajemen bank dalam melakukan kinerja berada dibawah rata-rata tersebut yaitu menunjukkan rata-rata yang baik.
3. Dari hasil perhitungan *Diagram Cartesius* menunjukkan bahwa pada kuadran A terdapat atribut nomor 2,3,6 dan 8 yang berada pada kuadran tersebut. Atribut tersebut adalah pelaksanaan pelayanan yang sama kepada semua nasabah, teller yang cepat tanggap atas keluhan nasabah, teller bertindak ramah dan sopan serta memberikan pelayanan yang menyeluruh dan tuntas dan teller yang mendengarkan dengan baik ketika nasabah meminta pelayanan

transaksi. Sementara atribut nomor 1,4,5,9 dan 10 yaitu kecepatan dalam pemrosesan dan penyampaian pelayanan, teller yang menguasai peraturan dan terampil dalam bidang tugasnya, teller mampu memberikan penjelasan dengan komunikasi yang baik, ruangan pelayanan yang nyaman dan memadai serta kebersihan dan kerapian penampilan teller dan adanya fasilitas lapangan parkir dan toilet yang memadai terdapat pada kuadran B. Sementara atribut dalam kuadran C yaitu pusatkan perhatian disini, dalam penelitian ini tidak terdapat atribut yang berada dalam kuadran tersebut. Dan atribut yang masuk dalam kuadran D adalah atribut nomor 7 yaitu teller memberikan perhatian secara individu kepada nasabah. melebihi rata-rata tingkat kepentingan dari responden.

4. Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan BPR Rejo Bawono adalah baik. Hal ini terlihat pada nilai tingkat kepuasan sebesar 169,266 termasuk dalam rentang skala 155 – 202 yang berarti baik.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan di atas, penulis mencoba memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dari hasil diagram *Cartesius* manajemen bank sebaiknya mempertahankan *performance* dari atribut yang sudah memenuhi tingkat kepentingan nasabah. Untuk atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya, manajemen perlu meningkatkan *performance* sehingga lebih dekat dengan tingkat kepentingan nasabah. Untuk atribut yang berada pada kuadran kinerja berlebihan, perusahaan tidak perlu meningkatkan kinerja untuk saat ini, bahkan untuk atribut ini kinerjanya perlu dikurangi disesuaikan dengan harapan nasabah.
2. Dalam mengusahakan peningkatan *performance* sehingga lebih dekat dengan tingkat kepentingan nasabah, pihak manajemen bisa memberikan training maupun pengarahan kepada para karyawannya, yang dalam hal ini para teller yang berhubungan langsung dengan nasabah, mengenai peningkatan pelayanan yang berkualitas kepada para nasabah. Kemudian dilakukan evaluasi setiap saat untuk menilai kinerja karyawan. Bisa juga diadakan pemilihan karyawan terbaik maupun terburuk menurut penilaian manajemen ataupun nasabah.
3. Secara berkala melakukan penilaian terhadap kinerja perusahaan dengan melibatkan nasabah untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan bank secara menyeluruh. Bisa dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang akan diisi oleh para nasabah dan atau menyediakan kotak pengaduan yang

menerima kritik dan saran dari para nasabah. Dan pihak manajemen diharapkan menindak lanjuti keinginan nasabah dengan itikad baik dan benar.

4. Manajemen bisa memilih atribut tertentu, seperti: teller yang sangat ramah dan terampil melakukan tugasnya, untuk dilakukan kinerjanya sebaik mungkin dan dijadikan sebagai atribut yang khas yang memberikan *image* yang baik mengenai perusahaan. Atribut ini akan memberikan ciri tertentu yang membedakan dengan bank lain. Sehingga orang akan mempunyai suatu pengertian dalam benak mereka bahwa teller yang ramah dan terampil melakukan tugasnya identik dengan BPR Rejo Bawono.