

**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN  
TINGKAT KEPENTINGAN NASABAH DAN KINERJA JASA KEUANGAN  
(Studi Kasus Perum Pegadaian Pakem Yogyakarta)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri**



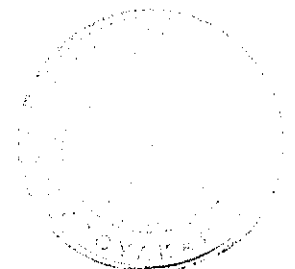
**Disusun Oleh :**

Nama : Lussy Astri Wulandari

No. Mahasiswa : 03522007

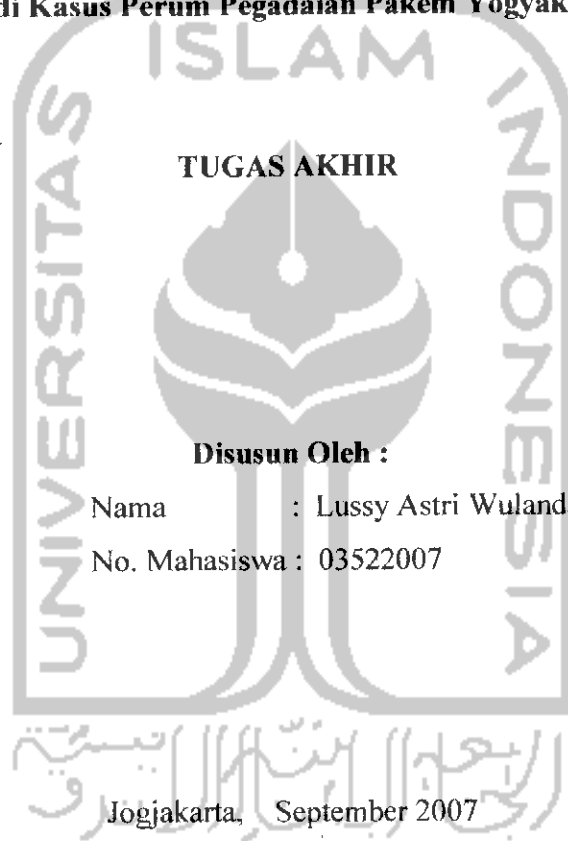
**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
JOGJAKARTA**

**2007**



**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN  
TINGKAT KEPENTINGAN NASABAH DAN KINERJA JASA KEUANGAN  
(Studi Kasus Perum Pegadaian Pakem Yogyakarta)**



**TUGAS AKHIR**

**Disusun Oleh :**

Nama : Lussy Astri Wulandari

No. Mahasiswa : 03522007

Jogjakarta, September 2007

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Eskar Trimurti', is written over a horizontal line.

**Dra. Hj. Eskar Trimurti., MM.**

**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**

**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN  
TINGKAT KEPENTINGAN NASABAH DAN KINERJA JASA KEUANGAN  
(Studi Kasus di Perum Pegadaian Pakem Yogyakarta)**

**TUGAS AKHIR**

Oleh :

Nama : Lussy Astri Wulandari

No. Mahasiswa : 03522007

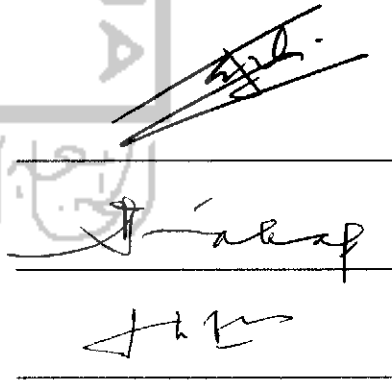
**Telah Dipertahankan di depan Sidang Penguji sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia  
Jogjakarta, Oktober 2007**

**Tim Penguji**

**Eskar Trimurti Dra. Hj., MM.  
Ketua**

**Ali Parkhan Ir., MT.  
Anggota I**

**Hartomo Ir., M. Sc.  
Anggota II**



Three handwritten signatures are present on the right side of the page, corresponding to the examiners listed on the left. The signatures are written in black ink on a white background.

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Islam Indonesia**



**Dr. R. Chabirul Saleh, M.Sc., Ph.D.**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas izin Allah SWT tugas akhir ini dapat terselesaikan.  
Kupersembahkan hasil karyaku ini kepada orang yang paling berarti dalam  
hidupku :

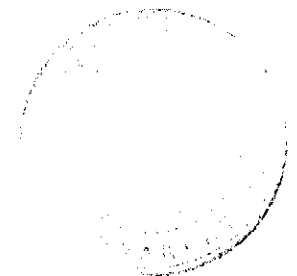
Orang tuaku yang kucintai, yang selalu berdo'a, membimbing, memotivasi dan  
berkorban untukku setiap saat.

Kakak-kakak dan adikku yang selalu mencintai dan mendukung dalam setiap  
perjuangan hidupku.

Sahabat- Sahabatku dan teman-teman TI'03 yang selalu memberikan motivasi,  
semangat, dan pengalaman berharga untukku dimanapun dan setiap saat.

Para Dosen yang selalu memberikan tambahan ilmu dan bimbingan untukku dan  
insyaAllah aku dapat menjadi orang yang sukses seperti harapan mereka  
kepadaku. Amien..

Teknik Industri FTI UIN, semoga dapat mencetak engineer yang beriman dan  
bertaqwa (IMTAQ) dan memiliki pengetahuan dan kompetensi dalam teknologi  
(IPTEK).



## Motto

فضل العالم على العابد كفضل القمر على النجوم. العلماء ورثة الأنبياء، والأنبياء لم يُورثوا دينارا ولا درهما وإنما ورثوا العلم فمن أخذه فمَنْ أَخَذَ بِحَظِّهِ وَأَفِرَّ. (الترمذي).

"Keutamaan sesorang 'alim (berilmu) atas seorang 'abid (ahli ibadah) seperti keutamaan bulan atas seluruh bintang-bintang. Sesungguhnya ulama itu pewaris para nabi. Sesungguhnya para nabi tidaklah mewariskan dinar maupun dirham, mereka hanyalah mewariskan ilmu, maka barangsiapa mengambilnya (warisan ilmu) maka dia telah mengambil keuntungan yang banyak."  
(HR. Tirmidzi)

إذا مات الإنسان انقطع عمله إلا من ثلاث؛ صدقة جارية أو علم ينتفع به أو ولد صالح يدعو له.

"Jika manusia mati terputuslah amalnya kecuali tiga: shadaqah jariyah, atau ilmu yang dia amalkan atau anak shalih yang mendoakannya." (HR. Muslim)

من يرد الله به خيرا يفقهه في الدين وإنما أنا قاسمٌ والله هو المعطي ولا تزال هذه الأمة قائمة على أمر الله لا يضرهم من خالفهم حتى يأتي أمر الله.

"Barangsiapa yang Allah kehendaki padanya kebaikan, maka Allah akan fahamkan dia dalam (masalah) dien. Aku adalah Al-Qasim (yang membagi) sedang Allah Azza wa Jalla adalah yang Maha Memberi. Umat ini akan senantiasa tegak di atas perkara Allah, tidak akan memadharatkan kepada mereka, orang-orang yang menyelisihinya mereka sampai datang putusan Allah."  
(HR. Al-Bukhari)

من سلك طريقا يلتمس فيه علما سهل الله له به طريقا إلى الجنة.

Barangsiapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah mudahkan baginya jalan menuju Surga." (HR. Muslim)

2.2	Definisi Jasa .....	9
2.3	Kualitas Jasa (Service Quality) .....	10
2.4	Dimensi Kualitas Jasa .....	11
2.5	Persepsi Konsumen .....	12
2.5.1	Tingkat Kepentingan dan Kinerja Perusahaan .....	14
2.6	Kepuasan Konsmen.....	15
2.7	Strategi Perusahaan Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	16
2.8	<i>Importance Performance Analysis</i> .....	17
2.8.1	Tingkat Kesesuaian .....	19
2.8.2	Analisis <i>Importance Performance Matrix</i> .....	20
2.9	<i>Potential Gain in Customer Value (PGCV)</i> .....	21
2.10	Alat dan Teknik Pengumpulan Data .....	22
2.10.1	Kuisisioner .....	22
2.10.2	Sampling.....	22
2.10.3	Teknik Pengujian Instrumen.....	23
2.10.3.1	Uji Validitas.....	23
2.10.3.2	Uji Realiabilitas.....	24
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		25
3.1	Objek Penelitian .....	25
3.2	Identifikasi Masalah .....	25
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	26
3.3.1	Pengumpulan Data .....	26

3.2.2	Data Yang Dibutuhkan.....	27
3.4	Pengolahan Data.....	28
3.4.1	Uji Validitas .....	28
3.4.2	Uji Reliabilitas.....	29
3.4.3	Uji Kecukupan Data.....	30
3.4.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	31
3.4.4.1	Analisis Tingkat Kesesuaian .....	31
3.4.4.2	Analisis Diagram Kartesius.....	32
3.4.5	<i>Analisis Potential Gain in Customer Value</i> .....	34
3.5	Definisi Operasional.....	35
3.6	Analisis Penelitian.....	38
3.7	Kesimpulan dan Saran.....	38
3.8	Diagram Alir Penelitian .....	39
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>		<b>40</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	40
4.1.1	Data Perusahaan .....	40
4.1.1.1	Sejarah Berdirinya Perum Pegadaian .....	40
4.1.1.2	Perum Pegadaian Cabang Pakem Yogyakarta.....	41
4.1.1.3	Visi dan Misi Perusahaan .....	42
4.1.1.4	Tujuan dan Sifat Perusahaan .....	42
4.1.1.5	Budaya Perusahaan.....	43

4.1.1.6	Struktur Organisasi.....	43
4.1.1.7	Produk Pegadaian.....	45
4.1.1.8	Pelayanan Jasa Pegadaian.....	48
4.2	Pengolahan Data.....	50
4.2.1	Uji Validitas.....	51
4.2.2	Uji Realibilitas.....	56
4.2.3	Uji Kecukupan Data.....	57
4.2.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	58
4.2.4.1	Tingkat Kesesuaian.....	58
4.2.4.2	Diagram Kartesius.....	61
4.2.5	<i>Potential Gain in Customer Value (PGCV)</i> .....	62
BAB V PEMBAHASAN.....		66
5.1	Pengujian Validitas dan Realibilitas.....	66
5.1.1	Pengujian Validitas.....	66
5.1.2	Pengujian Realibilitas.....	66
5.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	67
5.2.1	Kuadran I.....	68
5.2.2	Kuadran II.....	72
5.2.3	Kuadran III.....	74
5.2.4	Kuadran IV.....	75
5.3	<i>Analisis Potential Gain in Customer Value (PGCV)</i> .....	76



BAB VI Kesimpulan dan Saran .....	80
6.1 Kesimpulan.....	80
6.2 Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.5.1 Pertanyaan dimensi Berwujud ( <i>Tangible</i> ).....	35
Tabel 3.5.2 Pertanyaan dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	36
Tabel 3.5.3 Pertanyaan dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	36
Tabel 3.5.4 Pertanyaan dimensi Jaminan ( <i>Assurnce</i> ).....	37
Tabel 3.5.5 Pertanyaan dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ).....	37
Tabel 4.1.1.7 Perhitungan Kredit.....	45
Tabel 4.2.1 Uji Validitas Atribut.....	52
Tabel 4.2.4.1 Tingkat Kesesuaian Atribut.....	59
Tabel 4.2.4.1.1 Keputusan Hold &Action.....	60
Tabel 4.2.5 Tabel Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja &TingkatKepentingan	62
Tabel 4.2.5.1 Perhitungan Indeks PGCV I.....	64
Tabel 5.2.1 Atribut-atribut dalam kuadran I.....	68
Tabel 5.2.1.2 Atribut-atribut dalam kuadran II.....	72
Tabel 5.2.1.3 Atribut-atribut dalam kuadran III.....	75
Tabel 5.2.1.4 Atribut-atribut dalam kuadran IV.....	76
Tabel 5.3 Atribut-atribut pada kuadran I berdasarkan perhitungan <i>PGCV</i> .....	78

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kondisi ekonomi yang tidak menentu beberapa tahun ini, membuat masyarakat semakin sulit untuk memenuhi kebutuhan hidupnya . Hal ini terutama dirasakan oleh masyarakat menengah ke bawah. Padahal dari hari ke hari berbagai kebutuhan hidup, mulai dari kebutuhan rumah tangga, usaha, pendidikan, kesehatan dan lainnya semakin meningkat. Keadaan tersebut membuat permintaan masyarakat akan kebutuhan dana atau uang tunai dengan syarat yang ringan juga semakin meningkat.

Salah satu lembaga keuangan negara yang kini gencar mengalirkan dana kreditnya kepada masyarakat adalah Perusahaan Umum ( Perum ) Pegadaian. Pegadaian memberikan pelayanan kredit atas dasar hukum gadai dengan sasaran masyarakat golongan menengah ke bawah. Cukup dengan membawa barang bergerak sebagai agungan kredit, seseorang bisa mendapatkan pinjaman sesuai dengan nilai taksiran barang tersebut. Dengan persyaratan yang relatif ringan dan proses yang cepat dalam memberikan jasa kredit, tak heran jika pegadaian ramai diserbu masyarakat terutama menjelang tahun ajaran baru, penerimaan siswa baru, lebaran, natal dan pada masa liburan sekolah.

Persepsi terhadap kualitas pelayanan, akan menjadi faktor penting bagi seorang konsumen (nasabah) dalam menentukan Pegadaian sebagai tempat terpercaya untuk memperoleh dana cepat dengan syarat yang mudah. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Artinya perusahaan harus mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para konsumennya.

Dengan memenuhi harapan pelanggan, diharapkan kepuasan nasabah dapat tercapai. Jika nasabah puas, maka keluhan dapat diminimalisir dan Pegadaian dapat terus bersaing dengan penyedia jasa lainnya. . Keluhan yang sering dijumpai pada suatu jasa pelayanan adalah kurangnya penguasaan tugas dari para pegawai, yang membuat panjangnya antrian sehingga nasabah harus menunggu lama, raut muka pegawai yang kurang menyenangkan ketika melayani nasabah, fasilitas layanan yang kurang memadai, prosedur yang berbelit-belit dan lain-lain. Jika permasalahan ini tidak segera diatasi, loyalitas pelanggan (nasabah) akan memudar yang kemudian menyebabkan nasabah beralih ke jasa layanan lainnya. Hal ini dapat menurunkan laba perusahaan, dan akhirnya menyebabkan kerugian.

Berdasarkan pemikiran tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang perbaikan kualitas layanan di Perum Pegadaian . Dengan menganalisis tingkat kepentingan/harapan (*Importance*) nasabah dan kepuasan terhadap kinerja (*performance*) pegadaian, perbaikan sejauh mana keinginan nasabah tentang layanan yang mereka peroleh, dapat diketahui. Dengan Tingkat

Kesesuaian dan *Potential Gain in Customer Value* dapat diketahui fasilitas atau atribut apa yang secara prioritas harus diperbaiki untuk memenuhi kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi perusahaan untuk membantu menentukan strategi-strategi yang lebih berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepentingan/harapan (*Importance*) dan kepuasan nasabah terhadap kinerja (*Performance*) pelayanan Perum Pegadaian Pakem Sleman Yogyakarta?
2. Bagaimana prioritas perbaikan layanan yang diinginkan nasabah?
3. Bagaimana perbandingan prioritas perbaikan layanan berdasarkan Tingkat Kesesuaian dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*?

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah, sesuai dengan tujuan penelitian, dan dapat memberikan hasil yang maksimal serta untuk memperjelas ruang lingkup permasalahan, perlu dilakukan beberapa pembatasan. Adapun batasan masalah yang digunakan ialah :

1. Penelitian dilakukan pada konsumen (nasabah) Perum Pegadaian Pakem Sleman Yogyakarta.

2. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Dengan demikian untuk setiap pertanyaan disediakan alternatif jawaban yang memungkinkan responden untuk memilih jawaban yang paling sesuai dengan pendapatnya .
3. Jenis kelamin, usia, pendidikan, pendapatan dan perilaku dari setiap responden yang digunakan dalam penelitian ini dianggap tidak berpengaruh.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan diadakannya penelitian untuk tugas akhir ini adalah

1. Melakukan analisis untuk melihat kesesuaian antara tingkat kepentingan (*Importance*) dan kepuasan nasabah terhadap kinerja (*Performance*) kualitas pelayanan Perum Pegadaian Pakem Sleman Yogyakarta.
2. Mengetahui prioritas perbaikan layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Perum Pegadaian Pakem Sleman Yogyakarta.
3. Membandingkan prioritas perbaikan layanan terbaik berdasarkan Tingkat Kesesuaian dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang peningkatan kualitas pelayanan dalam hubungannya dengan tingkat kepentingan (Importance) dan kepuasan nasabah terhadap kinerja (Performance) jasa keuangan.

### 2. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi perusahaan untuk membantu menentukan strategi-strategi yang lebih berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

### 3. Bagi Masyarakat Umum

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan bagi para pembaca. Selain itu dapat digunakan sebagai acuan penelitian berikutnya.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini terdiri atas lima bab dan disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi uraian tentang hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan. Di samping itu juga berisi tentang dasar-dasar teori untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan bahan atau materi penelitian, alat, tata cara penelitian dan data yang akan dikaji serta cara analisis yang dipakai dan sesuai dengan bagan alir yang telah dibuat.

**BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini menguraikan data-data yang dihasilkan selama penelitian dan pengolahan data tersebut dengan metode yang telah ditentukan hasil analisis.

**BAB V : PEMBAHASAN**

Bab ini membahas hasil penelitian berupa tabel hasil pengolahan data, grafik, dan analisis berdasarkan metode yang digunakan menjawab rumusan masalah.

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan kesimpulan yang dapat ditarik dari seluruh



hasil penelitian yang telah dilakukan berikut saran-saran yang dapat diajukan guna pencapaian perbaikan dan masukan dalam pengambilan kebijakan selanjutnya.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Arianti pada tahun 2006 dengan judul "*Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Implementasi Customer Relationship Management Pada PT. Grand Java Tour & Travel Jogjakarta Dengan Menggunakan Analisis Important Performance Matrix*". Penelitian ini membahas mengenai beberapa atribut pelayanan yang perlu diperbaiki karena tingkat kepentingannya yang tinggi, sedangkan tingkat kepuasannya rendah.

Yoga (2004) pernah melakukan penelitian yang berjudul "*Analisa Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen dengan Metode IPA dan PGCV*". Penelitian ini dilakukan pada salah satu jasa Perbankan Bank Pembangunan Daerah, dengan tujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan nasabah dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank tersebut.

Untuk penelitian yang peneliti lakukan kali ini, juga menganalisis tingkat kepentingan (Importance) dan kepuasan terhadap kinerja (Performance), dengan studi kasus yang berbeda yaitu pada jasa keuangan non perbankan Perum Pegadaian. Peneliti juga membandingkan hasil pengolahan data antara Tingkat kesesuaian dengan metode *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*, sehingga dapat diketahui fasilitas atau atribut apa yang secara prioritas harus diperbaiki

untuk memenuhi kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi perusahaan untuk membantu menentukan strategi-strategi yang lebih berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Adapun penelitian ini berjudul "*Analisis Perbaikan Kualitas Layanan Berdasarkan Tingkat Kepentingan Nasabah dan Kinerja Jasa Keuangan (Studi Kasus Perum Pegadaian Pakem Yogyakarta)*".

## **2.2 Definisi Jasa**

Pada dasarnya, membedakan secara tegas antara barang dan jasa merupakan hal yang tidak mudah. Hal ini dikarenakan pembelian barang fisik seringkali dibarengi dengan unsur jasa/pelayanan, dan sebaliknya pembelian suatu jasa tidak jarang juga melibatkan barang-barang yang melengkapinya.

Menurut Kotler (1994) dalam Supranto (1997) jasa adalah tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak menghasilkan kepemilikan terhadap sesuatu.

Sedangkan Rangkuti (2002) menyatakan bahwa jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari suatu pihak ke pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut. Jasa merupakan suatu kinerja penampilan yang tidak berwujud dan cepat hilang. Jasa lebih dapat dirasakan daripada dinilai, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Kondisi dan cepat

lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja yang ditawarkan oleh pihak produsen.

### **2.3 Kualitas jasa (Service Quality)**

Dalam era industrialisasi yang semakin kompetitif sekarang ini, setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan persaingan dalam dunia industri akan memberikan perhatian penuh pada kualitas. Salah satu cara utama dilakukan perusahaan agar lebih unggul dari pesaingnya adalah dengan cara memberikan pelayanan yang lebih bermutu kepada konsumen dibandingkan dengan para pesaingnya. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan atau tidak. Kualitas pelayanan terbukti merupakan faktor terpenting penentu kepuasan pelanggan.

Menurut Lewis dan Booms (1983) yang dikutip oleh Tjiptono dan Gregorius (2005) kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Goetsch dan Davis yang dikutip oleh Tjiptono (1996) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dari definisi-definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- a. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

- b. Kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.
- c. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*).
- d. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

#### 2.4 Dimensi Kualitas Jasa

Menurut Parasuraman, et al. (1994) yang dikutip dalam sebuah jurnal oleh Purnama Nursya'bani (2000), terdapat lima dimensi yang digunakan pelanggan dalam menilai kualitas suatu jasa, yaitu:

##### 1. Keandalan (*reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pelanggan serta tanpa kesalahan.

2. *Ketanggapan (responsiveness)*

Perusahaan berupaya untuk membantu dan memberikan jasa yang cepat kepada pelanggan. Jika mengalami kegagalan dengan cepat menangani kegagalan secara profesional (responsif).

3. *Jaminan (assurance)*

Yaitu pengetahuan, keramahan, dan kemampuan para pekerja dalam melaksanakan tugas secara spontan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.

4. *Empati (emphaty)*

Berusaha memahami keinginan pelanggan dengan memberikan perhatian/sentuhan secara ikhlas kepada setiap pelanggan.

5. *Sesuatu yang berwujud (tangibles)*

Perusahaan harus bisa memberikan bukti awal kualitas jasa, yang tercermin dari penampilan fasilitas fisik yang dapat diandalkan. Sebagai contoh untuk menilai sebuah rumahsakit, seseorang barangkali akan terlebih dahulu melihat bangunan, fasilitas yang tersedia, kebersihan, reputasi para dokter, dan karakteristik yang tampak sebelum orang tersebut memutuskan untuk menggunakan jasa rumah sakit tersebut.

## **2.5 Persepsi Konsumen**

Persepsi konsumen merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa yang artinya konsumen tidak mengevaluasi kualitas pelayanan semata-mata hanya berdasarkan kepada hasil akhir dari pelayanan tetapi mereka juga

memperhatikan proses dari pelaksanaan pelayanan tersebut. Persepsi konsumen timbul setelah konsumen mengambil suatu kesimpulan dalam pikirannya (sudah menilai sesuatu yang dialami)

Menurut Rangkuti (2002) yang dikutip oleh Yoga (2004) ada beberapa faktor yang berpengaruh terhadap persepsi konsumen atas suatu jasa, yaitu :

1. Harga

Harga yang terlalu rendah dapat saja menimbulkan persepsi bahwa produk yang ditawarkan tidak berkualitas, meskipun kenyataan tidak demikian. Sedangkan produk dengan harga tinggi dapat menimbulkan persepsi bahwa penjual tidak percaya kepada pembeli.

2. Citra

Citra yang buruk menimbulkan persepsi produk tidak berkualitas, sehingga konsumen mudah marah untuk kesalahan kecil sekalipun. Sedangkan citra yang baik menimbulkan persepsi produk tersebut berkualitas, sehingga konsumen memaafkan suatu kesalahan meskipun tidak untuk kesalahan berikutnya.

3. Tahap pelayanan

Ketidakpuaan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi bahwa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan selanjutnya, sehingga konsumen merasa tidak puas dengan pelayanana secara keseluruhan.

4. Momen pelayanan

Kinerja pelayanan ditentukan oleh :

- a. Pelayanan
- b. Proses pelayanan
- c. Lingkungan fisik dimana pelayanan itu diberikan

### **2.5.1 Tingkat Kepentingan Pelanggan dan Kinerja Perusahaan**

Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan, kepentingan atau harapan pelanggan memiliki peranan besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas dan kepuasan. Menurut Olson dan Dover, dalam Tjiptono (1996) kepentingan atau harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan, sebelum mencoba atau membeli suatu produk jasa, yang akan dijadikan standar acuan dalam menilai kinerja produk jasa tersebut.

Menurut Kotler dan Armstrong (1994) yang dikutip oleh Tjiptono (1996), harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, diantaranya pengalaman berbelanja di masa lampau, opini dari para kerabat, serta informasi atau janji-janji perusahaan dan para pesaing. Sedangkan kinerja adalah hasil yang dirasakan oleh pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk (barang dan jasa) yang dibeli.

Pegadaian sebagai salah satu lembaga keuangan non perbankan milik negara, juga memiliki nasabah dengan berbagai tingkat kepentingan atau harapan yang beragam. Mulai dari bunga (sewa modal) yang serendah-rendahnya dengan jangka waktu kredit yang panjang, pinjaman uang tunai yang besar, para pegawai yang cepat tanggap terhadap keluhan nasabah, dan lain-lain. Jika kinerja yang



diberikan sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan pelanggan, maka akan terbentuknya kepuasan pelanggan (Tjiptono, 1996).

## 2.6 Kepuasan Konsumen

Semua usaha manajemen dalam kualitas diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. Apapun yang dilakukan manajemen tidak akan ada gunanya bila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan.

Beberapa definisi mengenai kepuasan pelanggan seperti yang dikutip oleh Tjiptono (1996) diantaranya adalah :

- a. Kotler (1994) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.
- b. Engel, et.al(1990) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan akan memberikan komentar yang baik tentang perusahaan. Konsumen yang amat puas lebih sukar untuk mengubah pilihannya. Kepuasan yang tinggi akan

menciptakan kelekatan emosional terhadap merk, bukan hanya preferensi rasional. Hasilnya adalah kesetiaan konsumen yang tinggi.

Mengukur kepuasan pelanggan mutlak diperlukan. Pertama, agar perusahaan tidak membuang uang percuma. Tanpa pengukuran, perusahaan tidak akan mampu menentukan prioritas perbaikan kualitas produk atau pelayanan. Kedua, agar perusahaan dapat menggalang komitmen dari semua lapisan karyawannya untuk terlibat dalam proses peningkatan kepuasan pelanggan. Dengan kualitas produk atau pelayanan yang semakin baik, perusahaan akan semakin mudah bersaing dengan produk lain di pasar global (Irawan, 2002).

## **2.7 Strategi Perusahaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Ada beberapa strategi yang dipadukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan bagi konsumennya, menurut Rangkuti (2002) dalam Yoga (2004) yaitu :

### **1. Strategi *Relation Marketing***

Transaksi antara konsumen dan produsen tetap berlanjut setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, perusahaan menjalin suatu hubungan kemitraan dengan konsumen secara terus-menerus yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan konsumen sehingga terjadi bisnis yang berulang.

### **2. Strategi *Unconditional Service Quarantee***

Strategi ini dirancang untuk meringankan resiko atau kerugian pihak konsumen. Garansi tersebut menjanjikan kualitas yang prima dan kepuasan konsumen yang optimal sehingga dapat menciptakan loyalitas konsumen yang tinggi.

### 3. Strategi *Superior Customer Service*

Perusahaan menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pesaing lainnya. Hal ini harus didukung oleh dana yang besar, sumber daya manusia yang handal dengan usaha yang gigih.

### 4. Strategi Penanganan Keluhan yang Efektif

Strategi menangani keluhan konsumen dengan cepat dan tepat dimana perusahaan harus menunjukkan perhatian, keprihatinan dan penyesalan atas kekecewaan konsumen. Proses ini dimulai dari mengidentifikasi sumber masalah yang mengakibatkan ketidakpuasan konsumen.

### 5. Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan

Perusahaan lebih meningkatkan kualitas dari segi internal seperti memberikan pendidikan dan pelatihan bagi karyawan agar dapat lebih baik dalam melayani konsumen.

## 2.8 *Importance Performance Analysis (IPA)*

John A. Martilla dan John C. James mengembangkan sebuah konsep *Importance Performance Analysis (IPA)* yang sebenarnya berasal dari konsep *service Quality (SERVQUAL)*. Konsep ini berisi bagaimana menterjemahkan apa yang diinginkan oleh konsumen diukur dalam kaitannya dengan apa yang harus dilakukan

oleh perusahaan agar menghasilkan produk berkualitas, baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud (Supranto, 2001).

Bila pada konsep *Service Quality (SERVQUAL)* hanya menganalisa tentang kesenjangan atau gap yang terjadi antara keinginan atau harapan konsumen dengan kinerja yang telah diberikan perusahaan, pada konsep *Importance Performance Analysis (IPA)* kita menganalisa tentang tingkat kepentingan dari suatu variabel dimata konsumen dengan kinerja perusahaan tersebut. Dengan demikian perusahaan akan lebih terarah dalam melaksanakan strategi bisnisnya sesuai dengan prioritas kepentingan konsumen yang paling dominan.

Analisa diawali dengan sebuah kuisioner yang disebarakan kepada nasabah. Responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan/harapan berbagai atribut dan kepuasan tingkat kinerja perusahaan pada masing-masing atribut tersebut. Dalam penelitian ini digunakan dua variabel X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja terhadap layanan yang memberikan kepuasan konsumen dan Y merupakan tingkat kepentingan/harapan konsumen.

Dalam hal ini digunakan lima tingkat Skala Linkert untuk penilaian tingkat kepentingan konsumen, yang terdiri dari :

1. Sangat penting, diberi bobot 5
2. Penting, diberi bobot 4
3. Cukup penting, diberi bobot 3
4. Kurang penting, diberi bobot 2
5. Tidak penting, diberi bobot 1

Untuk kinerja yang nyata diberikan lima kriteria penilaian dengan bobot sebagai berikut :

1. Sangat baik diberi bobot 5, yang berarti konsumen sangat puas.
2. Baik diberi bobot 4, yang berarti konsumen puas.
3. Cukup baik diberi bobot 3, yang berarti konsumen cukup puas.
4. Kurang baik diberi bobot 2, yang berarti konsumen kurang puas.
5. Tidak baik diberi bobot 1, yang berarti konsumen tidak puas.

Kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan akan dianalisis di Importance Performance Matrix. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian.

### 2.8.1 Tingkat Kesesuaian

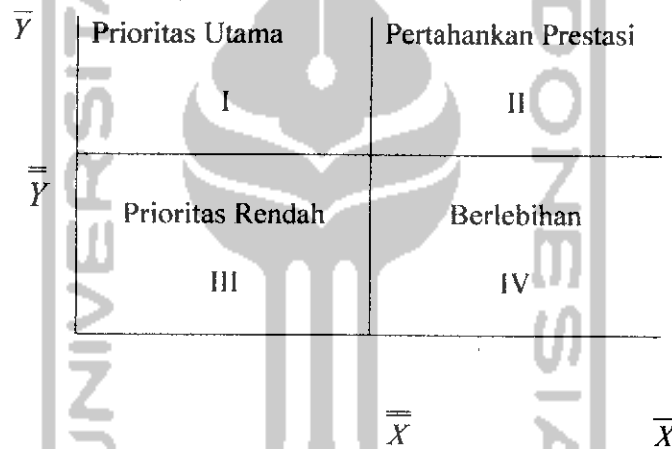
Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja / pelaksanaan dengan skor kepentingan/harapan. Tingkat kesesuaian ini yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini digunakan dua variabel X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja terhadap layanan Pegadaian yang memberikan kepuasan konsumen dan Y merupakan tingkat kepentingan/ harapan konsumen.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor rata-rata tingkat kinerja ( $\bar{X}$ ) layanan Pegadaian, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor rata-rata tingkat harapan nasabah ( $\bar{Y}$ ).

### 2.8.2 Analisis *Important Performance Matrix* (analisis Diagram Kartesius)

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang didasarkan pada perpotongan 2 (dua) buah garis secara tegak lurus pada titik  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$ .  $\bar{X}$  adalah rata-rata dari rata-rata skor kinerja layanan sedangkan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari rata-rata skor kepentingan nasabah.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dalam diagram kartesius Importance Performance Analysis (Supranto, 2001).



Gambar 2.8.2 Diagram Kartesius

1. Kuadran pertama (I), memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan oleh tingkat manajemen, karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan kinerja rendah.
2. Kuadran kedua (II), menunjukkan daerah yang harus dipertahankan, karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan kinerja juga tinggi.

3. Kuadran ini ketiga (III), sebagai daerah prioritas rendah, karena tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja juga rendah. Pada kuadran ini terdapat beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen. Namun perusahaan harus selalu menampilkan sesuatu yang lebih baik diantara kompetitor yang lain.
4. Kuadran keempat (IV), dikategorikan sebagai daerah berlebihan, karena terdapat faktor yang bagi konsumen tidak penting, akan tetapi oleh perusahaan dilaksanakan dengan sangat baik. Selain itu dikarenakan tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja tinggi., sehingga bukan menjadi prioritas yang dibenahi.

## 2.9 *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*

*Potential Gain in Customer Value (PGCV)* dipergunakan untuk melengkapi hasil analisa dari Importance dan Performance. Dengan PGCV kita juga dapat melihat fasilitas atau atribut apa yang secara prioritas harus diperbaiki untuk memenuhi kepuasan para pelanggan.

Langkah menghitung indeks PGCV diawali dengan menghitung ACV (*Achive Customer Value*) yaitu nilai kepuasan pelanggan yang telah tercapai terhadap kinerja Perusahaan, yang dilanjutkan dengan menghitung nilai UDCV (*Ultimately Desire Customer Value*) yaitu nilai yang diharapkan pelanggan dari kinerja perusahaan dan terakhir menghitung nilai PGCV (*Potential Gain in Customer Value*). Hasil perhitungan Indeks PGCV menunjukkan atribut-atribut yang harus segera ditingkatkan kualitasnya, karena aribut-atribut tersebut

berpotensi tinggi dalam memberikan nilai tambah atau nilai lebih kepada perusahaan. Nilai kuantitas paling tinggi dari indeks PGCV dijadikan prioritas pertama untuk perbaikan. Kemudian nilai yang kedua dan seterusnya secara berurutan menjadi urutan perbaikan selanjutnya (Yoga, 2004)

## **2.10 Alat dan Teknik Pengumpulan Data**

### **2.10.1 Kuisisioner**

Kuesioner merupakan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kumpulan pertanyaan yang berisi hal-hal yang ingin diteliti, dalam hal ini adalah tentang penilaian kepentingan nasabah dan kinerja layanan yang diberikan Pegadaian. Pada penelitian ini menggunakan skala *likert*, dengan 5 (lima) tingkat jawaban mengenai kepentingan responden terhadap suatu pernyataan yang dikemukakan mendahului opsi jawaban yang disediakan. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Nazir, 2003). Dalam skala *likert* tingkat kepentingan responden diklasifikasikan sebagai berikut : Sangat Penting (SP), Penting (P), Cukup Penting (CP), Kurang Penting (KP), dan Tidak Penting (TP). Sedangkan untuk tingkat kinerja diklasifikasikan sebagai berikut : Sangat Puas (SP), Puas (P), Cukup Puas (CP), Kurang Puas (KP), dan Tidak Puas (TP).

### **2.10.2 Sampling**

Data dapat diambil secara keseluruhan pada suatu populasi dengan cara sensus. Jika ada keterbatasan kemampuan dengan cara sensus maka dapat



diusahakan dengan mengambil sebagian saja data dari populasi yang ada dengan cara sampling (mengambil sampel secara acak). Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk mengambil kesimpulan sebagai sesuatu yang berlaku bagi populasi. (Arikunto, 1997)

### 2.10.3 Teknik Pengujian Instrumen

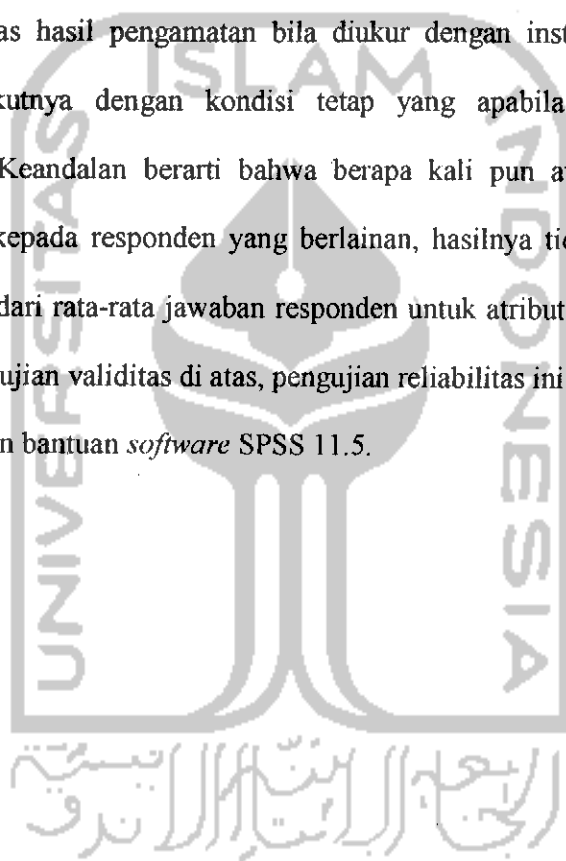
Ada dua syarat penting yang berlaku pada sebuah angket/kuisisioner, yaitu keharusan sebuah angket untuk *valid* dan *reliabel*.

#### 2.10.3.1 Uji Validitas

Kesahihan (*validitas*) adalah tingkat kemampuan suatu instrumen untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrumen tersebut (Hadi, 1991). Suatu angket/kuisisioner dikatakan *valid* (*sah*) jika pertanyaan pada suatu angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut. Analisis kesahihan atribut dilakukan bertujuan untuk menguji apakah tiap-tiap atribut pertanyaan telah mengungkapkan faktor yang ingin diselidiki sesuai dengan kondisi populasinya. Suatu atribut dikatakan *sah* apabila korelasi atribut dengan faktor positif dan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Pengujian terhadap validitas item dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji Korelasi Produk Momen Pearson (aplikasi uji validitas dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 11.5).

### 2.10.3.2 Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban atau tanggapan responden terhadap keseluruhan item pertanyaan yang diajukan. Sutrisno Hadi (1991) mengatakan bahwa uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur (instrumen) dapat memperlihatkan kemantapan, keajegan, atau stabilitas hasil pengamatan bila diukur dengan instrumen tersebut dalam waktu berikutnya dengan kondisi tetap yang apabila diukur tidak terjadi perubahan. Keandalan berarti bahwa berapa kali pun atribut-atribut kuisisioner ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk atribut tersebut. Sama halnya dengan pengujian validitas di atas, pengujian reliabilitas ini juga dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 11.5.



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perum Pegadaian Pakem Sleman Yogyakarta. Pada penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah konsumen (nasabah) Perum Pegadaian Pakem Sleman Yogyakarta.

#### 3.2 Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini, dilakukan identifikasi masalah, yaitu bagaimana tingkat kepentingan (*Importance*) dan kepuasan nasabah terhadap kinerja (*Performance*) pelayanan Perum Pegadaian Pakem Sleman Yogyakarta yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA), dan bagaimana prioritas perbaikan layanan yang diinginkan nasabah dengan Tingkat Kesesuaian dan Potential Gain in Customer Value sehingga dapat menghasilkan strategi-strategi yang lebih berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

#### **3.3.1 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

##### **1. Studi Pustaka**

Studi pustaka dilakukan agar peneliti dapat menguasai teori maupun konsep dasar yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti. Studi ini dilakukan dengan membaca dan mempelajari beberapa referensi seperti literatur, laporan-laporan ilmiah dan tulisan-tulisan ilmiah lain yang dapat mendukung terbentuknya landasan teori, sehingga dapat digunakan sebagai landasan yang kuat dalam analisis penelitian.

##### **2. Penelitian Lapangan**

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melaksanakan penelitian langsung ke Perusahaan yang bersangkutan. Data terkait didapatkan dengan sumber:

###### **a. Observasi**

Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan langsung terhadap objek, wawancara kepada pihak terkait dan menyebarkan kuisioner, dengan tujuan untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan.

### ***b. Data Perusahaan***

Data-data lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini didapatkan dari literatur yang ada di perusahaan yang bersangkutan, meliputi sejarah berdirinya, visi, misi, kegiatan dan informasi lainnya.

### **3.3.2 Data Yang Dibutuhkan**

Data-data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua :

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya yaitu perusahaan. Data primer meliputi:

- a. Data yang dibutuhkan untuk penelitian (data-data hasil kuesioner)
- b. Data umum instansi

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang berasal dari sumber lain seperti hasil penelitian sebelumnya, jurnal dan lain-lain, yang digunakan untuk mendapatkan dan menggali teori-teori yang dapat mendukung pemecahan masalah dalam penelitian.

### 3.4 Pengolahan Data

#### 3.4.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Menentukan hipotesis

$H_0$  : Skor atribut berkorelasi positif dengan skor faktor (valid)

$H_1$  : Skor atribut tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (tidak valid)

b. Menentukan nilai  $r_{tabel}$

Dengan tingkat signifikansi 5 %, derajat kebebasan (df) = n - 2, maka nilai  $r_{tabel}$  dapat dilihat pada tabel r (pada lampiran).

c. Menentukan nilai  $r_{hitung}$

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

$$r_{pq} = \frac{(r_{xy})(SB_y) - SB_x}{\sqrt{\{(SB_x^2) + (SB_y^2) - 2(r_{xy})(SB_x)(SB_y)\}}}$$

$r_{hitung}$  dapat dihitung dengan menggunakan *software* SPSS 11.5 for Windows, dengan langkah *software* sebagai berikut:

1. Memasukkan koefisien atribut pertanyaan kuesioner di *variable view*.
2. Memasukkan data hasil kuesioner di *data view*.
3. Menguji validitas dan reabilitas.
4. Mengklik *Analyze – Scale – Reability Analysis*.

5. Memasukkan semua koefisien atribut pertanyaan kuesioner ke *item*.
6. Mengklik *Statistic – Descriptive for – Scale if item delete*.
7. Mengklik *Continue – OK*.

Langkah-langkah ini dilakukan sampai semua data valid.

Hasil perhitungan  $r_{hitung}$  pada *software* SPSS.11.5 (pada lampiran) dapat dilihat pada nilai *Corrected Item-Total Correlation*.

- d. Membandingkan besar nilai  $r_{tabel}$  dengan  $r_{hitung}$

Jika nilai  $r_{hitung}$  bernilai positif, serta  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

Jika nilai  $r_{hitung}$  bernilai positif, serta  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

Jika nilai  $r_{hitung}$  bernilai negatif, serta  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

- e. Membuat kesimpulan

### 3.4.2 Uji Reliabilitas

- a. Menentukan hipotesis

$H_0$  : Skor atribut berkorelasi positif dengan skor faktor (reliabel)

$H_1$  : Skor atribut tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (tidak reliabel)

- b. Menentukan nilai  $r_{tabel}$

Dengan tingkat signifikansi 5 %, derajat kebebasan (df) =  $n - 2$ , maka nilai  $r_{tabel}$  dapat dilihat pada tabel r (pada lampiran).

c. Menentukan nilai  $r_{hitung}$

$$r_u = \frac{M}{M-1} \left( 1 - \frac{Jkx}{JKy} \right)$$

Hasil perhitungan  $r_{hitung}$  pada software SPSS.11.5 (pada lampiran) dapat dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha*. Apabila koefisien reliabilitas mendekati 1, maka kuesioner dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik.

d. Membandingkan besar nilai  $r_{tabel}$  dengan  $r_{hitung}$

Jika nilai  $r_{hitung}$  bernilai positif, serta  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

Jika nilai  $r_{hitung}$  bernilai positif, serta  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

Jika nilai  $r_{hitung}$  bernilai negatif, serta  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

e. Membuat kesimpulan

### 3.4.3 Uji Kecukupan Data

Setelah melakukan pengambilan data sampling, selanjutnya dilakukan uji kecukupan data. Hal ini dimaksudkan agar data yang diambil memenuhi dari kualitas maupun kuantitas (jumlah).

Pada penelitian ini penulis menggunakan tingkat kepercayaan 90 % dan tingkat ketelitian 10 %. Ini berarti bahwa sekurang-kurangnya 90 dari 100 harga rata-rata



penilaian nasabah terhadap atribut akan memiliki penyimpangan tidak lebih dari 10%. Untuk menentukan jumlah sampel minimal, digunakan rumus Paul Leedy (Anikunto, 1997) yaitu

$$n \geq \left[ \frac{Z_{\alpha/2}}{e} \right]^2 p.q$$

Dimana : n = jumlah sampel minimal  
 $(Z_{\alpha/2})^2$  = nilai distribusi normal  
 $\alpha$  = tingkat ketelitian  
p = proporsi jumlah kuisisioner yang sah  
q = proporsi jumlah kuisisioner yang tidak sah  
e = error

### 3.4.4 *Important Performance Analysis (IPA)*

#### 3.4.4.1 Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan/harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor kinerja yang diukur.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Dimana : Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja pegawai

Yi = Skor penilaian kepentingan nasabah

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja pegadaian, sedangkan sumbu (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan nasabah dengan menggunakan rumus:

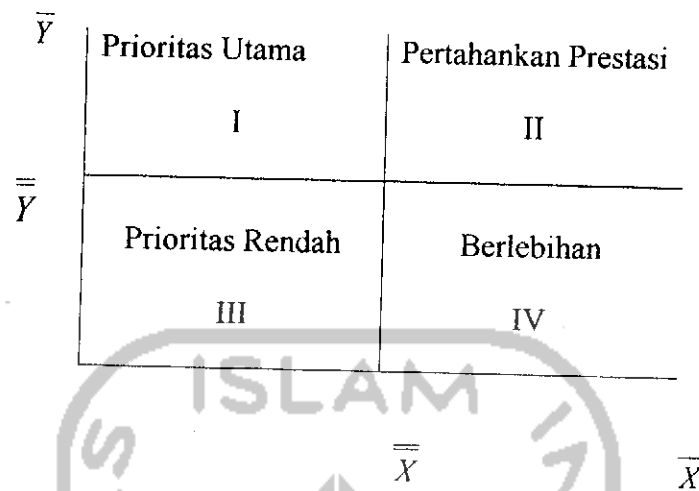
$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana :  $\bar{X}$  = skor rata-rata tingkat kinerja pegadaian  
 $\bar{Y}$  = skor rata-rata tingkat kepentingan nasabah  
 $n$  = jumlah responden

#### 3.4.4.2 Analisis Diagram Kartesius

Diagram ini dibagi menjadi 4 kuadran (Supranto,2001) :

1. Kuadran pertama (I), memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan oleh tingkat manajemen karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan kinerja rendah.
2. Kuadran kedua (II), disebut dengan daerah yang harus dipertahankan, karena karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan kinerja juga tinggi.
3. Kuadran ketiga (III), disebut juga sebagai daerah prioritas rendah, karena tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja juga rendah
4. Kuadran keempat (IV), dikategorikan sebagai daerah berlebihan, karena tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja tinggi.



Gambar 3.4.4.2 Diagram Kartesius

Pembagian daerah tersebut didasarkan pada perpotongan 2 (dua) buah garis secara tegak lurus pada titik  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$ , yang didapat dengan menggunakan rumus :

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

Dimana :  $\bar{X}$  = rata-rata dari rata-rata skor kinerja pegadaian

$\bar{Y}$  = rata-rata dari rata-rata skor kepentingan nasabah

$K$  = banyaknya atribut/faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja

Selanjutnya, setiap atribut ditempatkan pada empat kuadran diagram tersebut sesuai dengan rata-rata kepentingan/harapan dan kepuasan atas kinerja Pegadaian, sehingga dapat diketahui atribut mana yang berada di tiap kuadran .

### 3.4.5 Analisis *Potential Gain in Customer Value*

Untuk melengkapi hasil analisa dari *Importance & Performance*, digunakan sebuah metode untuk menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh pihak Pegadaian. PGCV memberikan jalan bagi diagram *Importance* dan *Performance* untuk dapat dibandingkan dalam bentuk yang lebih teliti dan terperinci.

Langkah menghitung indeks PGCV adalah :

1. ACV atau *Achive Customer Value*

Mengalikan antara rata-rata *Importance* dengan rata-rata *Performance*.

ACV menunjukkan nilai kepuasan pelanggan yang telah tercapai terhadap kualitas pelayanan dan kinerja Pegadaian.

$$ACV = \bar{X} \cdot \bar{Y}$$

dimana :  $\bar{X}$  = rata-rata *Performance*

$\bar{Y}$  = rata-rata *Importance*

2. UDCV atau *Ultimately Desire Customer Value*

Mengalikan nilai *Importance* yang dipilih oleh nasabah dengan nilai *performance* maksimal dalam skala Linkert pada kuisisioner yang disebarkan. UDCV menunjukkan nilai yang diharapkan pelanggan dari kinerja perusahaan.

$$UDCV = \bar{Y} \cdot P_{maks}$$

dimana :  $\bar{Y}$  = rata-rata *Importance*

$P_{maks}$  = nilai *performance* maksimal

### 3. PGCV atau *Potential Gain in Customer Value*

Langkah terakhir yaitu mencari nilai PGCV yaitu nilai UDCV dikurangi dengan nilai ACV. Nilai kuantitas paling tinggi dari indeks PGCV dijadikan prioritas pertama untuk perbaikan. Kemudian nilai yang kedua dan seterusnya secara berurutan menjadi urutan perbaikan selanjutnya.

Hasil perhitungan Indeks PGCV menunjukkan atribut-atribut yang harus segera ditingkatkan kualitasnya (prioritas perbaikan), karena atribut-atribut tersebut berpotensi tinggi dalam memberikan nilai tambah atau nilai lebih kepada perusahaan.

$$\text{PGCV} = \text{UDCV} - \text{ACV}$$

dimana : UDCV = *Ultimately Desire Customer Value*

ACV = *Achive Customer Value*

### 3.5 Definisi Operasional

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang atribut-atribut pertanyaannya dibangun berdasarkan teori yang ada, mencakup buku, hasil penelitian, jurnal, artikel dan literature lainnya. Atribut-atribut pertanyaan tersebut dibagi menjadi 5 (lima) dimensi pertanyaan sebagai berikut :

#### 1. *Sesuatu yang berwujud (Tangible)*

**Tabel 3.5.1** Pertanyaan dimensi Berwujud (*Tangible*)

No. Pertanyaan	Tema Pertanyaan
1.	Lokasi Pegadaian strategis
2.	Sarana parkir

3.	Pengaturan udara dan pencahayaan ruangan
4.	Fasilitas ruang tunggu (TV, tempat duduk, Koran)
5.	Keadaan ruang tunggu (bersih, nyaman, luas)
6.	Penampilan karyawan Bank (rapi, sopan dan seragam)
7.	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan yang dipakai
8.	Fasilitas kamar mandi (bersih dan nyaman )

## 2. *Kehandalan (Reliability)*

**Tabel 3.5.2** Pertanyaan dimensi *Kehandalan (Reliability)*

No. Pertanyaan	Tema Pertanyaan
9.	Pelayanan dimulai secepatnya ketika pelanggan datang
10.	Jangka waktu kredit
11.	Ketepatan waktu pelayanan (jam buka/tutup)
12.	Prosedur pelayanan kredit yang mudah (tidak berbelit-belit)
13.	Sewa modal (bunga) dan biaya administrasi
14.	Pemberitahuan informasi pelelangan
15.	Kecepatan sistem antrian

## 3. *Daya Tanggap (Responsiveness)*

**Tabel 3.5.3** Pertanyaan dimensi *Daya Tanggap (Responsiveness)*

No. Pertanyaan	Tema Pertanyaan
16.	Petugas menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat

17.	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti
18.	Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan

#### 4. Jaminan ( Assurance )

Tabel 3.5.4 Pertanyaan dimensi Jaminan ( Assurance )

No. Pertanyaan	Tema Pertanyaan
19.	Keamanan barang jaminan yang digadaikan
20.	Pengetahuan dan penguasaan tugas dari karyawan
21.	Jaminan kerahasiaan kepentingan pelanggan
22.	Pemberian ganti rugi atas kerusakan/kehilangan barang jaminan
23.	Ketepatan Penaksir dalam menaksir /menilai barang jaminan
24.	Adanya Security (satpam)

#### 5. Empati/ Perhatian ( Emphaty )

Tabel 3.5.5 Pertanyaan dimensi Empati ( Emphaty )

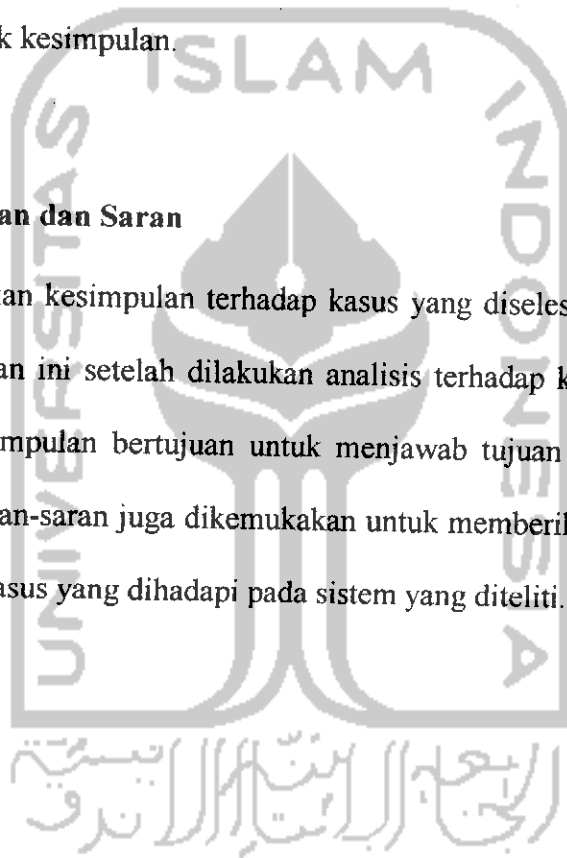
No. Pertanyaan	Tema Pertanyaan
25.	Keramahan terhadap pelanggan
26.	Kesabaran dalam menghadapi keluhan pelanggan
27.	Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran

### 3.6 Analisis Penelitian

Langkah ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran lengkap mengenai penelitian yang telah dilakukan mengarah kepada analisis hasil implementasi sebelum ditarik kesimpulan.

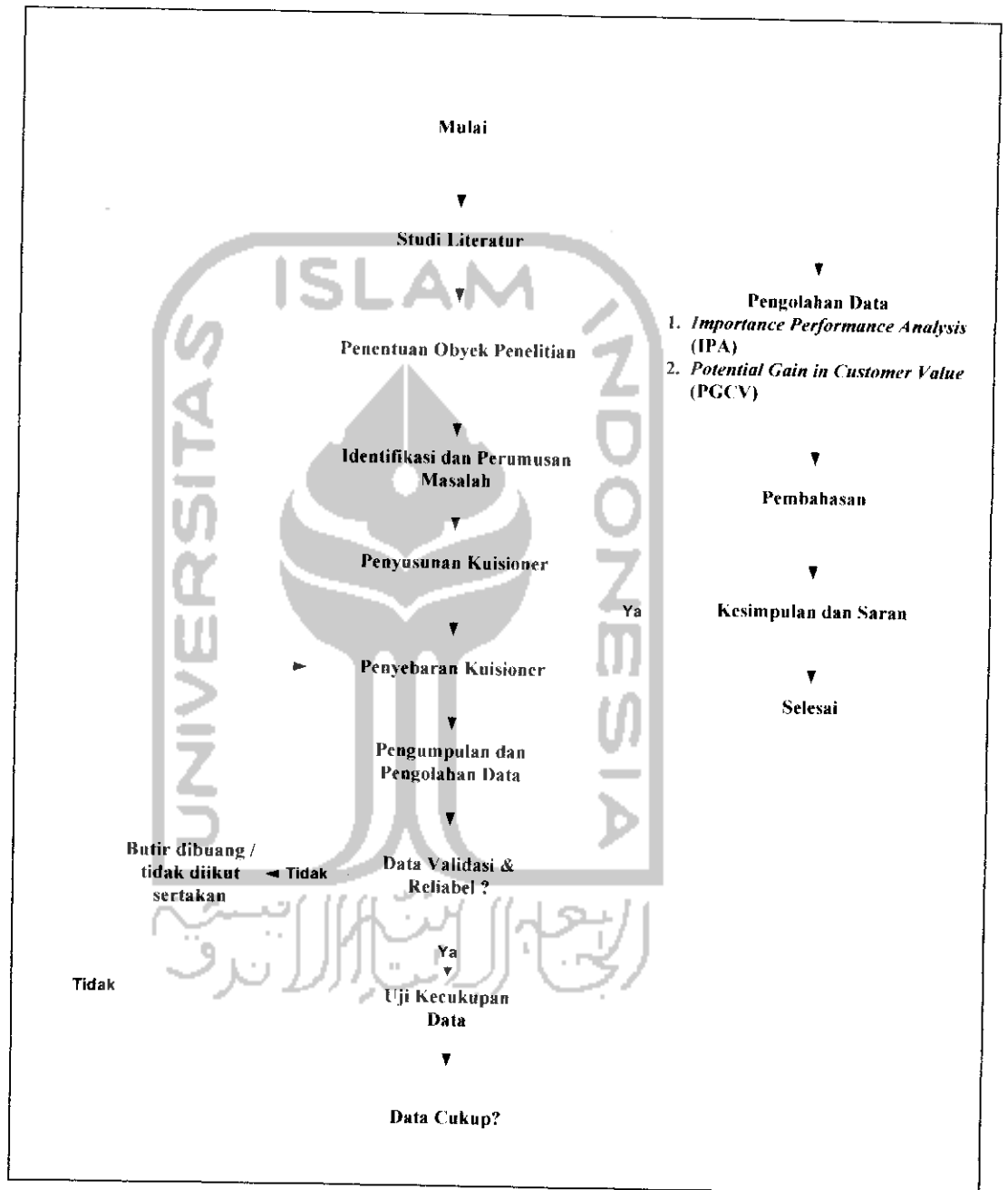
### 3.7 Kesimpulan dan Saran

Penarikan kesimpulan terhadap kasus yang diselesaikan pada tahap akhir dalam penelitian ini setelah dilakukan analisis terhadap kasus yang dipecahkan. Penarikan kesimpulan bertujuan untuk menjawab tujuan penelitian yang sudah ditetapkan. Saran-saran juga dikemukakan untuk memberikan masukan mengenai penyelesaian kasus yang dihadapi pada sistem yang diteliti.





3.8 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.8 Diagram alir (flowchart) penelitian

## **BAB IV**

### **PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

#### **4.1 Pengumpulan Data**

##### **4.1.1 Data Perusahaan**

###### **4.1.1.1 Sejarah Berdirinya Perum Pegadaian**

Lembaga keuangan dengan sistem gadai berawal dari Bank Van Leening yang didirikan VOC pada tanggal 20 Agustus 1746 di Batavia, yang bertugas memberikan pinjaman uang tunai kepada masyarakat dengan jaminan harta bergerak. Pegadaian merupakan suatu lembaga keuangan bukan Bank yang memberikan pinjaman uang tunai kepada masyarakat dengan corak khusus, yaitu secara hukum gadai. Pengertian hukum gadai adalah kewajiban calon peminjam untuk menyerahkan harta geraknya (sebagai agunan) kepada Pegadaian, disertai dengan pemberian hak kepada Pegadaian untuk melakukan penjualan (lelang).

Dalam perkembangannya sebagai bentuk usaha, Pegadaian mengalami perubahan seiring dengan perubahan peraturan yang berlaku :

1. Berdirinya Pegadaian milik pemerintah yang pertama di Sukabumi, berdasarkan Staatblad No.131/1901 tanggal 12 Maret 1901.
2. Perubahan status menjadi Jawatan Pegadaian, berdasarkan Staatblad No.266/1930.
3. Perubahan menjadi Perusahaan Negara Pegadaian berdasarkan Peraturan Pemerintah RI tahun No.178/1961.
4. Perubahan menjadi Perusahaan Jawatan (PERJAN), berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No.7 tanggal 11 Maret 1969.

5. Perubahan menjadi Perusahaan Umum (PERUM) , berdasarkan Peraturan Pemerintah No.10/1990 tanggal 10 April 1990.

Perubahan dari PERJAN ke PERUM ini merupakan tonggak penting dalam pengelolaan Pegadaian yang memungkinkan terciptanya pertumbuhan Pegadaian yang bukan saja semakin banyak cabangnya, tetapi juga semakin meningkatnya kredit yang disalurkan, nasabah yang dilayani, pendapatan dan laba perusahaan.

#### **4.1.1.2 Perum Pegadaian Cabang Pakem Yogyakarta**

Kehadiran Perum Pegadaian di kalangan masyarakat sangat membantu baik bagi masyarakat ekonomi bawah, menengah, maupun ekonomi kalangan atas. Dengan syarat yang relatif mudah, aman dan cepat, Perum Pegadaian Cabang Pakem yang berlokasi di Jl. Kaliurang KM 17 Pakem Sleman Yogyakarta ini, memiliki prospek yang sangat baik dikarenakan oleh beberapa hal, yaitu :

1. Lokasinya berdekatan dengan pasar Pakem yang memungkinkan para pelaku pasar yang membutuhkan dana akan mengajukan kredit pada Perum Pegadaian ini.
2. Merupakan satu-satunya pegadaian yang beroperasi di kawasan Pakem, sehingga Pegadaian ini menjadi pusat bagi masyarakat Pakem yang hendak mengajukan kredit.
3. Letak pegadaian Pakem yang tidak terlalu jauh dari kampus UII dan kost-kostan mahasiswa, yang memungkinkan para mahasiswa yang kekurangan dana akan mengajukan kredit pada Pegadaian ini.

#### 4.1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

##### 1. Visi Perusahaan

“ Pegadaian pada tahun 2010 menjadi perusahaan yang modern, dinamis dan inovatif dengan usaha utama gadai. “

##### 2. Misi Perusahaan

“ Ikut membangun program pemerintah dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah melalui kegiatan utama berupa penyaluran kredit gadai dan melakukan usaha lain yang menguntungkan. “

#### 4.1.1.4 Tujuan dan Sifat Perusahaan

Menurut pasal 3 (tiga) keputusan Direksi Perum Pegadaian No.10 tahun 1990, perusahaan umum pegadaian bertujuan :

- a. Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai.
- b. Mencegah praktek ijon, pegadaian gelab, riba dan pinjaman tidak wajar lainnya.

Sifat Perum Pegadaian adalah sebagai lembaga kredit yang melayani hampir semua jenis kebutuhan dana. Kredit tersebut berupa kredit untuk kebutuhan konsumsi, atau terlebih untuk tujuan produksi (misalnya biaya pengolahan sawah, tambahan modal kerja, biaya operasional/usaha, pendidikan dan sebagainya). Sifat lainnya adalah lembaga ini hanya memberikan pinjaman

untuk jangka pendek, yaitu berkisar 3 sampai bulan, serta dalam jumlah yang relatif kecil. Pinjaman jangka menengah dan panjang tidak diberikan oleh Perum Pegadaian.

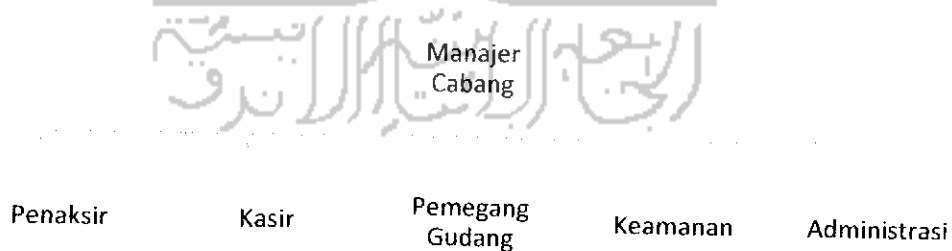
#### 4.1.1.5 Budaya Perusahaan

Budaya perusahaan yang dikembangkan adalah INTAN, yaitu :

1. **Inovatif** : penuh gagasan, kreatif, aktif dan menyukai tantangan.
2. **Nilai moral tinggi** : taqwa, jujur, berbudi pekerti luhur dan loyal.
3. **Terampil** : menguasai bidang pekerjaan, tanggap, cepat dan akurat.
4. **Adi Layanan** : sopan, ramah, dan simpatik.
5. **Nuansa Citra** : orientasi bisnis mengutamakan kepuasan pelanggan, selalu berusaha mengembangkan diri.

#### 4.1.1.6 Struktur Organisasi

Perum Pegadaian Cabang Pakem memiliki struktur organisasi sebagai berikut :



Manajer  
Cabang

Penaksir                      Kasir                      Pemegang Gudang                      Keamanan                      Administrasi

**Gambar 4.1.1.6** Struktur Organisasi Perum Pegadaian Cabang Pakem

Adapun tugas masing-masing bagian dalam pelayanan kredit gadai Kantor Cabang ini adalah :

a. Manajer Cabang

Merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan kegiatan operasional, administrasi dan keuangan Kantor Cabang.

b. Penaksir

Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui mutu dan nilai barang, menctunkan dan menetapkan uang kredit gadai.

c. Kasir

1. Membayar uang pinjaman kedit pada nasabah
2. Menerima uang pelunasan dari nasabah
3. Melakukan pembayaran segala pengeluaran yang terjadi di Kantor Cabang.

d. Pemegang Gudang

Melakukan pemeriksaan, penyimpanan, perawatan dan pengeluaran barang jaminan dari gudang.

e. Keamanan

Melaksanakan dan mengendalikan ketertiban dan keamanan di dalam lingkungan Kantor Cabang.

## f. Pegawai administrasi / tata usaha

1. Mengurus penyusunan anggaran, pembukuan keuangan dan penyajian laporannya.
2. Mengurus tata usaha surat-menyurat dan dokumen lain serta pengarsipannya.

## 4.1.1.7 Produk Pegadaian

Produk pegadaian yang ditawarkan oleh Kantor cabang Pakem adalah sebagai berikut :

## 1. Kredit Cepat Aman (KCA)

Yaitu kredit gadai dengan jaminan harta bergerak (perhiasan, barang elektronika, sepeda motor, dan sebagainya). Perum Pegadaian memiliki kebijakan memberikan pinjaman uang dalam rentang nilai dari Rp 20.000 - Rp 200.000.000 per surat gadai. Perhitungan sewa modal dilakukan setiap 15 hari, dengan golongan uang pinjaman sebagai berikut :

Tabel 4.1.1.7 Tabel Perhitungan Kredit

Golongan	Uang Pinjaman ( Rp)	Jangka Waktu	Sewa Modal (per 15 hari)	Biaya Administrasi
A	20.000 - 150.000	120 hari	1% pinjaman	1 % pinjaman
B	151.000 - 500.000		1,45 % pinjaman	
C1	505.000 - 1.000.000			
C2	1.010.000 - 20.000.000			
D1	20.100.000 - 100.000.000			
D2	101.000.000 - 200.000.000			

## 2. Kredit Angsuran Fidusia (KREASI)

KREASI adalah pemberian pinjaman uang yang ditujukan kepada para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan pengembangan usahanya, dengan menggunakan konstruksi penjaminan kredit atas dasar Fidusia. Fidusia adalah pengalihan hak kepemilikan suatu benda atas dasar kepercayaan, dengan ketentuan bahwa benda yang kepemilikannya dialihkan tersebut tetap berada dalam penggunaan pemilik benda. Atau dengan kata lain barang jaminan tetap dapat digunakan oleh pemilik benda.

Untuk sementara barang jaminan dibatasi pada kendaraan bermotor roda 2 (dua) /4 (empat) /lebih dan merupakan milik sendiri. Debitur (peminjan uang) cukup meninggalkan BPKB dan dengan jangka waktu pinjaman 12 – 36 bulan,serta pelunasan yang diangsur setiap 6 bulan, maka uang pinjaman dapat diperoleh.

## 3. Kredit Angsuran Gadai (KRASIDA)

KRASIDA adalah pemberian kredit gadai bagi usaha kecil dan mikro dengan sistem angsuran, bunga 1% perbulan, jangka waktu maksimal 3 tahun dengan agunan perhiasan emas dan berlian serta survey kelayakan usaha. Barang jaminan disimpan di bawah kekuasaan kreditur (Pegadaian). Minimal pinjaman menurut taksiran Pegadaian 25 juta terhadap barang yang gadaikan.



#### 4. Kredit Serba Guna (KRESNA)

KRESNA merupakan pemberian pinjaman uang, khusus untuk intern pegawai pegadaia, yang dilunasi dengan cara mengangsur setiap bulan selama jangka waktu kredit dengan dibebani sewa modal sebesar 1,25% flat per bulan atau 15% per tahun.

#### 5. Jasa Taksiran

Layanan untuk memberikan penilaian berbagai jenis dan kualitas perhiasan emas dan berlian. Namun di Perum Pegadaian Pakem, hanya sedikit sekali nasabah yang memanfaatkan produk ini.

Jenis Barang Yang Diuji	Tarif
Perhiasan Emas	$1,25\% \times \text{berat} \times \text{karat}/24 \times \text{HPS}$
Berlian :	
ditotal sd. 0.50 crt	Rp. 50.000,-
ditotal >0.50-1.00 crt	Rp. 100.000,-
ditotal >1.00-1.50 crt	Rp. 150.000,-
ditotal >1.50 crt	Rp. 200.000,-
Batu Mulia (khusus di Kanwil)	Rp. 50.000,- /butir

#### 4.1.1.8 Pelayanan jasa pegadaian

Dalam penelitian ini dikhususkan pada pelaksanaan pelayanan kredit atas dasar hukum gadai. Adapun hal-hal yang berhubungan dengan pelaksanaan kredit itu adalah sebagai berikut :

1. Barang-barang yang dapat dijadikan sebagai jaminan

Barang yang dapat digadaikan harus barang bergerak seperti perhiasan, barang elektronika, sepeda motor, barang RT dan sebagainya.

2. Sewa modal dan jangka waktu kredit

Sewa modal adalah besarnya biaya bunga yang dibebankan oleh pihak Perum Pegadaian kepada nasabah atau jumlah kredit yang dipinjam atau disewa.

3. Biaya Administrasi

Setiap nasabah dikenai biaya administrasi sebesar 1% dari uang pinjaman. Biaya administrasi ini merupakan biaya Penyimpanan dan Asuransi . dengan adanya biaya penyimpanan dan asuransi, maka perusahaan berkewajiban :

1. Memelihara barang jaminan dengan baik dan penuh tanggung jawab (kebersihan, kebutuhannya, kelengkapan peralatannya, keamanannya dan lain-lain) sehingga kondisi pada saat ditebus, sama dengan kondisi pada saat digadaikan.

2. Biaya penyimpanan dan Asuransi juga mencakup premi asuransi, dimana barang jaminan dijamin oleh PT. (Persero) Jasindo, apabila hilang atau rusak, sesuai dengan perjanjian antara Perum Pegadaian dengan PT. Jasindo.

#### 4. Prosedur Menggadai

Kesederhanaan prosedur, kecepatan pelayanan dan fleksibilitas penyelesaian kredit adalah ciri pokok Pegadaian. Oleh karena itu untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pinjaman, Pegadaian berusaha menghindari proses pelayanan kredit yang rumit.

#### 5. Prosedur Melunasi Kredit

Sama halnya dengan prosedur menggadai, maka prosedur pelunasan kredit juga sederhana, yaitu :

1. Setiap saat uang pinjaman dapat dilunasi tanpa harus menunggu habisnya jangka waktu kredit.
2. Untuk melunasi uang pinjaman, surat Bukti Kredit dibawa ke loket kasir untuk dihitung bunga pinjamannya.
3. Setelah nasabah membayar uang pinjaman serta bunga pinjaman di loket kasir, nasabah akan mendapat kitir (sobekan SBK) untuk mengambil barang jaminannya di loket pengambilan barang.

#### 6. Perpanjangan kredit

Apabila kredit belum dapat dikembalikan pada waktunya dapat diperpanjang dengan cara:

##### 1. Dicicil

Yaitu nasabah dengan menunjukkan Surat Bukti Kredit membayar bunga dan mengurangi pokok pinjamannya.

serta prioritas perbaikan layanan dengan tingkat kesesuaian dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*.

#### 4.2.1 Uji Validitas

Untuk uji validasi dihitung dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 11.5, yang nantinya akan diperoleh nilai  $r_{hitung}$  untuk masing-masing butir pertanyaan yang kemudian akan dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$ .

Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan 30 sampel pertama.

a. *Menentukan hipotesis*

$H_0$  : Skor atribut berkorelasi positif dengan skor faktor (valid)

$H_1$  : Skor atribut tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (tidak valid)

b. *Menentukan nilai  $r_{tabel}$*

Dengan tingkat signifikansi 5 %

Derajat kebebasan (df) =  $n - 2 = 30 - 2 = 28$

Maka nilai  $r_{tabel} = 0,239$

c. *Hasil uji validitas kuisioner*

Hasil perhitungan  $r_{hitung}$  dengan menggunakan *software* SPSS 11.5 for Windows dapat dilihat pada *Corrected Item-Total Corelation* (output terlampir).

Tabel 4.2.1 Tabel Uji Validitas Atribut

No.	Variabel	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Status
1.	Lokasi Pegadaian strategis	0.246	0.239	valid
2.	Sarana parkir	0.807	0.239	valid
3.	Pengaturan udara dan pencahayaan ruangan	-0.113	0.239	tidak valid
4.	Fasilitas ruang tunggu (TV, tempat duduk, Koran)	0.607	0.239	valid
5.	Keadaan ruang tunggu (bersih, nyaman, luas)	-0.124	0.239	tidak valid
6.	Penampilan karyawan (rapi, sopan dan seragam)	0.461	0.239	valid
7.	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan yang dipakai	0.491	0.239	valid
8.	Fasilitas kamar mandi (bersih dan nyaman )	0.388	0.239	valid
9.	Pelayanan dimulai secepatnya ketika pelanggan datang	0.636	0.239	valid
10.	Jangka waktu kredit	0.470	0.239	valid
11.	Ketepatan waktu pelayanan (jam buka/tutup)	0.422	0.239	valid
12.	Prosedur pelayanan kredit yang mudah (tidak berbelit-belit)	0.630	0.239	valid
13.	Sewa modal (bunga) dan biaya administrasi	0.536	0.239	valid
14.	Pemberitahuan informasi pelepasan	-0.340	0.239	tidak valid
15.	Kecepatan sistem antrian	0.541	0.239	valid

16.	Petugas menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat	0.656	0.239	valid
17.	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	0.675	0.239	valid
18.	Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah	0.706	0.239	valid
19.	Keamanan barang jaminan yang digadaikan	0.611	0.239	valid
20.	Pengetahuan dan penguasaan tugas dari karyawan	0.266	0.239	valid
21.	Jaminan kerahasiaan kepentingan pelanggan	-0.346	0.239	tidak valid
22.	Pemberian ganti rugi atas kerusakan/kehilangan barang jaminan	0.714	0.239	valid
23.	Ketepatan Penaksir dalam menaksir /menilai barang jaminan	0.545	0.239	valid
24.	Adanya Security (satpam)	0.667	0.239	valid
25.	Keramahan terhadap nasabah	0.607	0.239	valid
26.	Kesabaran dalam menghadapi keluhan nasabah	0.575	0.239	valid
27.	Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran	0.435	0.239	valid

Dari tabel di atas terdapat empat atribut pertanyaan tidak valid karena  $r_{hitung}$  bernilai lebih kecil dari  $r_{tabel}$  yaitu atribut no. 3, 5, 14, dan 21. Atribut pertanyaan yang tidak valid tersebut kemudian dibuang dan kembali dilakukan uji validitas. Berikut tabel uji validitas untuk 22 atribut pertanyaan :

Tabel 4.2.1.1 Tabel Uji Validitas

No.	Atribut pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Status
1.	Lokasi Pegadaian strategis	0.252	0.239	valid
2.	Sarana parkir	0.836	0.239	valid
3.	Fasilitas ruang tunggu (TV, tempat duduk, Koran)	0.598	0.239	valid
4.	Penampilan karyawan (rapi, sopan dan seragam)	0.463	0.239	valid
5.	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan yang dipakai	0.487	0.239	valid
6.	Fasilitas kamar mandi (bersih dan nyaman )	0.373	0.239	valid
7.	Pelayanan dimulai secepatnya	0.672	0.239	valid
8.	Jangka waktu kredit	0.499	0.239	valid
9.	Ketepatan waktu pelayanan (jam buka/tutup)	0.437	0.239	valid
10.	Prosedur pelayanan kredit yang mudah (tidak berbelit-belit)	0.674	0.239	valid
11.	Sewa modal (bunga) dan biaya administrasi	0.525	0.239	valid
12.	Kecepatan sistem antrian	0.551	0.239	valid
13.	Petugas menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat	0.690	0.239	valid
14.	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	0.668	0.239	valid

#### 4.2.2 Uji Reliabilitas

Atribut pertanyaan yang telah valid kemudian dilakukan uji reliabilitas.

a. *Menentukan hipotesis*

$H_0$  : Skor atribut berkorelasi positif dengan skor faktor (reliabel)

$H_1$  : Skor atribut tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (tidak reliabel)

b. *Menentukan nilai  $r_{tabel}$*

Dengan tingkat signifikansi 5 %

Derajat kebebasan (df) =  $n - 2 = 30 - 2 = 28$

Maka nilai  $r_{tabel} = 0.239$

c. *Hasil uji reliabilitas seluruh dimensi*

Hasil perhitungan  $r_{alpha}$  pada software SPSS 12.0 for Windows dapat dilihat pada nilai Cronbach's Alpha, yaitu sebesar 0.921

d. *Membandingkan besar nilai  $r_{tabel}$  dengan  $r_{hitung}$*

$r_{hitung}$  bernilai positif dan  $r_{hitung} (0.921) \geq r_{tabel} (0.239)$ , maka  $H_0$  diterima.

e. *Membuat keputusan*

Karena  $H_0$  diterima, maka atribut-atribut kuisionernya reliabel. Ini berarti atribut-atribut kuesioner dapat memperlihatkan kemantapan, kejegan, atau stabilitas hasil pengamatan bila diukur dengan atribut-atribut tersebut. Berapa kali pun atribut-atribut kuisioner ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk atribut tersebut.



### 4.2.3 Uji Kecukupan Data

Dari pengambilan data pendahuluan dapat dihitung berapa jumlah data minimal yang dibutuhkan. Untuk menentukan jumlah data (sampel) minimal yang harus diperoleh, digunakan perhitungan dengan menggunakan rumus Paul Leedy (Arikunto, 1997) yaitu :

$$n \geq \left[ \frac{Z_{\alpha/2}}{e} \right]^2 p \cdot q$$

Dimana : n = jumlah sampel minimal

$(Z_{\alpha/2})^2$  = nilai distribusi normal

$\alpha$  = tingkat ketelitian

p = proporsi jumlah kuisisioner yang sah

q = proporsi jumlah kuisisioner yang tidak sah

e = error

Dengan menggunakan nilai distribusi normal dengan nilai  $Z_{\alpha/2}$  sebesar 1.645 (untuk tingkat ketelitian 10% dan tingkat kepercayaan 90 %), error 0,1 (10 %), dengan jumlah kuisisioner yang disebar sebanyak 70 kuisisioner dan sah sebanyak 64 kuisisioner, maka diperoleh jumlah data (sampel) minimal yang sebesar :

$$N' \geq \frac{(1,645)^2 \times (64/70) \times (6/70)}{(0,1)^2}$$

$$N' \geq 21.2 \approx 22$$

Dengan demikian jumlah responden minimal yang diperlukan sebanyak 22 responden. Pada penelitian ini, sampel yang diambil adalah sebanyak 70 (tujuh

puluh) responden dan dari 70 puluh responden, hanya 64 responden atau 64 kuisioner yang sah. Oleh karena itu, data masukan dapat dikatakan cukup.

#### **4.2.4 Important Performance Analysis (IPA)**

Important Performance Analysis dilakukan dengan menghitung skor total kinerja pelayanan dan kepentingan/harapan nasabah Perum Pegadaian. Selanjutnya dilakukan perhitungan nilai (rata-rata skor kinerja) dan (rata-rata skor kepentingan) yang akan dipetakan dalam diagram kartesius dengan software Minitab 14. Hasil perhitungan skor total dan rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan dapat dilihat pada lampiran.

##### **4.2.4.1 Tingkat Kesesuaian**

Pada metode Importance Performance Analysis (IPA) juga terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas perbaikan layanan, yang diukur dengan Tingkat Kesesuaian. Hasil tingkat kesesuaian ini akan dibandingkan dengan hasil perhitungan Potential Gain in Customer Value (PGCV) untuk menentukan prioritas perbaikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan konsumen.

Tabel 4.2.4.1 Tingkat Kesesuaian

No.	Atribut	Tingkat Kinerja X	Tingkat Kepentingan Y	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Lokasi Pegadaian strategis	240	257	93.39
2	Sarana parkir	214	279	76.70
3	Fasilitas ruang tunggu (TV, tempat duduk, Koran)	224	244	91.80
4	Penampilan karyawan (rapi, sopan dan seragam)	239	263	90.87
5	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan yang dipakai	222	266	83.46
6	Fasilitas kamar mandi (bersih dan nyaman )	230	257	89.49
7	Pelayanan dimulai secepatnya ketika pelanggan datang	240	292	82.19
8	Jangka waktu kredit	228	279	81.72
9	Ketepatan waktu pelayanan (jam buka/tutup)	225	270	83.33
10	Prosedur pelayanan kredit yang mudah (tidak berbelit-belit)	236	280	84.29
11	Biaya bunga dan biaya administrasi	224	288	77.78
12	Kecepatan sistem antrian	226	272	83.09
13	Petugas menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat	234	288	81.25
14	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	242	286	84.62
15	Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah	229	279	82.08
16	Keamanan barang jaminan yang digadaikan	248	294	84.35
17	Pengetahuan dan penguasaan tugas dari karyawan	233	280	83.21
18	Pemberian ganti rugi atas kerusakan/kehilangan barang jaminan	238	290	82.07
19	Ketepatan Penaksir dalam menaksir /menilai barang jaminan	225	280	80.36
20	Adanya Security (satpam)	239	286	83.57
21	Keramahan terhadap nasabah	247	286	86.36
22	Kesabaran dalam menghadapi keluhan nasabah	238	282	84.40
23	Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran	208	280	74.29

Dari perhitungan tingkat kesesuaian antara penilaian kinerja pegadaian dengan kepentingan nasabah, maka dibuat suatu bentuk penilaian khusus yang menjadi dasar suatu keputusan untuk mempertahankan prestasi atau melakukan

perbaikan. Tolak ukur batas pengambilan keputusan adalah 83.68%, yang merupakan nilai rata-rata tingkat kesesuaian seluruh atribut pertanyaan.

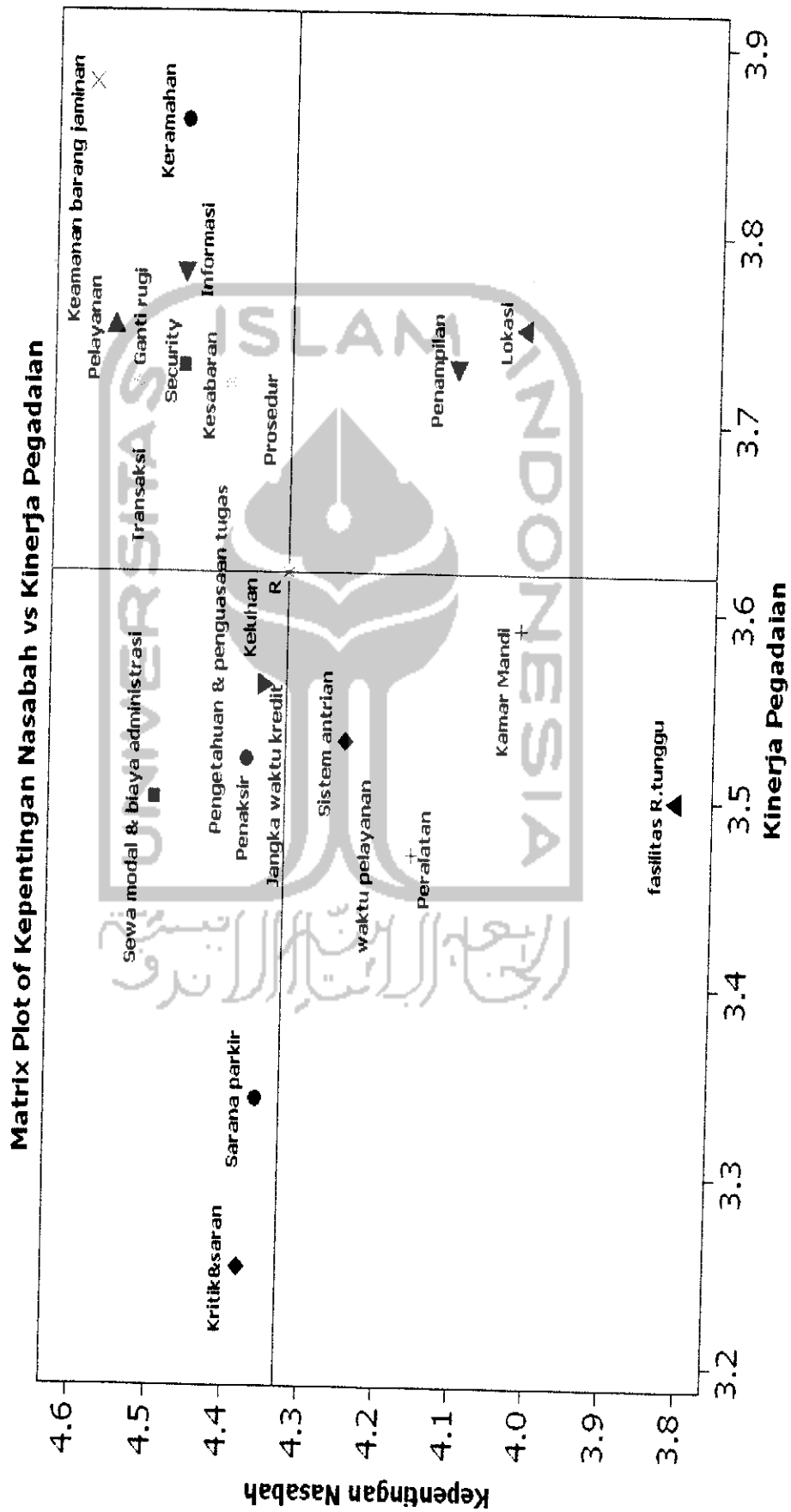
Dasar dari keputusan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Bila  $TK < 83.68$ , maka dilakukan perbaikan /action (A)
- b. Bila  $TK \geq 83.68$ , maka dilakukan usaha untuk mempertahankan/hold (H)

Tabel 4.2.4.1.1 Keputusan Hold & Action

Atribut	Tingkat kesesuaian (%)	Keputusan H & A
1	93.39	H
2	76.70	A
3	91.80	H
4	90.87	H
5	83.46	A
6	89.49	H
7	82.19	A
8	81.72	A
9	83.33	A
10	84.29	H
11	77.78	A
12	83.09	A
13	81.25	A
14	84.62	H
15	82.08	A
16	84.35	H
17	83.21	A
18	82.07	A
19	80.36	A
20	83.57	A
21	86.36	H
22	84.40	H
23	74.29	A

#### 4.2.4.2 Diagram Kartesius



Gambar 4.2.4.2 Diagram Kartesius

#### 4.2.5 Potential Gain in Customer Value (PGCV)

Tabel 4.2.5 Tabel Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

No.	Pertanyaan	Penilaian Tingkat Kinerja X	Penilaian Tingkat Kepentingan Y	Nilai rata-rata X $\bar{X}$	Nilai rata-rata Y $\bar{Y}$
1	Lokasi Pegadaian strategis	240	257	3.75	4.02
2	Sarana parkir	214	279	3.34	4.36
3	Fasilitas ruang tunggu (TV, tempat duduk, Koran)	224	244	3.50	3.81
4	Penampilan karyawan (rapi, sopan dan seragam)	239	263	3.73	4.11
5	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan yang dipakai	222	266	3.47	4.16
6	Fasilitas kamar mandi (bersih dan nyaman)	230	257	3.59	4.02
7	Pelayanan dimulai secepatnya ketika pelanggan datang	240	292	3.75	4.56
8	Jangka waktu kredit	228	279	3.56	4.36
9	Ketepatan waktu pelayanan (jam buka/tutup)	225	270	3.52	4.22
10	Prosedur pelayanan kredit yang mudah (tidak berbelit-belit)	236	280	3.69	4.38

11	Bunga (sewa modal) dan biaya administrasi	224	288	3.50	4.50
12	Kecepatan sistem antrian	226	272	3.53	4.25
13	Petugas menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat	234	288	3.66	4.50
14	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	242	286	3.78	4.47
15	Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah	229	279	3.58	4.36
16	Keamanan barang jaminan yang digadaiakan	248	294	3.88	4.59
17	Pengetahuan dan penguasaan tugas dari karyawan	233	280	3.64	4.38
18	Pemberian ganti rugi atas kerusakan/kehilangan barang jaminan	238	290	3.72	4.53
19	Ketepatan Penaksir dalam menaksir /menilai barang jaminan	225	280	3.52	4.38
20	Adanya Security (satpam)	239	286	3.73	4.47
21	Keramahan terhadap nasabah	247	286	3.86	4.47
22	Kesabaran dalam menghadapi keluhan nasabah	238	282	3.72	4.41
23	Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran	208	280	3.25	4.38
Rata-Rata ( $\bar{X}$ dan $\bar{y}$ )				3.62	4.33

Tabel 4.2.5.1 Perhitungan Indeks PGCV

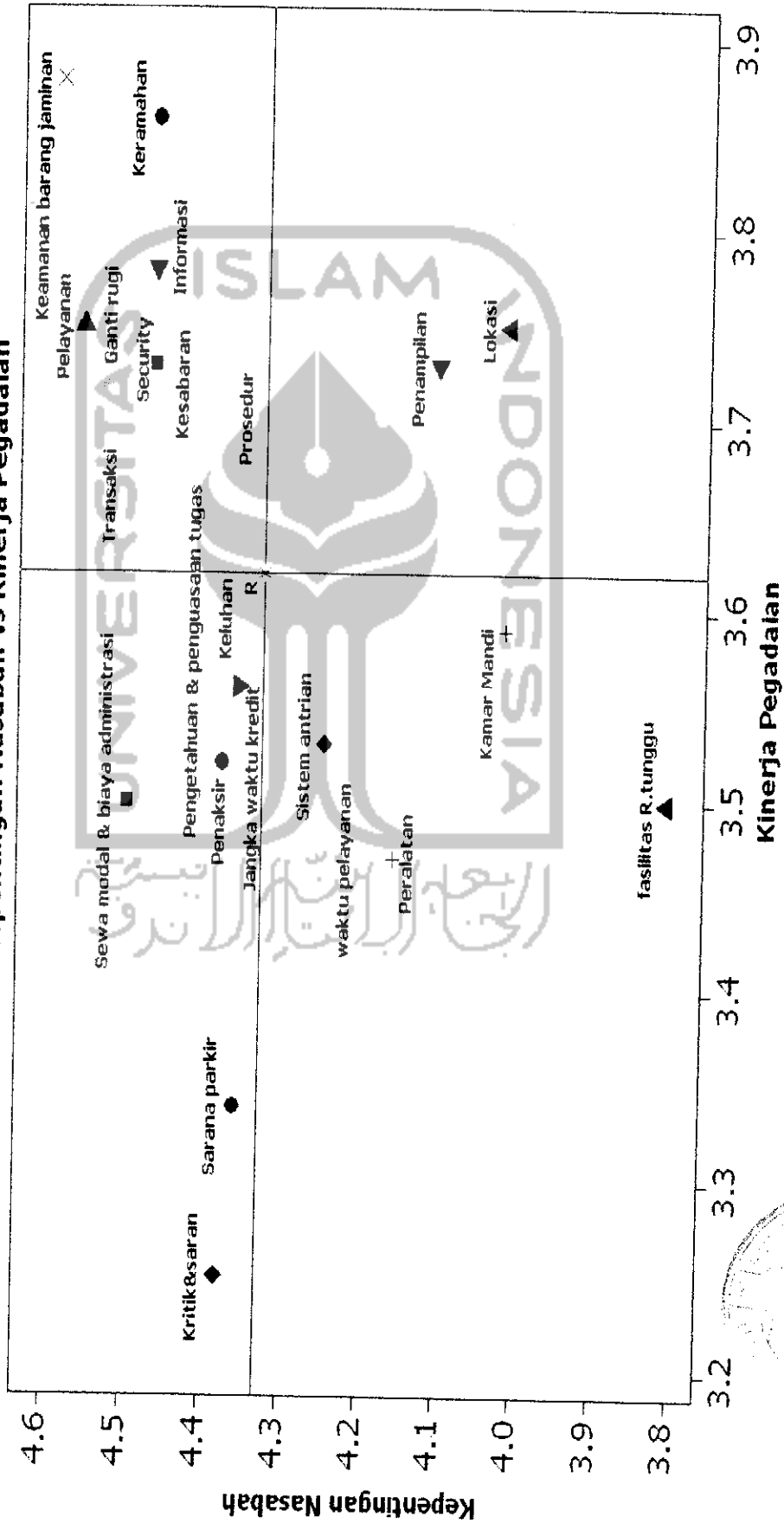
No.	Pertanyaan	Performance X	Importance Y	Nilai ACV (X x Y)	Nilai UDCV Xmaks x Y	Indeks PGCV	Urutan ke
1	Lokasi Pegadaian strategis	3.75	4.02	15.06	20.08	5.02	23
2	Sarana parkir	3.34	4.36	14.58	21.80	7.22	2
3	Fasilitas ruang tunggu (TV, tempat duduk, Koran)	3.50	3.81	13.34	19.06	5.72	14
4	Penampilan karyawan (rapi, sopan dan seragam)	3.73	4.11	15.35	20.55	5.20	20
5	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan yang dipakai	3.47	4.16	14.42	20.78	6.36	5
6	Fasilitas kamar mandi (bersih dan nyaman)	3.59	4.02	14.43	20.08	5.65	17
7	Pelayanan dimulai secepatnya ketika pelanggan datang	3.75	4.56	17.11	22.81	5.70	15
8	Jangka waktu kredit	3.56	4.36	15.53	21.80	6.27	6
9	Ketepatan waktu pelayanan (jam buka/tutup)	3.52	4.22	14.83	21.09	6.26	7
10	Prosedur pelayanan kredit yang mudah (tidak berbelit-belit)	3.69	4.38	16.13	21.88	5.74	13
11	Bunga (sewa modal) dan biaya administrasi	3.50	4.50	15.75	22.50	6.75	3
12	Kecepatan sistem antrian	3.53	4.25	15.01	21.25	6.24	8



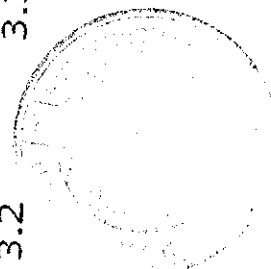
13	Petugas menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat	3.66	4.50	16.45	22.50	6.05	11
14	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	3.78	4.47	16.90	22.34	5.45	19
15	Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah	3.58	4.36	15.60	21.80	6.20	9
16	Keamanan barang jaminan yang digadaikan	3.88	4.59	17.80	22.97	5.17	21
17	Pengetahuan dan penguasaan tugas dari karyawan	3.64	4.38	15.93	21.88	5.95	10
18	Pemberian ganti rugi atas kerusakan/kehilangan barang jaminan	3.72	4.53	16.85	22.66	5.81	12
19	Ketepatan Penaksir dalam menaksir /menilai barang jaminan	3.52	4.38	15.38	21.88	6.49	4
20	Adanya Security (satpam)	3.73	4.47	16.69	22.34	5.66	16
21	Keramahan terhadap nasabah	3.86	4.47	17.25	22.34	5.10	22
22	Kesabaran dalam menghadapi keluhan nasabah	3.72	4.41	16.39	22.03	5.65	18
23	Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran	3.25	4.38	14.22	21.88	7.66	1

5.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Matrix Plot of Kepentingan Nasabah vs Kinerja Pegadaian



Gambar 5.2 Diagram Kartesius



Dari pemetaan dalam diagram kartesius, atribut-atribut pertanyaan dapat dikelompokkan dalam kuadran masing-masing sebagai berikut:

### 5.2.1 Kuadran I

Kuadran I memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan oleh tingkat manajemen, karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan kinerja rendah dan atribut yang terdapat pada kuadran ini dapat disebut sebagai kekurangan Perum Pegadaian Pakem dalam kinerja pelayanan yang mereka terapkan. Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran I beserta urutan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kesesuaiannya.

Tabel 5.2.1 Atribut-atribut dalam kuadran I

No.	Atribut Kuesioner	Dimensi	TK	A/H	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1.	Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran	Emphaty	74.29%	Action	3.25	4.38
2.	Sarana parkir	Tangible	76.70%	Action	3.34	4.36
3.	Biaya bunga dan biaya administrasi	Reliability	77.78%	Action	3.50	4.50
4.	Ketepatan Penaksir dalam menaksir /menilai barang jaminan	assurance	80.36%	Action	3.52	4.38
5.	Jangka waktu kredit	Reliability	81.72%	Action	3.56	4.36
6.	Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah	Responsiveness	82.08%	Action	3.58	4.36

Seluruh atribut pada kuadran I memiliki tingkat kesesuaian yang bernilai lebih kecil dari batas tolak ukur keputusan (83.68%), sehingga seluruh atribut pada kuadran ini memerlukan perbaikan (*action*). Dengan tingkat kesesuaian kita dapat mengetahui seberapa besar harapan nasabah tentang suatu pelayanan telah tercapai.

Dengan tingkat kesesuaian dan skor rata-rata tingkat kepuasan yang paling kecil yaitu 74.29% dan 3.25, kurangnya keterbukaan pihak Pegadaian dalam menerima kritik dan saran, menjadi prioritas pertama yang harus diperbaiki. Saran dan kritik dari nasabah merupakan salah satu informasi penting untuk mengetahui kinerja yang diberikan apakah sudah memberikan kepuasan atau belum. Pihak pegadaian hendaknya dapat menyediakan kotak saran yang diletakkan di tempat yang mudah dilihat, lengkap dengan fasilitas kertas dan bolppoint untuk menuliskan saran dan kritik ataupun pengaduan-pengaduan lainnya.

Penyediaan layanan melalui telepon, juga dapat dijadikan alternatif lain dalam menyampaikan saran, kritik, dan pengaduan ke pihak Pegadaian. Pihak pegadaian juga dapat menanyakan secara langsung kepada para nasabah atas kepuasan, saran, kritik maupun keluhan lainnya, sehingga nasabah merasa dihargai dan diperhatikan. Hal ini juga dapat menciptakan hubungan baik dengan para nasabah.

Atribut kedua yang harus diperbaiki yaitu sarana parkir. Dengan tingkat kesesuaian sebesar 76.70%, hal ini menunjukkan perbandingan tingkat kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap sarana parkir yang disediakan telah tercapai sebesar 76.70%. Para nasabah yang membawa kendaraan, terutama

kendaraan roda 4 (empat) mengeluh karena kurang luasnya tempat parkir, sehingga tidak jarang mereka harus parkir di pinggir jalan raya karena penuhnya tempat parkir oleh kendaraan roda 2 (dua). Selain itu juga belum adanya petugas parkir. Agar kepuasan nasabah dapat tercapai, hendaknya Pegadaian dapat memperlebar tempat parkir yang dilengkapi dengan petugas parkir yang membantu mengatur kendaraan agar terparkir rapi serta menjaga keamanan kendaraan.

Bunga (sewa modal) yang dibebankan merupakan salah satu pertimbangan nasabah dalam memilih suatu jasa yang memberikan pinjaman uang tunai. Tidak dipungkiri bahwa setiap orang menginginkan bunga yang kecil, yang tidak memberatkan mereka. Begitu juga para nasabah Pegadaian yang mengharapkan agar bunga yang dibebankan pada mereka dapat ditekan serendah-rendahnya dengan jangka waktu kredit yang lebih lama, mengingat sebagian besar nasabah Pegadaian Pakem adalah pedagang, wiraswasta dan ibu rumah tangga. Hal ini dibuktikan dengan tingginya skor rata-rata tingkat kepentingan yaitu sebesar 4,50.

Selain itu nasabah juga berharap penaksir dapat memberikan uang pinjaman yang lebih besar. Namun pihak Pegadaian Pakem belum dapat mengatasi masalah tersebut, karena besarnya nilai bunga, jangka waktu kredit dan penentuan besarnya uang pinjaman telah ditetapkan dari Pegadaian Pusat dan sama untuk setiap Pegadaian di seluruh Indonesia. Agar nasabah tidak kecewa, pegadaian dapat mengimbangi dengan meningkatkan kualitas pelayanan

mereka yang lain seperti prosedur kredit yang mudah, tidak berbelit-belit, keramah tamahan dan kesabaran dalam melayani nasabah, memberikan suvenir (seperti pulpen atau kalender), atau adanya undian berhadiah setiap beberapa bulan sekali, mengadakan kegiatan yang dapat menjalin hubungan baik dengan para nasabah dan lain-lain.

Prioritas ke enam yang harus diperbaiki yaitu daya tanggap pegadaian dalam menyelesaikan keluhan nasabah dengan skor kinerja/kepuasan yang dibawah skor kepentingan sebesar 3.58. Keluhan yang ada harus segera dicari akar penyebab masalahnya, kemudian diselesaikan secepatnya sehingga tidak terjadi kembali keluhan serupa ataupun keluhan lainnya.

### 5.2.1.2 Kuadran II

Kuadran II disebut daerah yang harus dipertahankan, karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan juga tinggi.

Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran II beserta urutan berdasarkan tingkat kesesuaiannya.

**Tabel 5.2.1.2** Atribut-atribut dalam kuadran II

No.	Atribut Kuesioner	Dimensi	TK	A/H	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1.	Petugas menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat	Responsiveness	81.25%	Action	3.66	4.50
2.	Pemberian ganti rugi atas kerusakan/kehilangan barang jaminan	Assurance	82.07%	Action	3.72	4.53
3.	Pelayanan dimulai secepatnya ketika pelanggan datang	Reliability	82.19%	Action	3.75	4.56
4.	Pengetahuan dan penguasaan tugas dari karyawan	Assurance	83.21%	Action	3.64	4.38
5.	Adanya Security (satpam)	Assurance	83.57%	Action	3.73	4.47
6.	Prosedur pelayanan kredit yang mudah (tidak berbelit-belit)	Reliability	84.29%	Hold	3.69	4.38
7.	Keamanan barang jaminan yang digadaikan	Assurance	84.35%	Hold	3.88	4.59
8.	Kesabaran dalam menghadapi keluhan nasabah	Emphaty	84.40%	Hold	3.72	4.41
9.	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	Responsiveness	84.62%	Hold	3.78	4.47
10.	Keramahan terhadap nasabah	Emphaty	86.36%	Hold	3.86	4.47

Atribut yang terdapat pada kuadran II dapat disebut sebagai prestasi kerja Perum Pegadaian yang penting untuk dipertahankan. Namun, bila dianalisis lebih mendalam, maka akan didapatkan 5 (lima) atribut yang membutuhkan usaha perbaikan dalam penerapannya. Hal ini dikarenakan tingkat kesesuaiannya yang berada di bawah rata-rata (83.68%).

Atribut tersebut diantaranya yaitu petugas menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat dengan tingkat kesesuaian paling kecil yaitu 81.25%. Kegesitan dalam melayani nasabah dan pelayanan yang dimulai secepatnya dapat membuat suatu transaksi dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat sehingga tidak menimbulkan antrian yang panjang. Petugas harus lebih fokus pada kepentingan nasabah, tidak mementingkan kesibukan sendiri. Selain itu pengetahuan dan penguasaan tugas dari para petugas, juga perlu ditingkatkan misalnya dengan mengikuti pelatihan-pelatihan ataupun seminar-seminar yang dapat meningkatkan kualitas sumber daya dari pihak Pegadaian itu sendiri.

Selain itu atribut yang perlu dilakukan perbaikan yaitu pemberian ganti rugi. Jika barang jaminan seluruhnya atau sebagian hilang atau rusak yang disebabkan karena terbakar, basah, atau sebab lain yang dalam keadaan biasa seharusnya dapat dicegah oleh Perum Pegadaian seperti : kehilangan karena pencurian atau sebab kekeliruan dari pegawai, maka nasabah akan mendapat uang ganti rugi sebesar 125% dari taksiran. Besarnya ganti rugi sudah menjadi ketentuan yang telah ditetapkan oleh Pegadaian pusat, sehingga pihak Pegadaian Pakem tidak dapat mengubahnya. Namun hal ini dapat diimbangi dengan kinerja



Pegadaian Pakem dalam menjaga dan merawat barang jaminan serta dengan menambah jumlah keamanan (security) agar terhindar dari tindakan pencurian.

Untuk atribut lainnya yang berada pada kuadran II ini, harus dipertahankan prestasinya sehingga para nasabah akan terus setia (loyalitas) dalam menggunakan jasa perkreditan Pegadaian.

### 5.2.1.3 Kuadran III

Kuadran III disebut daerah prioritas rendah, karena daerah ini menunjukkan tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja juga rendah. Pada kuadran ini terdapat beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen. Namun perusahaan harus selalu menampilkan sesuatu yang lebih baik diantara kompetitor yang lain.

Akan tetapi, bukan berarti atribut-atribut yang berada pada kuadran ini tidak menjadi hal yang harus diperhatikan, karena di masa yang akan datang atribut tersebut bisa menjadi tuntutan bagi Pegadaian dalam menjalankan kinerja kualitas pelayanannya. Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran III beserta urutan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kesesuaiannya. Terdapat 3 (tiga) atribut yang memerlukan perbaikan (*action*) yaitu kecepatan sistem antrian dengan skor rata-rata tingkat kepentingan terbesar (4.25) dan tingkat kesesuaian terkecil (83.09%), ketepatan waktu pelayanan dengan tingkat kesesuaian sebesar 83.33% serta kelengkapan dan kecanggihan peralatan yang dipakai dengan tingkat kesesuaian sebesar 84.46%. Penguasaan tugas dari para karyawan membuat suatu transaksi dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat, sehingga sistem antrian tidak terlalu panjang. Jam buka/tutup juga

harus tepat waktu, tidak terlambat, yang dapat membuat nasabah kecewa karena terlalu lama menunggu.

**Tabel 5.2.1.3** Atribut-atribut dalam kuadran III

No.	Atribut Kuesioner	Dimensi	TK	A/H	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1.	Kecepatan sistem antrian	Reliability	83.09%	Action	3.53	4.25
2.	Ketepatan waktu pelayanan (jam buka/tutup)	Reliability	83.33%	Action	3.52	4.22
3.	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan yang dipakai	Tangible	83.46%	Action	3.47	4.16
4.	Fasilitas kamar mandi (bersih dan nyaman )	Tangible	89.49%	Hold	3.59	4.02
5.	Fasilitas ruang tunggu (TV, tempat duduk, Koran)	Tangible	91.80%	Hold	3.50	3.81

#### 5.2.1.4 Kuadran IV

Kuadran IV dikategorikan sebagai daerah berlebihan, karena terdapat faktor yang bagi konsumen tidak penting, akan tetapi oleh perusahaan dilaksanakan dengan sangat baik. Selain itu dikarenakan tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja tinggi., sehingga bukan menjadi prioritas yang dibenahi. Atribut-atribut pada kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena nilai tingkat kesesuaiannya yang berada di atas rata-rata (83.68%).

Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran IV beserta tingkat kesesuaiannya.

**Tabel 5.2.1.4** Atribut-atribut dalam kuadran IV

No.	Atribut Kuesioner	Dimensi	TK	A/H	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1.	Penampilan karyawan (rapi, sopan dan seragam)	Tangible	90.87%	Hold	3.73	4.11
2.	Lokasi Pegadaian strategis	Tangible	93.39%	Hold	3.75	4.02

### 5.3 Analisis *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)

Selain tingkat kesesuaian, juga terdapat metode yang digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan yaitu *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). Dengan menentukan nilai ACV atau *Achive Customer Value*, yang dilanjutkan dengan menghitung nilai UDCV atau *Ultimately Desire Customer Value*, PGCV dapat diperoleh dengan mencari selisih antara ACV dan UDCV. Untuk nilai maksimal skor kepuasan ( $X_{maks}$ ) dalam kuisisioner adalah 5.

Dari tabel 4.6 dapat dilihat urutan prioritas perbaikan kinerja Perum Pegadaian Pakem,

1. Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran
2. Sarana parkir
3. Bunga (sewa modal) dan biaya administrasi
4. Ketepatan Penaksir dalam menaksir /menilai barang jaminan
5. Kelengkapan dan kecanggihan peralatan yang dipakai
6. Jangka waktu kredit

**Tabel 5.3** Atribut-atribut pada kuadran I berdasarkan perhitungan PGCV

Atribut Kuesioner	Nilai ACV	Nilai UDCV	Nilai PGCV
Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran	14.22	21.88	7.66
Sarana parkir	14.58	21.80	7.22
Biaya bunga dan biaya administrasi	15.75	22.50	6.75
Ketepatan Penaksir dalam menaksir /menilai barang jaminan	15.38	21.88	6.49
Jangka waktu kredit	14.42	20.78	6.36
Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah	15.53	21.80	6.27

Indeks PGCV (*Potential Gain in Customer Value*) digunakan untuk menentukan atribut mana saja yang berpotensi paling besar, dalam memberikan nilai tambah atau keuntungan bagi Perusahaan sehingga dapat dibuat urutan prioritas perbaikan layanannya. Keterbukaan menerima saran dan kritik menjadi prioritas pertama yang perlu diperbaiki. Hal ini dibuktikan dengan nilai indeks PGCV yang paling besar yaitu 7,66. Selain itu rendahnya

Nilai ACV (*Achive Customer Value*) ,yaitu nilai kepuasan nasabah yang telah tercapai adap kinerja atau kualitas layanan Pegadaian sebesar 14,22. Nilai kepuasan ini cukup rendah jika dibandingkan dengan nilai UDCV (*Ultimately Desire Customer Value*). UDCV merupakan nilai yang diharapkan nasabah dari kinerja Pegadaian yaitu sebesar 21,88.

Atribut kedua yang perlu diperbaiki yaitu sarana parkir dengan indeks ACV sebesar 7,22. Bunga (sewa modal) dan biaya administrasi memiliki indeks

PGCV sebesar 6,75. Atribut ini memiliki nilai ACV terbesar 15,75 yang juga diimbangi dengan nilai UDCV terbesar yaitu 22,50. Hal ini membuatnya berada pada atribut ke tiga yang perlu diperbaiki.

Begitu pula dengan atribut ketepatan penaksir, jangka waktu kredit dan cepat tanggap petugas dalam menyelesaikan keluhan yang secara berurutan berada pada prioritas ke empat, ke lima dan ke enam, memiliki nilai ACV yang cukup rendah jika dibandingkan dengan nilai UDCV nya.

Jika kita perhatikan, urutan prioritas perbaikan pada PGCV sama dengan urutan perbaikan pada tingkat kesesuaian. Hanya saja dengan tingkat kesesuaian, kita dapat mengambil keputusan apakah suatu atribut atau kinerja layanan, perlu dilakukan perbaikan atau dipertahankan. Selain itu cara perhitungan tingkat kesesuaian lebih mudah dan cepat jika dibandingkan dengan *Potential Gain in Customer Value*.

Dari pernyataan tersebut, peneliti menyarankan dalam menentukan urutan prioritas perbaikan dapat digunakan perhitungan Tingkat Kesesuaian. Selain menghemat waktu karena perhitungannya yang sederhana, tindakan perbaikan (*Action*) atau mempertahankan (*Hold*) suatu kinerja juga dapat diputuskan.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Dari penelitian tentang tingkat kinerja dan kepentingan nasabah di Perum Pegadaian Pakem dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Nasabah Perum Pegadaian Pakem menilai bahwa kepuasan yang mereka peroleh belum sepenuhnya sesuai dengan kepentingan atau harapan mereka.
2. Prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan nasabah, yaitu :
  1. Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran
  2. Sarana parkir
  3. Bunga (sewa modal) dan biaya administrasi
  4. Ketepatan Penaksir dalam menaksir /menilai barang jaminan
  5. Jangka waktu kredit
  6. Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah
3. Tingkat Kesesuaian dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)* ternyata menghasilkan urutan prioritas perbaikan layanan yang sama, yaitu pertama keterbukaan menerima kritik dan saran, saran parkir, bunga (sewa modal) dan biaya administrasi, ketepatan penaksir menaksir barang

jaminan, jangka waktu kredit dan terakhir cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah. Kelebihan PGCV dapat membandingkan diagram Importance dan Performance dalam bentuk yang lebih teliti dan terperinci, sedangkan dengan Tingkat Kesesuaian, suatu kinerja dapat diputuskan untuk dilakukan perbaikan atau dipertahankan dengan tolak ukur nilai rata-rata tingkat kesesuaian seluruh atribut pertanyaan dan dengan perhitungan yang lebih sederhana, sehingga dapat menghemat waktu.

## 6.2 Saran

1. Hendaknya Perum Pegadaian lebih memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh nasabah dengan terus melakukan perbaikan layanan atau mempertahankan serta meningkatkan prestasinya.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi perusahaan untuk membantu menentukan strategi-strategi yang lebih berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.
3. Untuk penelitian yang bertujuan menentukan urutan prioritas perbaikan, dapat menggunakan konsep Tingkat kesesuaian pada *Importance Performance Analysis (IPA)*, karena selain menghemat waktu dengan perhitungannya yang sederhana, tindakan perbaikan atau mempertahankan suatu kinerja juga dapat diputuskan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 1997, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Hadi, Sutrisno, 1991, *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes dan Nilai Skala dengan BASICA*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Irawan, Handi, 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip, 1994, *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi Keenam*, Jakarta : Erlangga.
- Nazir, Moh, 2003, *Metode Penelitian*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Purnama Nursya'bani, 2000, "Kualitas Jasa dan Upaya Penciptaan Nilai Pelanggan" : MODUS Jurnal Ekonomi dan Bisnis Fakultas Ekonomi Univesitas Atma Jaya Yogyakarta, vol.13, pp.13-22.
- Rebecca L. Morgan, 2003, *Melayani Pelanggan Kecewa*, Jakarta : Victory Jaya Abadi.
- Safitra, Muflih, 2007, *Analisa Persepsi Karyawan Terhadap Kinerja Kepemimpinan dengan Metode Importance Performance*, Skripsi, tidak diterbitkan, Yogyakarta : Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
- Supranto,J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Tjiptono. Fandy,1996, *Manajemen Jasa*,Yogyakarta :Andi Offset



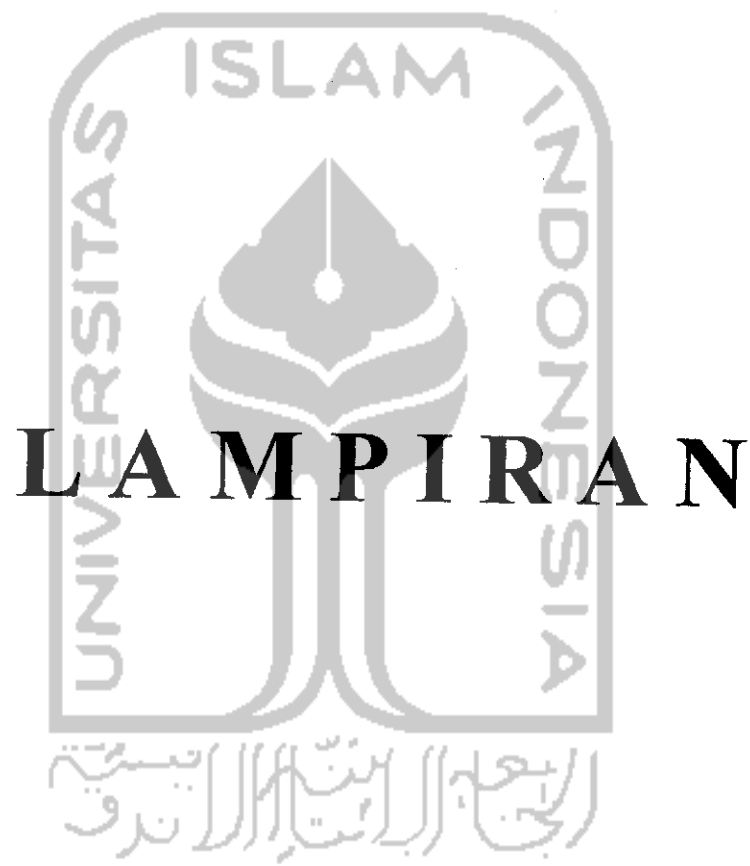
Tjiptono, Fandy, dan Gregorius A., 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta : ANDI.

Tim Penyusun, 2007, *Agenda Perum Pegadaian*, Jakarta : Perum Pegadaian

Tim Penyusun, 2007, *Produk – Produk Pegadaian*, <[http:// www.pegadaian-kebayoranbaru.com](http://www.pegadaian-kebayoranbaru.com) > accessed 10 September 2007.

Yoga U. Adyawan, 2004, *Analisa Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen dengan Metode IPA dan PGCV*, Skripsi, tidak diterbitkan, Yogyakarta : Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional.





# LAMPIRAN

Lampiran 1. Rekap Data Kinerja Pegadaian

Resp.	Skor Jawaban																						
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	2
2	3	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3
3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3
4	4	3	3	3	1	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	3
5	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2
8	4	3	4	4	4	4	2	3	1	2	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3	1
9	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	1
10	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2
11	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	1
13	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
14	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
17	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3
18	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
19	4	2	4	3	1	2	3	4	2	1	3	2	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3
21	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2
22	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4
24	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	2	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	2
25	4	2	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
26	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2
27	4	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	2	3
28	4	4	3	5	4	3	4	3	3	2	1	3	2	4	3	4	3	3	2	2	4	3	3
29	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4
30	4	4	2	5	3	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4
31	4	4	3	5	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
32	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
33	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3



Lampiran 2. Rekap Data Kepentingan Nasabah

Resp.	Skor Jawaban																						
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23
1	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	3	2	3	4	4	5	3	4	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4
4	4	5	3	3	4	3	5	5	4	5	5	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
7	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	3
8	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	2	3	4	3	4	2	4	3	4	5	5	4
9	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
10	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
11	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5
14	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
15	4	4	3	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
16	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
17	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5
18	3	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5
19	5	3	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5
20	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
21	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4
22	4	3	3	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3	3	4	4	3	5	5	4	4
23	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
25	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
26	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5
27	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
28	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4
29	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
30	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
31	3	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4	3
32	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4
33	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4

34	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	5
35	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3
38	4	3	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
39	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
40	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
41	2	5	3	3	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	
42	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	5	4	3	3	
43	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	
44	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
45	3	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
46	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	4	5	3	
47	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
48	2	5	2	1	1	3	3	3	5	3	3	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	
49	4	5	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	5	3	
51	3	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
52	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
53	3	4	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	
54	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	
55	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	
56	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	
57	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
58	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	5	5	
59	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	
60	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
61	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	
62	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
64	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	



## Iterasi 2

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	80.8667	124.3264	11.1502	23

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00001	77.5333	109.6368	.2523	.9126
VAR00002	77.2000	120.9931	.8360	.9223
VAR00004	77.4000	115.8345	.5982	.9176
VAR00006	77.1667	115.3161	.4625	.9198
VAR00007	77.6000	114.5241	.4868	.9194
VAR00008	77.4667	117.4989	.3734	.9212
VAR00009	77.2000	112.9241	.6720	.9159
VAR00010	77.3667	116.5161	.4986	.9190
VAR00011	77.5333	116.6023	.4367	.9201
VAR00012	77.3667	110.1713	.6744	.9155
VAR00013	77.4333	111.7023	.5251	.9192
VAR00015	77.3333	114.5747	.5507	.9181
VAR00016	77.2667	113.1678	.6904	.9157
VAR00017	77.1667	113.1092	.6682	.9160
VAR00018	77.3333	112.3678	.6902	.9155
VAR00019	77.0333	112.3782	.6365	.9164
VAR00020	77.3667	119.5506	.2889	.9223
VAR00022	77.3333	109.8161	.6941	.9151
VAR00023	77.3667	113.2747	.5946	.9172
VAR00024	77.2667	115.3057	.6470	.9169
VAR00025	77.2000	111.7517	.6309	.9165
VAR00026	77.1000	114.8517	.6194	.9171
VAR00027	78.0333	113.7575	.4056	.9224

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 23

Alpha = .9213



#### Lampiran 4. Uji Validitas Secara Manual

##### Contoh perhitungan:

##### 1. Menghitung skor atribut dan skor faktor

Tabel Ringkasan Data Kinerja

N	Atribut Pernyataan (X)											Total (Y)
	1	2	3	4	5	...	19	20	21	22	23	
1	4	4	4	4	4	...	4	4	4	4	2	90
2	3	4	4	4	3	...	4	4	5	5	3	93
3	4	4	4	3	3	...	4	4	3	4	1	82
4	4	3	3	3	1	...	4	3	5	5	3	75
5	3	2	3	3	2	...	3	3	3	3	3	65
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
27	4	2	4	2	2	...	4	3	2	3	3	64
28	4	4	3	5	4	...	2	2	4	3	3	72
29	4	4	3	4	4	...	3	4	4	4	4	93
30	4	4	4	5	3	...	4	4	5	5	4	95
Total	110	100	104	111	98	...	105	108	110	113	85	2426

##### 2. Menghitung Korelasi Momen Tangkar

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

Tabel Korelasi momen tangkar antara skor atribut 1 (X1) dengan skor faktor

N	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
1	4	90	360	16	8100
2	3	93	279	9	8649
3	4	82	328	16	6724
4	4	75	300	16	5625
5	3	65	195	9	4225
...	...	...	...	...	...
27	4	64	256	16	4096
28	4	72	288	16	5184
29	4	93	372	16	8649
30	4	95	380	16	9025
∑	110	2426	8948	412	199788

$$r_{xy} = \frac{30(8948) - (110)(2426)}{\sqrt{((30(412) - (110^2)))(30(199788) - (2426^2))}} = 0,298$$

### 3. Menghitung Korelasi Bagian Total

$$JKx = \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N} \quad JKx = 412 - \frac{(110)^2}{30} = 8,667$$

$$JKy = \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N} \quad JKy = 199788 - \frac{(2426)^2}{30} = 3605,467$$

$$SBx = \sqrt{\{JKx/(N-1)\}} \quad SBx = \sqrt{\{8,67/(30-1)\}} = 0,547$$

$$SBy = \sqrt{\{JKy/(N-1)\}} \quad SBy = \sqrt{\{3605,467/(30-1)\}} = 11,156$$

$$r_{hitung} = \frac{(r_{xy})(SBy) - SBx}{\sqrt{\{(SBx^2) + (SBy^2) - 2(r_{xy})(SBx)(SBy)\}}}$$

$$r_{hitung} = \frac{(0,298)(11,156) - 0,547}{\sqrt{\{0,547^2 + (11,156^2) - 2(0,298)(0,547)(11,156)\}}} = 0,252$$

UNIVERSITAS ISLAM  
AL-JAMAAH AL-ISLAMIAH  
الرَّابِعَةُ الْاِسْتِثْنَاءُ الْاِسْتِثْنَاءُ

### Lampiran 5. Uji Reliabilitas Secara Manual

Responden	x1	x1 <sup>2</sup>	x2	x2 <sup>2</sup>	...	x22	x22 <sup>2</sup>	x23	x23 <sup>2</sup>
1	4	16	4	16	...	4	16	2	4
2	3	9	4	16	...	5	25	3	9
3	4	16	4	16	...	4	16	1	1
4	4	16	3	9	...	5	25	3	9
5	3	9	2	4	...	3	9	3	9
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
27	4	16	2	4	...	3	9	3	9
28	4	16	4	16	...	3	9	3	9
29	4	16	4	16	...	4	16	4	16
30	4	16	4	16	...	5	25	4	16
<b>Σ</b>	<b>110</b>	<b>412</b>	<b>100</b>	<b>352</b>	<b>...</b>	<b>113</b>	<b>439</b>	<b>85</b>	<b>275</b>
<b>JKx</b>	<b>8.67</b>		<b>18.7</b>		<b>...</b>	<b>13.4</b>		<b>34.2</b>	

Contoh Perhitungan Uji Realibilitas pada variable x<sub>1</sub>

- Jumlah kuadrat total skor butir (JKx)

$$\begin{aligned} \sum JKxi &= 8.67 + 18.7 + \dots + 13.4 + 34.2 \\ &= 428 \end{aligned}$$

- Jumlah kuadrat total skor faktor (JKy)

$$JKy = \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}$$

$$JKy = 199788 - \frac{(2426)^2}{30} = 3605,467$$

- Maka koefisien reliabilitas yang dicari adalah :

$$r_{\text{Cronbach's Alpha}} = \frac{M}{M-1} \left( 1 - \frac{JKx}{JKy} \right)$$

$$= \frac{23}{23-1} \left( 1 - \frac{428}{3605.467} \right) = 0.921$$

**Lampiran 6.** Perhitungan skor, rata-rata dan tingkat kesesuaian atribut

serta keputusan

Pertanyaan	Kinerja		Kepentingan		Tingkat Kesesuaian (%)	Keputusan
	Skor Total (X)	$\bar{X}$	Skor Total (Y)	$\bar{Y}$		
1.	240	3.75	257	4.02	93.39	Hold
2.	214	3.34	279	4.36	76.70	Action
3.	224	3.50	244	3.81	91.80	Hold
4.	239	3.73	263	4.11	90.87	Hold
5.	222	3.47	266	4.16	83.46	Action
6.	230	3.59	257	4.02	89.49	Hold
7.	240	3.75	292	4.56	82.19	Action
8.	228	3.56	279	4.36	81.72	Action
9.	225	3.52	270	4.22	83.33	Action
10.	236	3.69	280	4.38	84.29	Hold
11.	224	3.50	288	4.50	77.78	Action
12.	226	3.53	272	4.25	83.09	Action
13.	234	3.66	288	4.50	81.25	Action
14.	242	3.78	286	4.47	84.62	Hold
15.	229	3.58	279	4.36	82.08	Action
16.	248	3.88	294	4.59	84.35	Hold
17.	233	3.64	280	4.38	83.21	Action
18.	238	3.72	290	4.53	82.07	Action
19.	225	3.52	280	4.38	80.36	Action
20.	239	3.73	286	4.47	83.57	Action
21.	247	3.86	286	4.47	86.36	Hold
22.	238	3.72	282	4.41	84.40	Hold
23.	208	3.25	280	4.38	74.29	Action

Hasil pengolahan data dengan metode *Important Performance Analysis*

dapat dilihat pada lampiran. Berikut adalah contoh perhitungannya:

**1. Menghitung skor kinerja/harapan**

$$\begin{aligned} \text{Kinerja atribut 1} &= (1 \times 0) + (2 \times 1) + (3 \times 19) + (4 \times 39) + (5 \times 5) \\ &= 240 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Kepentingan atribut 1} &= (1 \times 0) + (2 \times 2) + (3 \times 13) + (4 \times 31) + (5 \times 18) \\ &= 257 \end{aligned}$$

## 2. Menghitung rata-rata skor kinerja dan harapan

$$\text{Rata-rata kinerja atribut 1} = 240 : 64 = 3.75$$

$$\text{Rata-rata kepentingan atribut 1} = 257 : 64 = 4.02$$

## 3. Menghitung tingkat kesesuaian

$$\text{Tingkat kesesuaian atribut 1} = (240 : 257) \times 100\% = 93.39\%$$

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata tingkat kesesuaian} &= (93.39 + 76.70 + \dots + 74.29) : 23 \\ &= 83.68\% \end{aligned}$$

Pengolahan data dilanjutkan dengan pemetaan masing-masing atribut dalam diagram kartesius, dengan menggunakan software Minitab 14.



**Lampiran 7.** Perhitungan Indeks *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*

Pertanyaan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Nilai ACV ( $\bar{X} \times \bar{Y}$ )	Nilai UDCV $X_{maks} \times \bar{Y}$	Indeks PGCV	Urutan ke
1	3.75	4.02	15.06	20.08	5.02	23
2	3.34	4.36	14.58	21.80	7.22	2
3	3.50	3.81	13.34	19.06	5.72	14
4	3.73	4.11	15.35	20.55	5.20	20
5	3.47	4.16	14.42	20.78	6.36	5
6	3.59	4.02	14.43	20.08	5.65	17
7	3.75	4.56	17.11	22.81	5.70	15
8	3.56	4.36	15.53	21.80	6.27	6
9	3.52	4.22	14.83	21.09	6.26	7
10	3.69	4.38	16.13	21.88	5.74	13
11	3.50	4.50	15.75	22.50	6.75	3
12	3.53	4.25	15.01	21.25	6.24	8
13	3.66	4.50	16.45	22.50	6.05	11
14	3.78	4.47	16.90	22.34	5.45	19
15	3.58	4.36	15.60	21.80	6.20	9
16	3.88	4.59	17.80	22.97	5.17	21
17	3.64	4.38	15.93	21.88	5.95	10
18	3.72	4.53	16.85	22.66	5.81	12
19	3.52	4.38	15.38	21.88	6.49	4
20	3.73	4.47	16.69	22.34	5.66	16
21	3.86	4.47	17.25	22.34	5.10	22
22	3.72	4.41	16.39	22.03	5.65	18
23	3.25	4.38	14.22	21.88	7.66	1

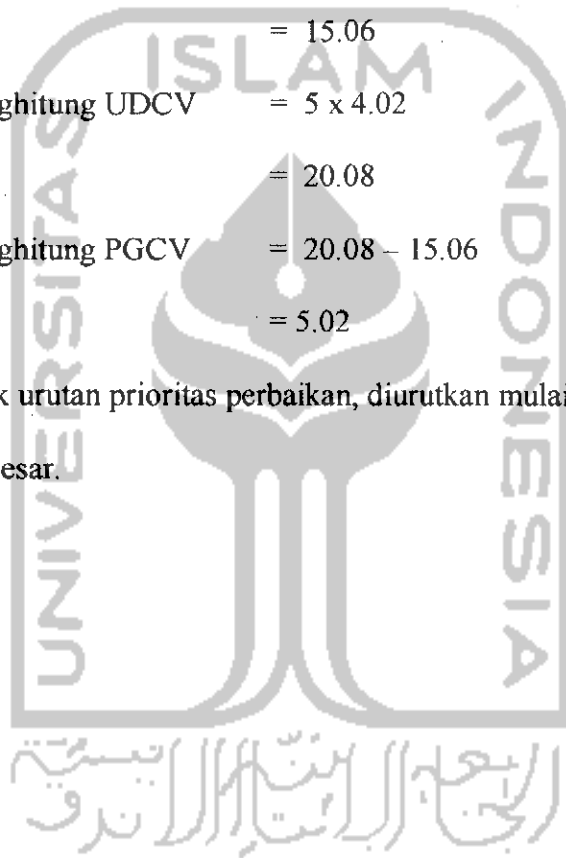
Hasil pengolahan data dengan metode *PGCV* dapat dilihat pada lampiran.

Berikut adalah contoh perhitungannya:

**Untuk Atribut 1**

1. Menghitung ACV  $= 3.75 \times 4.02$   
 $= 15.06$
2. Menghitung UDCV  $= 5 \times 4.02$   
 $= 20.08$
3. Menghitung PGCV  $= 20.08 - 15.06$   
 $= 5.02$

Untuk urutan prioritas perbaikan, diurutkan mulai nilai indeks PGCV yang terbesar.



## RAN A

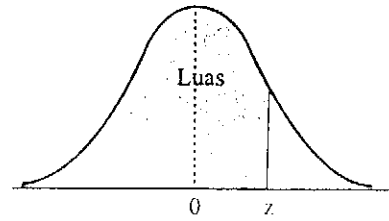
Tabel A. TABEL r SATU-EKOR

Taraf Signifkansi				db	Taraf Signifkansi			
1%	5%	15%	30%		1%	5%	15%	30%
0.929	0.814	0.649		21	0.327	0.275	0.219	0.157
0.770	0.640	0.486		22	0.320	0.269	0.214	0.154
0.663	0.542	0.404		23	0.313	0.263	0.210	0.150
0.590	0.479	0.353		24	0.307	0.258	0.206	0.147
0.536	0.433	0.317		25	0.301	0.253	0.201	0.144
0.495	0.399	0.290		26	0.295	0.248	0.198	0.141
0.462	0.371	0.270		27	0.290	0.244	0.194	0.139
0.434	0.349	0.253		28	0.285	0.239	0.191	0.136
0.411	0.330	0.237		29	0.280	0.235	0.187	0.134
0.392	0.314	0.227		30	0.275	0.231	0.184	0.132
0.375	0.300	0.216		40	0.239	0.201	0.160	0.114
0.360	0.288	0.207		60	0.196	0.165	0.131	0.093
0.346	0.277	0.199		120	0.139	0.117	0.093	0.066
0.334	0.267	0.192		tth	0.048	0.041	0.032	0.023
0.323	0.258	0.186						
0.310	0.250	0.180						
0.305	0.243	0.175						
0.296	0.237	0.170						
0.289	0.230	0.165						
0.282	0.225	0.161						

terhingga.



Luas di bawah kurva normal



x	0,00	0,01	0,02	0,03	0,04	0,05	0,06	0,07	0,08	0,09
-3,4	0,0003	0,0003	0,0003	0,0003	0,0003	0,0003	0,0003	0,0003	0,0003	0,0002
-3,3	0,0005	0,0005	0,0005	0,0004	0,0004	0,0004	0,0004	0,0004	0,0004	0,0003
-3,2	0,0007	0,0007	0,0006	0,0006	0,0006	0,0006	0,0006	0,0005	0,0005	0,0005
-3,1	0,0010	0,0009	0,0009	0,0009	0,0008	0,0008	0,0008	0,0008	0,0007	0,0007
-3,0	0,0013	0,0013	0,0013	0,0012	0,0012	0,0011	0,0011	0,0011	0,0010	0,0010
-2,9	0,0019	0,0018	0,0017	0,0017	0,0016	0,0016	0,0015	0,0015	0,0014	0,0014
-2,8	0,0026	0,0025	0,0024	0,0023	0,0023	0,0022	0,0021	0,0021	0,0020	0,0019
-2,7	0,0035	0,0034	0,0033	0,0032	0,0031	0,0030	0,0029	0,0028	0,0027	0,0026
-2,6	0,0047	0,0045	0,0044	0,0043	0,0041	0,0040	0,0039	0,0038	0,0037	0,0036
-2,5	0,0062	0,0060	0,0059	0,0057	0,0055	0,0054	0,0052	0,0051	0,0049	0,0048
-2,4	0,0082	0,0080	0,0078	0,0075	0,0073	0,0071	0,0069	0,0068	0,0066	0,0064
-2,3	0,0107	0,0104	0,0102	0,0099	0,0096	0,0094	0,0091	0,0089	0,0087	0,0084
-2,2	0,0139	0,0136	0,0132	0,0129	0,0125	0,0122	0,0119	0,0116	0,0113	0,0110
-2,1	0,0179	0,0174	0,0170	0,0166	0,0162	0,0158	0,0154	0,0150	0,0146	0,0143
-2,0	0,0228	0,0222	0,0217	0,0212	0,0207	0,0202	0,0197	0,0192	0,0188	0,0183
-1,9	0,0287	0,0281	0,0274	0,0268	0,0262	0,0256	0,0250	0,0244	0,0239	0,0233
-1,8	0,0259	0,0252	0,0244	0,0236	0,0229	0,0222	0,0214	0,0207	0,0201	0,0194
-1,7	0,0446	0,0436	0,0427	0,0418	0,0409	0,0401	0,0392	0,0384	0,0375	0,0367
-1,6	0,0548	0,0537	0,0526	0,0516	0,0505	0,0495	0,0485	0,0475	0,0465	0,0455
-1,5	0,0668	0,0655	0,0643	0,0630	0,0618	0,0606	0,0594	0,0582	0,0571	0,0559
-1,4	0,0808	0,0793	0,0778	0,0764	0,0749	0,0735	0,0722	0,0708	0,0694	0,0681
-1,3	0,0968	0,0951	0,0934	0,0918	0,0901	0,0885	0,0869	0,0853	0,0838	0,0823
-1,2	0,1151	0,1131	0,1112	0,1093	0,1075	0,1056	0,1038	0,1020	0,1003	0,0985
-1,1	0,1357	0,1335	0,1314	0,1292	0,1271	0,1251	0,1230	0,1210	0,1190	0,1170
-1,0	0,1587	0,1562	0,1539	0,1515	0,1492	0,1469	0,1446	0,1423	0,1401	0,1379
-0,9	0,1841	0,1814	0,1788	0,1762	0,1736	0,1711	0,1685	0,1660	0,1635	0,1611
-0,8	0,2119	0,2090	0,2061	0,2033	0,2005	0,1977	0,1949	0,1922	0,1894	0,1867
-0,7	0,2420	0,2389	0,2358	0,2327	0,2296	0,2266	0,2236	0,2206	0,2177	0,2148
-0,6	0,2743	0,2709	0,2676	0,2643	0,2611	0,2578	0,2546	0,2514	0,2483	0,2451
-0,5	0,3085	0,3050	0,3015	0,2981	0,2946	0,2912	0,2877	0,2843	0,2810	0,2776
-0,4	0,3446	0,3409	0,3372	0,3336	0,3300	0,3264	0,3228	0,3192	0,3156	0,3121
-0,3	0,3821	0,3783	0,3745	0,3707	0,3669	0,3632	0,3594	0,3557	0,3520	0,3483
-0,2	0,4207	0,4168	0,4129	0,4090	0,4052	0,4013	0,3974	0,3936	0,3897	0,3859
-0,1	0,4602	0,4562	0,4522	0,4483	0,4443	0,4404	0,4364	0,4325	0,4286	0,4247
-0,0	0,5000	0,4960	0,4920	0,4880	0,4840	0,4801	0,4761	0,4721	0,4681	0,4641
0,0	0,5000	0,5040	0,5080	0,5120	0,5160	0,5199	0,5239	0,5279	0,5319	0,5359
0,1	0,5398	0,5438	0,5478	0,5517	0,5557	0,5596	0,5636	0,5675	0,5714	0,5753
0,2	0,5793	0,5832	0,5871	0,5910	0,5948	0,5987	0,6026	0,6064	0,6103	0,6141
0,3	0,6179	0,6217	0,6255	0,6293	0,6331	0,6368	0,6406	0,6443	0,6480	0,6517
0,4	0,6554	0,6591	0,6628	0,6664	0,6700	0,6736	0,6772	0,6808	0,6844	0,6879
0,5	0,6915	0,6950	0,6985	0,7019	0,7054	0,7088	0,7123	0,7157	0,7190	0,7224
0,6	0,7257	0,7291	0,7324	0,7357	0,7389	0,7422	0,7454	0,7486	0,7517	0,7549
0,7	0,7580	0,7611	0,7642	0,7673	0,7704	0,7734	0,7764	0,7794	0,7823	0,7852
0,8	0,7881	0,7910	0,7939	0,7967	0,7995	0,8023	0,8051	0,8078	0,8106	0,8133
0,9	0,8159	0,8186	0,8212	0,8238	0,8264	0,8289	0,8315	0,8340	0,8365	0,8389
1,0	0,8413	0,8438	0,8461	0,8485	0,8508	0,8531	0,8554	0,8577	0,8599	0,8621
1,1	0,8643	0,8665	0,8686	0,8708	0,8729	0,8749	0,8770	0,8790	0,8810	0,8830
1,2	0,8849	0,8869	0,8888	0,8907	0,8925	0,8944	0,8962	0,8980	0,8997	0,9015
1,3	0,9021	0,9049	0,9066	0,9082	0,9099	0,9115	0,9131	0,9147	0,9162	0,9177
1,4	0,9092	0,9207	0,9222	0,9236	0,9251	0,9265	0,9278	0,9292	0,9306	0,9319
1,5	0,9332	0,9345	0,9357	0,9370	0,9382	0,9394	0,9406	0,9418	0,9429	0,9441
1,6	0,9452	0,9463	0,9474	0,9484	0,9495	0,9505	0,9515	0,9525	0,9535	0,9545
1,7	0,9554	0,9564	0,9573	0,9582	0,9591	0,9599	0,9608	0,9616	0,9625	0,9633
1,8	0,9641	0,9649	0,9656	0,9664	0,9671	0,9678	0,9686	0,9693	0,9699	0,9706
1,9	0,9713	0,9719	0,9726	0,9732	0,9738	0,9744	0,9750	0,9756	0,9761	0,9767
2,0	0,9772	0,9778	0,9783	0,9788	0,9793	0,9798	0,9803	0,9808	0,9812	0,9817
2,1	0,9821	0,9826	0,9830	0,9834	0,9838	0,9842	0,9846	0,9850	0,9854	0,9857
2,2	0,9861	0,9864	0,9868	0,9871	0,9875	0,9878	0,9881	0,9884	0,9887	0,9890
2,3	0,9893	0,9896	0,9898	0,9901	0,9904	0,9906	0,9909	0,9911	0,9913	0,9916
2,4	0,9918	0,9920	0,9922	0,9925	0,9927	0,9929	0,9931	0,9932	0,9934	0,9936
2,5	0,9938	0,9940	0,9941	0,9943	0,9945	0,9946	0,9948	0,9949	0,9951	0,9952
2,6	0,9953	0,9955	0,9956	0,9957	0,9959	0,9960	0,9961	0,9962	0,9963	0,9964
2,7	0,9965	0,9966	0,9967	0,9968	0,9969	0,9970	0,9971	0,9972	0,9973	0,9974
2,8	0,9974	0,9975	0,9976	0,9977	0,9977	0,9978	0,9979	0,9979	0,9980	0,9981
2,9	0,9981	0,9982	0,9982	0,9983	0,9984	0,9984	0,9985	0,9985	0,9986	0,9986
3,0	0,9987	0,9987	0,9987	0,9988	0,9988	0,9989	0,9989	0,9989	0,9990	0,9990
3,1	0,9990	0,9991	0,9991	0,9991	0,9992	0,9992	0,9992	0,9992	0,9993	0,9993
3,2	0,9993	0,9993	0,9994	0,9994	0,9994	0,9994	0,9994	0,9995	0,9995	0,9995
3,3	0,9995	0,9995	0,9995	0,9996	0,9996	0,9996	0,9996	0,9996	0,9996	0,9997
3,4	0,9997	0,9997	0,9997	0,9997	0,9997	0,9997	0,9997	0,9997	0,9997	0,9998

## **KUISIONER**

### **Analisa Perbaikan Kualitas Layanan Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan Kinerja Jasa Keuangan**

#### **(Studi Kasus Perum Pegadaian Pakem)**

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Responden

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang Saya lakukan dalam menyelesaikan Tugas Akhir Program Strata-1 pada Jurusan Teknik Industri di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Responden untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuisisioner ini. Mohon kuisisioner ini diisi sesuai dengan apa yang diperoleh di lapangan. Kuisisioner ini akan digunakan untuk mengumpulkan data tentang tingkat kepentingan dan kinerja jasa pelayanan Perum Pegadaian dalam peningkatan kualitas pelayan, sehingga akan tercapainya kepuasan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sebagai konsumen Perum Pegadaian.

Setiap jawaban yang Anda berikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini.

Atas kesediaan dan kerjasamanya, Saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Agustus 2007

Peneliti

Lussy Astri Wulandari

**Berilah tanda silang ( X) pada kolom yang telah disediakan.**

**Skala Jawaban**

Angka	Skala Kepentingan	Skala Kinerja
1	Tidak Penting	Tidak Puas
2	Kurang Penting	Kurang Puas
3	Cukup Penting	Cukup Puas
4	Penting	Puas
5	Sangat Penting	Sangat Puas

Pernyataan	Skala Kepentingan					Skala Kinerja				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>ngible ( Berwujud)</b>										
kasi Pegadaian strategis	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
arana parkir	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
silitas ruang tunggu (TV, tempat duduk, Koran)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
nampilan karyawan (rapi, sopan dan seragam)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
lengkapan dan kecanggihan peralatan yang dipakai	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
silitas kamar mandi (bersih dan nyaman)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>eliability (Kehandalan)</b>										
ayanan dimulai secepatnya ketika pelanggan datang	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
angka waktu kredit	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
epatan waktu pelayanan (jam buka/tutup)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
osedur pelayanan kredit yang mudah (tidak berbelit-belit)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
aya bunga dan biaya administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
cepatan sistem antrian	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>esponsiveness (Daya Tanggap)</b>										
tugas menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
tugas memberikan informasi yang jelas dan mudah mengerti	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>insurance (Jaminan)</b>										
amanan barang jaminan yang digadaikan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ngetahuan dan penguasaan tugas dari karyawan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
mberian ganti rugi atas kerusakan/kehilangan barang	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

jaminan
ketepatan Penaksir dalam menaksir /menilai barang jaminan
keamanan satpam (satpam)
<b>Empati (Emphaty)</b>
keramahan terhadap pelanggan
kesabaran dalam menghadapi keluhan pelanggan
ketertarikan dalam menerima kritik dan saran

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5



**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

**Yang bertanda tangan di bawah ini :**

**Nama : B E Subiyantoro**  
**NIK : 060050754**  
**Jabatan : Manajer Cabang Perum Pegadaian Pakem**

**Dengan ini menerangkan bahwa**

**Nama : Lussy Astri Wulandari**  
**NIM : 03 522 007**  
**Jurusan : Teknik Industri UII**

**Telah melaksanakan penelitian di Kantor Cabang Perum Pegadaian Pakem, dari tanggal 13 – 20 Agustus 2007**



**Manajer Cabang**

**B E Subiyantoro**

**060050754**