

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pengumpulan Data

4.1.1. Profil Perusahaan

Bank Mandiri merupakan salah satu Bank terkemuka di Indonesia. Bank Mandiri didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia dilebur menjadi Bank Mandiri, dimana masing-masing Bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sampai dengan hari ini, Bank Mandiri meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia. Namun tidak semua cabang Bank Mandiri memiliki kualitas pelayanan yang baik, oleh sebab itu pihak terkait tidak mengetahui seberapa puas pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan oleh cabang tersebut, karena kendala terbesar adalah menghadapi ketatnya persaingan terhadap usaha-usaha sejenis, karena keberhasilan sebuah jasa sangat ditentukan oleh kemampuan meningkatnya pertumbuhan pelanggan

4.2. Pengolahan Data

4.2.1. Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data dilakukan agar dapat menentukan jumlah sampel minimal yang harus didapatkan untuk dapat mewakili dari keseluruhan populasi sehingga hasil yang diperoleh bersifat objektif dan dapat dipertanggung jawabkan. Sampel minimal dapat diketahui berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus berikut:

$$N' = \left[\frac{\frac{k}{s} \sqrt{N \cdot \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2}}{\sum Xi} \right]^2$$

Keterangan:

N' = Jumlah Pengamatan yang seharusnya dilakukan

K = Tingkat Kepercayaan dalam pengamatan

Jika tingkat keyakinan 99%, maka $k = 2.58$ atau 3

Jika tingkat keyakinan 95%, maka $k = 1.86$ atau 2

Jika tingkat keyakinan 68%, maka $k = 1$

s = Derajat ketelitian dalam pengamatan

Jika tingkat keyakinan 99% maka $s = 1\%$

Jika tingkat keyakinan 95% maka $s = 5\%$

Jika tingkat keyakinan 90% maka $s = 10\%$

N = Jumlah pengamatan yang sudah dilakukan

Xi = Data Pengamatan

4.2.2 Contoh Perhitungan Uji Kecukupan Data

Berikut merupakan contoh perhitunngan validasi dengan menggunakan variabel X_1 pada objek penelitian pada Bank Mandiri Duri-Pinggir, Riau.

A. Uji Kecukupan Data *Performance* (Kinerja/Dirasakan)

a. Variabel Lokasi Bank Mandiri Strategis (X_1)

$$\begin{aligned}
 N' &= \left[\frac{1,65}{0,1} \sqrt{96 \times 1135 - (325)^2} \right]^2 \\
 &= \left[\frac{952,866}{325} \right]^2 \\
 &= 8,60
 \end{aligned}$$

$N \geq N'$ maka dapat dinyatakan bahwa data sudah cukup untuk menjadi sampel

TABEL 4. 1 KECUKUPAN DATA PERFORMANCE (KINERJA/DIRASAKAN)

Variabel	N'	N	Keterangan
X1	8,6	96	Data Tercukupi
X2	21,08	96	Data Tercukupi
X3	16,64	96	Data Tercukupi
X4	7,92	96	Data Tercukupi
X5	9,08	96	Data Tercukupi
X6	14,95	96	Data Tercukupi
X7	15,31	96	Data Tercukupi
X8	12,17	96	Data Tercukupi
X9	32,39	96	Data Tercukupi
X10	27,77	96	Data Tercukupi
X11	25,98	96	Data Tercukupi
X12	21,3	96	Data Tercukupi
X13	7,36	96	Data Tercukupi
X14	13,6	96	Data Tercukupi
X15	8,1	96	Data Tercukupi
X16	7,22	96	Data Tercukupi
X17	8,1	96	Data Tercukupi
X18	8,75	96	Data Tercukupi
X19	8,5	96	Data Tercukupi
X20	8,21	96	Data Tercukupi

B. Uji Kecukupan Data *Importance* (Kepentingan/Kebutuhan)

a. Variabel Lokasi Bank Mandiri Strategis (X_1)

$$N' = \left[\frac{\frac{1,65}{0,1} \sqrt{96 \times 1216 - (336)^2}}{336} \right]^2$$

$$= \left[\frac{1022,47}{336} \right]^2$$

$$= 9,26$$

$N \geq N'$ maka dapat dinyatakan bahwa data sudah cukup untuk menjadi sampel

Tabel 4. 2 Kecukupan Data *Importance* (Kepentingan/Kebutuhan)

Variabel	N'	N	Keterangan
X1	9,26	96	Data Tercukupi
X2	10,57	96	Data Tercukupi
X3	6,12	96	Data Tercukupi
X4	5,71	96	Data Tercukupi
X5	9,08	96	Data Tercukupi
X6	20,68	96	Data Tercukupi
X7	19,16	96	Data Tercukupi
X8	13,02	96	Data Tercukupi
X9	28,15	96	Data Tercukupi
X10	25,26	96	Data Tercukupi
X11	21,71	96	Data Tercukupi
X12	19,12	96	Data Tercukupi
X13	6,92	96	Data Tercukupi
X14	12,89	96	Data Tercukupi
X15	6,63	96	Data Tercukupi
X16	6,36	96	Data Tercukupi
X17	9,58	96	Data Tercukupi
X18	12,37	96	Data Tercukupi
X19	8,44	96	Data Tercukupi
X20	8,05	96	Data Tercukupi

4.2.3 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan tingkat valid suatu instrument. Suatu instrument dikatakan valid apabila pengukuran mampu mengukur data dari variabel yang diukur secara tetap. Uji validitas untuk mengetahui variabel valid dan variabel tidak valid. Variabel yang lebih besar dari r tabel disebut variabel yang valid dan variabel yang lebih kecil dari r tabel disebut variabel yang tidak valid sehingga variabel tersebut tidak dapat digunakan sebagai alat ukur. Pengujian validitas kuesioner dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 96 responden. Pengujian dilakukan menggunakan *software SPSS (Statistical Package for Service Solution) versi 25*. Langkah-langkahnya sebagai berikut:

a. Menentukan Hipotesis

H_0 = Butir kuesioner valid

H_1 = Butir kuesioner tidak valid

b. Menentukan Nilai r_{tabel}

Tingkat signifikansi $\alpha = 10\%$

Derajat kebebasan (db) = $n-2 = 96-2 = 94$

$r_{tabel} = 0,196$

r_{tabel} didapatkan berasal dari tabel r dengan tingkat signifikansi 0,1 dengan derajat kebebasan 94.

c. Mencari r_{hitung}

Pengujian validitas dalam penelitian ini memperoleh hasil r_{hitung} dengan menggunakan *software SPSS (Statistical Package for Service Solution) versi 25*. Sebagai contoh perhitungan uji validitas untuk butir pertanyaan atribut 1 pada *performance* (kinerja/dirasakan) mendapatkan hasil r_{hitung} sebesar 0,626 dengan r_{tabel} sebesar 0,196. Maka dinyatakan valid karena $r_{hitung} = 0,626 \geq r_{tabel} = 0,196$.

Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Rhitung Kinerja Nasabah	Rhitung Harapan Nasabah	Rtabel	Kesimpulan
Tangibles	1	0,625	0,708	0,196	Valid
	2	0,438	0,574	0,196	Valid

Variabel	Indikator	Rhitung Kinerja Nasabah	Rhitung Harapan Nasabah	Rtabel	Kesimpulan
Reliability	3	0,502	0,649	0,196	Valid
	4	0,201	0,453	0,196	Valid
	5	0,506	0,652	0,196	Valid
	6	0,488	0,528	0,196	Valid
	7	0,321	0,509	0,196	Valid
	8	0,419	0,520	0,196	Valid
Responsiveness	9	0,4	0,453	0,196	Valid
	10	0,432	0,583	0,196	Valid
	11	0,216	0,492	0,196	Valid
	12	0,42	0,544	0,196	Valid
Assurance	13	0,646	0,695	0,196	Valid
	14	0,482	0,497	0,196	Valid
	15	0,558	0,659	0,196	Valid
	16	0,464	0,467	0,196	Valid
	17	0,466	0,658	0,196	Valid
Emphaty	18	0,559	0,631	0,196	Valid
	19	0,491	0,672	0,196	Valid
	20	0,462	0,678	0,196	Valid

d. Mengambil Keputusan

- a. Jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ maka data dari hasil tersebut *valid*
- b. Jika $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ maka data dari hasil tersebut tidak *valid*.

4.2.4 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui tingkat konsistensi terhadap instrumen-instrumen yang mengukur konsep. Reliabilitas merupakan syarat untuk tercapainya validitas suatu kuesioner dengan tujuan tertentu. Dalam mengukur reliabilitas alat pengukuran yang digunakan adalah Teknik Alpha Cronbach. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan reliable. Jika *Cronbach's Alpha* lebih kecil dari 0,6 maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinyatakan tidak reliable (Ghozali, 2005).

- a. Menentukan Hipotesis

H_0 = Butir kuesioner reliabel

H_1 = Butir kuesioner tidak reliabel

b. Menentukan Nilai r_{tabel}

Tingkat signifikansi $\alpha = 10\%$

Derajat kebebasan (db) = $n-2 = 96-2 = 94$

$r_{tabel} = 0,196$

r_{tabel} didapatkan berasal dari tabel r dengan tingkat signifikansi 0,1 dengan derajat kebebasan 94.

c. Mencari r_{hasil}

Kapasitas penilaian tingkat reliabilitas sangat ditentukan oleh berapa jauh resiko *alfa* bila diterima sedikit resiko, semakin besar nilai α yang dihasilkan (lebih besar dari 0,6) berarti data-data kuesioner semakin reliabel.

Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Nilai batas bawah	Keterangan
<i>Performance</i>	0,799	0,6	Reliabel
<i>Importance</i>	0,887	0,6	Reliabel

Berdasarkan ringkasan hasil uji reliabilitas seperti yang terangkum dalam table 4.4, dapat diketahui bahwa nilai *CronbachAlpha* pada masing-masing variable nilainya lebih besar dari 0,6. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument penelitian dapat dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Artinya kuisisioner ini memiliki hasil yang konsisten jika dilakukan pengukuran dalam waktu dan model atau desain yang berbeda.

4.2.5 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan, tahap selajutnya dari penelitian ini adalah menentukan Gap skor dari hasil jawaban terhadap kuesioner yang telah disebarakan untuk menentukan apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan pelanggan.

Identifikasi kebutuhan pelanggan ini dilakukan untuk mengetahui tingkat prioritas kebutuhan yang pelanggan inginkan dari pelayanan Bank Mandiri Duri-Pinggir, Riau berikan. Prioritas keinginan pelanggan ini akan dijadikan tolak ukur dalam meningkatkan *service quality* Bank Mandiri Duri-Pinggir, Riau. Dalam identifikasi kebutuhan pelanggan ini akan dihitung seberapa besar kesenjangan/Gap yang terjadi. Untuk perhitungan kinerja dan harapan dapat dilihat pada rumus sebagai berikut. Sebagai contoh perhitungan untuk tingkat kinerja dan harapan konsumen pada atribut 1 dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. *Performance* (Kinerja)

1. Perhitungan untuk tingkat kinerja pelanggan pada atribut 1:

$$\text{Tingkat kinerja atribut 1} = \frac{\sum Xi}{N} = \frac{325}{96} = 3,39$$

Keterangan:

X_i = Skor tingkat kinerja atribut i

N = Jumlah Responden

b. *Importance* (Harapan)

1. Perhitungan untuk tingkat kinerja pelanggan pada atribut 1:

$$\text{Tingkat harapan konsumen atribut 1} = \frac{\sum Xi}{N} = \frac{336}{96} = 3,50$$

Keterangan:

X_i = Skor tingkat harapan atribut i

N = Jumlah Responden

Dengan cara yang sama perhitungan untuk tingkat kinerja dan harapan pelanggan dapat dilakukan untuk semua atribut yang ada. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 5 Tabel Identifikasi GAP Kebutuham Pelanggan

No	Daftar Pertanyaan	GAP		Nilai GAP
		Kinerja	Harapan	
<i>Tangibles</i> (Bukti nyata)				
1	Lokasi Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau strategis dan mudah dijangkau.	3,39	3,50	-0,11

2	Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih, serta aman untuk digunakan (misalnya : mesin ATM drive true, ruang tunggu, tempat parkir, dll).	2,98	3,34	-0,36
3	Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau menggunakan peralatan yang terlihat canggih dan modern.	3,09	3,39	-0,30
4	Informasi yang diberikan Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau	3,31	3,29	0,02
	Mean	3,19	3,38	-0,19
Reliability (Kehandalan)				
5	Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau melayani semua nasabah sesuai dengan janjinya.	3,36	3,41	-0,05
6	Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau memberikan pelayanan yang sama sepanjang hari kepada semua nasabah	3,23	2,96	0,27
7	Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau melayani nasabah sejak pertama kali datang.	2,83	2,76	0,07
8	Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya.	3,48	3,40	0,08
	Mean	3,23	3,13	0,09
Responsiveness (Daya Tanggap)				
9	Respon petugas Bank Mandiri Duri-Pinggir terhadap nasabah.	2,65	2,74	-0,09
10	Staff Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau tetap ada pada jam-jam kerja (sibuk).	2,71	2,67	0,04
11	Staff Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau melayani transaksi dengan cepat, tepat dan efisien.	2,93	2,98	-0,05
12	Staff Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah.	3,17	3,10	0,07
	Mean	2,86	2,87	-0,01

<i>Assurance (Jaminan)</i>				
13	Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi.	3,51	3,58	-0,07
14	Bank Mandiri Duri-Pinggir menjaga kepercayaan nasabah perihal penyimpanan data	3,35	3,51	-0,16
15	Transaksi di Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau bebas dari kekeliruan.	3,39	3,40	-0,01
16	Staff Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah.	3,28	3,31	-0,03
17	Staff Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau selalu menjalankan tugasnya dengan benar dan tepat.	3,39	3,40	-0,01
	Mean	3,38	3,44	-0,06
<i>Empathy (Empati)</i>				
18	Staff Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau bersikap ramah dan sopan dalam melayani transaksi.	3,08	2,94	0,14
19	Staff Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau penuh perhatian dan sabar dalam melayani transaksi.	2,74	2,71	0,03
20	Staff Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah.	3,27	3,25	0,02
	Mean	3,03	2,97	0,06

Dari hasil identifikasi kesenjangan/Gap kebutuhan pelanggan diatas, maka dapat dibuat ranking/urutan Gap. Berikut adalah hasil rekap ranking GAP dimensi *Servqual*.

Tabel 4. 6 Tabel Ranking GAP Dimensi *Servqual*

No.	Atribut	Ranking GAP	Nilai GAP
2	Bank Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih, serta aman untuk digunakan (misalnya : mesin ATM drive true, ruang tunggu, tempat parkir, dll).	1	-0,36

No.	Atribut	Rangking GAP	Nilai GAP
3	Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau menggunakan peralatan yang terlihat canggih dan modern.	2	-0,30
14	Bank Mandiri Duri-Pinggir menjaga kepercayaan nasabah perihal penyimpanan data	3	-0,16
1	Lokasi Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau strategis dan mudah dijangkau.	4	-0,11
9	Respon petugas Bank Mandiri Duri-Pinggir terhadap nasabah	5	-0,09
13	Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi.	6	-0,07
5	Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau melayani semua nasabah sesuai dengan janjinya.	7	-0,05
11	<i>Staff</i> Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau melayani transaksi dengan cepat, tepat dan efisien.	8	-0,05
16	<i>Staff</i> Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah.	9	-0,03
15	Transaksi di Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau bebas dari kekeliruan.	10	-0,01
17	<i>Staff</i> Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau selalu menjalankan tugasnya dengan benar dan tepat.	11	-0,01
4	Informasi yang diberikan Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau	12	0,02
20	<i>Staff</i> Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah.	13	0,02
19	<i>Staff</i> Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau penuh perhatian dan sabar dalam melayani transaksi.	14	0,03
10	<i>Staff</i> Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau tetap ada pada jam-jam kerja (sibuk).	15	0,04
7	Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau melayani nasabah sejak pertama kali datang.	16	0,07
12	<i>Staff</i> Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah.	17	0,07
8	Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya.	18	0,08
18	<i>Staff</i> Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau bersikap ramah dan sopan dalam melayani transaksi.	19	0,14
6	Bank Mandiri Duri-Pinggir,Riau memberikan pelayanan yang sama sepanjang hari kepada semua nasabah	20	0,27

4.2.7. Kualitas layanan tiap dimensi

Untuk menganalisis kualitas layanan yang telah diberikan pihak pengelola, maka digunakan rumus (Basterfield, 2008) yaitu:

$$\text{Kualitas layanan (Q)} = \frac{\text{penilaian (persepsi)}}{\text{Harapan}}$$

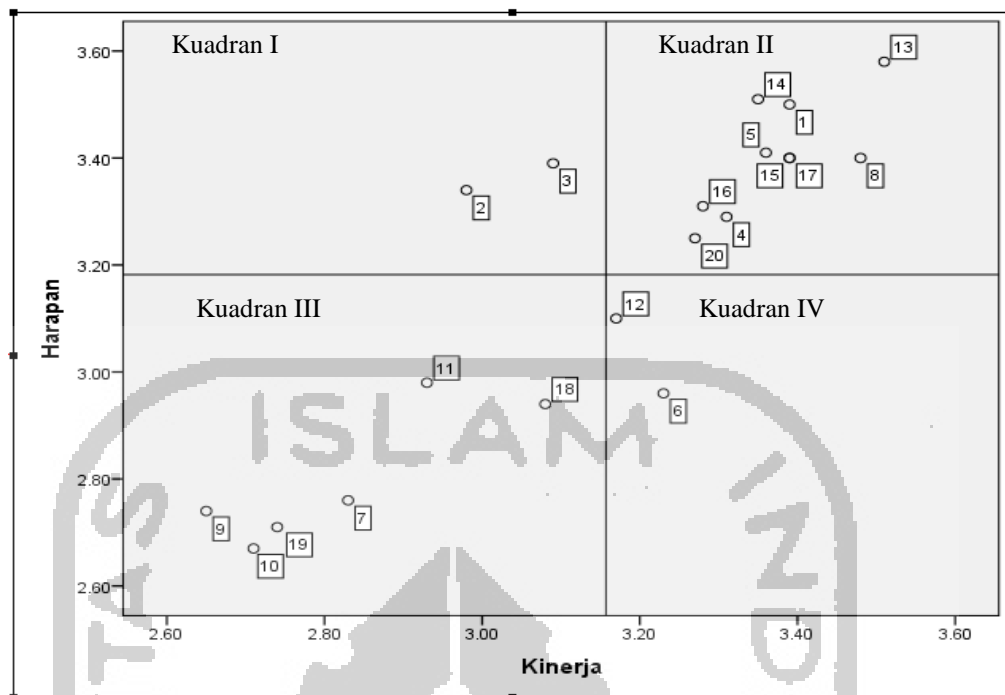
Dari hasil perhitungan tersebut jika $Q \geq 1$, maka kesenjangan atas kualitas pelayanan perusahaan dinyatakan baik atau dengan kata lain kualitas pelayanan dikatakan baik.

Tabel 4. 7 Tabel Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi

No	Dimensi	Kinerja (p)	Harapan (E)	GAP Q = P/E
1	<i>Tangible</i>	3,19	3,38	0,94
2	<i>Reliability</i>	3,23	3,13	1,03
3	<i>Responsiveness</i>	2,86	2,87	0,99
4	<i>Assurance</i>	3,38	3,44	0,98
5	<i>Empathy</i>	3,03	2,97	1,02
	<i>Mean</i>	3,138	3,158	0,995

4.2.8. Importance Performance Analysis

Metode IPA digunakan untuk mengelompokkan masing-masing atribut berdasarkan tingkat prioritasnya dengan cara menampilkannya ke dalam diagram kartesius. Adapun data yang diperlukan adalah nilai rata-rata harapan dan nilai rata-rata kinerja untuk setiap atribut yang telah diketahui dari perhitungan servqual sebelumnya. Kemudian di inputkan pada software SPSS sehingga didapatkan hasil sebagaimana pada gambar 4.1.



GAMBAR 4. 1 DIAGRAM KARTESIUS SEMUA DIMENSI

A : Pada kuadran ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan konsumen terhadap atribut atau dimensi layanan rendah, tingkat kinerja yang ditunjukkan atribut atau dimensi layanan juga rendah, Sehingga atribut atau dimensi layanan yang berada pada kuadran ini mendapat prioritas rendah untuk diperbaiki.

B: Pada kuadran ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan konsumen terhadap atribut atau dimensi layanan tinggi, namun tingkat kinerja yang ditunjukkan oleh atribut atau dimensi layanan rendah. Kondisi ini dinilai berbahaya karena antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja berlawanan arah, sehingga perbaikan harus diprioritaskan atau dikonsentrasikan untuk atribut atau dimensi layanan yang berada pada kuadran ini.

C : Pada kuadran ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan konsumen terhadap atribut atau dimensi layanan tinggi, tingkat kinerja yang ditunjukkan oleh atribut atau dimensi layanan juga tinggi, sehingga atribut atau dimensi layanan yang berada pada kuadran ini dinilai aman dan harus dipertahankan kinerjanya.

D : Pada kuadran ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan konsumen terhadap atribut atau dimensi layanan rendah, namun tingkat kinerja yang ditunjukkan oleh atribut atau dimensi layanan tinggi. Kemungkinan hal ini terjadi karena perusahaan memberikan layanan yang berlebihan, sehingga perusahaan harus mengurangi aktifitas atau menghemat sumberdaya untuk atribut atau dimensi layanan yang berada pada kuadran ini.