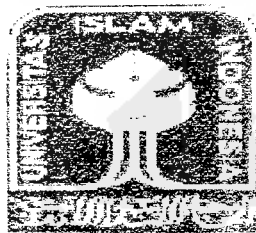


**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DI  
BANK BNI SYARIAH**

**Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Godean**

**Yogyakarta**

**SKRIPSI**



Ditulis oleh:

Nama : Windi Tristyono

Nomor : 02311262

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2006

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DI  
BANK BNI SYARIAH

Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah di Cabang Godean Yogyakarta

Nama : Windi Tristyono

Nomor : 02311262

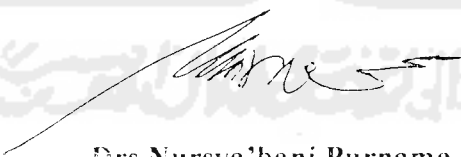
Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, ..... 08/9/06

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing ,

  
Drs. Nursya'bani Purnama, M.S.i

Acc 21/09/06



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

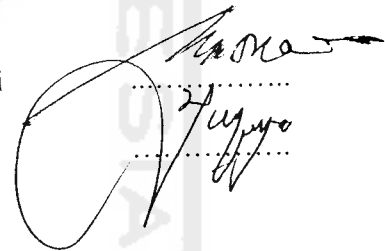
**Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan DI Bank BNI  
Syariah Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang  
Pembantu Godean Yogyakarta**

Disusun Oleh: WINDI TRISTYONO  
Nomor mahasiswa: 02311262

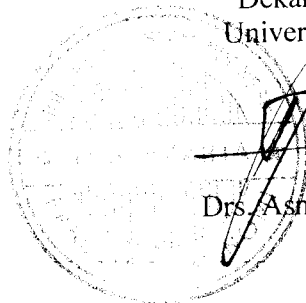
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS  
Pada tanggal : 12 Oktober 2006

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Nursya'bani Purnama, M.Si

Penguji : Drs. Zulian Yamit, M.Si



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Drs. Asmai Ishak, M.Bus, Ph.D

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum wr.wb,

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya. Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Bank BNI Syariah studi kasus BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Godean”**. Maksud dan tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana ekonomi jenjang Strata-1 jurusan manajemen di Universitas Islam Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapat bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Dan penulis mengucapkan terimakasih kepada.

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Drs. Asmai Ishak, M. Bus., Ph.D.
2. Dosen Pembimbing skripsi Bapak Drs. Nursya'bani Purnama, M. Si yang dengan penuh kesabaran membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Mulyono dan Ibu Ety Yulaika, orang tua penulis. Yang dengan penuh semangat memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
4. Adik-adikku tercinta Nurma dan Fadli aku selalu mencintai kalian.
5. Rekan-rekan seperjuangan mas Dodik, Antok, Eko, Jaka, mbak Eria, Radian, Onest,

Serta kepada semua pihak yang telah membantu yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Yogyakarta, 12 Oktober 2006

Penulis

## ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Godean. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pada perbankan Islam (syariah) yang terdiri dari dimensi compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, responsiveness serta tingkat kepuasan pelanggan. Variabel-variabel di atas digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 konsumen di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Godean, yang terletak di jalan Godean No. 12 Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hasil penelitian tentang kesesuaian antara tingkat kepentingan nasabah dan kinerja Bank BNI Syariah Cabang Godean menunjukkan bahwa Tingkat Kepentingan > Tingkat Penilaian atau dapat dikatakan bahwa Expected Service > Perceive Service. Hal ini berarti bahwa pelanggan belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Bank BNI Syariah. Adapun faktor-faktor yang sudah memberikan kepuasan kepada konsumen meliputi Faktor ketentuan pembagian keuntungan investasi, faktor akses informasi rekening, faktor pengalaman dan pengetahuan yang luas yang dimiliki tim manajemen.

Faktor pelayanan atau waktu pelayanan yang cepat dan menyenangkan, Faktor produk dan layanan yang luas, Faktor jaminan keamanan dalam bertransaksi. Faktor transaksi yang cepat dan efisien. Faktor informasi data kekayaan dan modal yang dimiliki bank, Faktor jaminan mengenai kerahasiaan data nasabah, Faktor manajemen yang meyakinkan. Faktor kesiapan karyawan untuk membantu nasabah, Faktor cara karyawan yang selalu Islami dalam melayani nasabahnya, Faktor layanan yang cepat dan efisien, Faktor pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan.

Kata kunci: Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, Responsiveness, kepuasan pelanggan, importance performance analysis, tingkat kepentingan (expected service) dan tingkat penilaian (perceive service)

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian .....	4
1.3. Batasan Masalah .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	7
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Landasan Teori .....	8
2.2.1. Kualitas Pelayanan .....	8
2.2.2. Kepuasan Pelanggan .....	13
2.2.3. Instrumen Penelitian .....	15
2.3. Kerangka Teoritis .....	16
BAB III METODE PENELITIAN .....	18

	3.1. Lokasi Penelitian .....	18
	3.2. Variabel Penelitian .....	18
	3.3. Definisi Operasional Variabel .....	19
	3.4. Metode Pengumpulan Data .....	20
	3.4.1. Kuesioner .....	20
	3.4.2. Studi Pustaka .....	21
	3.4.3. Skala Pengukuran .....	21
	3.4.4. Uji Validitas dan Rentabilitas .....	22
	3.4.4.1. Pengujian Validitas .....	22
	3.4.4.2. Pengujian Reliabilitas .....	27
	3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	28
	3.5.1. Data Primer .....	28
	3.5.2. Data Sekunder .....	28
	3.6. Populasi Dan Sampel .....	29
	3.6.1. Populasi .....	29
	3.6.2. Sampel .....	29
	3.7. Alat Analisis .....	30
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	35
	4.1. Hasil Penelitian .....	35
	4.1.1. Deskripsi Statistik .....	35
	4.2. Pembahasan .....	38
	4.2.1. Analisis Rata-rata Tingkat Kepentingan .....	38
	4.2.2. Analisis Rata-rata Tingkat Kinerja .....	48
	4.2.3. Analisis Indeks Kepuasan Nasabah .....	59
	4.2.4. Analisis Diagram Kartesius .....	64
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	72
	5.1. Kesimpulan .....	72
	5.2. Saran .....	73

DAFTAR PUSTAKA .....	75
LAMPIRAN.....	77





## DAFTAR TABEL

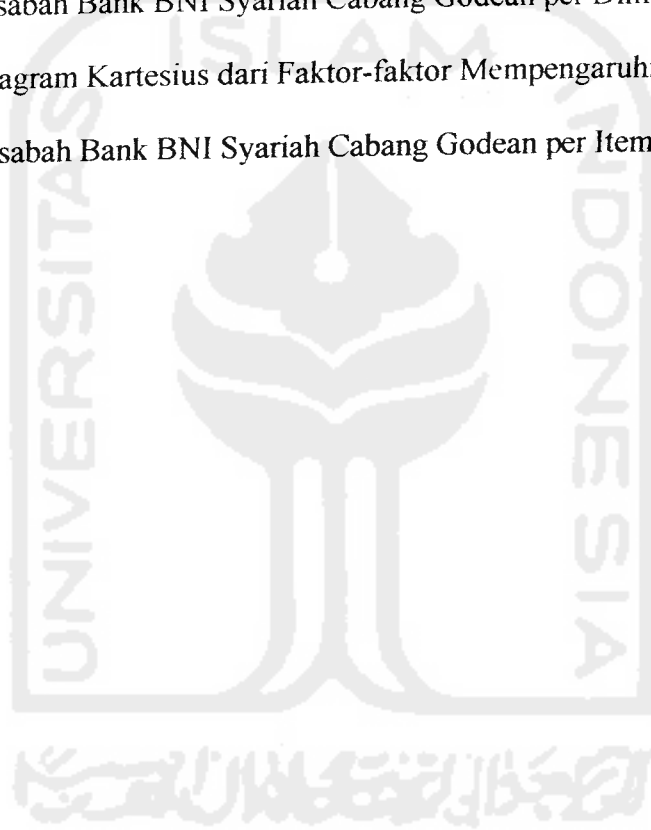
	Halaman
Tabel 3.1 Validitas Variabel Harapan Konsumen .....	23
Tabel 3.2 Validitas Variabel Persepsi Konsumen .....	25
Tabel 3.3 Tabel Reliabilitas .....	27
Tabel 4.1. Deskripsi Umur Responden .....	36
Tabel 4.2. Deskripsi Jenis Kelamin Responden .....	36
Tabel 4.3. Deskripsi Tingkat Pendidikan Responden .....	37
Tabel 4.4. Deskripsi Pekerjaan Responden .....	37
Tabel 4.5. Rata-rata Tingkat Kepentingan untuk Tiap Dimensi .....	38
Tabel 4.6. Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan untuk Tiap Item .....	39
Tabel. 4.7. Analisis Rata-rata Tingkat Kepentingan Secara Keseluruhan .....	42
Tabel 4.8. Penilaian Rata-rata Bobot Tingkat Kepentingan untuk Tiap Dimensi.....	44
Tabel 4.9. Penilaian Rata-rata Bobot Tingkat Kepentingan untuk Tiap Item .....	45
Tabel 4.10 Rata-rata Tingkat Kinerja untuk Tiap Dimensi .....	48
Tabel 4.11 Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja untuk Tiap Item .....	49
Tabel.4.12 Analisis Rata-rata Tingkat Kinerja Secara Keseluruhan .....	52
Tabel 4.13. Penilaian Rata-rata Bobot Tingkat Kinerja untuk Tiap Dimensi .....	55
Tabel 4.14. Penilaian Rata-rata Bobot Tingkat Kinerja untuk Tiap Item.....	55
Tabel 4.15. Indeks Kepuasan Nasabah .....	59

Tabel 4.16. Urutan Prioritas Peningkatan Kepuasan Nasabah.....	61
Tabel 4.17. Nilai Selisih antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.....	63
Tabel 4.18. Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	64
Tabel 4.19. Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja untuk Tiap Dimensi .....	67



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Teoritis Penelitian .....	17
Gambar 3.1. Diagram kartesius .....	33
Gambar 4.1. Diagram Kartesius dari Faktor-faktor Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Godean per Dimensi .....	66
Gambar 4.2. Diagram Kartesius dari Faktor-faktor Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Godean per Item .....	68



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	77
Lampiran 2 Kuesioner Penilaian Kualitas Pelayanan.....	80



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. LATAR BELAKANG MASALAH**

Krisis moneter dan ekonomi sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis politik nasional telah membawa dampak besar dalam perekonomian nasional. Krisis tersebut telah mengakibatkan perbankan Indonesia yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami kesulitan yang sangat parah. Keadaan tersebut menyebabkan pemerintah Indonesia terpaksa mengambil tindakan untuk merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia. Lahirnya Undang-Undang No. 10 tahun 1998, tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan, pada bulan November 1998 telah memberi peluang yang sangat baik bagi tumbuhnya bank-bank syariah di Indonesia. Undang-Undang tersebut memungkinkan bank beroperasi sepenuhnya secara syariah atau dengan membuka cabang khusus syariah. Persaingan bisnis perbankan memberikan dampak yang positif bagi konsumen. Perusahaan perbankan yang ingin tetap bertahan dan terus tumbuh dalam era globalisasi ini harus mampu memenuhi kebutuhan konsumen. Oleh karena itu penting sebuah perusahaan perbankan untuk mampu menghasilkan produk atau jasa yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumennya. Jika sebelumnya konsep menghasilkan produk atau jasa lebih ditentukan oleh persepsi perusahaan, maka kini konsep tersebut harus dirubah, mengingat persaingan terhadap produk dan jasa dalam industri perbankan yang semakin banyak dan bervariasi. Hal penting

yang harus diperhatikan oleh perusahaan perbankan adalah kepuasan pelanggan. Oleh karena itu perusahaan perbankan harus mengetahui faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan perusahaan harus berusaha untuk menghasilkan kinerja (performance) sebaik mungkin yang dapat memuaskan pelanggan. Menurut Parasuraman kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan (Purnama, 2006, hal 19). Dengan menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas diharapkan dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dan mengurangi keluhan dari pelanggan. Perusahaan harus berupaya untuk memenuhi harapan pelanggan sehingga harus memperhatikan kualitas barang dan jasa yang diproduksinya. Pada dasarnya kualitas adalah keadaan atau kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan (Yamit, 2001, hal. 8). Oleh karena itu pelanggan seringkali menilai kualitas yang mereka terima sama dengan yang mereka harapkan. Ketidakpuasan terjadi apabila kenyataan yang diterima pelanggan tidak sesuai atau lebih kecil dari harapan mereka. Sedangkan kepuasan akan dirasakan pelanggan apabila mereka menerima pelayanan, barang dan jasa yang melebihi harapan mereka. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting, oleh karena itu perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan perusahaan juga harus berusaha menghasilkan kinerja (performance) sebaik mungkin yang dapat memuaskan pelanggan.

(Supranto,2001,hal.223).Rangkuti(2002,hal.5)mengatakan bahwa perusahaan harus mampu memenuhi kepuasan pelanggan karena dengan memenuhi kepuasan pelanggan dapat menciptakan penjualan dan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.Dengan mengukur kepuasan pelanggan perusahaan dapat melakukan evaluasi posisi perusahaan dibandingkan para pesaingnya,serta untuk menentukan faktor-faktor yang membutuhkan perbaikan.Menurut Rangkuti(2002,hal.30)salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.Pada dasarnya kualitas pelayanan dipengaruhi oleh jasa yang dirasakan dengan jasa yang diharapkan .Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan ,sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut setelah pelanggan merasakan kinerja jasa tersebut(Rangkuti,2000,hal.40).Berdasar uraian diatas penulis akan menggunakan analisis importance-performance analysis untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa Bank BNI Syariah Cabang Godean.Penelitian ini dilakukan dengan asumsi bahwa kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa di tentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut setelah pelanggan merasakan kinerja jasa tersebut(Rangkuti,2000,hal 40).*Bank BNI Syariah memiliki visi dan misi Pernyataan Visi Menjadi Bank kebanggaan nasional, yang menawarkan layanan terbaik dengan harga kompetitif kepada segmen pasar korporasi, komersial dan konsumen sedangkan Misi BNI Syariah*

adalah Memaksimalkan *stakeholder value* dengan menyediakan solusi keuangan yang fokus pada segmen pasar korporasi, komersial dan konsumen.

## 1.2. RUMUSAN MASALAH PENELITIAN

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan penelitian ini adalah:

- 1 Bagaimana tingkat kepentingan (importance) nasabah Bank BNI Syariah Cabang Godean ?
- 2 Bagaimana tingkat kinerja (performance) Bank Syariah Bank BNI Syariah Cabang Godean ?
- 3 Bagaimana tingkat kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Godean?

## 1.3. BATASAN MASALAH

Batasan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a) Penelitian ini akan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Bank BNI Syariah. Alasan pemilihan Bank BNI Syariah sebagai tempat penelitian ,dikarenakan oleh keingintahuan penulis mengenai kualitas layanan industri perbankan syariah .



- b) Penelitian ini ditekankan pada dimensi layanan
- c) Alasan pemilihan daerah penelitian di Yogyakarta adalah mengingat tempat tinggal peneliti berada di Yogyakarta, sehingga lebih mudah dan leluasa dalam melakukan penelitian.
- d) Para pemakai jasa pelayanan yang dimaksud adalah para nasabah maupun orang yang sedang atau pernah menggunakan jasa pelayanan di Bank BNI Syariah Cabang Godean

#### 1.4. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengidentifikasi tingkat kepentingan (importance) nasabah Bank BNI Syariah Cabang Godean.
2. Untuk mengidentifikasi tingkat kinerja (performance) Bank BNI Syariah Cabang Godean.
3. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Godean.

## 1.5. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian yang diharapkan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Bank BNI Syariah ,penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi harapan pelanggan.
2. Bagi kalangan akademisi,penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi referensi penelitian lebih lanjut berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1.HASIL PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian terdahulu memberikan dasar kepada peneliti untuk melakukan penelitian tentang kualitas layanan dan kepuasan pelanggan .Sehingga memberikan gambaran yang menyeluruh kepada penulis tentang penelitian tentang kualitas layanan dan kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh para peneliti terdahulu.

1.Suwarna (2001)dalam penelitiannya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Pelayanan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Singaraja menunjukkan bahwa: (a) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai pelayanan; (b) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas; (c) nilai pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, dan (d) kualitas pelayanan dan nilai pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Dharmayanti (2005) mengungkapkan bahwa bahwa interaksi kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sebagai variabel moderator dapat lebih menjelaskan variasi loyalitas nasabah daripada masing- masing variabel . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koefisien regresi interaksi positif dan

signifikan ( $p < 0,05$ ) dengan nilai  $R^2$  semakin meningkat setelah dimasukkan interaksi kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam model ketiga persamaan regresi moderator.

3. Sudirman (2006) mengungkapkan bahwa 1) kemampuan mengolah informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi kualitas layanan Bank Rakyat Indonesia di Sulawesi Tenggara 2) persepsi kualitas layanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah 3) persepsi kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah 4) kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penelitian ini akan menerapkan importance –performance untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di Bank BNI Syariah Cabang Godean. Penelitian ini menggunakan diagram kartesius untuk menentukan faktor-faktor yang menjadi prioritas utama. Dan mencari faktor-faktor yang harus di pertahankan, faktor-faktor yang tidak menjadi prioritas pelanggan serta faktor-faktor yang dianggap berlebihan oleh pelanggan

## **2.2.LANDASAN TEORI**

### **2.2.1. Kualitas Pelayanan**

Philip B. Crosby's mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan spesifikasi, nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan, atau

lebih dikenal dengan “zero defect management”(Purnama,2006,hal.48).Definisi yang lebih lengkap dikemukakan Goetsch Davis, menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan(Yamit,2001,hal.8).Wyckof dalam Lovelock(1988)memberikan pengertian kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang di harapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen(Purnama,2006,hal.19).Suatu kualitas layanan dikatakan memuaskan apabila kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan .Menurut Gronroos(1990) seperti dikutip Purnama(2006,hal.20) menyatakan bahwa kualitas layanan meliputi:

1. Kualitas fungsi yang menekankan kepada bagaimana layanan dilaksanakan .Kualitas fungsi terdiri dari dimensi kontak dengan konsumen ,sikap dan perilaku ,hubungan internal ,penampilan,kemudahan akses, dan service mindedness.
2. Kualitas teknis dengan kualitas output yang dirasakan konsumen ,meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan layanan dan estetika output.
- 3.Reputasi perusahaan ,yang di cerminkan dengan citra perusahaan dan reputasi dimata konsumen.

Menurut Rangkuti (2002,hal 26)jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain.Pada umumnya jasa

diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut. Berdasarkan hal tersebut, maka kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan (Rangkuti, 2002, hal. 28). Menurut Rangkuti (2002, hal. 21) kualitas jasa dipengaruhi oleh dua variabel yaitu jasa yang dirasakan (*perceive service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Bila jasa yang dirasakan lebih kecil daripada yang diharapkan, para pelanggan menjadi tidak tertarik pada penyedia jasa yang bersangkutan. Sedangkan bila yang terjadi adalah sebaliknya (*perceived* lebih besar daripada *expected*) ada kemungkinan para pelanggan akan menggunakan penyedia jasa itu lagi. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan, tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan (Rangkuti, 2002, hal. 18). Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan dimensi kualitas jasa.

Menurut Tjiptono dan Diana (2000, hal. 112) hal yang perlu diketahui perusahaan sebelum suatu produk diproduksi adalah apakah produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan para pelanggannya. Hal ini merupakan alasan utama perlunya dilakukan riset untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan pentingnya komunikasi dengan pelanggan saat ini banyak perusahaan yang mencari metode yang dapat digunakan untuk mengembangkan dan mengevaluasi kriteria kinerja

## Dimensi Kualitas

Garvin (1994) menyatakan terdapat dimensi kualitas yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis baik untuk perusahaan manufaktur dan perusahaan jasa (Tjiptono dan Diana, 2000, hal. 27). Dimensi kualitas bagi perusahaan manufaktur terdapat delapan dimensi kualitas yaitu:

1. Kinerja (performance) karakteristik operasi pokok dari produk inti
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan yaitu karakteristik sekunder yang lengkap
3. Keandalan (reliability) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai
4. Kesesuaian dalam spesifikasi (conformance to specification) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standard – standard yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (durability) yaitu berkaitan dengan beberapa lama produk tersebut dapat terus di gunakan.
6. Serviceability yaitu meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan yang memuaskan.
7. Estetika yaitu daya tarik produk terhadap panca indera
8. Kualitas yang dipersepsikan (perceive quality) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggungjawab perusahaan terhadapnya.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985, hal.42) menyatakan bahwa kualitas jasa mencakup suatu perbandingan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap kinerja jasa yang mereka terima. Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985, hal.47) mengidentifikasi sepuluh factor yang menentukan kualitas jasa yaitu reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communication, credibility, security, understanding /knowing the customer dan tangibles. Skala tersebut dikembangkan menjadi skala SERVQUAL, dengan menyusun kembali sepuluh faktor penentu kualitas kedalam lima dimensi dimana masing-masing dimensi mencerminkan hal-hal yang perlu diperhatikan. Dimensi kualitas bagi perusahaan jasa mempunyai beberapa perbedaan dengan perusahaan manufaktur. Adapun dimensi kualitas untuk perusahaan jasa adalah assurance, reliability, tangibles, empathy, responsiveness, tetapi apabila diterapkan pada perusahaan jasa perbankan islami ditambah dengan *compliance*. Dimensi kualitas pada perusahaan perbankan islami yaitu:

1. Compliance : berupa prinsip dan hukum islam
2. Reliability : adalah kemampuan perusahaan penyedia jasa dalam melaksanakan kualitas pelayanan secara handal dan akurat
3. Responsiveness : meliputi kemampuan para staff untuk membantu para pemakai jasa dan memberikan pelayanan secara tanggap



4. Assurance : meliputi kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para staff serta menanamkan kepercayaan pada para pemakai jasa dari adanya bahaya atau resiko keraguan.
5. Empathy : meliputi kemampuan perusahaan penyedia jasa dalam memberikan kemudahan untuk komunikasi dan melakukan hubungan serta kemampuan memahami kebutuhan para pemakai jasa.
6. Tangibles : meliputi kemampuan perusahaan penyedia jasa untuk memberikan fasilitas-fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan karyawan, dan sarana komunikasi.

Dimensi kualitas memiliki pengaruh terhadap harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika pelanggan menerima produk dan pelayanan yang melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan produk dan pelayanan tersebut berkualitas. Akan tetapi apabila pelanggan menerima produk dan pelayanan yang kurang dari harapan mereka akan mengatakan bahwa produk dan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan. Apabila kesenjangan antara harapan dan kenyataan adalah cukup besar, hal ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak mengetahui keinginan pelanggan.

### **2.2.2. Kepuasan Pelanggan**

Kotler (1994, hal. 40) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja produk dalam hubungannya dengan harapan orang-orang. Manfaat yang

di peroleh dengan kepuasan pelanggan diantaranya adalah hubungan yang lebih baik, harmonis antara perusahaan dengan pelanggannya. Keadaan ini akan memberi peluang terhadap pembelian ulang terhadap produk maupun jasa perusahaan sehingga di harapkan pelanggan menjadi loyal dan akhirnya akan merekomendasikan kepada orang-orang disekitarnya untuk menggunakan produk dan jasa perusahaan tersebut. Hal ini tentunya akan mempengaruhi jumlah pengguna jasa pelayanan perusahaan dan reputasi serta laba yang besar dapat diraih. Selain itu kepuasan pelanggan merupakan aspek penting untuk dapat bertahan dalam persaingan di dunia bisnis, pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang di harapkan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau perusahaan, maka hanya merekalah yang dapat menentukan kebutuhan yang ingin dipenuhi serta kualitas yang diharapkan. Untuk menciptakan kepuasan konsumen suatu perusahaan harus mampu memelihara *customer delivered value*, yang merupakan selisih antara *total customer value* dengan *customer cost*. *Total customer value* adalah nilai-nilai yang berkaitan dengan produk, pelayanan, personalia, dan citra yang di peroleh konsumen dari produk tertentu. *Total customer cost* adalah biaya yang dikeluarkan dalam rangka menikmati produk tertentu yang berupa biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran.

Wiratno (1998, hal. 10) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen merupakan selisih antara ekspektasi dengan persepsinya. Ekspektasi merupakan perkiraan konsumen tentang apa yang akan diterimanya bila mereka mengkonsumsi

produk tertentu. Sedangkan persepsi adalah apa yang di terima konsumen setelah mengkonsumsi produk yang dibelinya ,yang dalam istilah Kotler disebut dengan customer delivered value. Kepuasan pelanggan akan mendorong terjadinya pembelian kembali dan menciptakan loyalitas pelanggan. Adanya loyalitas pelanggan sangat membantu perusahaan memperkenalkan barang dan jasa yang kepada orang-orang sekitar (word of mouth communication). Konsumen yang melakukan pembelian ulang atas produk dan jasa yang dihasilkan perusahaan merupakan pelanggan dalam arti yang sebenarnya (Yamit, 2001, hal 77). Untuk menciptakan pembelian ulang maka perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau perusahaan ,maka merekalah yang dapat menentukan kebutuhan yang ingin dipenuhi serta kualitas yang diharapkan.

### **2.2.3. INSTRUMEN PENELITIAN**

Metode pengukuran kualitas pelayanan pada umumnya menggunakan SERVQUAL. Namun jika digunakan pada perusahaan pada perusahaan dengan karakteristik khusus seperti perbankan islami. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah metode CARTER (Purnama, 2006, hal. 170).

Menurut Otman dan Owen (2001) instrument yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perbankan islami adalah Instrumen CARTER, yang dikembangkan dari konsep SERVQUAL . Instrumen CARTER terdiri dari enam dimensi kualitas layanan, dikutip dari Purnama (2006, hal. 23). CARTER singkatan

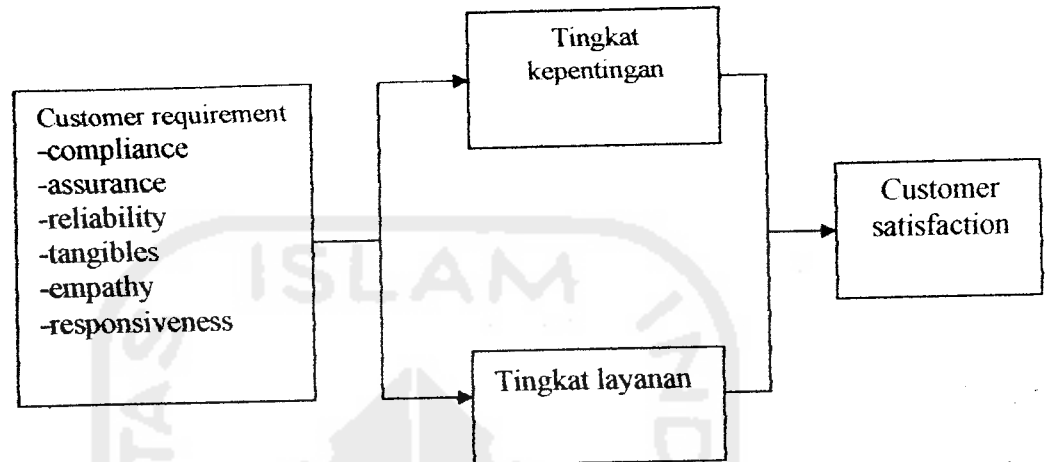
dari compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, responsiveness. Mekanisme pengukuran dengan metode CARTER sama dengan metode SERVQUAL. Skala SERVQUAL, mendasarkan pemikirannya pada suatu pengertian bahwa kualitas jasa adalah suatu bentuk persepsi konsumen atas jasa yang mereka terima. Perbedaan antara harapan konsumen terhadap kinerja jasa secara umum dan penilaian terhadap kinerja actual dari perusahaan tertentu akan mengarahkan persepsi konsumen terhadap kualitas suatu jasa (gap theory). Secara spesifik kualitas jasa diukur dengan membandingkan antara persepsi konsumen atas jasa yang mereka terima dengan harapan terhadap kinerja jasa tersebut.

### **2.3.KERANGKA TEORITIS**

Untuk mengetahui tingkat kebutuhan pelanggan pada perusahaan penyedia jasa dapat dilakukan berdasar dimensi kualitas jasa perbankan islami menurut metode CARTER yaitu compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, responsiveness. Berdasar dimensi kualitas jasa tersebut, maka dapat dilakukan survey tentang kepuasan pelanggan dengan terlebih dahulu mencocokkan kebutuhan pelanggan dengan produk, proses dan orang-orang yang ada dalam perusahaan. Dengan demikian kerangka teoritis yang dapat dikembangkan sebagai berikut

Gambar 2.1

## Kerangka Teoritis Penelitian



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. LOKASI PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Bank BNI Syariah cabang Godean, yang beralamat di jalan Godean No. 12 Yogyakarta. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang representative, yaitu responden yang menjadi nasabah atau pengguna layanan bank BNI Syariah.

#### 3.2. VARIABEL PENELITIAN

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel tingkat kepentingan, yaitu perkiraan atau keyakinan nasabah tentang apa yang akan di terimanya bila membeli atau mengkonsumsi produk baik berupa produk maupun jasa.
2. Variabel tingkat kinerja yaitu persepsi nasabah terhadap apa yang di terimanya setelah membeli produk atau jasa tertentu.
3. variabel tingkat kepuasan yaitu tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan kinerja hasil yang dirasakan sebanding harapannya.

- b. Variabel kualitas pelayanan pada perbankan islam(syariah) yang terdiri dari compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, responsiveness

### 3.3. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Dimensi operasional variabel digunakan untuk memudahkan penelitian dan membuat persamaan persepsi tentang variabel yang di gunakan. Adapun definisi operasional penelitian ini adalah sebagai berikut:

Variabel kualitas pelayanan pada perbankan islam

- a. Compliance : Kemampuan perusahaan untuk selalu menjalankan hukum islam.
- b. Reliability : Adalah kemampuan perusahaan penyedia jasa dalam melaksanakan kualitas pelayanan secara handal dan akurat dan konsisten.
- c. Responsiveness : Kemampuan para staff untuk membantu para pemakai jasa dan memberikan pelayanan secara tanggap
- d. Assurance : Kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para staff serta menanamkan kepercayaan pada para pemakai jasa dari adanya bahaya atau resiko keraguan.

- e. Emphaty : Kemampuan perusahaan penyedia jasa dalam memberikan kemudahan untuk komunikasi dan melakukan hubungan serta kemampuan memahami kebutuhan para pemakai jasa.
- f. Tangibles : Kemampuan perusahaan penyedia jasa untuk memberikan fasilitas-fasilitas fisik ,perlengkapan,penampilan karyawan,dan sarana komunikasi.
- g. Kepuasan pelanggan : Perasaan senang dan kecewa pelanggan sebagai hasil dari perbandingan antara pengalaman yang dirasakan dan diharapkan.

### 3.4. METODE PENGUMPULAN DATA

#### 3.4.1. Kuesioner

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kuesioner penelitian secara langsung kepada individu yang menjadi subjek penelitian. Alasan menggunakan kuesioner ini didasarkan pada pendapat bahwa subjek adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri,dengan



demikian harapan subjek penelitian dapat menjawab pertanyaan –pertanyaan yang ditujukan dengan baik.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para pengguna jasa pelayanan Bank BNI Syariah cabang Godean. Peneliti akan menyebarkan kuesioner, menjelaskan tujuan penelitian secara ringkas dan menjelaskan cara pengisian kuesioner. Untuk memperbanyak tingkat pengembalian kuesioner dan menghindari kesalahan persepsi terhadap pertanyaan yang diajukan, maka peneliti akan menunggu responden selama pengisian kuesioner.

#### **3.4.2. Studi Pustaka**

Studi pustaka dilakukan untuk memperkuat hasil penelitian. Sumber – sumber studi pustaka diperoleh dari buku-buku dan jurnal yang berkaitan dengan topic penelitian.

#### **3.4.3. Skala Pengukuran**

Compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy dan responsiveness diukur dengan menggunakan skala Likert lima point yang terdiri dari lima pilihan jawaban dari sangat setuju (bernilai 5), setuju (bernilai 4), netral (bernilai 3), tidak setuju (bernilai 2) sangat tidak setuju (bernilai 1). Kuesioner diadopsi dari Purnama (2006, hal. 156). Kepuasan yang akan diukur dan ditanyakan kepada responden adalah tingkat kepuasan mereka secara keseluruhan terhadap jasa pelayanan bank BNI Syariah yang selama ini mereka rasakan. Jenis

pertanyaan yang diajukan diukur dengan metode pengukuran skala Likert yang terdiri lima pilihan jawaban yaitu sangat setuju (bernilai 5),setuju (bernilai 4),netral(bernilai 3),tidak setuju (bernilai 2) sangat tidak setuju(bernilai 1).Kuesioner diadopsi dari Purnama(2006,hal.156)

### **3.4.4.Uji Validitas dan Rentabilitas**

Pengujian instrument atau alat yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian kuesioner. Uji instrument yaitu validitas dan reliabilitas akan digunakan untuk menjelaskan apakah kuesioner yang digunakan memenuhi syarat atau tidak . Instrumen dikatakan memenuhi syarat valid dan handal yaitu bila hasil koefisien korelasi validitas dan koefisien keandalan yang diperoleh lebih besar dari harga korelasi minimum yaitu sebesar 0,005.

#### **3.4.4.1.Pengujian Validitas**

Sebelum kuisisioner digunakan untuk mengumpulkan data maka perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya data-data yang akan digunakan. Data yang digunakan untuk pengujian ini diambil dari 30 orang responden dari bank BNI Syariah Cabang Godean .Hasil analisis ini akan dikatakan valid apabila setiap korelasi tidak melebihi angka 0.05. Hasil pengukuran dari uji validitas ini

dilakukan dengan menggunakan program olah data SPSS 12 dan akan dikelompokkan seperti sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Validitas Variabel Harapan Konsumen**

No	Atribut	Koralasi	Hasil
	<b>Compliance</b>		
1	Bank Islam seharusnya menjalankan prinsip dan hukum Islam	0.000	Valid
2	Dalam Bank Islam seharusnya tidak ada pembayaran bunga tabungan dan pinjaman	0.000	Valid
3	Bank Islam seharusnya menetapkan ketentuan layanan dan produk Islami	0.000	Valid
4	Bank Islam seharusnya menetapkan ketentuan bebas bunga pinjaman	0.000	Valid
5	Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi	0.000	Valid
	<b>Assurance</b>		
6	Bank Islam seharusnya memiliki karyawan yang sopan dan bersahabat	0.000	Valid
7	Bank Islam seharusnya menyediakan saran-saran keuangan	0.000	Valid
8	Interior kantor dan ruang tunggu Bank Islam seharusnya menarik	0.000	Valid
9	Bank Islam seharusnya menyediakan akses informasi rekening	0.000	Valid
10	Tim manajemen Bank Islam seharusnya berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas	0.000	Valid
	<b>Reliability</b>		
11	Bank Islam seharusnya memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan cepat)	0.000	Valid
12	Bank Islam seharusnya menyediakan produk dan layanan yang luas	0.000	Valid
13	Bank Islam seharusnya menjamin keamanan dalam bertransaksi	0.000	Valid
14	Waktu (jam) layanan Bank Islam seharusnya optimal	0.000	Valid
	<b>Tangibles</b>		
15	Tampilan kantor dan fasilitas fisik Bank Islam seharusnya menarik	0.000	Valid
16	Bertransaksi di Bank Islam seharusnya cepat dan	0.000	Valid

	efisien		
17	Jam operasi Bank Islam seharusnya jelas	0.000	Valid
18	Bank Islam seharusnya menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	0.000	Valid
19	Bank Islam seharusnya menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa	0.000	Valid
	<b>Empathy</b>		
20	Lokasi Bank Islam seharusnya mudah di jangkau	0.000	Valid
21	Nama Bank Islam seharusnya mudah dikenali	0.000	Valid
22	Bank Islam seharusnya menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki	0.000	Valid
23	Bank Islam seharusnya menyediakan area parkir yang memadai	0.000	Valid
24	Bank Islam seharusnya menjamin kerahasiaan data nasabah	0.000	Valid
25	Manajemen bank Bank Islam seharusnya meyakinkan	0.000	Valid
26	Bank Islam seharusnya menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan	0.000	Valid
27	Bank Islam seharusnya menetapkan tarif layanan yang rendah	0.000	Valid
28	Bank Bank Islam seharusnya menyediakan ketentuan konsultasi keuangan	0.000	Valid
	<b>Responsiveness</b>		
29	Karyawan Bank Islam seharusnya bersedia membantu konsumen	0.000	Valid
30	Cara karyawan Bank Islam dalam melayani konsumen seharusnya Islami	0.000	Valid
31	Bank Islam seharusnya menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan	0.000	Valid
32	Layanan pada Bank Islam seharusnya cepat dan efisien	0.000	Valid

Sumber : Data primer yang diolah

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

**Tabel 3.2**  
**Validitas Variabel Persepsi Konsumen**

No	Atribut	Koralasi	Hasil
	<b>Compliance</b>		
1	Bank BNI Syariah Cabang Godean menjalankan prinsip dan hukum Islam	0.000	Valid
2	Dalam Bank BNI Syariah Cabang Godean tidak ada pembayaran bunga tabungan dan pinjaman	0.000	Valid
3	Bank BNI Syariah Cabang Godean menetapkan ketentuan layanan dan produk Islami	0.000	Valid
4	Bank BNI Syariah Cabang Godean menetapkan ketentuan bebas bunga pinjaman	0.000	Valid
5	Bank BNI Syariah Cabang Godean menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi	0.000	Valid
	<b>Assurance</b>		
6	Bank BNI Syariah Cabang Godean memiliki karyawan yang sopan dan bersahabat	0.000	Valid
7	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan saran-saran keuangan	0.000	Valid
8	Interior kantor dan ruang tunggu bank BNI Syariah Cabang Godean menarik	0.000	Valid
9	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan akses informasi rekening	0.000	Valid
10	Tim manajemen bank BNI Syariah Cabang Godean berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas	0.000	Valid
	<b>Reliability</b>		
11	Bank BNI Syariah Cabang Godean memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan cepat)	0.000	Valid
12	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan produk dan layanan yang luas	0.000	Valid
13	Bank BNI Syariah Cabang Godean menjamin keamanan dalam bertransaksi	0.000	Valid
14	Waktu (jam) layanan bank BNI Syariah Cabang Godean optimal	0.000	Valid
	<b>Tangibles</b>		
15	Tampilan kantor dan fasilitas fisik bank BNI Syariah Cabang Godean menarik	0.000	Valid
16	Bertransaksi di bank BNI Syariah Cabang Godean cepat dan efisien	0.000	Valid
17	Jam operasi bank BNI Syariah Cabang Godean jelas	0.000	Valid
18	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	0.000	Valid
19	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan	0.000	Valid

	layanan penarikan kas dengan hak istimewa		
	<b>Empathy</b>		
20	Lokasi bank BNI Syariah Cabang Godean mudah di jangkau	0.000	Valid
21	Nama bank BNI Syariah Cabang Godean mudah dikenali	0.000	Valid
22	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki	0.000	Valid
23	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan area parkir yang memadai	0.000	Valid
24	Bank BNI Syariah Cabang Godean menjamin kerahasiaan data nasabah	0.000	Valid
25	Manajemen bank BNI Syariah Cabang Godean meyakinkan	0.000	Valid
26	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan	0.000	Valid
27	Bank BNI Syariah Cabang Godean menetapkan tariff layanan yang rendah	0.000	Valid
28	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan ketentuan konsultasi keuangan	0.000	Valid
	<b>Responsiveness</b>		
29	Karyawan bank BNI Syariah Cabang Godean bersedia membantu konsumen	0.000	Valid
30	Cara karyawan bank BNI Syariah Cabang Godean dalam melayani konsumen Islami	0.000	Valid
31	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan	0.000	Valid
32	Layanan pada bank BNI Syariah Cabang Godean cepat dan efisien	0.000	Valid

Sumber : Data primer yang diolah

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

### 3.4.4.2. Pengujian Reliabilitas

Pada pengujian realibilitas ini lebih menunjukkan sejauh mana pengukuran itu dapat memberikan hasil yang relative tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap objek yang sama. Untuk itu dilakukan pengujian realibilitas dengan menggunakan koefisien alpha. Bila alpha mendekati nilai satu maka kuesioner tersebut reliabel, dan sebaliknya bila alpha mendekati nol maka kuesioner tersebut tidak reliabel. Dari hasil pengujian diketahui bahwa instrument yang digunakan adalah reliabel . Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 3.3

**Tabel 3.3**

**Tabel Reliabilitas**

Variabel	Alpha	Hasil
Harapan Konsumen	0.958	Reliabel
Persepsi Konsumen	0.962	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah

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

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Data yang di butuhkan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

#### **3.5.1. Data Primer**

Data primer adalah data-data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian dan perlu diolah terlebih dahulu,yaitu responden yang terpilih berdasarkan Kriteria dan karakteristik yang telah ditentukan.Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari responden melalui pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner.Yaitu data dari kuesioner yang diisi oleh pengguna jasa pelayanan bank BNI Syariah.

Data primer yang dibutuhkan adalah:

##### **1.Data Karakteristik Responden**

Meliputi data nama, jenis kelamin, umur, kualifikasi pekerjaan, dan tingkat pendidikan

2.Data mengenai tingkat kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan (compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, responsiveness).

#### **3.5.2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data pendukung yang di peroleh dari sumber lain diluar objek penelitian yang diperoleh melalui studi kepustakaan.Data



sekunder di gunakan untuk memperkuat landasan teori dan sebagai rujukan dalam mempelajari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

### **3.6. Populasi Dan Sampel**

#### **3.6.1. Populasi**

Populasi merupakan jumlah keseluruhan individu atau unit-unit yang menjadi objek penelitian (Mustafa,1992,hal.3).Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa pelayanan bank BNI Syariah .

#### **3.6.2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi yang karakteristiknya hendak di selidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (Mustafa,1992.hal.3).Pemilihan sampel pada penelitian ini menggunakan metode convenience sampling.Metode ini akan memilih anggota populasi paling mudah untuk di temui dan dimintai informasi.Dengan demikian penelitian ini akan mengambil sample 100 responden dari orang-orang yang sedang atau pernah menggunakan jasa pelayanan bank BNI Syariah Cabang Godean Yogyakarta.

### 3.7. ALAT ANALISIS

Pengujian tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Bank BNI Syariah dilakukan dengan *Importance-Performance Analysis*. Penilaian terhadap hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan dilakukan dengan skala Likert lima point yang terdiri dari sangat setuju (bernilai 5), setuju (bernilai 4), netral (bernilai 3), tidak setuju (bernilai 2) sangat tidak setuju (bernilai 1). Penilaian kinerja perusahaan dilakukan dengan skala likert lima point yang terdiri dari sangat setuju (bernilai 5), setuju (bernilai 4), netral (bernilai 3), tidak setuju (bernilai 2) sangat tidak setuju (bernilai 1). Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja perusahaan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai indeks kepuasan antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan oleh bank BNI Syariah. Pengujian tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja bank BNI Syariah dilakukan dengan analisis indeks kepuasan dan diagram kartesius.

#### 3.7.1. Analisis indeks kepuasan

Analisis indeks kepuasan adalah hasil perbandingan skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan (Supranto, 2001, hal. 241). Indeks kepuasan inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan dua variabel yang akan diwakilkan dengan huruf X dan Y, yaitu:

X:tingkat kinerja yang dapat memberi kepuasan pelanggan

Y:tingkat kepentingan pelanggan

Adapun rumus yang di gunakan adalah:

$$Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\%$$

Dimana :

Tki : indeks kepuasan responden

$\bar{X}_i$  : skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan

$\bar{Y}_i$  : skor rata-rata penilaian kepentingan pelanggan

### 3.7.2. Analisis diagram kartesius

Analisis diagram kartesius dilakukan dengan perhitungan sumbu mendatar (X) yang menunjukkan skor tingkat kinerja dan sumbu tegak (Y) yang menunjukkan skor tingkat kepentingan konsumen. Rumus yang digunakan adalah :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{N}$$

dimana:

$\bar{X}_i$  : skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan

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

n : jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik

$(\bar{X}, \bar{Y})$ , dimana

$\bar{X}$  : rata-rata dari skor-tingkat pelaksanaan /kepuasan pelanggan

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

jumlah factor yang dimiliki dalam kuesioner yang dibagikan, maka

selanjutnya dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Dimana :

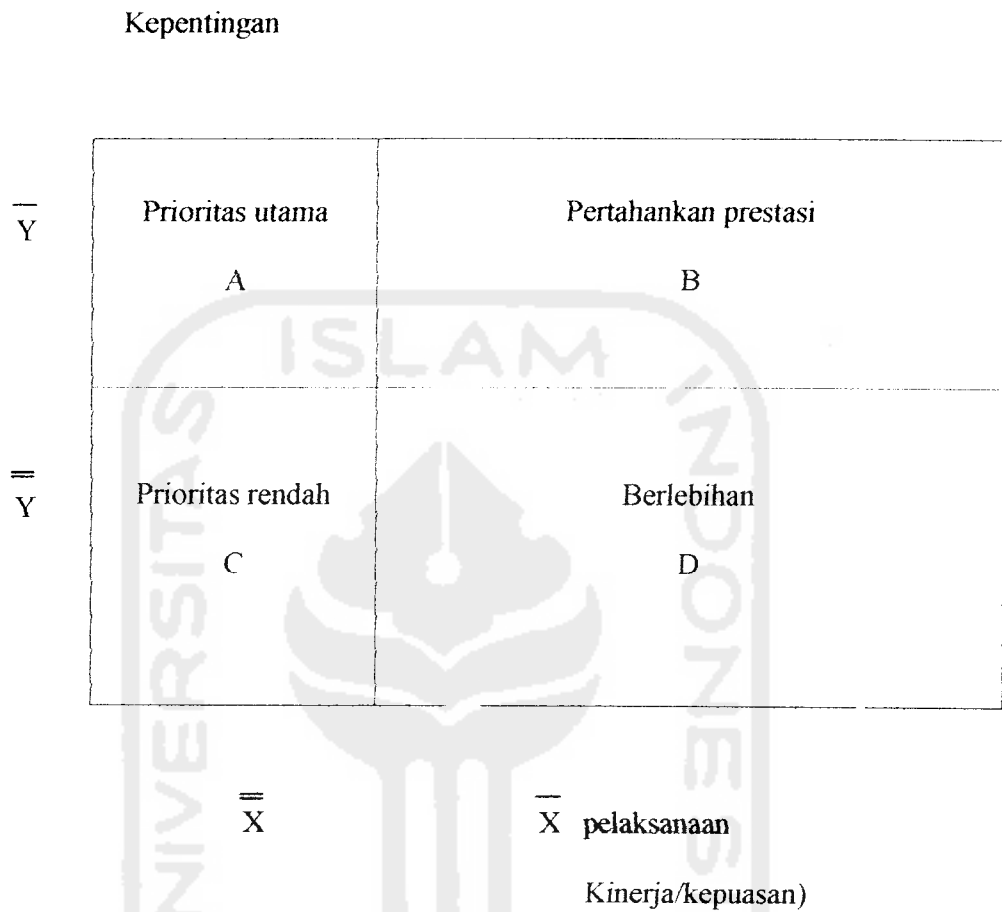
K= banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Selanjutnya tingkat unsur –unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi

empat bagian kedalam diagram kartesius seperti gambar:

Gambar 3.1

Diagram kartesius



Sumber :Suprpto (2001,hal 242)

Keterangan dari bagian-bagian dalam diagram kartesius sebagai berikut:

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

- B :Menunjukkan factor-faktor yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan ,maka wajib dipertahankan .Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C :Menunjukkan beberapa factor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan ,pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja .Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D :Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting ,akan tetapi pelaksanaannya berlebihan .Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### **4.1. Hasil Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Bank BNI Syariah Cabang Godean. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang representatif, yaitu responden yang pernah atau sedang menggunakan jasa layanan di Bank BNI Syariah Cabang Godean. Kuesioner yang digunakan berjumlah 100 kuesioner, identitas responden dalam kuesioner, yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, lama kerja.

##### **4.1.1. Deskripsi Statistik**

Analisis Karakteristik responden meliputi Umur Responden, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, Pekerjaan.

###### **a) Umur Responden**

Adapun gambaran tentang identitas responden dapat dilihat mulai dari tabel 4.1 di bawah ini.

Berdasarkan tabel di bawah ini sebagian besar responden di Bank BNI Syariah Cabang Godean adalah berumur antara 21 sampai 30 tahun yaitu 50 responden (50%), sedangkan responden yang berumur antara 31 sampai

40 tahun yaitu 24 responden (24%), sedangkan yang berumur kurang dari 20 tahun berjumlah 15 responden (15%), di atas 51 tahun yaitu 5 responden (5%). Dan yang berumur antara tahun 41 sampai 50 tahun yaitu 6 responden (6%).

Tabel 4.1.  
Deskripsi Umur Responden

Umur	Jumlah Responden	Persentase
< 20 Tahun	15	15%
21-30 Tahun	50	50%
31- 40 Tahun	24	24%
41- 50 Tahun	6	6%
>51Tahun	5	5%
Jumlah	100	100%

#### b) Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.2 menjelaskan bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki yaitu 68 responden (68%) dan responden perempuan sebanyak 32 responden (32%).

Tabel 4.2.  
Deskripsi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-Laki	68	68%
Perempuan	32	32%
Jumlah	100	100%

#### c) Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah Sarjana yaitu sebanyak 40 responden (40%) dan SMA sebanyak 40 responden (40%), sedangkan responden yang tingkat pendidikan terakhir SMP



sebesar 6 responden(6%),responden tingkat pendidikan Akademi sebesar 13 responden(13%),responden pendidikan SD atau setingkat SD/SR(Sekolah Rakyat) sebesar 1 responden (1%),sedangkan yang tidak lulus SD tidak ada responden(0%).

Tabel 4.3.

## Deskripsi Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
Tidak Lulus SD	0	0%
SD	1	1%
SMP	6	6%
SMA	40	40%
Akademi	13	13%
Sarjana	40	40%
Jumlah	100	100%

## d)Pekerjaan Responden

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebagian besar pekerjaan responden adalah pelajar dan mahasiswa yaitu 35 responden (35%),Sedangkan wiraswasta sebesar 32 responden (32%).Karyawan sebesar 16 responden (16%),PNS sebesar 16 responden (16%),ABRI sebesar 1 responden (1%),sedangkan pensiunan tidak ada (0%).

Tabel 4.4.

## Deskripsi Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Pegawai Negeri Sipil (PNS)	16	16%
Karyawan	16	16%
Pensiunan	0	0%
Wiraswasta	32	32%
ABRI	1	1%
Pelajar dan Mahasiswa	35	35%
Jumlah	100	100%

## 4.2. Pembahasan

### 4.2.1. Analisis Rata-rata Tingkat Kepentingan

Analisis tingkat kepentingan menunjukkan keyakinan nasabah tentang pelayanan yang akan diterimanya saat melakukan transaksi di bank. Analisis dilakukan untuk rata-rata keseluruhan tiap item dan untuk tiap dimensi.

#### 4.2.1.1. Analisis Rata-rata Tingkat Kepentingan untuk Tiap Dimensi

Berikut ini analisis rata-rata tingkat kepentingan yang dilakukan untuk tiap dimensi.

Tabel 4.5  
Rata-rata Tingkat Kepentingan untuk Tiap Dimensi

No.	Dimensi	Tingkat Kepentingan
1.	<i>Compliance</i>	4.33
2.	<i>Assurance</i>	4.37
3.	<i>Reliability</i>	4.50
4.	<i>Tangibles</i>	4.43
5.	<i>Emphaty</i>	4.37
6.	<i>Responsiveness</i>	4.53
Rata-rata		4.42

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepentingan tertinggi adalah pada dimensi *Responsiveness* (4.53), *Reliability* (4,50), diikuti berturut-turut oleh dimensi *Tangibles* (4.43), dimensi *Emphaty* (4.37), *Assurance* (4.37), dimensi *Compliance* (4,33). Dengan demikian tingkat kepentingan tertinggi nasabah Bank BNI Syariah Cabang Godean adalah pada dimensi *Responsiveness* dan yang terendah adalah pada dimensi *Compliance*.

### 4.2.1.2. Analisis Rata-rata Tingkat Kepentingan untuk Tiap Item

Tabel 4.6 menunjukkan nilai rata-rata tingkat kepentingan nasabah Bank BNI

Syariah Cabang Godean Yogyakarta.

Tabel 4.6.

Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan untuk Tiap Item

Dimensi	No. Item	FAKTOR	TINGKAT KEPENTINGAN						
			SS	S	N	TS	STS	Total	RT
COMPLIANCE	1	Bank Islam seharusnya menjalankan prinsip dan hukum Islam	51	45	4	0	0	447	4.47
	2	Dalam Bank Islam seharusnya tidak ada pembayaran bunga tabungan dan pinjaman	32	62	6	0	0	426	4.26
	3	Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan layanan dan produk Islam	32	57	10	1	0	420	4.2
	4	Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman	32	53	15	0	0	417	4.17
	5	Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi	57	42	1	0	0	456	4.56
ASSURANCE	6	Bank Islam seharusnya memiliki karyawan yang sopan dan bersahabat	46	49	5	0	0	441	4.41
	7	Bank Islam seharusnya menyediakan saran-saran keuangan	35	51	13	1	0	420	4.2
	8	Interior kantor dan ruang tunggu Bank Islam seharusnya menarik	33	53	14	0	0	419	4.19
	9	Bank Islam seharusnya menyediakan akses informasi rekening	54	45	1	0	0	453	4.53
	10	Tim manajemen Bank Islam seharusnya berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas	56	40	4	0	0	452	4.52
RELIABILITY	11	Bank Islam seharusnya memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)	56	41	3	0	0	453	4.53
	12	Bank Islam seharusnya menyediakan produk dan layanan yang luas	46	50	4	0	0	442	4.42
	13	Bank Islam seharusnya menjamin keamanan dalam bertransaksi	62	38	0	0	0	462	4.62
	14	Waktu (jam) layanan Bank Islam seharusnya optimal	46	49	5	0	0	441	4.41
TANGIBLES	15	Tampilan kantor dan fasilitas fisik Bank Islam seharusnya menarik	34	52	14	0	0	420	4.2
	16	Bertransaksi di Bank Islam seharusnya cepat dan efisien	57	42	1	0	0	456	4.56
	17	Jam operasi Bank Islam seharusnya jelas	42	56	2	0	0	440	4.4
	18	Bank Islam seharusnya menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	56	43	1	0	0	455	4.55
	19	Bank Islam seharusnya menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa	45	54	1	0	0	444	4.44
EMPHATY	20	Lokasi Bank Islam seharusnya mudah dijangkau	38	53	8	1	0	428	4.28
	21	Nama Bank Islam seharusnya mudah dikenali	39	59	1	0	1	435	4.35
	22	Bank Islam seharusnya menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki	49	46	5	0	0	444	4.44
	23	Bank Islam seharusnya menyediakan area parkir yang memadai	35	59	6	0	0	429	4.29
	24	Bank Islam seharusnya menjamin kerahasiaan data nasabah	66	31	3	0	0	463	4.63
	25	Manajemen Bank Islam seharusnya meyakinkan	54	43	3	0	0	451	4.51
	26	Bank Islam seharusnya menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan	33	52	15	0	0	418	4.18
	20	Lokasi Bank Islam seharusnya mudah dijangkau	38	53	8	1	0	428	4.28
21	Nama Bank Islam seharusnya mudah dikenali	39	59	1	0	1	435	4.35	

	22	Bank Islam seharusnya menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki	49	46	5	0	0	444	4.44
	23	Bank Islam seharusnya menyediakan area parkir yang memadai	35	59	6	0	0	429	4.29
	24	Bank Islam seharusnya menjamin kerahasiaan data nasabah	66	31	3	0	0	463	4.63
	25	Manajemen Bank Islam seharusnya meyakinkan	54	43	3	0	0	451	4.51
	26	Bank Islam seharusnya menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan	33	52	15	0	0	418	4.18
	27	Bank Islam seharusnya menetapkan tarif layanan yang rendah	46	49	5	0	0	441	4.41
RESPONSIVE NESS	28	Bank Islam seharusnya menyediakan ketentuan konsultasi keuangan	34	60	6	0	0	428	4.28
	29	Karyawan Bank Islam seharusnya bersedia membantu konsumen	57	42	1	0	0	456	4.56
	30	Cara karyawan Bank Islam dalam melayani konsumen seharusnya Islami	57	39	4	0	0	453	4.53
	31	Bank Islam seharusnya menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan	54	45	1	0	0	453	4.53
	32	Layanan pada Bank Islam seharusnya cepat dan efisien	49	50	1	0	0	448	4.48
Rata-rata									4.41

Catatan:

SS	:	Sangat Setuju
S	:	Setuju
N	:	Netral
TS	:	Tidak Setuju
STS	:	Sangat Tidak Setuju
BB	:	Bobot
RT	:	Rata-rata

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepentingan tertinggi untuk dimensi *compliance* adalah Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi(4.56), sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan terendah untuk dimensi *compliance* adalah Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman(4.17).Nilai rata-rata tingkat kepentingan tertinggi untuk dimensi *assurance* adalah Bank Islam seharusnya menyediakan akses informasi rekening (4.53)sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan terendah untuk dimensi *assurance* Interior kantor dan ruang tunggu Bank Islam seharusnya menarik(4.19).Nilai rata-rata tingkat kepentingan tertinggi untuk dimensi *reliability* adalah Bank Islam seharusnya menjamin

keamanan dalam bertransaksi(4.62), sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan terendah untuk dimensi *reliability* adalah Waktu (jam) layanan Bank Islam seharusnya optimal(4.41) Nilai rata-rata tingkat kepentingan tertinggi untuk dimensi *tangibles* adalah Bertransaksi di Bank Islam seharusnya cepat dan efisien(4.56), sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan terendah untuk dimensi *tangibles* adalah Tampilan kantor dan fasilitas fisik Bank Islam seharusnya menarik(4.2). Nilai rata-rata tingkat kepentingan tertinggi untuk dimensi *emphaty* adalah Bank Islam seharusnya menjamin kerahasiaan data nasabah(4.63) sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan terendah untuk dimensi *emphaty* adalah Bank Islam seharusnya menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan(4.18). Nilai rata-rata tingkat kepentingan tertinggi untuk dimensi *responsiveness* adalah Karyawan Bank Islam seharusnya bersedia membantu konsumen (4.56)sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan terendah untuk dimensi *responsiveness* adalah Layanan pada Bank Islam seharusnya cepat dan efisien (4.48).Adapun secara keseluruhan, nilai rata-rata tingkat kepentingan tertinggi adalah Bank Islam seharusnya menjamin kerahasiaan data nasabah (4.63)sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan terendah adalah Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman(4.17)

### 4.2.1.3. Analisis Rata-rata Tingkat Kepentingan Secara Keseluruhan

Tabel. 4.7.

#### Rata-rata Tingkat Kepentingan Secara Keseluruhan

Dimensi	No. Item	RATA-RATA TINGKAT KEPENTINGAN KEPENTINGAN PER ITEM	RATA-RATA TINGKAT KEPENTINGAN KEPENTINGAN PER DIMENSI
COMPLIANCE	1	4.47	4.33
	2	4.26	
	3	4.2	
	4	4.17	
	5	4.56	
ASSURANCE	6	4.41	4.37
	7	4.2	
	8	4.19	
	9	4.53	
	10	4.52	
RELIABILITY	11	4.53	4.50
	12	4.42	
	13	4.62	
	14	4.41	
TANGIBLES	15	4.2	4.43
	16	4.56	
	17	4.4	
	18	4.55	
	19	4.44	
EMPHATY	20	4.28	4.37
	21	4.35	
	22	4.44	
	23	4.29	
	24	4.63	
	25	4.51	
	26	4.18	
	27	4.41	
	28	4.28	
ONSISTIV	29	4.56	4.53

30	4.53
31	4.53
32	4.48

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepentingan tertinggi secara keseluruhan per dimensi adalah pada dimensi responsiveness(4.53) sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan terendah per dimensi adalah pada dimensi compliance(4.33). Sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan tertinggi secara keseluruhan per item adalah pada item no 24, yaitu Bank Islam seharusnya menjamin kerahasiaan data nasabah (4.63). Sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan terendah adalah pada item no 4, yaitu Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman(4.17).

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui tinggi rendahnya tingkat kepentingan nasabah, yaitu dengan menentukan interval dari masing-masing skor penilaian nasabah yang tertinggi dengan yang terendah. Skor tertinggi dalam penelitian ini adalah 5 (lima) dan yang terendah adalah 1 (satu). Dengan demikian, interval untuk tingkat kepentingan nasabah adalah:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Rating}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$\text{Interval} = 0,8$$

Diketahui interval dalam penelitian ini adalah 0,8. Dengan demikian range untuk masing-masing rating adalah sebagai berikut:

1 - 1,79 Sangat Rendah

1,8 - 2,53	Rendah
2,6 - 3,39	Cukup
3,4 - 4,19	Tinggi
4,2 - 5,00	Sangat Tinggi

Berdasarkan range di atas, maka penilaian untuk masing-masing faktor adalah:

Tabel 4.8.

## Penilaian Rata-rata Bobot Tingkat Kepentingan untuk Tiap Dimensi

No	Faktor	Rata-rata Bobot	Keterangan
1.	<i>Compliance</i>	4.33	Sangat Tinggi
2.	<i>Assurance</i>	4.37	Sangat Tinggi
3.	<i>Reliability</i>	4.50	Sangat Tinggi
4.	<i>Tangibles</i>	4.43	Sangat Tinggi
5.	<i>Emphaty</i>	4.37	Sangat Tinggi
6.	<i>Responsiveness</i>	4.53	Sangat Tinggi

Tabel menunjukkan bahwa rata –rata bobot tingkat kepentingan untuk tiap dimensi seluruhnya termasuk dalam kategori sangat tinggi berarti faktor tersebut dinilai sangat penting bagi nasabah. Faktor tersebut adalah *Responsiveness*(4.53) keterangan sangat tinggi. *Reliability*(4.50) keterangan sangat tinggi. *Tangibles*(4.43) keterangan sangat tinggi. *Emphaty*(4.37) keterangan sangat tinggi. *Assurance*(4.37) keterangan sangat tinggi. *Compliance*(4.33) keterangan sangat tinggi.



Tabel 4.9.

## Penilaian Rata-rata Bobot Tingkat Kepentingan untuk Tiap Item

No	Faktor	Rata-rata Bobot	Keterangan
COMPLIANCE			
1	Bank Islam seharusnya menjalankan prinsip dan hukum Islam	4.47	Sangat Tinggi
2	Dalam Bank Islam seharusnya tidak ada pembayaran bunga tabungan dan pinjaman	4.26	Sangat Tinggi
3	Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan layanan dan produk Islami	4.2	Sangat Tinggi
4	Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman	4.17	Tinggi
5	Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi	4.56	Sangat Tinggi
ASSURANCE			
6	Bank Islam seharusnya memiliki karyawan yang sopan dan bersahabat	4.41	Sangat Tinggi
7	Bank Islam seharusnya menyediakan saran-saran keuangan	4.2	Sangat tinggi
8	Interior kantor dan ruang tunggu Bank Islam seharusnya menarik	4.19	Tinggi
9	Bank Islam seharusnya menyediakan akses informasi rekening	4.53	Sangat tinggi
10	Tim manajemen Bank Islam seharusnya berpengalaman dan memiliki penguasaan luas	4.52	Sangat tinggi
RELIABILITY			
11	Bank Islam seharusnya memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)	4.53	Sangat tinggi
12	Bank Islam seharusnya menyediakan produk dan layanan yang luas	4.42	Sangat tinggi
13	Bank Islam seharusnya menjamin keamanan dalam bertransaksi	4.62	Sangat tinggi
14	Waktu (jam) layanan Bank Islam seharusnya optimal	4.41	Sangat tinggi
TANGIBLES			
15	Tampilan kantor dan fasilitas fisik Bank Islam seharusnya menarik	4.2	Sangat tinggi
16	Bertransaksi di Bank Islam seharusnya cepat dan efisien	4.56	Sangat tinggi
17	Jam operasi Bank Islam seharusnya jelas	4.4	Sangat tinggi
18	Bank Islam seharusnya menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	4.55	Sangat tinggi
19	Bank Islam seharusnya menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa	4.44	Sangat tinggi
EMPHATY			
20	Lokasi Bank Islam seharusnya mudah dijangkau	4.28	Sangat tinggi
21	Nama Bank Islam seharusnya mudah dikenali	4.35	Sangat tinggi
22	Bank Islam seharusnya menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki	4.44	Sangat Tinggi
23	Bank Islam seharusnya menyediakan area parkir yang memadai	4.29	Sangat tinggi
24	Bank Islam seharusnya menjamin kerahasiaan data nasabah	4.63	Sangat tinggi
25	Manajemen Bank Islam seharusnya meyakinkan	4.51	Sangat tinggi
26	Bank Islam seharusnya menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan	4.18	Tinggi
27	Bank Islam seharusnya menetapkan tarif layanan yang rendah	4.41	Sangat tinggi
28	Bank Islam seharusnya menyediakan ketentuan konsultasi keuangan	4.28	Sangat tinggi
RESPONSIVENESS			
29	Karyawan Bank Islam seharusnya bersedia membantu konsumen	4.56	Sangat tinggi
30	Cara karyawan Bank Islam dalam melayani konsumen seharusnya Islami	4.53	Sangat tinggi
31	Bank Islam seharusnya menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan	4.53	Sangat Tinggi
32	Layanan pada Bank Islam seharusnya cepat dan efisien	4.48	Sangat tinggi

Tabel 4.9. menunjukkan penilaian nasabah terhadap tingkat kepentingan mereka saat melakukan transaksi di Bank BNI Syariah Cabang

Godean . Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepentingan nasabah terbagi dalam kategori tinggi dan sangat tinggi. Faktor yang termasuk dalam kategori sangat tinggi berarti faktor tersebut dinilai sangat penting bagi nasabah untuk dilakukan atau dilaksanakan oleh Bank BNI Syariah Cabang Godean

Faktor yang mempunyai tingkat kepentingan bagi nasabah yang sangat tinggi dalam dimensi Compliance adalah Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi(4.56),Bank Islam seharusnya menjalankan prinsip dan hukum Islam( 4.47),Dalam Bank Islam seharusnya tidak ada pembayaran bunga tabungan dan pinjaman(4.26)Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan layanan dan produk Islami(4.2).Sedangkan Faktor yang mempunyai tingkat kepentingan tinggi bagi nasabah adalah Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman(4.17).

Faktor yang mempunyai tingkat kepentingan bagi nasabah yang sangat tinggi dalam dimensi Assurance adalah Bank Islam seharusnya menyediakan akses informasi rekening (4.53),Tim manajemen Bank Islam seharusnya berpengalaman dan memiliki pengerahuan luas(4.52). Bank Islam seharusnya memiliki karyawan yang sopan dan bersahabat (4.41)Bank Islam seharusnya menyediakan saran-saran keuangan (4.2).Sedangkan faktor yang mempunyai tingkat kepentingan tinggi bagi nasabah adalah dan Interior kantor dan ruang tunggu Bank Islam seharusnya menarik (4.19).

Faktor yang mempunyai tingkat kepentingan bagi nasabah yang sangat tinggi dalam dimensi Reliability adalah Bank Islam seharusnya menjamin keamanan dalam bertransaksi (4.62), Bank Islam seharusnya memberikan

layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)(4.53), Bank Islam seharusnya menyediakan produk dan layanan yang luas(4.42), Waktu (jam) layanan Bank Islam seharusnya optimal (4.41).

Faktor yang mempunyai tingkat kepentingan bagi nasabah yang sangat tinggi dalam dimensi Tangibles adalah Bertransaksi di Bank Islam seharusnya cepat dan efisien(4.56), Bank Islam seharusnya menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas(4.55), Bank Islam seharusnya menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa(4.44), Jam operasi Bank Islam seharusnya jelas(4.4), Tampilan kantor dan fasilitas fisik Bank Islam seharusnya menarik(4.2).

Faktor yang mempunyai tingkat kepentingan bagi nasabah yang sangat tinggi dalam dimensi Emphaty adalah Bank Islam seharusnya menjamin kerahasiaan data nasabah(4.63), Manajemen Bank Islam seharusnya meyakinkan(4.51), Bank Islam seharusnya menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki(4.44), Bank Islam seharusnya menetapkan tarif layanan yang rendah(4.41), Nama Bank Islam seharusnya mudah dikenali(4.35), Bank Islam seharusnya menyediakan area parkir yang memadai(4.29), Bank Islam seharusnya menyediakan ketentuan konsultasi keuangan(4.28), Lokasi Bank Islam seharusnya mudah dijangkau(4.28), Sedangkan faktor yang mempunyai tingkat kepentingan tinggi bagi nasabah adalah Bank Islam seharusnya menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan(4.18).

Faktor yang mempunyai tingkat kepentingan bagi nasabah yang sangat tinggi dalam dimensi Responsiveness adalah Karyawan Bank Islam seharusnya

bersedia membantu konsumen(4.56), Cara karyawan Bank Islam dalam melayani konsumen seharusnya Islami(4.53), Bank Islam seharusnya menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan(4.53), Layanan pada Bank Islam seharusnya cepat dan efisien(4.48)

#### 4.2.2. Analisis Rata-rata Tingkat Kinerja

Analisis tingkat kinerja menunjukkan persepsi nasabah terhadap pelayanan bank yang diterimanya. Analisis ini dilakukan dengan analisis rata-rata untuk tiap item dan analisis rata-rata untuk tiap dimensi.

##### 4.2.2.1. Analisis Rata-rata tingkat kinerja Tiap Dimensi

Berikut ini analisis rata-rata tingkat kinerja yang dilakukan untuk tiap dimensi.

Tabel 4.10  
Rata-rata Tingkat Kinerja untuk Tiap Dimensi

No.	Dimensi	Tingkat Kinerja
1.	<i>Compliance</i>	4.03
2.	<i>Assurance</i>	4.07
3.	<i>Reliability</i>	4.23
4.	<i>Tangibles</i>	3.95
5.	<i>Emphaty</i>	4.06
6.	<i>Responsiveness</i>	4.23
Rata-rata		4.10

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kinerja Bank BNI Syariah Cabang Godean tertinggi menurut para nasabah adalah pada dimensi *Responsiveness* (4.23). Selanjutnya diikuti oleh dimensi *Reliability*(4.23), dimensi

*Assurance*(4.07), dimensi *Emphaty*(4.06), dimensi *Compliance*(4.03), dimensi *Tangibles*(3.95).

#### 4.2.2.2. Analisis Rata-rata tingkat kinerja Tiap Item

Tabel 4.11 menunjukkan nilai rata-rata tingkat kinerja Bank BNI Syariah Cabang Godean.

Tabel 4.11  
Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja untuk Tiap Item

Dimensi	No. Item	FAKTOR	TINGKAT KEPENTINGAN					Total	RT
			SS	S	N	TS	STS		
COMPLIANCE	1	Bank BNI Syariah Cabang Godean menjalankan prinsip dan hukum Islam	24	49	21	5	1	390	3.9
	2	Dalam Bank BNI Syariah Cabang Godean tidak ada pembayaran bunga tabungan dan pinjaman	32	46	20	2	0	408	4.08
	3	Bank BNI Syariah Cabang Godean menerapkan ketentuan layanan dan produk Islami	26	47	21	5	1	392	3.92
	4	Bank BNI Syariah Cabang Godean menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman	35	43	20	2	0	411	4.11
	5	Bank BNI Syariah Cabang Godean menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi	33	55	5	7	0	414	4.14
ASSURANCE	6	Bank BNI Syariah Cabang Godean memiliki karyawan yang sopan dan bersahabat	35	53	5	7	0	416	4.16
	7	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan saran-saran keuangan	25	48	21	5	1	391	3.91
	8	Interior kantor dan ruang tunggu Bank BNI Syariah Cabang Godean menarik	24	49	21	5	1	390	3.9
	9	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan akses informasi rekening	40	49	10	1	0	428	4.28
	10	Tim manajemen Bank BNI Syariah Cabang Godean berpengalaman dan memiliki pencerahan luas	34	44	20	2	0	410	4.1
RELIABILITY	11	Bank BNI Syariah Cabang Godean memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)	37	54	7	2	0	426	4.26
	12	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan produk dan layanan yang luas	33	52	14	1	0	417	4.17
	13	Bank BNI Syariah Cabang Godean menjamin keamanan dalam bertransaksi	42	47	10	1	0	430	4.3
	14	Waktu (jam) layanan Bank BNI Syariah Cabang Godean optimal	31	59	8	2	0	419	4.19
TANGIBLES	15	Tampilan kantor dan fasilitas fisik Bank BNI Syariah Cabang Godean menarik	17	60	19	4	0	390	3.9
	16	Bertransaksi di Bank BNI Syariah Cabang Godean cepat dan efisien	27	66	5	2	0	418	4.18
	17	Jam operasi Bank BNI Syariah Cabang Godean jelas	27	65	7	1	0	418	4.18
	18	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	16	40	32	10	2	358	3.58

	19	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa	15	67	11	7	0	390	3.9
EMPHATY	20	Lokasi Bank BNI Syariah Cabang Godean mudah dijangkau	34	54	5	7	0	415	4.15
	21	Nama Bank BNI Syariah Cabang Godean mudah dikenali	34	44	20	2	0	410	4.1
	22	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki	29	64	5	2	0	420	4.2
	23	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan area parkir yang memadai	15	67	11	7	0	390	3.9
	24	Bank BNI Syariah Cabang Godean menjamin kerahasiaan data nasabah	37	54	8	1	0	427	4.27
	25	Manajemen Bank BNI Syariah Cabang Godean meyakinkan	29	58	13	0	0	416	4.16
	26	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan	35	43	20	2	0	411	4.11
	20	Bank BNI Syariah Cabang Godean menetapkan tarif layanan yang rendah	24	49	21	5	1	390	3.9
	21	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan ketentuan konsultasi keuangan	15	53	28	3	1	378	3.78
	22	Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Godean bersedia membantu konsumen	38	55	7	0	0	431	4.31
	23	Cara karyawan Bank BNI Syariah Cabang Godean dalam melayani konsumen Islami	29	57	12	1	1	412	4.12
	24	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan	35	56	8	1	0	425	4.25
	25	Layanan pada Bank BNI Syariah Cabang Godean cepat dan efisien	33	60	3	4	0	422	4.22
	26	Lokasi Bank BNI Syariah Cabang Godean mudah dijangkau	34	54	5	7	0	415	4.15
	27	Nama Bank BNI Syariah Cabang Godean mudah dikenali	34	44	20	2	0	410	4.1
RESPONSIVE NESS	28	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki	29	64	5	2	0	420	4.2
	29	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan area parkir yang memadai	15	67	11	7	0	390	3.9
	30	Bank BNI Syariah Cabang Godean menjamin kerahasiaan data nasabah	37	54	8	1	0	427	4.27
	31	Manajemen Bank BNI Syariah Cabang Godean meyakinkan	29	58	13	0	0	416	4.16
	32	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan	35	43	20	2	0	411	4.11
Rata-rata									4.08

Catatan:

SS	:	Sangat Setuju
S	:	Setuju
N	:	Netral
TS	:	Tidak Setuju
STS	:	Sangat Tidak Setuju
BB	:	Bobot
RT	:	Rata-rata

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa nilai rata-rata Tingkat Kinerja tertinggi untuk dimensi *compliance* adalah Bank BNI Syariah Cabang Godean menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi(4.14), sedangkan nilai rata-rata

tingkat Kinerja terendah untuk dimensi *compliance* adalah Bank BNI Syariah Cabang Godean menjalankan prinsip dan hukum Islam(3.9). Nilai rata-rata tingkat Kinerja tertinggi untuk dimensi *assurance* adalah Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan akses informasi rekening (4.28) sedangkan nilai rata-rata tingkat kinerja terendah untuk dimensi *assurance* adalah Interior kantor dan ruang tunggu Bank BNI Syariah Cabang Godean menarik(3.9). Nilai rata-rata tingkat kinerja tertinggi untuk dimensi *reliability* adalah Bank BNI Syariah Cabang Godean menjamin keamanan dalam bertransaksi(4.30), sedangkan nilai rata-rata tingkat kinerja terendah untuk dimensi *reliability* Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan produk dan layanan yang luas(4.17) Nilai rata-rata tingkat kinerja tertinggi untuk dimensi *tangibles* adalah Bertransaksi di Bank BNI Syariah Cabang Godean cepat dan efisien(4.18) dan Jam operasi Bank BNI Syariah Cabang Godean jelas (4.18), sedangkan nilai rata-rata tingkat kinerja terendah untuk dimensi *tangibles* adalah Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas(3.58) . Nilai rata-rata tingkat kinerja tertinggi untuk dimensi *emphaty* adalah adalah Bank BNI Syariah Cabang Godean menjamin kerahasiaan data nasabah(4.27) sedangkan nilai rata-rata tingkat kinerja terendah untuk dimensi *emphaty* adalah Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan ketentuan konsultasi keuangan(3.78). Nilai rata-rata tingkat kinerja tertinggi untuk dimensi *responsiveness* adalah Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Godean bersedia membantu konsumen(4.31) sedangkan nilai rata-rata tingkat kinerja terendah untuk dimensi *responsiveness* adalah Cara karyawan Bank BNI Syariah Cabang Godean dalam melayani

konsumen Islami(4.12). Adapun secara keseluruhan, nilai rata-rata tingkat kinerja tertinggi adalah Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Godean bersedia membantu konsumen(4.31) sedangkan nilai rata-rata tingkat kinerja terendah adalah Cara karyawan Bank BNI Syariah Cabang Godean dalam melayani konsumen Islami(4.12)s. Penilaian nasabah terhadap tingkat kinerja untuk masing-masing faktor mempunyai interval sebesar 0,8. Dengan demikian range untuk masing-masing rating adalah sebagai berikut:

1 - 1,79	Sangat Tidak Baik
1,8 - 2,53	Tidak Baik
2,6 - 3,39	Cukup
3,4 - 4,19	Baik
4,2 - 5,00	Sangat Baik

#### 4.2.2.3. Analisis Rata-rata Tingkat Kinerja Secara Keseluruhan

Tabel.4.12

Dimensi	No. Item	RATA-RATA TINGKAT KINERJA PER ITEM	RATA-RATA TINGKAT TINGKAT KINERJA PER DIMENSI
COMPLIANCE	1	3.9	4.03
	2	4.08	
	3	3.92	
	4	4.11	
	5	4.14	
ASSURANCE	6	4.16	4.07



	7	3.91	
	8	3.9	
	9	4.28	
	10	4.1	
RELIABILITY	11	4.26	4.23
	12	4.17	
	13	4.3	
	14	4.19	
TANGIBLES	15	3.9	3.95
	16	4.18	
	17	4.18	
	18	3.58	
	19	3.9	
EMPHATY	20	4.15	4.06
	21	4.1	
	22	4.2	
	23	3.9	
	24	4.27	
	25	4.16	
	26	4.11	
	27	3.9	
	28	3.78	
RESPONSIVENESS	29	4.31	4.23
	30	4.12	
	31	4.25	
	32	4.22	

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kinerja tertinggi secara keseluruhan per dimensi adalah pada dimensi responsiveness(4.23) dan reliabel (4.23) sedangkan nilai rata-rata tingkat kinerja terendah per dimensi adalah pada dimensi compliance(4.03). Sedangkan nilai rata-rata tingkat kinerja tertinggi secara keseluruhan per item adalah pada item no.29 yaitu Karyawan

Bank BNI Syariah Cabang Godean bersedia membantu konsumen. Sedangkan nilai rata-rata tingkat kinerja terendah adalah pada item no 18, yaitu Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas.

Dari Tabel 4.11. dapat diketahui tinggi rendahnya tingkat kinerja bank BNI Syariah, yaitu dengan menentukan interval dari masing-masing skor penilaian nasabah yang tertinggi dengan yang terendah. Skor tertinggi dalam penelitian ini adalah 5 (lima) dan yang terendah adalah 1 (satu). Dengan demikian, interval untuk tingkat kinerja Bank adalah:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Rating}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$\text{Interval} = 0,8$$

Diketahui interval dalam penelitian ini adalah 0,8. Dengan demikian range untuk masing-masing rating adalah sebagai berikut:

1 - 1,79	Sangat Rendah
1,8 - 2,53	Rendah
2,6 - 3,39	Cukup
3,4 - 4,19	Tinggi
4,2 - 5,00	Sangat Tinggi

Berdasarkan range di atas, maka penilaian untuk masing-masing faktor adalah:

Adapun penilaian tingkat kinerja untuk masing-masing faktor adalah:

Tabel 4.13.

## Penilaian Rata-rata Bobot Tingkat Kinerja untuk Tiap Dimensi

No	Faktor	Rata-rata Bobot	Keterangan
1.	<i>Compliance</i>	4.03	Baik
2.	<i>Assurance</i>	4.07	Baik
3.	<i>Reliability</i>	4.23	Sangat Baik
4.	<i>Tangibles</i>	3.95	Baik
5.	<i>Emphaty</i>	4.06	Baik
6.	<i>Responsiveness</i>	4.23	Sangat Baik

Tabel 4.13. menunjukkan bahwa rata-rata bobot tingkat kinerja untuk tiap dimensi yang termasuk dalam kategori sangat Baik berarti faktor tersebut dinilai sangat Baik bagi nasabah. Faktor tersebut adalah *Reliability* (4.23) keterangan sangat Baik. *Responsiveness* (4.23) keterangan sangat Baik. *Assurance* (4.07) keterangan Baik. *Emphaty* (4.06) keterangan Baik. *Compliance* (4.03) keterangan Baik. *Tangibles* (3.95) keterangan Baik.

Tabel 4.14.

## Penilaian Rata-rata Bobot Tingkat Kinerja untuk Tiap Item

No	Faktor	Rata-rata Bobot	Keterangan
COMPLIANCE			
1	Bank BNI Syariah Cabang Godean menjalankan prinsip dan hukum Islam	3.9	Baik
2	Dalam Bank BNI Syariah Cabang Godean tidak ada pembayaran bunga tabungan dan pinjaman	4.08	Baik
3	Bank BNI Syariah Cabang Godean menerapkan ketentuan layanan dan produk Islami	3.92	Baik
4	Bank BNI Syariah Cabang Godean menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman	4.11	Baik
5	Bank BNI Syariah Cabang Godean menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi	4.14	Baik
ASSURANCE			
6	Bank BNI Syariah Cabang Godean memiliki karyawan yang sopan dan bersahabat	4.16	Baik
7	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan saran-saran keuangan	3.91	Baik
8	Interior kantor dan ruang tunggu Bank BNI Syariah Cabang Godean menarik	3.9	Baik
9	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan akses informasi		Sangat Baik

	rekening	4.28	
10	Tim manajemen Bank BNI Syariah Cabang Godean berpengalaman dan memiliki pengerahuan luas	4.1	Baik
RELIABILITY			
11	Bank BNI Syariah Cabang Godean memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)	4.26	Sangat Baik
12	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan produk dan layanan yang luas	4.17	Baik
13	Bank BNI Syariah Cabang Godean menjamin keamanan dalam bertransaksi	4.3	Sangat Baik
14	Waktu (jam) layanan Bank BNI Syariah Cabang Godean optimal	4.19	Baik
TANGIBLES			
15	Tampilan kantor dan fasilitas fisik Bank BNI Syariah Cabang Godean menarik	3.9	Baik
16	Bertransaksi di Bank BNI Syariah Cabang Godean cepat dan efisien	4.18	Baik
17	Jam operasi Bank BNI Syariah Cabang Godean jelas	4.18	Baik
18	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	3.58	Baik
19	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa	3.9	Baik
EMPHATY			
20	Lokasi Bank BNI Svariah Cabang Godean mudah dijangkau	4.15	Sangat Baik
21	Nama Bank BNI Syariah Cabang Godean mudah dikenali	4.1	Baik
22	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki	4.2	Sangat Baik
23	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan area parkir yang memadai	3.9	Baik
24	Bank BNI Syariah Cabang Godean menjamin kerahasiaan data nasabah	4.27	Sangat Baik
25	Manajemen Bank BNI Syariah Cabang Godean meyakinkan	4.16	Baik
26	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan	4.11	Baik
27	Bank BNI Syariah Cabang Godean menetapkan tarif layanan yang rendah	3.9	Baik
28	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan ketentuan konsultasi keuangan	3.78	Baik
RESPONSIVENESS			
29	Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Godean bersedia membantu konsumen	4.31	Sangat Baik
30	Cara karyawan Bank BNI Syariah Cabang Godean dalam melayani konsumen Islami	4.12	Baik
31	Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan	4.25	Sangat Baik
32	Layanan pada Bank BNI Syariah Cabang Godean cepat dan efisien	4.22	Sangat Baik

Tabel 4.14. menunjukkan penilaian nasabah terhadap tingkat kinerja Bank BNI Syariah Cabang Godean. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja Bank BNI Syariah Cabang Godean terbagi dalam kategori baik dan sangat baik. Faktor yang termasuk dalam kategori sangat baik berarti faktor tersebut telah dilakukan atau dilaksanakan oleh Bank BNI Syariah Cabang Godean sesuai dengan harapan nasabah.

Faktor yang mempunyai tingkat kinerja bagi nasabah yang baik dalam dimensi Compliance adalah Dalam Bank BNI Syariah Cabang Godean menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi(4.14), Bank BNI Syariah Cabang Godean menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman(4.11), Dalam Bank BNI Syariah Cabang Godean tidak ada pembayaran bunga tabungan dan pinjaman (4.08), Bank BNI Syariah Cabang Godean menerapkan ketentuan layanan dan produk Islami(3.92), Bank BNI Syariah Cabang Godean menjalankan prinsip dan hukum Islam(3.9)

Faktor yang mempunyai tingkat kinerja bagi nasabah yang sangat baik dalam dimensi Assurance adalah Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan akses informasi rekening(4.28), Sedangkan faktor yang mempunyai tingkat kinerja baik bagi nasabah adalah Bank BNI Syariah Cabang Godean memiliki karyawan yang sopan dan bersahabat (4.16), Tim manajemen Bank BNI Syariah Cabang Godean berpengalaman dan memiliki penguasaan luas(4.1), Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan saran-saran keuangan(3.91), Interior kantor dan ruang tunggu Bank BNI Syariah Cabang Godean menarik(3.9).

Faktor yang mempunyai tingkat kinerja bagi nasabah yang sangat baik dalam dimensi Reliability adalah Bank BNI Syariah Cabang Godean menjamin keamanan dalam bertransaksi(4.3), Bank BNI Syariah Cabang Godean memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat) (4.26), Sedangkan faktor yang mempunyai tingkat kinerja baik bagi nasabah adalah

Waktu (jam) layanan Bank BNI Syariah Cabang Godean optimal(4.19), Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan produk dan layanan yang luas(4.17),

Faktor yang mempunyai tingkat kinerja bagi nasabah yang baik dalam dimensi Tangibles adalah Bertransaksi di Bank BNI Syariah Cabang Godean cepat dan efisien(4.18), Jam operasi Bank BNI Syariah Cabang Godean jelas(4.18), Tampilan kantor dan fasilitas fisik Bank BNI Syariah Cabang Godean menarik(3.9), Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa(3.9), Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas(3.58).

Faktor yang mempunyai tingkat kinerja bagi nasabah yang sangat baik dalam dimensi Emphaty adalah Bank BNI Syariah Cabang Godean menjamin kerahasiaan data nasabah (4.27), Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki(4.2) . Sedangkan faktor yang mempunyai tingkat kinerja baik bagi nasabah adalah Manajemen Bank BNI Syariah Cabang Godean meyakinkan(4.16), Lokasi Bank BNI Syariah Cabang Godean mudah dijangkau(4.15), Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan(4.11), Nama Bank BNI Syariah Cabang Godean mudah dikenali(4.1), Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan area parkir yang memadai(3.9). Bank BNI Syariah Cabang Godean menetapkan tarif layanan yang rendah(3.9), Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan ketentuan konsultasi keuangan(3.78)

Faktor yang mempunyai tingkat kinerja bagi nasabah yang sangat baik dalam dimensi Responsiveness adalah Karyawan Bank BNI Syariah Cabang

Godean bersedia membantu konsumen (4.31), Bank BNI Syariah Cabang Godean menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan (4.25), Layanan pada Bank BNI Syariah Cabang Godean cepat dan efisien (4.22), Sedangkan faktor yang mempunyai tingkat kinerja baik bagi nasabah adalah Cara karyawan Bank BNI Syariah Cabang Godean dalam melayani konsumen Islami (4.12).

#### 4.2.3. Analisis Indeks Kepuasan Nasabah

Analisis indeks kepuasan nasabah masing-masing faktor digunakan untuk menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Tabel 4.15.  
Indeks Kepuasan Nasabah

No	FAKTOR	TINGKAT KEPENTINGAN	TINGKAT KINERJA	INDEKS KEPUASAN (%)
COMPLIANCE				
1	Bank Islam seharusnya menjalankan prinsip dan hukum Islam	4.47	3.9	87.25
2	Dalam Bank Islam seharusnya tidak ada pembayaran bunga tabungan dan pinjaman	4.26	4.08	95.77
3	Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan layanan dan produk Islami	4.2	3.92	93.33
4	Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman	4.17	4.11	98.56
5	Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi	4.56	4.14	90.79
ASSURANCE				
6	Bank Islam seharusnya memiliki karyawan yang sopan dan bersahabat	4.41	4.16	94.33
7	Bank Islam seharusnya menyediakan saran-saran keuangan	4.2	3.91	93.10
8	Interior kantor dan ruang tunggu Bank Islam seharusnya menarik	4.19	3.9	93.08
9	Bank Islam seharusnya menyediakan akses informasi rekening	4.53	4.28	94.48
10	Tim manajemen Bank Islam seharusnya berpengalaman dan memiliki penerahuan luas	4.52	4.1	90.71
RELIABILITY				
11	Bank Islam seharusnya memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)	4.53	4.26	94.04

12	Bank Islam seharusnya menyediakan produk dan layanan yang luas	4.42	4.17	94.34
13	Bank Islam seharusnya menjamin keamanan dalam bertransaksi	4.62	4.3	93.07
14	Waktu (jam) layanan Bank Islam seharusnya optimal	4.41	4.19	95.01
TANGIBLES				
15	Tampilan kantor dan fasilitas fisik Bank Islam seharusnya menarik	4.53	4.26	94.04
16	Bertransaksi di Bank Islam seharusnya cepat dan efisien	4.42	4.17	94.34
17	Jam operasi Bank Islam seharusnya jelas	4.62	4.3	93.07
18	Bank Islam seharusnya menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	4.41	4.19	95.01
19	Bank Islam seharusnya menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa	4.53	4.26	94.04
EMPHATY				
20	Lokasi Bank Islam seharusnya mudah dijangkau	4.28	4.15	96.96
21	Nama Bank Islam seharusnya mudah dikenali	4.35	4.1	94.25
22	Bank Islam seharusnya menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki	4.44	4.2	94.59
23	Bank Islam seharusnya menyediakan area parkir yang memadai	4.29	3.9	90.91
24	Bank Islam seharusnya menjamin kerahasiaan data nasabah	4.63	4.27	92.22
25	Manajemen Bank Islam seharusnya meyakinkan	4.51	4.16	92.24
26	Bank Islam seharusnya menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan	4.18	4.11	98.33
27	Bank Islam seharusnya menetapkan tarif layanan yang rendah	4.41	3.9	88.44
28	Bank Islam seharusnya menyediakan ketentuan konsultasi keuangan	4.28	3.78	88.32
RESPONSIVENESS				
29	Karyawan Bank Islam seharusnya bersedia membantu konsumen	4.56	4.31	94.52
30	Cara karyawan Bank Islam dalam melayani konsumen seharusnya Islami	4.53	4.12	90.95
31	Bank Islam seharusnya menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan	4.53	4.25	93.82
32	Layanan pada Bank Islam seharusnya cepat dan efisien	4.48	4.22	94.20

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 4.15 Menunjukkan bahwa faktor nilai tertinggi pada indeks kepuasan konsumen adalah Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman (98.56%). Sedangkan konsultasi keuangan(88.32%), tarif layanan yang rendah(88.44%), prinsip dan hukum Islam(87.25%), merupakan faktor yang



belum memberikan nilai sempurna atas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap nasabah. Dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Nasabah berada antara indeks 87.25% sampai 98.56%. Dengan toleransi kategori 5%, maka jika indeks kepuasan adalah 100% menunjukkan sangat memuaskan, jika 95% adalah memuaskan dan jika kurang dari 95% adalah tidak memuaskan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disusun urutan prioritas yang harus dilakukan Bank BNI Syariah Cabang Godean agar dapat memperbaiki faktor-faktor yang belum memuaskan nasabah dan menekankan pelaksanaan perbaikan pada faktor tersebut serta menjaga atau meningkatkan faktor-faktor yang sudah memuaskan menjadi sangat memuaskan nasabah. Adapun urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Bank BNI Syariah Cabang Godean, dapat dilihat dalam Tabel 4.12.

Tabel 4.16.  
Urutan Prioritas Peningkatan Kepuasan Nasabah

No.	Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Nasabah	Indeks Kepuasan (%)
1.	Bank Islam seharusnya menjalankan prinsip dan hukum Islam	87.25
2.	Bank Islam seharusnya menyediakan ketentuan konsultasi keuangan	88.32
3.	Bank Islam seharusnya menetapkan tarif layanan yang rendah	88.44
4.	Tim manajemen Bank Islam seharusnya berpengalaman dan memiliki penerahuan luas	90.71
5.	Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi	90.79
6.	Bank Islam seharusnya menyediakan area parkir yang memadai	90.91
7.	Cara karyawan Bank Islam dalam melayani konsumen seharusnya Islami	90.95
8.	Bank Islam seharusnya menjamin kerahasiaan data nasabah	92.22
9.	Manajemen Bank Islam seharusnya meyakinkan	92.24
10.	Bank Islam seharusnya menjamin keamanan dalam bertransaksi	93.07
11.	Jam operasi Bank Islam seharusnya jelas	93.07
12.	Interior kantor dan ruang tunggu Bank Islam seharusnya menarik	93.08
13.	Bank Islam seharusnya menyediakan saran-saran keuangan	93.10
14.	Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan layanan dan produk Islami	93.33

No	Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Nasabah	Indeks Kepuasan (%)
15	Bank Islam seharusnya menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan	93.82
16	Bank Islam seharusnya menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa	94.04
17	Tampilan kantor dan fasilitas fisik Bank Islam seharusnya menarik	94.04
18	Bank Islam seharusnya memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)	94.04
19	Layanan pada Bank Islam seharusnya cepat dan efisien	94.20
20	Nama Bank Islam seharusnya mudah dikenali	94.25
21	Bank Islam seharusnya memiliki karyawan yang sopan dan bersahabat	94.33
22	Bank Islam seharusnya menyediakan produk dan layanan yang luas	94.34
23	Bertransaksi di Bank Islam seharusnya cepat dan efisien	94.34
24	Bank Islam seharusnya menyediakan akses informasi rekening	94.48
25	Karyawan Bank Islam seharusnya bersedia membantu konsumen	94.52
26	Bank Islam seharusnya menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki	94.59
27	Bank Islam seharusnya menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	95.01
28	Waktu (jam) layanan Bank Islam seharusnya optimal	95.01
29	Dalam Bank Islam seharusnya tidak ada pembayaran bunga tabungan dan pinjaman	95.77
30	Lokasi Bank Islam seharusnya mudah dijangkau	96.96
31	Bank Islam seharusnya menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan	98.33
32	Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman	98.56

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 4.16 menunjukkan prioritas utama yang harus dilakukan Bank BNI Syariah Cabang Godean untuk meningkatkan kinerjanya adalah dengan memberikan edukasi dan sosialisasi kepada konsumen tentang bank syariah dan lebih menyesuaikan dengan prinsip dan hukum islam dalam layanan perbankan islami (Bank Islam seharusnya menjalankan prinsip dan hukum Islam). Faktor lain yang harus di perhatikan adalah hendaknya dalam Bank BNI Syariah menyediakan ketentuan konsultasi keuangan, sehingga memberikan kemudahan bagi nasabah yang masih belum memahami tentang produk dan layanan bank BNI Syariah. Bank Islam hendaknya menetapkan tarif layanan yang rendah, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada nasabah dan

meningkatkan loyalitas nasabah bank BNI Syariah. Dengan melakukan analisis indeks kepuasan konsumen, maka setiap bank dapat mengetahui urutan prioritas yang diharapkan nasabah. Akan tetapi perusahaan harus tetap memperhatikan dan mempertahankan serta berusaha meningkatkan faktor-faktor lain yang bukan menjadi prioritas utama yang menentukan kepuasan nasabah.

Tabel 4.17.  
Nilai Selisih antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

DIMENSI	TINGKAT KEPENTINGAN	TINGKAT KINERJA	SELISIH
<i>Compliance</i>	4.33	4.03	0.3
<i>Assurance</i>	4.37	4.07	0.3
<i>Reliability</i>	4.5	4.23	0.27
<i>Tangibles</i>	4.43	3.95	0.48
<i>Emphaty</i>	4.37	4.06	0.31
<i>Responsiveness</i>	4.53	4.23	0.3
Rata-rata	4.42	4.1	0.32

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel 4.17 menunjukkan bahwa selisih perbedaan terbesar ada pada dimensi Tangibles (0.48) diikuti dimensi Emphaty (0.31), dimensi Compliance(0.30), dimensi Assurance (0.30), dimensi Responsiveness(0.30) dan Reliability(0.27). Secara keseluruhan rata-rata selisih antara tingkat kepentingan (4.42) dengan tingkat kinerja(4.1) adalah (0.32). Hal ini memperlihatkan Tingkat Kepentingan (*Importance*) > Tingkat Kinerja (*Performance*) atau dapat dikatakan bahwa *Expected Service* > *Perceive Service*. Keadaan ini berarti bahwa nasabah belum merasa puas atas pelayanan yang diberikan Bank BNI Syariah Cabang Godean . Sehingga diharapkan pihak manajemen Bank BNI Syariah dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan, sehingga tercipta kepuasan Nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Godean.

#### 4.2.4. Analisis Diagram Kartesius

Diagram Kartesius menggambarkan posisi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Perhitungan awal yang dilakukan untuk penempatan faktor-faktor yang dianggap penting oleh nasabah serta tingkat kepuasan nasabah adalah pengukuran nilai rata-rata dari rata-rata seperti terlihat dalam

Tabel 4.18.  
Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	Penilaian Kinerja	Penilaian Kepentingan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1.	Bank Islam seharusnya menjalankan prinsip dan hukum Islam	390	447	3.9	4.47
2.	Dalam Bank Islam seharusnya tidak ada pembayaran bunga tabungan dan pinjaman	408	426	4.08	4.26
3.	Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan layanan dan produk Islam	392	420	3.92	4.2
4.	Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman	411	417	4.11	4.17
5.	Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi	414	456	4.14	4.56
6.	Bank Islam seharusnya memiliki karyawan yang sopan dan bersahabat	416	441	4.16	4.41
7.	Bank Islam seharusnya menyediakan saran-saran keuangan	391	420	3.91	4.2
8.	Interior kantor dan ruang tunggu Bank Islam seharusnya menarik	390	419	3.9	4.19
9.	Bank Islam seharusnya menyediakan akses informasi rekening	428	453	4.28	4.53
10.	Tim manajemen Bank Islam seharusnya berpengalaman dan memiliki penerahuan luas	410	452	4.1	4.52
11.	Bank Islam seharusnya memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)	426	453	4.26	4.53
12.	Bank Islam seharusnya menyediakan produk dan layanan yang luas	417	442	4.17	4.42
13.	Bank Islam seharusnya menjamin keamanan dalam bertransaksi	430	462	4.3	4.62
14.	Waktu (jam) layanan Bank Islam seharusnya optimal	419	441	4.19	4.41
15.	Tampilan kantor dan fasilitas fisik Bank Islam seharusnya menarik	390	420	3.9	4.2
16.	Bertransaksi di Bank Islam seharusnya cepat dan efisien	418	456	4.18	4.56
17.	Jam operasi Bank Islam seharusnya jelas	418	440	4.18	4.4
18.	Bank Islam seharusnya menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	358	455	3.58	4.55

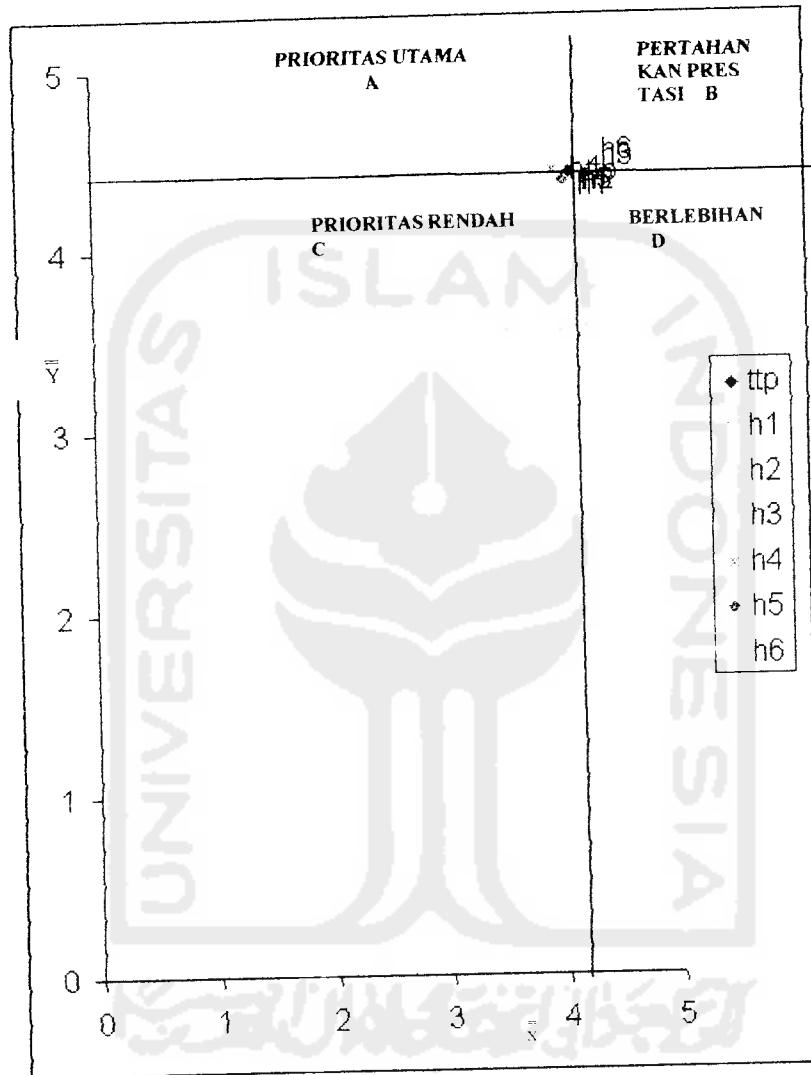
19.	Bank Islam seharusnya menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa	390	444	3.9	4.44
20.	Lokasi Bank Islam seharusnya mudah dijangkau	415	428	4.15	4.28
21.	Nama Bank Islam seharusnya mudah dikenali	410	435	4.1	4.35
22.	Bank Islam seharusnya menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki	420	444	4.2	4.44
23.	Bank Islam seharusnya menyediakan area parkir yang memadai	390	429	3.9	4.29
24.	Bank Islam seharusnya menjamin kerahasiaan data nasabah	427	463	4.27	4.63
25.	Manajemen Bank Islam seharusnya meyakinkan	416	451	4.16	4.51
26.	Bank Islam seharusnya menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan	411	418	4.11	4.18
27.	Bank Islam seharusnya menetapkan tarif layanan yang rendah	390	441	3.9	4.41
28.	Bank Islam seharusnya menyediakan ketentuan konsultasi keuangan	378	428	3.78	4.28
29.	Karyawan Bank Islam seharusnya bersedia membantu konsumen	431	456	4.31	4.56
30.	Cara karyawan Bank Islam dalam melayani konsumen seharusnya Islami	412	453	4.12	4.53
31.	Bank Islam seharusnya menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan	425	453	4.25	4.53
32.	Layanan pada Bank Islam seharusnya cepat dan efisien	422	448	4.22	4.48
Jumlah				130.63	141.11
Rata-rata ( $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ )				4.08	4.41

Berdasarkan Tabel 4.18 maka data dapat dianalisis dengan analisis diagram kartesius untuk tiap item.

#### 4.2.4.1. Analisis Diagram Kartesius untuk Tiap Dimensi

Diagram kartesius yang menggambarkan penyebaran setiap item dalam diagram kartesius yang terbagi dalam empat kuadran, yaitu kuadran A, B, C dan D seperti dalam Gambar 4.1

GAMBAR 4.1.  
Diagram Kartesius dari Faktor-faktor Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Godean per Dimensi



Berikut ini analisis rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja Bank BNI Syariah Cabang Godean Yogyakarta yang dilakukan untuk tiap dimensi.

Tabel 4.19  
Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja untuk Tiap Dimensi

No.	Dimensi	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
1.	<i>Compliance</i>	4.33	4.03
2.	<i>Assurance</i>	4.37	4.07
3.	<i>Reliability</i>	4.50	4.23
4.	<i>Tangibles</i>	4.43	3.95
5.	<i>Emphaty</i>	4.37	4.06
6.	<i>Responsiveness</i>	4.53	4.23
Rata-rata		4.42	4.10

Berdasarkan data di atas maka dapat disusun diagram kartesius seperti dalam Gambar. Berdasarkan Gambar, maka posisi untuk setiap dimensi dapat dijelaskan sebagai berikut:

- |                       |     |  |
|-----------------------|-----|--|
| <i>Compliance</i>     | (1) | Berada pada Kuadran C (Prioritas Rendah)     |
| <i>Assurance</i>      | (2) | Berada pada Kuadran C (Prioritas Rendah)     |
| <i>Reliability</i>    | (3) | Berada pada Kuadran B (Pertahankan Prestasi) |
| <i>Tangibles</i>      | (4) | Berada pada Kuadran A (Prioritas Utama)      |
| <i>Emphaty</i>        | (5) | Berada pada Kuadran C (Prioritas Rendah)     |
| <i>Responsiveness</i> | (6) | Berada pada Kuadran B (Pertahankan Prestasi) |

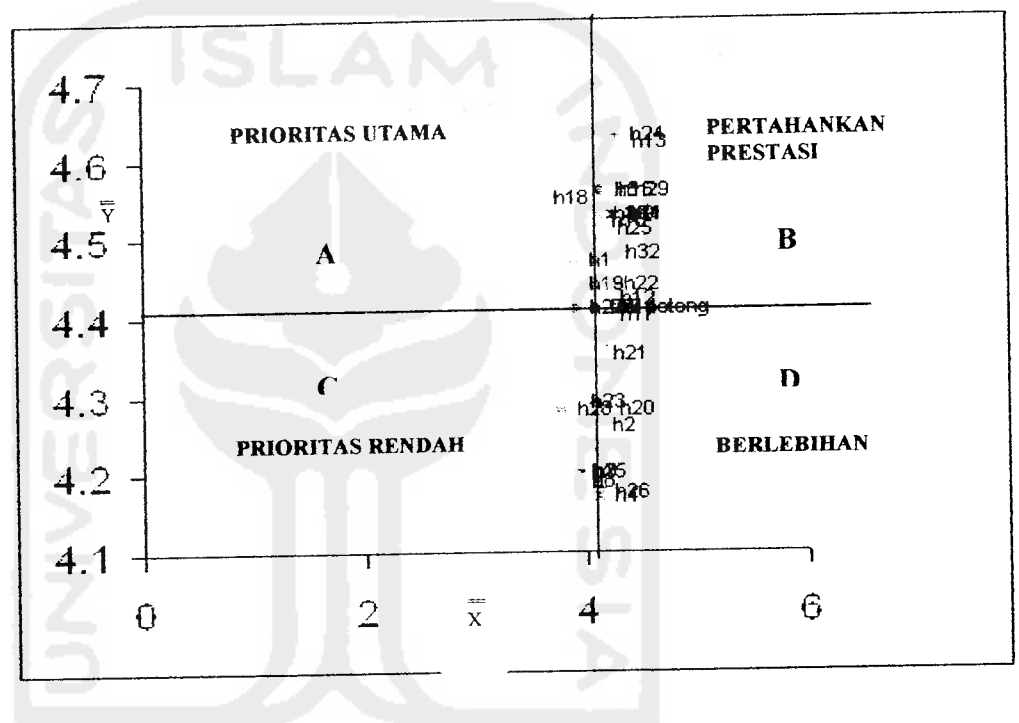
Dimensi *Reliability* dan *Responsiveness* menempati posisi terbaik yaitu pada Kuadran B, sehingga harus dipertahankan. Sedangkan untuk dimensi *Compliance*

*Assurance, Emphaty* menempati posisi yang memerlukan prioritas rendah.

Sedangkan dimensi *Tangibles* menempati prioritas utama.

#### 4.2.4.2. Analisis Diagram Kartesius untuk Tiap Item

Gambar 4.2.  
Diagram Kartesius dari Faktor-faktor Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Godean



Berdasarkan Gambar Diagram Kartesius di atas maka interpretasi yang dapat dikemukakan adalah:

##### 1. Kuadran A

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Godean dalam kuadran ini perlu DIPRIORITASKAN oleh perusahaan, karena faktor-faktor inilah yang dinilai



sangat penting oleh nasabah, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih BELUM MEMUASKAN.

Faktor yang termasuk dalam Kuadran A adalah:

Faktor yang termasuk dalam Kuadran A adalah:

- a. Faktor kemampuan Bank BNI Syariah Cabang Godean untuk selalu menjalankan prinsip dan hukum Islam (No. 1).
- b. Faktor sekat-sekat atau pembatas loket (No.18)
- c. Faktor layanan penarikan kas dengan hak istimewa (No. 19).

Ketiga faktor diatas perlu di perhatikan oleh pihak manajemen bank BNI Syariah,karena faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh nasabah, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih BELUM MEMUASKAN.

## 2. Kuadran B

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Godean dalam kuadran ini perlu DIPERTAHANKAN, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya TELAH SESUAI dengan kepentingan dan harapan nasabah, sehingga dapat memuaskan nasabah.

Faktor yang termasuk dalam Kuadran B adalah:

- a. Faktor ketentuan pembagian keuntungan investasi yang diterapkan Bank (No. 5).
- b. Faktor akses informasi rekening (No. 9).

- c. Faktor pengalaman dan pengetahuan yang luas yang dimiliki tim manajemen Bank BNI Syariah Cabang Godean (No. 10).
- d. Faktor pelayanan atau waktu pelayanan Bank BNI Syariah Cabang Godean yang cepat dan menyenangkan (No. 11).
- e. Faktor produk dan layanan Bank BNI Syariah Cabang Godean yang luas (No. 12).
- f. Faktor jaminan keamanan dalam bertransaksi yang disediakan Bank BNI Syariah Cabang Godean (No. 13).
- g. Faktor transaksi di Bank BNI Syariah Cabang Godean yang cepat dan efisien (No. 16).
- h. Faktor informasi data kekayaan dan modal yang dimiliki bank (No. 22).
- i. Faktor jaminan dari Bank BNI Syariah Cabang Godean mengenai kerahasiaan data nasabah (No. 24).
- j. Faktor manajemen BNI Syariah Cabang Godean yang meyakinkan (No. 25).
- k. Faktor kesiapan karyawan Bank BNI Syariah Cabang Godean untuk membantu nasabah (No. 29).
- l. Faktor cara karyawan Bank BNI Syariah Cabang Godean yang selalu Islami dalam melayani nasabahnya (No. 30).
- m. Faktor layanan BNI Syariah Cabang Godean yang cepat dan efisien (No. 32).
- n. Faktor pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan (No. 31).

Dengan demikian Bank BNI Syariah Cabang Godean harus terus mempertahankan faktor-faktor tersebut di atas atau lebih ditingkatkan lagi. Semakin banyak harapan nasabah yang dapat dipenuhi perusahaan, akan semakin puas nasabah dan dapat menimbulkan loyalitas nasabah terhadap Bank BNI Syariah Cabang Godean

### 3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Godean yang berada dalam kuadran ini dianggap KURANG PENTING bagi nasabah, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

Faktor yang termasuk dalam Kuadran C adalah:

- a. Faktor pembayaran bunga tabungan dan pinjaman (No. 2).
- b. Faktor kemampuan Bank BNI Syariah Cabang Godean untuk menerapkan ketentuan layanan dan produk Islami (No. 3).
- c. Faktor saran-saran keuangan dari bank (No. 7).
- d. Faktor mengenai interior kantor dan ruang tunggu Bank BNI Syariah Cabang Godean (No. 8).
- e. Faktor tampilan kantor dan fasilitas fisik Bank BNI Syariah Cabang Godean (No. 15).
- f. Faktor area parkir (No. 23).
- g. Faktor tarif layanan yang rendah (No. 27).
- h. Faktor fasilitas konsultasi keuangan yang disediakan bank (No. 28).

Dengan demikian Bank BNI Syariah Cabang Godean sebaiknya lebih memperhatikan faktor lain yang menjadi keinginan nasabah. Akan tetapi faktor-faktor tersebut di atas juga harus tetap dilaksanakan dengan baik, agar tidak mengurangi kepuasan nasabah.

#### 4. Kuadran D

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Godean dalam kuadran ini dinilai BERLEBIHAN pelaksanaannya, terutama disebabkan karena nasabah menganggap TIDAK TERLALU PENTING terhadap faktor tersebut, tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan, sehingga sangat memuaskan, tetapi menjadi lebih mahal.

Faktor yang termasuk dalam Kuadran D :

- a. Faktor ketentuan bebas bunga pinjaman (No. 4).
- b. Faktor sikap sopan dan rasa bersahabat yang ditunjukkan karyawan Bank BNI Syariah Cabang Godean (No. 6).
- c. Faktor waktu atau jam layanan Bank BNI Syariah Cabang Godean yang optimal (No. 14)
- d. Faktor jam operasi Bank BNI Syariah Cabang Godean yang jelas (No. 17).
- e. Faktor lokasi Bank BNI Syariah Cabang Godean yang mudah dijangkau (No. 20).
- f. Faktor nama dari Bank BNI Syariah yang mudah dikenali (No. 21).

g. Faktor produk dan layanan yang menguntungkan (No. 26)

Bank BNI Syariah Cabang Godean harus dapat menjaga pelayanannya kepada para nasabah. Pelayanan berlebihan seringkali menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah terutama sekali bila pelayanan tersebut memerlukan tambahan biaya yang harus dikeluarkan nasabah.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian tentang kesesuaian antara tingkat kepentingan nasabah dan kinerja Bank BNI Syariah Cabang Godean menunjukkan bahwa Tingkat Kepentingan > Tingkat Penilaian atau dapat dikatakan bahwa Expected Service > Perceive Service. Hal ini berarti bahwa pelanggan belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Bank BNI Syariah.

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang sudah memberikan kepuasan kepada nasabah Bank BNI Syariah Cabang Godean meliputi faktor:

Faktor ketentuan pembagian keuntungan investasi (Dimensi Compliance).

Faktor akses informasi rekening, Faktor pengalaman dan pengetahuan yang luas yang dimiliki tim manajemen (Dimensi Assurance). Faktor pelayanan

atau waktu pelayanan yang cepat dan menyenangkan, Faktor produk dan layanan yang luas, Faktor jaminan keamanan dalam bertransaksi (Dimensi Reliability).

Faktor transaksi yang cepat dan efisien (Dimensi Tangibles).

Faktor informasi data kekayaan dan modal yang dimiliki bank, Faktor

jaminan mengenai kerahasiaan data nasabah, Faktor manajemen yang

meyakinkan (Dimensi Emphaty). Faktor kesiapan karyawan untuk

membantu nasabah ,Faktor cara karyawan yang selalu Islami dalam melayani nasabahnya ,Faktor layanan yang cepat dan efisien ,Faktor pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan (Dimensi Responsiveness).

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor –faktor yang belum memberikan kepuasan kepada nasabah bank BNI Syariah meliputi faktor: Faktor kemampuan Bank BNI Syariah Cabang Godean untuk selalu menjalankan prinsip dan hukum Islam (Dimensi Compliance).Faktor sekat-sekat atau pembatas loket (Dimensi Tangibles)Faktor layanan penarikan kas dengan hak istimewa (Dimensi Tangibles).

## 5.2.Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya bermanfaat bagi Bank BNI Syariah ,yaitu :

1. Manajemen Bank BNI Syariah hendaknya selalu menjalankan prinsip dan hukum Islam .Dan memberikan edukasi kepada nasabah tentang produk dan layanan bank BNI Syariah yang didasarkan kepada prinsip dan hukum islam. Sehingga nasabah menjadi mengerti dan memahami produk layanan yang berbasis Syariah dan diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah.
2. . Manajemen Bank BNI Syariah hendaknya mempertimbangkan untuk menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket .Diharapkan dengan adanya sekat –sekat atau pembatas loket dapat memberikan ketertipan

dalam antrian. Sehingga dengan adanya pembatas loket diharapkan nasabah menjadi puas, dan tidak segan menggunakan layanan bank BNI Syariah.

3. Manajemen Bank BNI Syariah hendaknya mempertimbangkan untuk layanan penarikan kas dengan hak istimewa. Dengan memberikan layanan penarikan kas dengan hak istimewa (memberikan kemudahan dalam penarikan kas), diharapkan nasabah menjadi terpuaskan. Oleh karena itu layanan penarikan kas dengan hak istimewa, perlu di pertimbangkan.





## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim(2004).Bank BNI.Produk dan Layanan Syariah. <http://www.bni.co.id>
- Dharmayanti,Diah(2005). *Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Sebagai Variabel Moderator Terhadap Loyalitas Nasabah :(Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya)*.Tesis Magister Manajemen(di publikasikan).Surabaya:Program Pascasarjana UNAIR .Diambil dari <http://adln.lib.unair.ac.id/go.php?id=jiptunair-gdl-s2-2005-dharmayant-1750>
- I Ketut Suwarna(2001). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Pelayanan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Singaraja*. Tesis Magister Manajemen(di publikasikan).Surabaya:Program Pascasarjana UNAIR Diambil dari <http://adln.lib.unair.ac.id/go.php?id=jiptunair-gdl-s2-2001-i-615-bank&q=penelitian+bank>
- Kotler,Philip(1994).*Manajemen Pemasaran:Analisis Perencanaan,Implementasi Dan Control*.Edisi 9.Jakarta:Salemba Empat.
- Mustafa.Zainal(1992).Pengantar Statistic Deskriptif.Edisi 2.Yogyakarta:Badan Penerbit FE UII Press.
- Purnama,Nursya'bani(2006).Manajemen Kualitas:Perspektif Global. Edisi 1,Yogyakarta:Ekonisia.
- Parsuraman ,Zeithaml dan Berry(1985).”a conceptual model of service quality and its implications for future research”*jurnal of marketing* ,Vol.49(fall):41-50
- Rangkuti,Freddy(2000).Measuring Customer Satisfaction:Teknik Mengukur Dan Startegi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP.Jakarta:Penerbit PT.Gramedia Pusstaka Utama.
- Santoso,Singgih(2001).Buku Latihan Spss :Statistic Parametric.Cetakan Kedua . Jakarta :Penerbit Elex Media Computindo.
- Supranto,J.(2001).Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan :Untuk Menaikkan Pangsa Pasar.Cetakan Kedua ,Jakarta:Penerbit Rineka Cipta.
- Zaid Sudirman(2006) .*Pengaruh Kemampuan Mengolah Informasi Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Rakyat Indonesia Di Sulawesi Tenggara*. Tesis Magister Manajemen(di publikasikan).Surabaya:Program Pascasarjana UNAIR .Diambil dari <http://adln.lib.unair.ac.id/go.php?id=jiptunair-gdl-s3-2006-zaidjudirm-2509&q=penelitian+bank>

Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia (2000). TQM: Total Quality Management. Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wiratno, Dwi Haryono (1998). "Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Dengan Servqual Instrument", Wahana, Vol. 1, No. 1, (Agustus) Hal. 9-19.

Yamit, Zulian (2001). Manajemen Kualitas : Produk Dan Jasa. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.







95	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5		
96	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
97	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4		
98	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	
99	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
100	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	











**DATA PRIBADI RESPONDEN**

Berilah tanda silang (X) pada tempat jawaban yang tersedia,sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara yang dianggap paling tepat atau sesuai .

Umur : .....tahun

Jenis kelamin : ( ) Laki-laki ( ) Perempuan

Pendidikan : ( ) Tidak lulus SD ( ) Lulus SD ( ) Lulus SMP

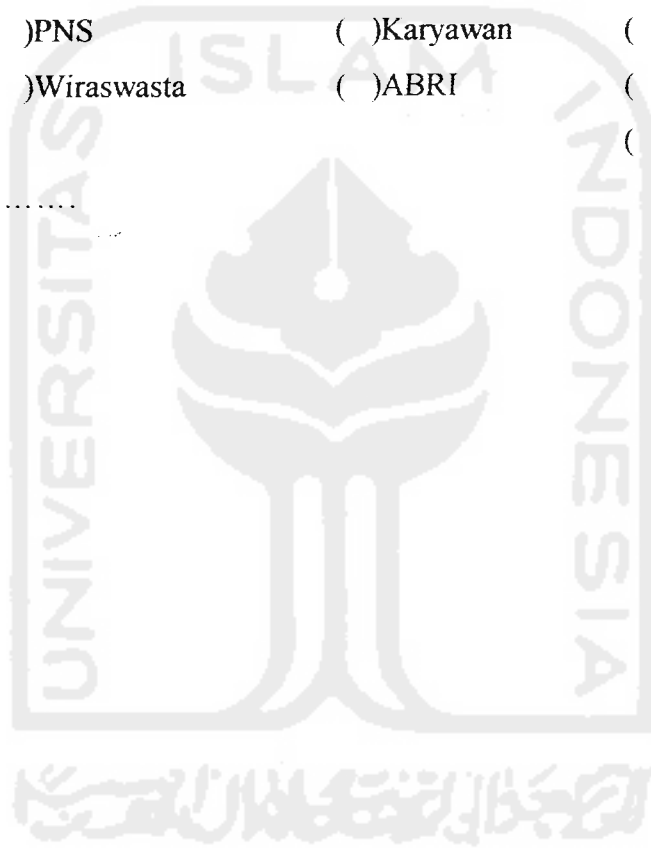
( ) Lulus SMA ( ) Akademi ( ) Sarjana

Pekerjaan ( ) PNS ( ) Karyawan ( ) Pensiunan

( ) Wiraswasta ( ) ABRI ( ) Pelajar/Mahasiswa

( ) .....

Lama Kerja : .....



## 1. KUESIONER TINGKAT KEPENTINGAN PELANGGAN

Jawablah pertanyaan dibawah ini yang menyangkut HARAPAN Anda dalam memilih menggunakan jasa bank Islam. Pilih salah satu jawaban dengan memberi tanda silang (X) untuk Sangat Setuju(SS),Setuju(S),Netral(N),Tidak Setuju(TS) Sangat Tidak Setuju(STS).

No	Uraian	SS	S	N	TS	STS
A. Compliance						
1	Bank Islam seharusnya menjalankan prinsip dan hukum Islam	SS	S	N	TS	STS
2	Dalam Bank Islam seharusnya tidak ada pembayaran bunga tabungan dan pinjaman	SS	S	N	TS	STS
3	Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan layanan dan produk Islami	SS	S	N	TS	STS
4	Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman	SS	S	N	TS	STS
5	Bank Islam seharusnya menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi	SS	S	N	TS	STS
B. Assurance						
6	Bank Islam seharusnya memiliki karyawan yang sopan dan bersahabat	SS	S	N	TS	STS
7	Bank Islam seharusnya menyediakan saran-saran keuangan	SS	S	N	TS	STS
8	Interior kantor dan ruang tunggu Bank Islam seharusnya menarik	SS	S	N	TS	STS
9	Bank Islam seharusnya menyediakan akses informasi rekening	SS	S	N	TS	STS
10	Tim manajemen Bank Islam seharusnya berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas	SS	S	N	TS	STS
C. Reliability						
11	Bank Islam seharusnya memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)	SS	S	N	TS	STS
12	Bank Islam seharusnya menyediakan produk dan layanan yang luas	SS	S	N	TS	STS
13	Bank Islam seharusnya menjamin keamanan dalam bertransaksi	SS	S	N	TS	STS
14	Waktu(jam)layanan Bank Islam seharusnya optimal	SS	S	N	TS	STS

D.Tangibles						
15	Tampilan kantor dan fasilitas fisik Bank Islam seharusnya menarik	SS	S	N	TS	STS
16	Bertransaksi di Bank Islam seharusnya cepat dan efisien	SS	S	N	TS	STS
17	Jam operasi Bank Islam seharusnya jelas	SS	S	N	TS	STS
18	Bank Islam seharusnya menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	SS	S	N	TS	STS
19	Bank Islam seharusnya menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa	SS	S	N	TS	STS
E.Emphaty						
20	Lokasi Bank Islam seharusnya mudah dijangkau	SS	S	N	TS	STS
21	Nama Bank Islam seharusnya mudah dikenali	SS	S	N	TS	STS
22	Bank Islam seharusnya menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki	SS	S	N	TS	STS
23	Bank Islam seharusnya menyediakan area parkir yang memadai	SS	S	N	TS	STS
24	Bank Islam seharusnya menjamin kerahasiaan data nasabah	SS	S	N	TS	STS
25	Manajemen Bank Islam seharusnya meyakinkan	SS	S	N	TS	STS
26	Bank Islam seharusnya menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan	SS	S	N	TS	STS
27	Bank Islam seharusnya menetapkan tarif layanan yang rendah	SS	S	N	TS	STS
28	Bank Islam seharusnya menyediakan ketentuan konsultasi keuangan	SS	S	N	TS	STS
F.Responsiveness						
29	Karyawan bank islam seharusnya bersedia membantu	SS	S	N	TS	STS
30	Cara karyawan bank islam dalam melayani konsumen seharusnya islami	SS	S	N	TS	STS
31	Bank islam seharusnya menyediakan pinjaman dengan jangka waktu yang menguntungkan	SS	S	N	TS	STS
32	Layanan pada bank islam seharusnya cepat dan efisien	SS	S	N	TS	STS

## 2. KUESIONER PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN

Jawablah pertanyaan dibawah ini yang menyangkut PENILAIAN Anda dalam memilih menggunakan jasa bank BNI Syariah. Pilih salah satu jawaban dengan memberi tanda silang (X) untuk Sangat Setuju(SS), Setuju(S), Netral(N), Tidak Setuju(TS) Sangat Tidak Setuju(STS).

No	Uraian	SS	S	N	TS	STS
<b>A. Compliance</b>						
1	Bank BNI Syariah menjalankan prinsip dan hukum islam	SS	S	N	TS	STS
2	Dalam BNI Syariah tidak ada pembayaran bunga tabungan dan pinjaman	SS	S	N	TS	STS
3	Bank BNI Syariah menerapkan ketentuan layanan dan produk islami	SS	S	N	TS	STS
4	Bank BNI Syariah menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman	SS	S	N	TS	STS
5	Bank BNI Syariah menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi	SS	S	N	TS	STS
<b>B. Assurance</b>						
6	Bank BNI Syariah memiliki karyawan yang sopan dan bersahabat	SS	S	N	TS	STS
7	Bank BNI Syariah menyediakan saran-saran keuangan	SS	S	N	TS	STS
8	Interior kantor dan ruang tunggu bank BNI Syariah menarik	SS	S	N	TS	STS
9	Bank BNI Syariah menyediakan akses informasi rekening	SS	S	N	TS	STS
10	Tim manajemen bank BNI Syariah berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas	SS	S	N	TS	STS
<b>C. Reliability</b>						
11	Bank BNI Syariah memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)	SS	S	N	TS	STS
12	Bank BNI Syariah menyediakan produk dan layanan yang luas	SS	S	N	TS	STS
13	Bank BNI Syariah menjamin keamanan dalam bertransaksi	SS	S	N	TS	STS
14	Waktu(jam) layanan bank BNI Syariah optimal	SS	S	N	TS	STS

D.Tangibles						
15	Tampilan kantor dan fasilitas fisik bank BNI Syariah menarik	SS	S	N	TS	STS
16	Bertransaksi di bank BNI Syariah cepat dan efisien	SS	S	N	TS	STS
17	Jam operasi bank BNI Syariah jelas	SS	S	N	TS	STS
18	Bank BNI Syariah menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	SS	S	N	TS	STS
19	Bank BNI Syariah menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa	SS	S	N	TS	STS
E.Emphaty						
20	Lokasi bank BNI Syariah mudah dijangkau	SS	S	N	TS	STS
21	Nama bank BNI Syariah mudah dikenali	SS	S	N	TS	STS
22	Bank BNI Syariah menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki	SS	S	N	TS	STS
23	Bank BNI Syariah menyediakan area parkir yang memadai	SS	S	N	TS	STS
24	Bank BNI Syariah menjamin kerahasiaan data nasabah	SS	S	N	TS	STS
25	Manajemen bank BNI Syariah meyakinkan	SS	S	N	TS	STS
26	Bank BNI Syariah menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan	SS	S	N	TS	STS
27	Bank BNI Syariah menetapkan tarif layanan yang rendah	SS	S	N	TS	STS
28	Bank BNI Syariah menyediakan ketentuan konsultasi keuangan	SS	S	N	TS	STS
F.Responsiveness						
29	Karyawan bank BNI Syariah bersedia membantu	SS	S	N	TS	STS
30	Cara karyawan bank BNI Syariah dalam melayani konsumen islami	SS	S	N	TS	STS
31	Bank BNI Syariah menyediakan pinjaman dengan jangka waktu yang menguntungkan	SS	S	N	TS	STS
32	Layanan pada bank BNI Syariah cepat dan efisien.	SS	S	N	TS	STS

## LAMPIRAN Uji Validitas dan Reliability

### Variabel Tingkat Kepentingan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.958	32

#### Correlations

		VAR00032	
VAR00001	Pearson Correlation	.418(**)	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
VAR00002	Pearson Correlation	.466(**)	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
VAR00003	Pearson Correlation	.368(**)	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
VAR00004	Pearson Correlation	.401(**)	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
VAR00005	Pearson Correlation	.415(**)	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
VAR00006	Pearson Correlation	.439(**)	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
VAR00007	Pearson Correlation	.372(**)	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
VAR00008	Pearson Correlation	.377(**)	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
VAR00009	Pearson Correlation	.355(**)	
	Sig. (2-tailed)	.000	

	N	100
VAR00010	Pearson Correlation	.437(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00011	Pearson Correlation	.435(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00012	Pearson Correlation	.536(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00013	Pearson Correlation	.367(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00014	Pearson Correlation	.472(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00015	Pearson Correlation	.360(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00016	Pearson Correlation	.415(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00017	Pearson Correlation	.466(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00018	Pearson Correlation	.432(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00019	Pearson Correlation	.518(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00020	Pearson Correlation	.373(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00021	Pearson Correlation	.419(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

VAR00022	Pearson Correlation	.421(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00023	Pearson Correlation	.475(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00024	Pearson Correlation	.454(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00025	Pearson Correlation	.468(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00026	Pearson Correlation	.413(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00027	Pearson Correlation	.472(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00028	Pearson Correlation	.494(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00029	Pearson Correlation	.415(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00030	Pearson Correlation	.422(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00031	Pearson Correlation	.355(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00032	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.
	N	100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



## Variabel penilaian kinerja

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.962	32

### Correlations

		VAR00032	
VAR00001	Pearson Correlation	.481(**)	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
VAR00002	Pearson Correlation	.572(**)	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
VAR00003	Pearson Correlation	.482(**)	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
VAR00004	Pearson Correlation	.566(**)	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
VAR00005	Pearson Correlation	.417(**)	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
VAR00006	Pearson Correlation	.423(**)	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
VAR00007	Pearson Correlation	.490(**)	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
VAR00008	Pearson Correlation	.481(**)	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	
VAR00009	Pearson Correlation	.575(**)	
	Sig. (2-tailed)	.000	

	N	100
VAR00010	Pearson Correlation	.556(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00011	Pearson Correlation	.656(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00012	Pearson Correlation	.614(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00013	Pearson Correlation	.582(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00014	Pearson Correlation	.549(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00015	Pearson Correlation	.371(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00016	Pearson Correlation	.673(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00017	Pearson Correlation	.594(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00018	Pearson Correlation	.437(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00019	Pearson Correlation	.504(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00020	Pearson Correlation	.429(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00021	Pearson Correlation	.556(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

VAR00022	Pearson Correlation	.652(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00023	Pearson Correlation	.504(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00024	Pearson Correlation	.565(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00025	Pearson Correlation	.498(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00026	Pearson Correlation	.566(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00027	Pearson Correlation	.498(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00028	Pearson Correlation	.451(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00029	Pearson Correlation	.494(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00030	Pearson Correlation	.509(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00031	Pearson Correlation	.559(**)
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
VAR00032	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.
	N	100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

nomor : YGS/1/457  
jumlah : 1 (satu) lembar  
jenis : Ijin Penelitian

Yogyakarta, 25 JUL 2006

Kepada

Universitas Islam Indonesia  
Fakultas Ekonomi  
Yogyakarta

Surat Saudara Nomor: 246/DEK/10/Bag.Um/VII/2006

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

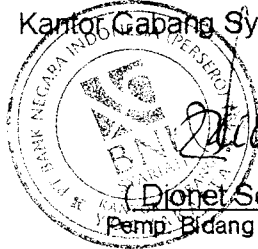
Menunjuk perihal pada pokok surat tersebut di atas, dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Kami sangat berterima kasih atas kepercayaan Saudara yang telah memilih kami sebagai calon tempat penelitian yang akan dilakukan oleh mahasiswa Saudara Winda Tristyono No. Mhs. : 02321262 dengan judul "Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Di Bank BNI Syariah Yogyakarta".
2. Pada prinsipnya kami dapat mengizinkan yang bersangkutan mengadakan penelitian di tempat kami, dengan syarat-syarat sebagai berikut :
  - a. Melengkapi Surat Keterangan dari Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dengan dilampiri *outline* dari permasalahan yang akan diteliti,
  - b. Membuat jadwal rencana pelaksanaan penelitian,
  - c. Informasi/bahan yang diminta tidak mengandung kerahasiaan,
  - d. Menjunjung tinggi kode etik *surveyor*,
  - e. Menyerahkan hasil penelitian (yang telah dibukukan) kepada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk
  - f. Membuat pernyataan (form terlampir) perihal tersebut di atas yang ditandatangani oleh yang bersangkutan dan pihak Perguruan Tinggi,
  - g. Bersedia menjadi nasabah kami dengan saldo minimal Rp 100.000,- (seratus ribu rupiah).
  - h. Penelitian dapat dilakukan mulai tanggal 01 Agustus 2006.

Demikianlah atas perhatian serta kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk  
Kantor Cabang Syariah Yogyakarta



(Dionet Setyawan)  
Pemp. Bidang Operasional

## SURAT KETERANGAN

YGS/01/457

*Bismillahirrahmanirrahim*

Yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : Djonet Setyawan  
Jabatan : Pemp. Bidang Operasional  
PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk  
Kantor Cabang Syariah Yogyakarta

Menerangkan bahwa :

Nama : Windi Tristyono  
NIM : 02321262  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Universitas/PT : Universitas Islam Indonesia

Adalah benar telah melakukan penelitian pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Yogyakarta guna penyusunan skripsi dengan judul "Analisis kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Di Bank BNI Syariah Yogyakarta"

Demikianlah surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan semestinya.

Yogyakarta,

PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk  
Kantor Cabang Syariah Yogyakarta



(Djonet Setyawan)  
Pemp. Bidang Operasional