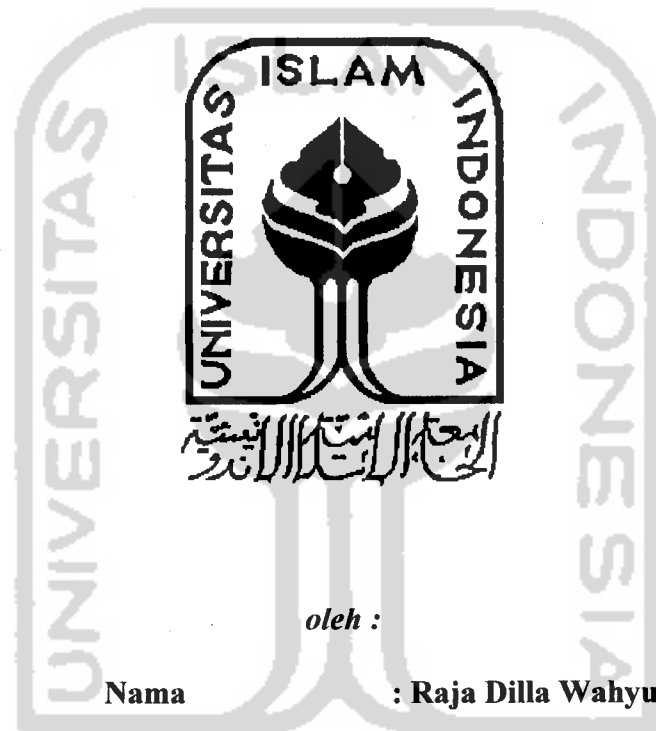


**Penerapan CARTER Model Untuk Evaluasi Kepuasan Konsumen BRI  
Syariah Cabang KH. Ahmad Dahlan**

**SKRIPSI**



*oleh :*

**Nama : Raja Dilla Wahyudi**

**No. Mahasiswa : 01 311 502**

**Program Studi : Manajemen**

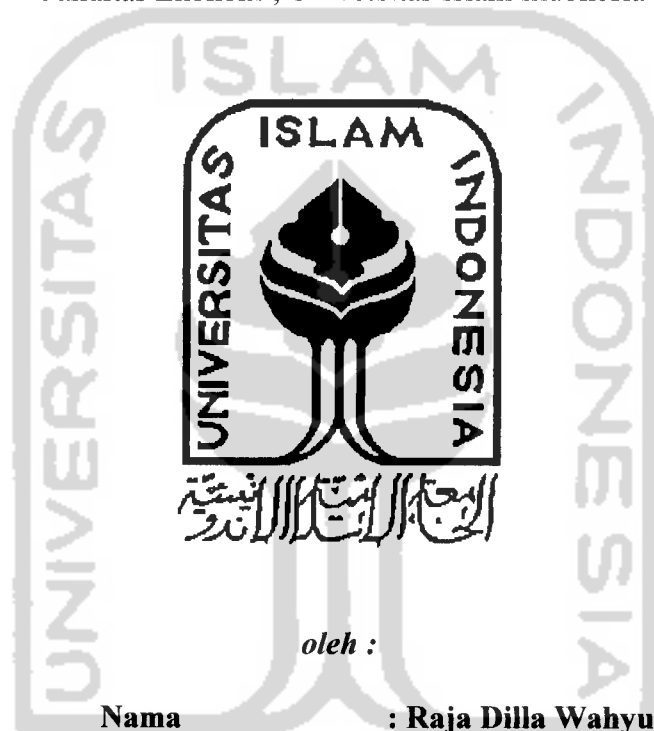
**Bidang Konsentrasi : Operasional**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA  
2006**

**Penerapan CARTER Model Untuk Evaluasi Kepuasan Konsumen BRI  
Syariah Cabang KH. Ahmad Dahlan**

**SKRIPSI**

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna  
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen,  
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



*oleh :*

**Nama : Raja Dilla Wahyudi**

**No. Mahasiswa : 01 311 502**

**Program Studi : Manajemen**

**Bidang Konsentrasi : Operasional**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA  
2006**

## **PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 15 Juni 2006

Penulis,

Raja Dilla Wahyudi

**HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING**

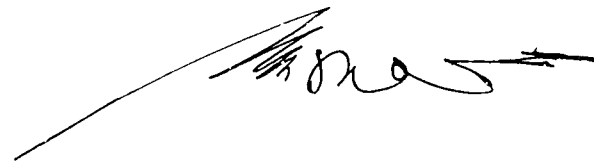
**SKRIPSI**

**Penerapan CARTER Model Untuk Evaluasi Kepuasan Konsumen BRI  
Syariah Cabang KH. Ahmad Dahlan**

*oleh :*

**Nama : Raja Dilla Wahyudi**  
**No. Mahasiswa : 01 311 502**  
**Program Studi : Manajemen**  
**Bidang Konsentrasi : Operasional**

Yogyakarta, 10 mei 2006  
Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh :  
Dosen Pembimbing



**(Nursya'bani Purnama, SE, M.Si)**



**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL**

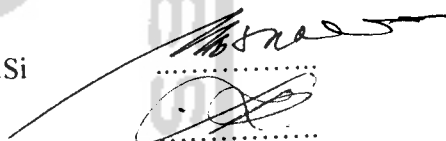
**Penerapan Carter Model Untuk Evaluasi Kepuasan konsumen BRI  
Syariah Cabang KH. Ahmad Dahlan**

Disusun Oleh: RAJA DILLA WAHYUDI  
Nomor mahasiswa: 01311502

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS  
Pada tanggal : 15 Juni 2006

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

Penguji : Dra. Siti Nurul Ngaini, MM



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



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

## HALAMAN MOTTO

- *Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.*  
(QS. Al-Insyirah:6-8)
- *Jadikan sabar dan sholatmu sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat kecuali bagi orang-orang yang khusu'.*  
(QS. Al-Baqarah:45)
- *Dengan ilmu kehidupan menjadi mudah, dengan seni kehidupan menjadi indah dan dengan agama kehidupan menjadi terarah dan bermakna.*  
(HR. Mukti Ali)
- *Tiada sesuatu yang lebih baik dari akal yang diperindah dengan kebenaran (shidiq) dan kebenaran yang diperindah dengan kebaikan dan kebaikan yang diperindah dengan taqwa.*  
(Ulama)

## *HALAMAN PERSEMBAHAN*



*Kupersembahkan skripsi ini khusus untuk:*

- ↳ Papa dan Mama Orang Yang Paling Aku Cintai dan Kuhormati Di Muka Bumi ini, Yang Selalu Berusaha Memberikan Yang Terbaik Untuk Anak-Anaknya.*
- ↳ Kakak dan Adekku Yang Sudah Saling Mengerti Kelebihan dan Kekurangan Masing-Masing.*
- ↳ Semua saudara dan sahabat yang selalu dekat di hatiku.*
- ↳ Semua Pihak Yang Telah Membantu Dalam Pengerjaan Skripsiku, Baik secara Langsung maupun Tidak Langsung*

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesabaran, kekuatan dan tak lupa ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “Penerapan CARTER Model Untuk Evaluasi Kepuasan Konsumen BRI Syariah Cabang KH. Ahmad Dahlan” Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Tanpa bantuan dari pihak-pihak tersebut, penyusunan skripsi tidak akan terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Asmai Ishak, M.Bus, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Nursya, bani Purnama, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberi pengarahan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
4. Seluruh responden yang telah membantu kelancaran dalam pengerjaan skripsi ini.
5. papa dan Mama orang yang ingin kubahagiakan pertama kali saat sukses kelak, yang telah memberikan dukungan baik moral maupun materil dalam segala hal.

6. Kakak dan Adekku Wiwid dan Jeri semoga kita bisa membahagiakan keluarga kita.
7. Seluruh Keluarga besar Saidina Ali : semua Om, Tante, Mamak, Amai, Kakak-kakak dan Adek-Adek.
8. Teman-teman sekaligus gank ku di Pekanbaru : ipda. Zaki, Dian SH, Robbi, Dhayat, Oyonk, Vela, Ical, Peby, Rina, Febrina, Awo, Willy, Achonk, Hendra Hera, Yulia, Didi.
9. Teman-teman kost Biru : Harris, Adi, Tio, Yayan, Eko, Esa, Bayu, Mas Arief, Arief jr, Aan dan Rifki Terima kasih atas kebersamaan kita di Jogja.
10. My ex Band : Singgih, Iari dan Eddu Semoga kita bisa berkumpul dan bermain bersama lagi.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca sangatlah penulis harapkan, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 15 Juni 2006  
Penulis

(Raja Dilla Wahyudi)

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	<b>1</b>
1.2. Rumusan Masalah .....	<b>4</b>
1.3. Batasan Masalah .....	<b>4</b>
1.4. Tujuan Penelitian .....	<b>5</b>
1.5. Manfaat Penelitian .....	<b>5</b>

<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori .....	8
2.3. Hipotesis Penelitian .....	21
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1. Lokasi Penelitian .....	23
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	49
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	42
3.4. Data dan Teknik Pengumpulan data.....	53
3.5. Populasi dan Sampel Penelitian .....	54
3.6. Metode Analisis Data .....	54
<b>BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
4.1. Karakteristik Responden.....	58
4.2. Analisis Data.....	63
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>84</b>
5.1. Kesimpulan .....	84
5.2. Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR Tabel

4.1. Tabel Jenis Kelamin Responden.....	58
4.2. Tabel Usia Responden .....	59
4.3. Tabel Responden Berdasarkan Pendidikan.....	60
4.4. Tabel Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	61
4.5. Tabel Responden Berdasarkan Penghasilan.....	62
4.6. Tabel Analisis Tingkat Kepentingan Setiap Dimensi.....	64
4.7. Tabel Analisis Tingkat Kepentingan Setiap Dimensi Dan Atribut-atributnya.....	65
4.8. Tabel Analisis Tingkat Kinerja Setiap Dimensi.....	67
4.9. Tabel Analisis Tingkat Kinerja Setiap Dimensi Dan Atribut-atributnya.....	68
4.10. Tabel Tingkat Kesesuaian .....	71



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Matriks Importance Performance.....	20
Gambar 2 Struktur Organisasi BRI Syariah Yogyakarta.....	28
Gambar 3 Matriks Importance Performance.....	56
Gambar 4 Matriks Importance Performance Seluruh Dimensi.....	77
Gambar 5 Matriks Importance Performance Masing-Masing Atribut.....	79



## **BAB I**

### **Pendahuluan**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sektor perbankan merupakan salah satu sektor yang mengalami kemajuan sangat pesat dalam dasawarsa terakhir ini. Kemajuan yang sangat pesat ini dapat dilihat dengan semakin banyaknya pendirian bank swasta baru, pembukaan kantor cabang baru, serta perluasan produk tabungan bagi semua bank melalui sarana pengerahan dana. Hal ini dapat memicu beberapa reaksi, antara lain meningkatkan persaingan antar bank yang semakin ketat dalam memperebutkan dana dan konsumen. Juga menjadi pemicu bagi pihak bank untuk berusaha menciptakan produk yang mampu membedakan dirinya dengan pesaing. Hal ini dikarenakan karena sikap para konsumen yang semakin menuntut kenyamanan dan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas.

Dalam usaha perkembangannya bank-bank tersebut menghadapi tantangan yang cukup berat, selain dampak dari krisis moneter yang masih berakibat sampai saat ini, banyak juga bank yang dilikuidasi karena bank tersebut dianggap bermasalah. Pada sisi lain muncul suatu fenomena yang cukup menarik, yaitu kehadiran perbankan syariah yang mendasarkan pada sistem bagi hasil, sewa beli dan titipan. Justru dalam kondisi krisis, perbankan syariah relatif lebih kokoh dalam menjalankan aktivitas bisnisnya. Berbeda

dengan bank konvensional yang tidak bertahan setelah krisis ekonomi tersebut, ternyata bank syariah relatif lebih bisa bertahan terhadap krisis, bahkan situasi krisis dipandang menguntungkan bagi bank syariah. Jika sebelum krisis, bank syariah dipandang sebelah mata oleh sebagian masyarakat, setelah krisis justru banyak investor dan bank konvensional yang tertarik menanamkan investasinya dalam bentuk syariah.

Bank berdasarkan prinsip syariah belum lama berkembang di Indonesia, namun sudah menunjukkan tanda-tanda yang mengembirakan sejak hadirnya. Bank syariah saat ini kantornya sudah mencapai empat ratusan lebih. Keluarnya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang mengharamkan bunga bank konvensional tahun 2003 lalu ikut memperkuat kedudukan bank syariah. Bank –bank Syariah yang ada di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia, Bank IFI (Syariah unit), Bank Syariah mandiri, BNI Syariah, BRI Syariah, Bank Danamon Syariah, Bank Bukopin Syariah, Bank Jabar, BII Syariah, dan Bank HSBC.

Pada saat ini pertimbangan masyarakat memilih bank tidak hanya berdasarkan pada biaya dan bunga yang dihitung secara kuantitatif atau diukur dengan nilai uang saja. Namun juga memperhatikan aspek kualitatifnya yaitu berupa jaminan kelangsungan hidup bank tersebut dan pelayanannya (services).

Dalam upaya untuk mempertahankan konsumennya, maka setiap bank harus berusaha untuk meningkatkan pelayanan melalui peningkatan kualitas

sumber daya manusia, penggunaan teknologi canggih, perbaikan system dan prosedur, dan sebagainya.

Persaingan yang ketat menuntut BRI Syariah sebagai salah satu bank syariah untuk semakin meningkatkan kinerja dalam proses pelayanan, dimana peningkatan kinerja ini hanya dapat dipertahankan dan dikembangkan melalui sikap baik petugas dalam memandu layanan kepada konsumen yang ditunjang oleh sistem administrasi pelayanan yang baik.

Pelayanan yang memuaskan konsumen akan menjadi promosi yang efektif bagi bank dalam persaingan yang ketat dengan bank lain, karena konsumen tersebut akan menyampaikan kepada orang lain mengenai keunggulan pelayanan bank tersebut dan diharapkan citra bank akan meningkat. Pelayanan adalah kegiatan yang tidak hanya melihat manfaat dan kegunaan produk atau jasa, tetapi juga memperhatikan hal-hal diluar produk atau jasa yang bersangkutan.

Adapun tujuan utama dari pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan jasa perbankan adalah agar para konsumennya tidak memindahkan uangnya dan meninggalkan bank tersebut. Sasaran ini diharapkan dapat mempertahankan kelangsungan hidup bank tersebut. Oleh karena itu, semua karyawan atau petugas bank dituntut untuk memiliki sifat ramah, sopan disertai kecakapan dalam melaksanakan tugas sehari-hari, sehingga konsumen merasa tertarik, dan puas.

Melihat berbagai permasalahan tersebut diatas maka penulis mencoba melakukan penelitian tentang **“Penerapan CARTER Model Untuk Evaluasi Kepuasan Konsumen BRI syariah Cabang Kh. Ahmad Dahlan ”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepentingan konsumen BRI Syariah cabang KH. terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy dan responsiveness?
2. Bagaimana tingkat kinerja pelayanan BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan yang terdiri dari compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy dan responsiveness?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan?

## **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini yang menjadi batasan masalah adalah:

1. Penelitian dilakukan terhadap konsumen Bank BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan yang akan menggunakan dan yang pernah menggunakan jasa pelayanan Bank BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan yang bertempat tinggal di berbagai wilayah Jawa Tengah dan DIY khususnya.
2. Tempat penelitian di Bank BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan.
3. Variatif kepuasan konsumen yang akan diteliti compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy dan responsiveness.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tingkat kepentingan konsumen yang terdiri dari compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy dan responsiveness pada Bank BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan.
2. Untuk mengetahui tingkat kinerja yang diberikan BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan yang terdiri dari compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy dan responsiveness.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis

Untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen, serta untuk mempraktekkan pengetahuan teoritis yang telah diperoleh selama kuliah pada kondisi yang sebenarnya.

2. Bagi Bank

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pihak Bank BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan dalam pengembangan bank itu sendiri, terutama aktivitas pelayanannya kepada konsumen agar tercapainya kepuasan konsumen (customer satisfaction).

3. Bagi pihak lain yang berkepentingan

Menambah pengetahuan mengenai pelayanan dalam praktek di perusahaan, selain itu juga sebagai bahan pembanding dengan pengetahuan yang telah diperoleh mengenai pelayanan.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Soekiyono (2004) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Kereta Api Eksekutif Purwojaya. Peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan alat analisis Fishben dan memiliki variabel-variabel jasa seperti tangible, reliability, responsivness, assurance, dan empathy. Berdasarkan hasil penelitiannya dapat disimpulkan sebagai berikut:

Apabila dilihat dari jalur lima variabel (tangible, reliability, responsivness assurance dan empathy) yang diteliti, variabel yang paling besar pengaruhnya adalah reliability. Urutan atribut yang memiliki kinerja paling tinggi sampai paling rendah pada variabel reliability adalah perusahaan dapat diandalkan/dipercaya. Perusahaan memberikan jasanya sesuai dengan yang dijanjikan, perusahaan berusaha menepati waktu, perusahaan memberikan jasanya sesuai dengan yang dijanjikan, perusahaan melakukan pemeriksaan tiket secara akurat, dan perusahaan bersikap simpatik dan mencari solusi bagi konsumen yang memiliki masalah

Berdasarkan importance performance analysis dapat diketahui atribut yang perlu diperbaiki perusahaan (berada dalam kuadran A) berusaha menepati waktu, perusahaan bersikap simpatik dan ikut memecahkan permasalahan, perusahaan memberikan jasanya sesuai dengan yang dijanjikan, perusahaan melakukan pemeriksaan tiket secara akurat, konsumen dilayani dengan cepat oleh karyawan



perusahaan dan konsumen merasa aman dalam melakukan transaksi dengan karyawan perusahaan. Atribut yang berada dalam kuadran A ini memerlukan perhatian untuk ditingkatkan kinerja pelayanannya. Dengan analisis importance performance analysis tersebut dapat diketahui bahwa atribut perusahaan berusaha menepati waktu berada dalam kuadran A.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.3 Bank Syariah**

#### **2.3.1 Pengertian Bank Syariah**

Kata bank dari kata *banque* dalam bahasa perancis, dan dari *banco* dalam bahasa Italia, yang berarti peti atau lemari atau bangku. Kata peti atau lemari menyiratkan fungsi sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, seperti peti emas, peti berlian, peti uang dan sebagainya. Dalam Al-Quran, istilah bank tidak disebutkan secara eksplisit. Tetapi jika yang dimaksud adalah sesuatu yang memiliki unsur-unsur seperti struktur, manajemen, fungsi, hak dan kewajiban maka semua itu disebutkan dengan jelas. Seperti *zakat*, *sadaqah*, *ghanimah* (rampasan perang), *ba'i* (jual beli), *dayn* (utang dagang), *maal* (harta) dan sebagainya, yang memiliki fungsi yang dilaksanakan oleh peran tertentu dalam kegiatan ekonomi.

Pada umumnya yang dimaksud dengan bank syariah adalah sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. (Heri Sudarsono, 2003:27)

### 2.3.2 Tujuan Sistem Perbankan Syariah

Islam adalah suatu *dien (way of life)* yang praktis, mengajarkan segala yang baik dan bermanfaat bagi manusia, dengan mengabaikan waktu, tempat atau tahap-tahap perkembangannya. Selain itu, Islam adalah *fitrah*, yang sesuai dengan sifat dasar manusia (*human nature*).

Aktivitas keuangan dan perbankan dapat dipandang sebagai wahana bagi masyarakat modern untuk membawa mereka kepada, paling tidak, pelaksanaan ajaran Al-Quran yaitu:

1. Prinsip At Ta'waun, yaitu saling membantu dan saling bekerjasama diantara anggota masyarakat untuk kebaikan, sebagaimana dinyatakan dalam Al-Quran:

“...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran...” (QS 5:2).

2. Prinsip menghindari Al Iktinaz, yaitu menahan uang (dana) dan membiarkannya menganggur (*idle*) dan tidak berputar dalam transaksi yang bermanfaat bagi masyarakat umum, sebagaimana dinyatakan dalam Al-Quran:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu...” (QS 4:29)

Perbedaan pokok antara perbankan Islam dengan perbankan konvensional adalah adanya larangan riba (bunga) bagi perbankan Islam. Bagi Islam, riba dilarang, sedang jual beli (*al ba'i*) dihalalkan. (Zainul Arifin,2005:11)

Sejak awal dasawarsa 1970-an, umat Islam di berbagai Negara telah berusaha untuk mendirikan bank Islam. Tujuannya, pada umumnya adalah untuk mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip Syariah Islam dan tradisinya ke dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis lain yang terkait.

Prinsip utama yang dianut oleh Bank Islam adalah:

1. Larangan riba (bunga) dalam berbagai bentuk transaksi;
2. Menjalankan bisnis dan aktivitas perdagangan yang berbasis pada perolehan keuntungan yang syah menurut syariah; dan
3. Memberikan zakat.

#### **2.4 Pengertian dan Karakteristik Jasa**

Membedakan barang dan jasa sebenarnya sukar dilakukan, karena pembelian suatu barang seringkali disertai jasa-jasa tertentu, dan pembelian suatu jasa seringkali disertai dengan barang-barang yang melengkapinya.

Defenisi Philip Kotler mengenai jasa :

“Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu” (Kotler, 1992:96)

Jasa memiliki 4 karakteristik utama yang membedakan dari barang, yaitu:

### 1. Intangibility

Jasa berbeda dengan barang. Barang merupakan suatu obyek, alat atau benda, sedangkan jasa adalah suatu perbuatan, kinerja atau usaha. Kalau suatu barang bisa dimiliki maka jasa hanya bisa dikonsumsi tetapi tidak dimiliki. Untuk mengurangi ketidakpastian yang ada, konsumen biasanya memperhatikan tanda-tanda atau bukti dari kualitas jasa. Mereka menyimpulkan kualitas jasa dari tempat (place), orang (people), peralatan (equipment), bahan-bahan komunikasi dan harga yang mereka lihat. Oleh karena itu tugas pemasaran adalah manage “the evidence dan tangible the intangible”. Dalam hal ini pemasaran jasa menghadapi tantangan untuk memberikan bukti-bukti fisik pada tawaran abstraknya. Contohnya, suatu perum pegadaian yang ingin menyampaikan gagasannya segera.

### 2. Inseparability

Jasa pada umumnya dihasilkan dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan. Jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara simultan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Kedua pihak mempengaruhi hasil dari jasa tersebut.

### 3. Variability

Jasa bersifat sangat variabel, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung kepada siapa yang menyajikan, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

#### 4. Perishability

“Jasa dapat disimpan hal ini tidak menjadi masalah bila permintaannya tetap, karena mudah untuk menyiapkan pelayanan untuk permintaan tersebut sebelumnya. Namun bila permintaan berfluktuasi, berbagai permasalahan muncul”. (Tjiptono, 1995:108).

### 2.5 Kualitas

#### 2.5.1 Pengertian Kualitas

Membicarakan tentang pengertian atau definisi kualitas dapat bebeda makna bagi setiap orang. Karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung kepada konteksnya. Banyak pakar bidang kualitas yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Beberapa diantaranya yang paling populer adalah yang dikembangkan oleh tiga pakar kualitas tingkat internasional, yaitu W.Edwards Deming, Philip B. Crosby dan Joseph M. Juran. (Zulian Yamit, 2001:7)

Deming : *Mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.*

Crosby : *Mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan.*

Juran : *Mendefinisikan mutu sebagai kesatuan terhadap spesifikasi.*

### 2.5.2 Perspektif Kualitas

Menurut Garvin (1995) Terdapat lima perspektif terhadap kualitas produk, yaitu: (Nursya'bani Purnama, 2006:11)

#### 1. Trancendent Approach

Pendekatan ini dikembangkan dari filosofi dan meminjam diskusi Plato tentang kecantikan. Menurut sudut pandang kecantikan, *Quality is Innate Excellent* (kualitas adalah kesempurnaan). Menurut pendekatan ini pendefinisian kualitas sangat subyektif dan sulit didefinisikan dan digambarkan secara konkrit, tetapi dapat dirasakan atau diekspresikan. Perspektif ini biasanya digunakan untuk menggambarkan kualitas produk seni. Ungkapan persetujuan terhadap kualitas biasanya diwujudkan dalam ekspresi kegembiraan, kegirangan, maupun antusias yang besar. Pendekatan ini kemudian dipakai untuk mempromosikan produk yang bisa membawa ke suasana senang dan bahagia, misalnya untuk department store dipromosikan sebagai tempat berbelanja yang menyenangkan, mobil-mobil dengan interior yang elegan, produk perawatan kulit yang bisa membikin cantik dan lain-lain.

#### 2. Product-based approach (Pendekatan berbasis produk)

Kualitas produk digambarkan dalam beberapa atribut produk yang bisa diukur. Artinya penilaian terhadap kualitas produk didasarkan pada pengukuran dari beberapa atribut-atribut yang melekat pada produk. Penilaian terhadap atribut produk dilakukan dengan mengubah atribut yang bersifat kualitatif menjadi

kuantitatif, sehingga ukuran kualitas bisa dihitung dan diperbandingkan satu dengan yang lain.

3. User –based approach (Pendekatan berbasis pemanufakturan)

Kualitas produk terealisasi jika kepuasan konsumen maksimal. Artinya jika kepuasan yang diperoleh konsumen maksimal menunjukkan bahwa kualitas produk telah tercapai. Tinggi rendahnya kualitas produk menurut pendekatan ini sangat ditentukan oleh banyak sedikitnya jumlah konsumen yang mencapai kepuasan maksimal. Pendekatan ini berbasis pemasaran dan berfokus pada konsumen.

4. Manufacturing-based approach (Pendekatan berbasis permanufacturan)

Perspektif ini menggunakan dasar ukuran atau standar yang telah ditentukan oleh pemanufaktur. Produk dikatakan berkualitas jika memenuhi spesifikasi yang telah ditentukan oleh pemanufaktur. Definisi menurut pendekatan ini berfokus pada aspek internal yang berbasis Statistical Quality Control.

5. Value-based approach (Pendekatan berbasis nilai)

Kualitas produk ditunjukkan oleh kinerja atau manfaat produk yang dikaitkan dengan harga yang bisa diterima. Produk yang berkualitas adalah produk yang memiliki keseimbangan antara manfaat diperoleh si pembeli dan pengguna produk.

### 2.5.3 Dimensi Kualitas Layanan (Jasa)

Wyckof dalam Lovelock (1998) memberikan pengertian kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen, sedangkan menurut Parasuraman, et al. (1998) 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 dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Gronroos (1990) menyatakan bahwa kualitas layanan meliputi:

1. Kualitas fungsi, yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan 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 dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi di mata konsumen.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1985) kualitas layanan dapat dilihat dari 10 dimensi, yaitu:

1. Communication, penggunaan bahasa komunikasi yang bisa dipahami konsumen
2. Credibility, kepercayaan konsumen terhadap penyedia layanan.
3. Security, keamanan konsumen, bebas resiko, bahaya dan keragu-raguan.



4. Knowing the customer, pemahaman penyedia layanan terhadap kebutuhan dan harapan konsumen.
5. Tangibles, dalam memberikan layanan harus ada standar pengukurannya.
6. Reliability, konsistensi penyedia layanan dan kemampuan penyedia layanan dalam memnuhi janji.
7. Responsiveness, kemauan dan kesediaan penyedia layanan dalam memberi layanan.
8. Competence, kemampuan atau keahlian penyedia layanan dalam memberikan layanan.
9. Access, kemampuan pendekatan dan kemudahan penyedia layanan untuk bisa dihubungi oleh konsumen.
10. Courtesy, kesopanan, rasa hormat, perhatian dan keadilan penyedia layanan ketika berhubungan dengan konsumen.

Diantara sepuluh dimensi kualitas layanan diatas, menurut Parasuraman, et al. (1998) ada yang saling tumpang tindih, sehingga mereka menyodorkan lima dimensi kualitas layanan yang lebih sederhana, yaitu:

1. Tangibles (bukti fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan kerja.
2. Reliability (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. Responsiveness (daya tanggap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap.
4. Assurance (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik
5. Empathy (empati), yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.

#### **2.5.4 Dimensi Kualitas Layanan Perbankan Islam (Syariah)**

Secara umum para peneliti menggunakan acuan 5 dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman dan kawan-kawan. Namun dimensi kualitas layanan tersebut bersifat general, sehingga jika diterapkan pada perusahaan yang memiliki karakteristik spesifik memerlukan modifikasi, misalnya untuk kasus perusahaan perbankan Islam (Syariah). Berdasarkan hal tersebut, Othman dan Owen (2001) menyodorkan dimensi CARTER untuk mengukur kualitas layanan perbankan islam yang dikembangkan dari konsep SERVQUAL, dengan tambahan dimensi *Compliance*, berupa prinsip dan hukum islam. Sedangkan dimensi yang lain sama dengan dimensi dalam SERVQUAL. CARTER terdiri dari 6 dimensi kualitas layanan. Kata CARTER merupakan singkatan dari Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, Responsiveness. (Nursya'bani Purnama, 2006:23)

### **2.5.5 Kepuasan Konsumen**

Teori kepuasan konsumen selalu di dasarkan kepada upaya peniadaan atau paling sedikit upaya penyempitan gap antara keadaan yang diinginkan (harapan ) dengan keadaan yang dihadapi ( perceived ). Harapan konsumen dapat dibentuk melalui komunikasi perusahaan kepada konsumen. Selanjutnya harapan itu akan meningkat atau bahkan menurun setelah konsumen berkomunikasi atau berinteraksi dengan konsumen lain.

Motivasi konsumen untuk menutup gap kualitas jasa lebih besar dari pada untuk barang. Dengan cara yang sama, harapan mereka menentukan sikap pembelian mereka. Jenis-jenis harapan konsumen untuk jasa ada empat yaitu (Yazid, 2001:102) Konsumen Yang Selalu Berpikir Ekonomis, konsumen jenis ini mengharapkan untuk senantiasa memaksimalkan manfaat atau nilai yang diperolehnya dari waktu, upaya, dan uang yang telah dikeluarkannya.

Konsumen yang etis, konsumen jenis ini merasa bahwa bekerjasama dengan kelompok atau perusahaan tertentu adalah merupakan kewajiban moral.

Konsumen yang membutuhkan pelayanan personal, konsumen jenis ini menghendaki kenikmatan (gratification) personal, seperti pengakuan dan perlindungan dari pengalaman jasanya.

Konsumen kenyamanan, Konsumen jenis ini tidak tertarik untuk shopping jasa ; sebaliknya kenyamanan adalah resep rahasia untuk menarik mereka.

## 2.6 Analisis *Importance-Performance*

Analisis *Importance-Performance* diperkenalkan pertama kali oleh Martilla dan James (1977). Analisis *Importance-Performance* digunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan kualitas layanan (*Importance*) dengan tingkat kinerja kualitas layanan (*Performance*), (Nursya'bani Purnama, 2006: 162).

## 2.7 Matriks *Importance-Performance*

Matriks *Importance-Performance* sering juga disebut *Diagram Cartesius*, dengan sumber absis (X) adalah tingkat kinerja (*Performance*) dan sumbu ordinat (Y) adalah tingkat kepentingan (*Importance*). Rata-rata tingkat kinerja digunakan sebagai *cut-off* atau pembatas kinerja tinggi dengan tingkat kinerja rendah, sedangkan rata-rata tingkat kepentingan digunakan sebagai *cut-off* tingkat kepentingan tinggi dengan tingkat kepentingan rendah.

### Matriks Importance-Performance

High Importance	Kuadran B <i>Concentrate Here</i>	Kuadran C <i>Keep up the Good Work</i>
	Kuadran A <i>Low Priority</i>	Kuadran D <i>Possible Overkill</i>
Low	Performance	
	Low	High

**Keterangan:**

**Kuadran A (*Low Priority*)**, menunjukkan rendahnya tingkat kepentingan atribut atau dimensi layanan dan tingkat kinerja atribut atau dimensi layanan. Atribut atau dimensi yang berada dalam kuadran ini memperoleh prioritas rendah untuk diperbaiki.

**Kuadran B (*Concentrate Here*)**, menunjukkan bahwa tingkat kepentingan konsumen terhadap atribut atau dimensi layanan tinggi sedangkan tingkat kinerja atribut atau dimensi layanan rendah. Atribut atau dimensi yang berada dalam kuadran ini memerlukan perbaikan karena atribut atau dimensi yang berada

dalam kuadran ini dinilai berbahaya karena antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja berlawanan arah.

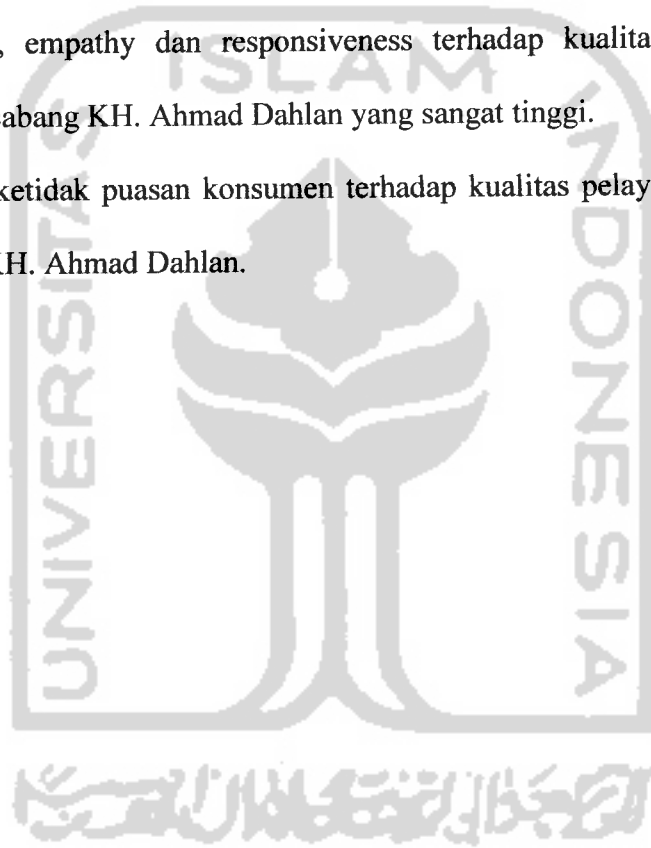
**Kuadran C (*Keep up the Good Work*)**, menunjukkan bahwa tingkat kepentingan konsumen terhadap atribut atau dimensi layanan tinggi, tingkat kinerja yang ditunjukkan oleh atribut atau dimensi layanan juga tinggi, sehingga atribut atau dimensi layanan yang berada pada kuadran ini dinilai aman dan harus dipertahankan kinerjanya.

**Kuadran D (*Possible Overkill*)**, menunjukkan bahwa tingkat kepentingan konsumen terhadap atribut atau dimensi layanan rendah, namun tingkat kinerja yang ditunjukkan oleh atribut atau dimensi layanan tinggi. Perusahaan diharapkan untuk mengurangi aktivitas atribut atau dimensi yang berada dalam kuadran ini karena atribut atau dimensi yang berada dalam kuadran ini dinilai telah memberikan layanan yang berlebihan.

## 2.8 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah proporsi, kondisi, dugaan atau prinsip yang untuk sementara waktu dianggap dan barang kali tanpa keyakinan, agar dapat ditarik suatu kesimpulan sementara yang logis. Dan dengan cara ini kemudian diadakan pengujian tentang kebenarannya dengan menggunakan data hasil penelitian. Untuk penelitian ini penulis membuat hipotesis, yaitu:

1. Adanya tingkat kepentingan konsumen yang sangat tinggi terhadap pelayanan yang diberikan BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan, yang terdiri dari compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy dan responsiveness.
2. Adanya tingkat kinerja pelayanan BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan yang sangat tinggi, yang terdiri dari compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy dan responsiveness terhadap kualitas pelayanan BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan yang sangat tinggi.
3. Adanya ketidak puasan konsumen terhadap kualitas pelayanan BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi penelitian**

Penelitian ini dilakukan di BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan kepada nasabah yang menggunakan jasa pelayanan Bank BRI Syariah.

##### **3.1.1. Sejarah bank BRI secara umum**

pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Airia Wirjaatmadja dengan nama Hulp-en Spaarbank der Inlandsche Bestuiurs Ambtenaren atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi yang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Berdiri pada tanggal 16 Desember 1945, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. Pendiri Bank Rakyat Indonesia Raden Aria Wirjaatmadja pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan peraturan pemerintah No. 1 tahun 1946 pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai bank pemerintah pertama di Republik Indonesia. Adanya situasi perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani dan Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan penetapan presiden



(Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan Bank Tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan koperasi, tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia Unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim). Berdasarkan undang-undang No. 14 tahun 1967 tentang undang-undang pokok perbankan dan undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi bank Indonesia sebagai bank sentral dan Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai Bank Umum. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan undang-undang perbankan No. 7 tahun 1992 dan peraturan pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) yang kepemilikannya masih 100% ditangan pemerintah.

PT. BRI (Persero) yang didirikan sejak tahun 1985 didasarkan pelayanan pada masyarakat kecil sampai sekarang tetap konsisten, yaitu dengan focus pemberian fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil. Hal ini antara lain tercermin pada perkembangan penyaluran KUK pada tahun 1994 sebesar Rp. 6.419,8 Milyar yang meningkat menjadi Rp. 8.231,1 Milyar pada tahun 1995 dan pada tahun 1999 sampai

dengan bulan September sebesar Rp. 20.466 Milyar. Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat maka sampai saat ini Bank Rakyat Indonesia mempunyai Unit kerja yang berjumlah 4.447 buah, yang terdiri dari 1 Kantor pusat BRI, 12 Kantor wilayah, 12 Kantor inspeksi/SPI, 170 Kantor cabang (Dalam Negeri), 145 Kantor cabang pembantu, 1 Kantor cabang khusus, 1 New York Agency, 1 Caymand Island Agency, 1 Perwakilan Hongkong, 40 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P.POINT, 3.705 BRI UNIT dan 357 Pos Pelayanan Desa.

### **3.1.2. Sejarah BRI Syariah**

Bank Rakyat Indonesia yang memiliki jaringan sampai ke pelosok desa ini ikut mengambil bagian untuk meluncurkan unit usaha secara syariah. Pada tahun 2001 Bank Rakyat Indonesia melahirkan Bank Syariah yaitu dengan nama BRI Syariah. Dan pada bulan April 2002 resmi membuka cabang Syariah UUS BRI Syariah yakin akan bisa menyapa semua lapisan masyarakat lewat saudara tuanya. Pada tahun 2002 BRI Syariah baru memiliki dua cabang yaitu Jakarta Selatan Serang, Banten. Dalam waktu yang singkat pula pada tahun 2003 BRI Syariah hadir di beberapa kota di Indonesia diantaranya yaitu: Bandung, Cirebon, Yogyakarta, Semarang, Surabaya dan Malang. Rencananya setiap tahun akan ada beberapa cabang yang akan dibuka dan targetnya sampai tahun 2006 UUS BRI Syariah memiliki 30 cabang. Tidak hanya sebatas membuka cabang UUS BRI Syariah serta akan mengikuti jalur BRI konvensional yaitu membuka kantor cabang pembantu serta unit kerja dibawahnya. Dengan cara ini akan terwujud BRI Nets yang komprehensif.

Keluasan jaringan mempengaruhi kebijakan ekspansi, UU Syariah kemungkinan akan menempuh kebijakan *emotional market* untuk merangkul nasabah. Kebijakan ini akan menyentuh lapisan menengah kebawah, terutama yang belum atau relatif sedikit berhubungan dengan dunia perbankan (*unbank and underbank*). Kelompok masyarakat seperti ini relatif tidak memahami sistem syariah, namun UU BRI Syariah juga meluncurkan program penggalangan dana pihak ketiga. Hingga Desember 2002 UU BRI Syariah meraup dana pihak ketiga sebesar Rp.3,7 milyar dari dua cabang di Jakarta dan Serang, Banten. Dana itu diperoleh dari tiga produk simpanan yang relatif telah dikenal masyarakat muslim yaitu Jakarta dan Serang yakni:

1. Giro Wadiah
2. Tabungan Mudharabah dan
3. Deposito Mudharabah

Ketiga produk ini bukan yang pertama dan terakhir namun UUS BRI Syariah ini masih akan meluncurkan produk lagi yang menawarkan fasilitas baru.

### **3.1.3 Visi dan Misi BRI Syariah**

#### **3.1.3.1 Visi BRI Syariah**

Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

#### **3.1.3.2 Misi BRI Syariah**

1. Melakuka kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

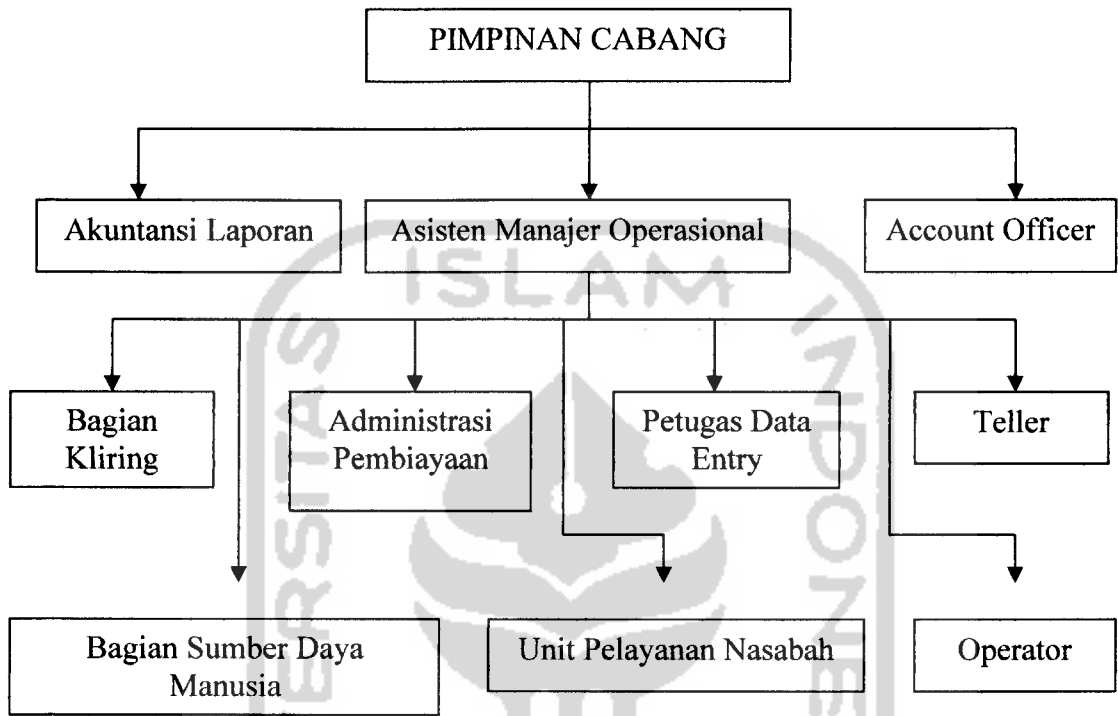
2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan praktek *good corporate governance*.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

### **3.1.3. Sasaran jangka panjang BRI Syariah (tahun 2006)**

1. Menjadi bank sehat dan salah satu dari lima bank terbesar dalam asset dan keuntungan.
2. Menjadi bank terbesar dan terbaik dalam pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah.
3. Menjadi bank terbesar dan terbaik dalam pengembangan agribisnis.
4. Menjadi salah satu bank *go public* terbaik.
5. Menjadi bank yang melaksanakan *good corporate governance* secara konsisten.
6. Menjadikan budaya kerja BRI sebagai sikap dan perilaku semua insan BRI.

### **3.2. Struktur organisasi BRI Syariah Yogyakarta**

Untuk melaksanakan kegiatan operasional sehari-hari maka dalam sebuah perusahaan dibuat sebuah organisasi yang menjelaskan dalam tugas dan tanggung jawab dari lini atas sampai lini bawah. Berikut struktur organisasi Bank BRI Syariah Yogyakarta.



Sumber data : Kantor Cabang BRI Syariah Yogyakarta

Gambar 3.1  
Struktur Organisasi BRI Syariah Yogyakarta

### **3.2.1. Tugas Dan Tanggung Jawabnya:**

#### **3.2.1.1 Pimpinan kantor Cabang Syariah**

Tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh pimpinan cabang adalah:

1. Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi RKA dalam rangka mencapai target Usaha Syariah yang telah ditetapkan.
2. Membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja dibawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
3. Memfungsikan semua unit kerja dibawahnya dan pekerja binaannya dalam melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabah.
4. Mengawasi semua bawahannya dan unit-unit kerja dibawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari rencana kerja yang telah ditetapkan.
5. Melakukan kegiatan pemasaran dana, jasa serta pembiayaan dalam rangka memperluas pangsa pasar Usaha Syariah.
6. Melakukan pembinaan dan hubungan dengan nasabah penyimpan nasabah pembiayaan Kanca Syariah dan unit kerja dibawahnya untuk meningkatkan keuntungan optimal.
7. Mengembangkan bisnis pembiayaan di Kanca Syariah guna memperoleh keuntungan atau penghasilan yang optimal dengan resiko yang dapat diterima dan tetap mempertahankan kualitas portofolio pembiayaan yang sehat.

8. Memantau keraguan portofolio pembiayaan, dan menetapkan tindak lanjutnya agar tercapai kualitas portofolio pembiayaan yang berkembang, sehat, dan menguntungkan.
9. Melaksanakan koordinasi dengan instansi atau pihak terkait atas pelaksanaan usaha Kanca Syariah dan unit kerja dibawahnya untuk menjamin pelayanan yang tepat sasaran dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
10. Membentuk Tim Penyelamat dan Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah atau TPHPB (*Remedial Account Management*) dan bertindak sebagai ketua timid Kanca syariah dalam rangka meminimalkan tingkat kerugian Kanca Syariah dengan tugas-tugas sebagai berikut:
  - a. Mengadakan identifikasi masalah dan membuat usul penyelesaian atas pembiayaan bermasalah Kanca Syariah.
  - b. Memberikan masukan atau rekomendasi kepada pejabat yang berwenang tentang rencana-rencana penyehatan dan atau penyelamatan pembiayaan bermasalah Kanca Syariah.
  - c. Mengawasi ketertiban administrasi dan kelengkapan berkas dokumen atas seluruh pembiayaan bermasalah di Kanca Syariah.
  - d. Membuat usulan untuk penyelesaian pembiayaan bermasalah termasuk penyelesaian melalui pihak ketiga.
11. Membina dan mengawasi kegiatan operasional di Kanca dan unit kerja dibawahnya agar sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan

guna memuaskan kepentingan nasabah dengan tetap memperhatikan kepentingan bank.

12. Menjamin bahwa semua transaksi yang disetujui atau disahkan telah sesuai dengan kewenangannya dalam rangka menjaga kepercayaan nasabahnya.
13. Menjamin pengelolaan kas dan Surat Berharga telah dilaksanakan sesuai ketentuan untuk menjamin keamanan dan kepastiannya secara optimal.
14. Melakukan pembinaan secara aktif dalam meningkatkan kemampuan dan pengetahuan pekerja di Kanca Syariah guna meningkatkan kualitas setiap fungsi yang ada yaitu fungsi pemasaran, operasional, dan pendukung.
15. Melakukan pembinaan guna meningkatkan keterampilan, kemampuan dan sikap perilaku kerja atau kompetensi (termasuk penilaian kerja, pemberian *reward* dan *punishment*) terhadap seluruh pekerja Kanca Syariah dan pekerja unit kerja yang menjadi bawahannya.
16. Melaksanakan fungsi manajemen SDM sesuai wewenangnya dalam rangka menyediakan SDM yang professional.
17. Menjamin terlaksananya pelayanan administrasi Kanca Syariah dan unit-unit kerja dibawahnya sesuai ketentuan guna mendukung kelancaran operasional dan menjaga kepentingan bank.
18. Menjamin data *user* sesuai dengan struktur organisasi agar pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan kewenangan.
19. Memeriksa kelengkapan surat pernyataan merahasiakan *Password* untukl semua user komputer guna menghindari penyalahgunaan wewenang.



20. Melayani seluruh kebutuhan Kanca Syariah dan unit-unit kerja dibawahnya serta unit kerja lainnya sebagai *internal customer* dengan cara yang sebaik-baiknya dengan ketentuan yang berlaku dalam memperlancar kegiatan bank (misalnya dalam tambahan kas/setoran kas, penerusan nota-nota, penerusan dan penerimaan transfer keluar atau masuk, dan sebagainya).
21. Menjamin ketepatan dan kebenaran pembukuan dan laporan guna menyajikan data yang akurat sebagai bahan pengambilan keputusan (KANPUS).
22. Melaksanakan waskat terhadap seluruh kegiatan di Kanca Syariah dalam rangka menjamin keabsahannya dan memastikan waskat pada unit-unit kerja dibawahnya telah dijalankan sesuai ketentuan.
23. Menindaklanjuti temuan-temuan audit baik dari pihak intern maupun pihak ekstern BRI untuk memperbaiki kesalahan atau kekeliruan sehingga terwujud bank yang aman, terarah, dan menghasilkan.
24. Memeriksa ketertiban dan kebenaran pemilihakerjaan pengelolaan kas dan surat berharga untuk menjamin bahwa pelaksanaannya sesuai dengan ketentuan.
25. Memeriksa nota pembukuan transaksi Kas antar unit kerja guan menjamin keabsahan dan kebenarannya.
26. Memastikan bahwa calon nasabah tidak termasuk daftar hitm bank Indonesia agar memperoleh nasabah yang baik dan tidak melanggar ketentuan Bank Indonesia.

27. Memastikan media hasil *back-up* data harian dan penyimpanannya sesuai ketentuan agar terjamin keamanan dan kerahasiaannya.
28. memeriksa hasil laporan-laporan yang wajib dicetak dan penyimpanannya.
29. Mengelola dan mengawasi kebutuhan logistic agar dicapai tingkat efisiensi yang optimal dan menghasilkan.
30. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka mendukung bisnis Kanca.

#### **3.2.1.2. Asisten Manajer Operasional (AMO)**

Tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh AMO adalah:

1. Memastikan bahwa tidak terjadi transaksi (kecuali ATM) dalam kurun waktu setelah *close sistem* pada hari kerja sebelumnya sampai dengan awal hari kerja berikutnya guna menjamin tidak terjadi transaksi *illegal*.
2. Melaksanakan *flag operasional* (mengaktifkan atau menonaktifkan user) bagi pekerja yang akan menjalankan operasional melalui sistem pada hari tersebut guna memastikan bahwa pemegang *user* siap melaksanakan tugas masing-masing dan tidak disalahgunakan orang lain.
3. Memeliharakerjakan register Kas Kanca Syariah dalam rangka pengelolaan kas Kanca termasuk melaksanakan pergeseran ke kas antar unit kerja agar pelayanan kepada nasabah baik intern maupun ekstern berjalan dengan baik dan terjamin keamanannya.

4. Melaksanakan tambahan kas awal hari atau selama jam pelayanan kas bagi Teller dan ATM serta menerima setoran kas dari Teller untuk menjamin pelayanan kepada nasabah berjalan dengan baik dan keamanan kas.
5. Mengesahkan dalam sistem dan menandatangani bukti kas transaksi tunai, kliring, pemindahbukuan yang ada dalam batas wewenangnya guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi yang dilakukan.
6. Memeliharakerjakan Register dan penyimpanan Surat Berharga serta kuitansi *payment point* untuk memastikan keamanannya.
7. Mengaktifkan rekening pembiayaan dan simpanan agar pembukuan rekening dipastikan telah memenuhi persyaratan sesuai ketentuan.
8. Melakukan pengesahan transfer keluar sesuai wewenangnya untuk menjamin kebenaran dan keamanan transfer yang dilakukan.
9. Memastikan kebenaran pembuatan atau penerimaan dokumen atau nota yang berkaitan dengan pelayanan dana dan jasa (termasuk devisa dan surat pembayaran berjalan dalam negeri (SPBDN) ) untuk menjamin keabsahan dan keamanan transaksinya.
10. Mengelola giro BRI Syariah di BI bagi Kanca Syariah yang ditunjuk guna memenuhi ketentuan BI (Giro wajib minimum atau GWM) dan pemenuhan likuiditas Kanca. Syariah.
11. Menindaklanjuti temuan audit dalam batas wewenangnya untuk mengurangi resiko kerugian bank.

12. Membina dan menilai kinerja pekerja yang berada dibawahnya dalam rangka menyediakan SDM yang professional. Menindaklanjuti keluhan-keluhan nasabah dan laporan kehilangan cek dan bilyet giro wadi'ah, bilyet deposito mudharabah atau wadi'ah, buku tabungan mudharabah atau wadi'ah, kartu ATM untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.
13. melayani semua kebutuhan unit kerja dibawah Kanca yang bersangkutan, sebagai internal customer dengan cara sebaik-baiknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku (misalnya dalam hal tambahan atau setoran kas capem, penerusan transfer keluar atau masuk capem, dan sebagainya) untuk mendukung kelancaran operasionalnya.
14. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan dalam rangka menunjang kepentingan bisnis dalam operasional Kanca Syariah.

#### **3.2.1.3. Account Officer (AO)**

Fungsi Account Officer atau pemasaran pembiayaan, atau tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh AO adalah:

1. Membuat RPT pembayaran atas sektor yang dikelolanya guna mencapai sasaran yang telah ditetapkan.
2. Mempersiapkan dan melaksanakan rencana atas account yang menjadi tanggung jawabnya dan menetapkan prioritas atau pembinaan atas account yang dikelolanya untuk mencapai portofolio pembiayaan yang berkembang sehat dan menguntungkan.

3. Mengelola account yang sesuai batas-batas yang ditetapkan untuk mencapai pendapatan yang optimal bagi Kanca Syariah.
4. Memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dan cross selling kepada nasabah untuk mencapai kepuasan nasabah dengan tetap memperhatikan kepentingan bank.
5. Menyampaikan masalah-masalah yang timbul pada atasannya dalam pelayanan debitur untuk diselesaikan dengan unit kerja terkait.
6. Melakukan pembinaan dan penagihan serta pengawasan pembiayaan yang menjadi tanggung jawabnya mulai dari pembayaran direalisasi sampai dengan dilunas untuk meningkatkan pendapatan bank.
7. Sebagai anggota tim penyelamatan dan penyelesaian pembiayaan bermasalah di Kanca dalam rangka penyelamatan dan penyelesaian pembiayaan bermasalah.
8. Menguasai account yang di back-up sesuai dengan yang ditentukan oleh atasannya untuk mendapatkan kesamaan persepsi dalam rangka pembinaan debitur.
9. Melaksanakan fungsi penyelamatan dan penyelesaian pembiayaan bermasalah untuk meningkatkan kualitas porto folio pembiayaan Kanca dengan melakukan hal-hal sebagai berikut:
  - a. Bertindak sebagai pemrakarsa sekaligus merekomendasi dalam restrukturisasi atau penyelesaian pembiayaan bermasalah dan penghapusan buku pembiayaan diluar putusan Kanca Syariah,

- bertindak sebagai pemrakarsa bersama manajer pemasaran atau AO lain dan Pimpinan cabang.
- b. Melakukan penagihan, pembinaan dengan kunjungan langsung ke debitur serta memonitor pelaksanaan dan perkembangan restrukturisasi atau penyelesaian pembiayaan bermasalah yang menjadi account binaannya.
  - c. Melaksanakan judgement yang mandiri sesuai dengan wewenangnya dalam menganalisis atau mengevaluasi sehubungan dengan prakarsa maupun rekomendasi strukturisasi atau penyelesaian pembiayaan bermasalah.
  - d. Mengusahakan agar KUP Syariah BRI dan PPP Syariah BRI maupun ketentuan-ketentuan lainnya ditetapkan secara benar dan konsisten untuk mencapai keuntungan yang maksimal dengan resiko sekecil-kecilnya.
  - e. Memperhatikan dan menindaklanjuti rekomendasi auditor (intern atau ekstern) tentang restrukturisasi atau penyelesaian pembiayaan bermasalah sebagai tanggapan positif atas temuan-temuan audit.
  - f. Menyusun, melaksanakan dan mengevaluasi serta mengusulkan solusi kepada pinca atas program restrukturisasi atau penyelesaian pembiayaan bermasalah dan pemasukan pinjaman yang dihapusbukukan.

- g. Mengadakan koordinasi dengan pihak ketiga baik instansi maupun perorangan yang berkaitan dengan restrukturisasi atau penyelesaian pembiayaan bermasalah.
- h. Mengelola atau memelihara kerjakan berkas II pembiayaan yang menjadi *account* binaannya.
10. Melaksanakan fungsi Funding Officer (FO) untuk meningkatkan sumber dana kanca dalam hal tidak terdapat FO di unit kerja.
11. Secara proaktif menyampaikan informasi kepada atasannya mengenai produk bank pesaing untuk dijadikan dasar dalam menetapkan strategi pemasaran.
12. Melakukan penelitian kelengkapan dan keabsahan dokumen pembiayaan sebelum permohonan pembiayaan diproses dalam rangka mengamankan kepentingan bank.
13. Melaporkan situasi dan kondisi debitur yang masih lancar maupun memburuk serta memberikan usul, saran dan pemecahan dan penanggulangannya kepada atasan dalam rangka menjaga kualitas porto folio pembiayaan.
14. Membuat usulan *rating* dan klasifikasi pembiayaan yang memburuk kepada manajer pemasaran dan atau pinca untuk mengoptimalkan laba dan mengurangi kerugian Kanca.
15. Melengkapi dokumen-dokumen pembiayaan yang tertunda sesuai PPND dalam rangka menertibkan dokumentasi pembiayaan.

16. Membuat LKN atas pelaksanaan kunjungan nasabah baik dalam rangka pembinaan dan penagihan pinjaman.

17. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang dibeikan oleh manjer pemasaran dan atau pinca dalam rangka menunjang bisnis Kanca.

#### **3.2.1.4. Fungsi Akuntansi atau Laporan Kancah Syariah**

Tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh laporan akuntansi adalah:

1. Memastikan bahwa proses pembukuan di Kanca atau Kncapem Syariah telah benar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Memastikan bahwa kegiatan rekonsiliasi pembukuan telah dilaksanakan dengan benar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Memastikan bahwa semua laporan yang diperlukan telah dibuat dengan akurat dan disampaikan tepat waktu.
4. Memastikan bahwa koreksi R/L telah dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Menganalisa keragaan usaha Kanca/Kncapem sesuai kebutuhan.
6. Membina dan menilai kinerja semua personil yang dibawahnya.
7. Memeliharakerjakan *back-up* dari system computer.
8. Menyajikan atau mencetak informasi-informasi pembukuan yang diperlukan.
9. Memastikan atas nota selisih rekening antar Kantor (POSKA) telah ditindaklanjuti sesuai ketentuan.
10. Mencocokkan saldo RAK pada NS-RAK dengan seldom BB yang bersangkutan di neraca.



11. Menindaklanjuti semua temuan audit, baik dari intern maupun ekstern BRI.
12. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan.

#### **3.2.1.5. Bagian Sumber Daya Manusia (SDM)**

Tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh bagian SDM adalah:

1. Mengawasi pemeliharaan *file* pekerja secara tertib dalam rangka pembinaan pekerja yang professional serta terealisasinya kesejahteraan pegawai.
2. Mengawasi ketertiban absensi pekerja guna terwujudnya disiplin kerja.
3. Mengawasi pengadministrasian semua bentuk hukuman jabatan bagi pekerja sesuai ketentuan yang berlaku guna menjamin pembinaan pekerja yang konsisten dan berkesinambungan.
4. Mengkoordinasikan pembagian kerja sopir, pramubakti, SATPAM, secara efektif dan efisien untuk memperlancar operasional Kanca Syariah dan unit kerja dibawahnya.

#### **3.2.1.6. Fungsi Unit Pelayanan Nasabah (Customer Service) Kanca Syariah**

Tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh UPN (Customer Service) adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi kepada nasabah atau calon nasabah mengenai produk Syariah BRI guna menunjang pemasaran produk Syariah BRI.
2. Memberikan informasi saldo simpanan, transfer maupun pembiayaan bagi nasabah yang memerlukan guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.

3. Melayani permintaan salinan rekening Koran bagi nasabah yang memerlukan (diluar pengiriman secara rutin setiap awal bulan) guna memberikan pelayanan yang memuaskan pada nasabah.
4. Memberikan pelayanan khusus kepada nasabah inti yang memerlukan (seperti mengantarkan atau menjemput uang ketempat tinggal atau usaha nasabah), guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.
5. Membantu nasabah yang memerlukan pengisian aplikasi dana maupun jasa BRI guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.
6. Menerima dan menginventaris keluhan-keluhan nasabah untuk diteruskan kepada pejabat yang berwenang guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.
7. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan dalam rangka menunjang kepentingan bisnis dan operasional Kanca Syariah.

#### **3.2.1.7. Fungsi Entry Data Kanca Syariah**

Tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh petugas Data Entry adalah:

1. Menjamin kelancaran pelaksanaan pengiriman uang (PU) dengan *over booking* sesuai dengan kewenangan.
2. Memeriksa kebenaran bukti pembukuan dengan dokumen sumber.
3. Mencocokkan kebenaran paraf pada dokumen sumber dan kebenaran tanda tangan maker pada bukti pembukuan dengan specimen paraf dan tanda tangan maker yang bersangkutan.
4. Membuka semua transaksi pemindah bukuan ke sistem computer.

5. Mencetak DMH sesuai *user* yang menjadi tanggung jawabnya.
6. Melakukan tugas-tugas lain sesuai dengan instruksi dari atasan.

#### **3.2.1.8. Fungsi Operator**

Tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh petugas operator adalah:

1. Melakukan open dan close sistem terhadap sistem computer Kanca.
2. Menyajikan atau mencetak informasi-informasi pembukaan yang diperlukan dan menandatangani sesuai wewenangnya.
3. Menangani dan menginstall perubahan aplikasi soft ware Kanca atau Kancapem Syariah yang dikirim oleh Kanpus.
4. Menjaga kebersihan dan suhu ruangan, perangkat computer, serta keamanan atau kunci ruang computer.
5. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan.

#### **3.2.1.9. Fungsi Teller**

Tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh petugas Teller adalah:

1. Melakukan tambahan kas agar kelancaran pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan baik dan memuaskan.
2. Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan tanda setorannya guna memastikan kebenaran transaksi dan keaslian uang yang diterima.
3. Memastikan membayar uang kepada nasabah yang berhak, untuk menghindari kesalahan yang merugikan Kanca Syariah.

4. Meneliti keabsahan bukti kas yang diterima, guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
5. Mengelola dan menyetorkan fisik kas kepada Supervisor atau AMO baik selama jam pelayanan kas maupun akhir hari agar keamanan kas dapat terjaga.
6. Melakukan pergeseran kas antar teller yang memerlukan demi kelancaran pelayanan.
7. Membayarkan biaya-biaya hutang, realisasi pembiayaan dan transaksi lainnya, kuitansinya telah disahkan oleh pejabat yang berwenang guna kelancaran operasional Kanca Syariah.
8. Melayani transaksi Jual beli Bank Note agar pelayanan kepada nasabah berjalan dengan baik.
9. Menerima dan meneliti keabsahan tanda setoran dan warkat kliring penyerahan dari nasabah atau CS guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
10. Membukukan transaksi OB, Kliring dan nota kredit atau nota debit sesuai ketentuan guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
11. Melakukan tugas-tugas kedinasan lain, sesuai dengan instruksi dari atasan dalam rangka menunjang kepentingan bisnis dan operasional Kanca Syariah.

### **3.2.1.10. Fungsi Administrasi Pembiayaan (ADP)**

Akan menangani ADP Murabahah, ADP Mudharabah, ADP Syariah, ADP Ijarah serta ADP lainnya karena tidak ada perbedaan yang signifikan diantara ADP tersebut, tugasnya sebagai berikut:

1. Menerima, meneliti, dan mencatat setiap permohonan pembiayaan sesuai dengan pasar sasaran (PS), Kriteria Resiko Diterima (KRD) serta Kriteria Nasabah Dilayani (KND) guna menjamin pembiayaan yang sehat, menghasilkan, dan menguntungkan.
2. Mengadministrasikan PS, KRD, KND, Rencana Pemasaran Tahunan (RPT) sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka memberikan informasi kepada pejabat pembiayaan lini.
3. Menyiapkan dan mengisi formulir pengawasan atau coordinator ADP atas setiap permohonan pembiayaan dalam rangka monitoring penyelesaian pemberian pembiayaan oleh pejabat pembiayaan lini.
4. Menyiapkan pembiayaan yang akan jatuh tempo tiga bulan yang akan datang dan melaporkannya kepada atasannya guna menjadi informasi pejabat pembiayaan lini memproses perpanjangan pembiayaan yang akan jatuh tempo.
5. Memeliharakerjakan berkas pertama pembiayaan dengan tertib atau aman dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mengamankan kepentingan bank.

6. Memeliharakerjakan dokumentasi asuransi pembiayaan, asuransi kerugian, asuransi jiwa yang berkaitan dengan pembiayaan sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka mengamankan kepentingan bank.
7. Menyiapkan dokumen pembiayaan yang telah jatuh tempo (*expired*) untuk segera diperbaharui atau diperpanjang dalam rangka mengamankan kepentingan bank.
8. Menyiapkan perjanjian pembiayaan dibawah tangan guna kepentingan bank.
9. Menyiapkan dokumen pendukung yang diperlukan untuk pembuatan perjanjian notaries dalam rangka mengamankan kepentingan bank.
10. Menyiapkan Instruksi Pencarian Pembiayaan (IPP) untuk melaksanakan putusan pembiayaan dan dalam rangka mengamankan kepentingan bank.
11. Membantu nasabah dalam menyiapkan tanda setoran biaya dalam rangka realisasi pembiayaan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.
12. Memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen pembiayaan yang akan dicairkan dalam rangka kelancaran pelayanan nasabah dan menjaga kepentingan bank.
13. Menindaklanjuti semua temuan audit, baik ari intern maupun ekstern BRI yang berkaitan dengan bidang tugasnya untuk mengurangi resiko kerugian bank.
14. Melakukan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan dalam rangka menunjang bisnis Kanca Syariah.

### **3.2.1.11 Penghimpunan Dana BRI Syariah**

#### **1. Giro Wadi'ah**

“Titipkan dana Anda pada Giro Wadi'ah, kami akan membantu kelancaran usaha anda”

Giro wadi'ah adalah sarana penyimpanan dana dengan pengelolaan berdasarkan prinsip al-Wadi'ah Yad Dhomanah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan media cek atau bilyet giro. Dengan prinsip tersebut titipan anda akan dimanfaatkan dan diinvestasikan bank secara produktif dalam bentuk pembiayaan kepada berbagai jenis usaha dari usaha kecil dan menengah sampai pada tingkat korporat secara profesional tanpa melupakan prinsip syariah. Bank menjamin keamanan dana anda secara utuh ketersediaan dana setiap saat guna membantu kelancaran transaksi. Manfaat yang akan diperoleh dengan menitipkan dana anda pada Giro Wadi'ah akan mempermudah transaksi bisnis dan memberikan rasa aman serta terjaminnya dana. Insya Allah juga akan memperoleh bonus sesuai kebijakan bank.

#### **2. Tabungan mudharabah**

“Barakallah... Bagi Hasil yang Saya dapatkan Terhindar dari Riba” “Percayakan tabungan Anda Scara Syariah Kepada Kami”

Tabungan Mudharabah adalah salah satu jenis simpanan berdasarkan prinsip mudharabah al-muthlaqoh dan diperuntukkan bagi nasabah yang menginginkan dananya diinvestasikan secara syariah. Dana nasabah akan dimanfaatkan dan diinvestasikan secara produktif dalam bentuk pembiayaan kepada berbagai jenis

usaha dari usaha kecil dan menengah sampai pada tingkat korporat secara profesional tanpa melupakan prinsip syariah. Atas investasi Anda tersebut , Insya Allah akan diberikan bagi hasil sesuai nisbah yang telah disepakati bersama antara Bank dan Anda.

### **3. Deposito Mudharabah**

“Alhamdulillah... Kebutuhan hari esok telah dipersiapkan sejak dini”

“Investasikan dana Anda kepada Kami, Insya Allah bagi hasil yang memadai dengan penuh rahmat dan berkah Allah akan Anda peroleh”

Deposito Mudharabah adalah salah satu jenis simpanan berdasarkan prinsip Mudharabah al-mutlaqoh dan diperuntukkan bagi Anda yang menginginkan dananya diinvestasikan secara syariah. Dana Anda akan dimanfaatkan dan diinvestasikan secara produktif dalam bentuk pembiayaan kepada berbagai jenis usaha Dario yang kecil dan menengah sampai pada tingkat korporat secara profesional tanpa melupakan prinsip syariah. Atas investasi dana Anda tersebut, Insya Allah akan diberikan bagi hasil sesuai nisbah yang telah disepakati bersama antara bank dan nasabah.

#### **3.2.1.12 Produk Pembiayaan BRI Syariah**

“Alhamdulillah... usahapun menjadi lancar, hingga dapat berinvestasi dengan aman”



Mencuatnya pembiayaan infrastruktur syariah memunculkan harapan kebangkitan ekonomi syariah secara *massif*. Berikut ini cuplikan pembiayaan berbasis syariah yang dinilai cocok untuk membiayai proyek-proyek infrastruktur diantaranya.

### **1. Murabahah**

Pada awal penerapannya, akad murabahah hanya digunakan oleh perbankan syariah untuk produk-produk pembiayaan yang bersifat jual beli. Namun pada perkembangan berikutnya, dikombinasikan dengan akad lain seperti wakalah, akad murabahah yang dikembangkan untuk pembiayaan renovasi dan pembangunan rumah.

### **2. Istishna**

Penerapan akad *istishna* pada produk pembiayaan saat ini tidak lagi berdiri sendiri namun digabungkan dengan akad lain seperti ijarah, murabahah, dan wakalah. Dahulu *istishna* banyak diterapkan pada usaha perkebunan, kini akad *istishna* digunakan untuk pembiayaan konstruksi terutama perumahan.

### **3. Kafalah**

Sebelumnya penerapan kafalah terbatas pada *Letter of Guarantee* (L/G) dan *Letter Of Credit* (L/C) saja. Dengan adanya inovasi produk maka kafalahpun kini diterapkan pada produk *charge card*. Produk *charge card* (dikenal dengan nama syariah *charge card*) adalah produk pembiayaan konsumen berdasarkan prinsip syariah. Produk ini merupakan terobosan baru dalam pengembangan produk karena produk perbankan syariah kini sudah tidak lagi berupa pembiayaan yang

pencairan dilakukan dimuka atau bertahap, dan berdasarkan proyek, tetapi juga bersifat contingent dan ditemukan oleh nasabah (Customer Lead).

#### **4. Wakalah**

Sebelum akad ini banyak diterapkan dalam produk jasa, seperti transfer dan inkaso. Saat ini akad wakalah digabung dengan akad murabahah untuk pembiayaan perumahan dan renovasi. Selain itu wakalah juga digunakan untuk e-wallet yaitu kartu yang mewakili uang tunai dan dapat digunakan sebagai alat pembayaran di sejumlah *merchant*. (majalah Modal,2005)

Bank BRI Syariah adalah unit usaha BRI yang bergerak secara khusus melayani nasabah dengan prinsip syariah atau *Islamic Principle* dalam transaksi keuangan dan perbankan.

### **3.3. Operasional Variabel Penelitian**

Dimensi tingkat kinerja kualitas layanan (*performance*) (X) dan Dimensi tingkat kepentingan (*importance*) (Y) dengan masing-masing atributnya:

#### **a. Prinsip dan Hukum Islam (*Compliance*)**

Prinsip dan Hukum Islam (*Compliance*) merupakan karakter khusus atau spesifik yang ada pada BRI Syariah cabang KH. Ahmad dahlan.

Atribut yang ada pada *compliance* antara lain:

1. Tentang prinsip dan hukum Islam
2. Tentang pembayaran bunga tabungan dan pinjaman
3. Tentang ketentuan layanan dan produk yang islami

4. Tentang ketentuan bebas bunga pinjaman
5. Tentang ketentuan pembagian keuntungan investasi

**b. Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan (*assurance*) merupakan usaha yang dilakukan oleh BRI Syariah cabang KH. Ahmad dahlan untuk memberikan jaminan layanan yang terbaik. Atribut yang ada pada *assurance* antara lain:

6. Tentang perilaku karyawan yang sopan terhadap nasabah
7. Tentang penyediaan saran-saran keuangan
8. Tentang interior kantor dan ruang tunggu yang menarik
9. Tentang penyediaan akses informasi rekening
10. Tentang pengalaman dan pengetahuan yang luas dari tim manajemen bank

**c. Keandalan (*Reliability*)**

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan BRI Syariah cabang KH. Ahmad dahlan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Atribut yang ada pada *reliability* antara lain:

11. Tentang memberikan layanan dengan cepat
12. Tentang penyediaan produk dan layanan yang luas
13. Tentang jaminan keamanan dalam bertransaksi
14. Tentang waktu layanan yang optimal

**d. Bukti fisik (*Tangibles*)**

Bukti fisik (*tangibles*) yaitu bukti fisik yang dapat ditunjukkan oleh BRI Syariah cabang KH. Ahmad dahlan. Atribut yang ada pada *tangibles* antara lain:

15. Tentang tampilan kantor dan fasilitas fisik yang menarik
16. Tentang bertransaksi yang cepat dan efisien
17. Tentang jam operasi yang jelas
18. Tentang penyediaan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas
19. Tentang penyediaan layanan penarikan kas dengan hak istimewa

**e. Empati (*Empathy*)**

Empati (*empathy*) yaitu usaha untuk menjalin komunikasi yang baik yang terjadi antara BRI Syariah cabang KH. Ahmad dahlan dengan para konsumennya. Atribut yang ada pada *empathy* antara lain:

20. Tentang lokasi yang mudah dijangkau
21. Tentang nama yang mudah dikenali
22. Tentang penyediaan data kekayaan dan modal yang dimiliki
23. Tentang area parkir yang memadai
24. Tentang jaminan kerahasiaan data nasabah
25. Tentang manajemen yang meyakinkan
26. Tentang penyediaan produk dan layanan yang menguntungkan
27. Tentang penetapan tarif layanan yang rendah
28. Tentang penyediaan ketentuan konsultasi keuangan

**f. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemauan atau kesediaan yang dimiliki oleh para pekerja BRI Syariah cabang KH. Ahmad dahlan untuk membantu para konsumennya dengan cepat dan tanggap. Atribut yang ada pada *responsiveness* antara lain:

29. Tentang kesediaan dalam membantu konsumen
30. Tentang cara melayani konsumen yang islami
31. Tentang penyediaan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan
32. Tentang pelayanan yang cepat dan efisien

**3.4. Metode Pengumpulan Data**

Data adalah informasi yang diakui kebenarannya dan akan menjadi dasar untuk dianalisis dalam penelitian. Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari:

**3.4.1. Data Primer**

Yaitu Data yang diperoleh secara langsung melalui observasi, wawancara yang intensif dan mendalam dengan pihak-pihak yang bersangkutan.

**3.4.2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dengan mencari keterangan dari buku bacaan atau literatur, keterangan-keterangan yang berhubungan dengan masalah yang merupakan data teoritis.

### 3.4.3. Data dan Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner yaitu memberikan daftar pertanyaan tertulis kepada responden untuk memperoleh data-data yang diperlukan.

Responden diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dari masing-masing elemen. Indeks kepuasan konsumen dapat diperoleh dengan menggunakan Skala Likert yang ditentukan dalam lima (5) poin skala, baik untuk tingkat harapan maupun tingkat kinerja. Kelima penilaian tersebut adalah:

#### 1. Skala penilaian untuk tingkat harapan (*Importance*)

a. Sangat Penting – Sangat Tinggi	(SP) – (ST)	diberi bobot	5
b. Penting - Tinggi	(P) – (T)	diberi bobot	4
c. Cukup Penting - Cukup	(CP) – (C)	diberi bobot	3
d. Tidak Penting - Rendah	(TP) – (R)	diberi bobot	2
e. Sangat Tidak Penting – Sangat Rendah	(STP) – (SR)	diberi bobot	1

#### 2. Skala Penilaian untuk tingkat kinerja (*Performance*)

a. Sangat Baik – Sangat Tinggi	(SB) – (ST)	diberi bobot	5
b. Baik - Tinggi	(B) – (T)	diberi bobot	4
c. Cukup Baik - Cukup	(CB) – (C)	diberi bobot	3
d. Tidak Baik - Rendah	(TB) – (R)	diberi bobot	2
e. Sangat Tidak Baik – Sangat Rendah	(STB) – (SR)	diberi bobot	1

### **3.5 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah jumlah keseluruhan unit analisa atau satuan-satuan yang atributnya hendak diteliti. Populasi dari obyek penelitian ini adalah konsumen Bank BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan.

Sampel adalah bagian dari suatu obyek yang sesungguhnya dari suatu penelitian. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental sampling*. Yang dimaksud dengan *Accidental sampling* adalah sampling dimana cara memilih elemen-elemen untuk menjadi anggota sampel ditentukan dengan subyektif sekali (Supranto,1997:67).

### **3.6 Metode Analisis**

#### **3.6.1 Analisis Tingkat Kesesuaian**

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menunjukkan prioritas peningkatan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel yang akan diwakili oleh huruf X dan Y, dimana huruf X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para konsumen, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan konsumen. Adapun rumus yang digunakan yaitu:

$$Tk_i = \frac{\sum \bar{X}}{\sum \bar{Y}} \times 100\%$$

$Tk_i$  = Tingkat kesesuaian responden

$\bar{X}$  = Skor penilaian kinerja perusahaan

$\bar{Y}$  = Skor penilaian harapan konsumen

$i$  = Atribut jasa

### 3.6.2 Analisis Importance Performance

Selanjutnya teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik Analisis *Importance-Performance*. Analisis *Importance-Performance* atau *Importance-Performance Analisis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilia dan James (1977). Analisis *Importance-Performance* digunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan terhadap kualitas layanan (*Importance*) dengan tingkat kinerja kualitas layanan (*Performance*), (Nursya'bani Purnama, 2006: 162).

Dimensi kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi *CARTER* yang dikembangkan oleh Othman dan Owen (2001) yang digunakan untuk perusahaan yang memiliki karakter khusus atau spesifik seperti Bank Syari'ah. Dimensi *CARTER* terdiri dari *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy* dan *Responsiveness*.

Dalam analisis *importance-performance*, rata-rata hasil penilaian keseluruhan konsumen digambarkan ke dalam *importance-performance matrix* atau yang sering disebut diagram Cartesius seperti pada gambar.



### Matriks Importance-Performance

High	Kuadran B <i>Concentrate Here</i>	Kuadran C <i>Keep up the Good Work</i>
	Kuadran A <i>Low Priority</i>	Kuadran D <i>Possible Overkill</i>
Low	Performance	
	Low	High

**Keterangan:**

**Kuadran A (*Low Priority*)**, menunjukkan rendahnya tingkat kepentingan atribut atau dimensi layanan dan tingkat kinerja atribut atau dimensi layanan. Atribut atau dimensi yang berada dalam kuadran ini memperoleh prioritas rendah untuk diperbaiki.

**Kuadran B (*Concentrate Here*)**, menunjukkan bahwa tingkat kepentingan konsumen terhadap atribut atau dimensi layanan tinggi sedangkan tingkat kinerja atribut atau dimensi layanan rendah. Atribut atau dimensi yang berada dalam kuadran ini memerlukan perbaikan karena atribut atau dimensi yang berada

dalam kuadran ini dinilai berbahaya karena antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja berlawanan arah.

**Kuadran C (*Keep up the Good Work*)**, menunjukkan bahwa tingkat kepentingan konsumen terhadap atribut atau dimensi layanan tinggi, tingkat kinerja yang ditunjukkan oleh atribut atau dimensi layanan juga tinggi, sehingga atribut atau dimensi layanan yang berada pada kuadran ini dinilai aman dan harus dipertahankan kinerjanya.

**Kuadran D (*Possible Overkill*)**, menunjukkan bahwa tingkat kepentingan konsumen terhadap atribut atau dimensi layanan rendah, namun tingkat kinerja yang ditunjukkan oleh atribut atau dimensi layanan tinggi. Perusahaan diharapkan untuk mengurangi aktivitas atribut atau dimensi yang berada dalam kuadran ini karena atribut atau dimensi yang berada dalam kuadran ini dinilai telah memberikan layanan yang berlebihan.

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 orang responden maka dapat diidentifikasi karakteristik dari responden dalam penelitian ini sebagai berikut :

##### 4.1.1. Jenis Kelamin Responden

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

Tabel 4.1.

Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Dalam Angka	Persentase
1.	Laki-laki	35	35 %
2.	Perempuan	65	65 %
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2006.

Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah laki-laki yaitu sebanyak 35 orang (35 %) dan sisanya sebanyak 65 orang (65 %) adalah perempuan.

#### 4.1.2. Usia Responden

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

Tabel 4.2.

Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah Responden	
		Dalam Angka	Persentase
1.	Usia dibawah 21 tahun	43	43 %
2.	Usia 21 s/d 30 tahun	46	46 %
3.	Usia 31 s/d 40 tahun	11	11 %
4.	Usia 41 s/d 50 tahun	0	0 %
5.	Diatas 51 tahun	0	0 %
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2006.

Tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa responden yang berusia dibawah 21 tahun yaitu sebesar 43 orang (43%), yang berusia antara 21 – 30 tahun sebanyak 46 orang (46 %), 11 orang responden berusia 31 – 40 tahun dan tidak ada responden yang berusia 41-50 tahun dan diatas 51 tahun. Dapat diketahui bahwa sebagian besar nasabah BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan berusia antara 21 – 30 tahun.

#### 4.1.3. Responden berdasarkan pendidikan

Tabel 4.3.

#### Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	
		Dalam Angka	Persentase
1.	SD	0	0 %
2.	SLTP/SMA	61	61 %
3.	D III	10	10 %
4.	S1	28	28 %
5.	S2	1	1%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2006.

Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berpendidikan SLTP/SMA yaitu sebanyak 61 orang (61 %), Tidak ada yang berpendidikan SD (0%), sedangkan sisanya sebanyak 10 orang (10%) responden berpendidikan D III, 28 orang (28 %) berpendidikan S1 dan 1 orang (1%) berpendidikan S2.

#### 4.1.4. Responden berdasarkan jenis pekerjaan

Tabel 4.4.

Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	
		Dalam Angka	Persentase
1.	Pegawai Negeri	7	7 %
2.	Pegawai Swasta	14	14 %
3.	Wiraswasta	14	14 %
4.	Pelajar/Mahasiswa	59	59 %
5.	Lain-lain	6	6%
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2006.

Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini Pelajar/Mahasiswa yaitu sebanyak 59 orang (59 %). Kemudian responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 14 orang (14 %), dan yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 14 orang (14 %). Sedangkan sisanya sebanyak 7 orang (7%) bekerja sebagai Pegawai negeri.

#### 4.1.5. Responden berdasarkan penghasilan

Tabel 4.5.

##### Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan

No.	Pendapatan (Rp)	Jumlah Responden	
		Dalam Angka	Persentase
1.	Rp.500.000 - Rp.1.000.000	60	60 %
2.	> Rp.1.000.000 – Rp1.500.000	29	29 %
3.	>Rp.1.500.000 – Rp.2.000.000	7	7 %
4.	>Rp. 2.000.000	4	4 %
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2006.

Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki penghasilan antara Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000 yaitu sebanyak 60 orang (60%). Kemudian responden yang mempunyai tingkat pendapatan per bulan lebih dari Rp. 1.000.000 – Rp. 1.500.000 sebanyak 29 orang (29 %) dan yang memiliki pendapatan lebih dari Rp. 1.500.000 – Rp. 2.000.000 sebanyak 7 orang (7 %). Sedangkan sisanya sebanyak 4 orang (4 %) mempunyai pendapatan lebih dari Rp. 2.000.000.

## 4.2 Analisis Data

Dalam pembahasan hasil penelitian ini akan dilakukan analisis dan pembahasan dari setiap variabel dan atribut-atributnya yang terdiri dari Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy dan Responsiveness yang terangkum dalam tingkat harapan (X) dan tingkat kinerja (Y) pada Bank BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan.

### 4.2.1 Analisis Tingkat Kepentingan (Importance)

Interval tinggi rendahnya tingkat kepentingan konsumen terhadap kualitas layanan dapat ditentukan dengan rumus:

Skor tertinggi : 5

Skor terendah : 1

$$\text{Interval tingkat kepentingan} = \frac{\text{Skortertinggi} - \text{skorterendah}}{5}$$

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

$$= 0,8$$

Jadi interval Tinggi – Rendahnya Tingkat Kepentingan:

1 ————— 1,8 ————— 2,6 ————— 3,4 ————— 4,2 ————— 5

Sangat Rendah      rendah      Cukup      Tinggi      Sangat Tinggi



#### 4.2.1.1 Analisis Tingkat Kepentingan Setiap Dimensi

Tabel 4.6

Dimensi	Tingkat Kepentingan ( Importance)
Compliance	4,52
Assurance	4,48
Reliability	4,50
Tangibles	4,52
Emphaty	4,37
Responsiveness	4,54
Rata -rata	4,49

Sumber : Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan acuan tersebut maka dapat diketahui bahwa seluruh dimensi pada tingkat kepentingan yang terdiri dari *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy* dan *Responsiveness* berada pada interval 4,2 sampai dengan 5 (sangat tinggi), yang berarti dimensi-dimensi tersebut memiliki tingkat kepentingan (*Importance*) yang sangat tinggi.

Dan berdasarkan rata-rata dari keseluruhan dimensi yaitu sebesar 4,49 maka dapat diketahui bahwa konsumen memiliki tingkat kepentingan sangat tinggi kepada pelayanan BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan.

#### 4.2.1.2. Analisis Tingkat Kepentingan Setiap Dimensi Dan Atribut-

Atributnyanya:

Tabel 4.7

Dimensi	Nomor atribut	Tingkat Kepentingan ( Importance)
<b>Compliance</b>	1	4,67
	2	4,55
	3	4,64
	4	4,57
	5	4,19
<b>Assurance</b>	6	4,41
	7	4,33
	8	4,58
	9	4,41
	10	4,66
<b>Reliability</b>	11	4,51
	12	4,55
	13	4,58
	14	4,38
<b>Tangibles</b>	15	4,71
	16	4,49
	17	4,42
	18	4,63
	19	4,33
	20	4,38
	21	4,41
	22	4,02
	23	4,52

<b>Empathy</b>	24	4,51
	25	4,58
	26	4,44
	27	4,17
	28	4,28
<b>Responsiveness</b>	29	4,61
	30	4,42
	31	4,61
	32	4,54
<b>Rata-rata</b>		<b>4,47</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2006.

Yang berada pada interval 3,4 sampai dengan 4,2 (tinggi) yaitu: atribut-atribut yang ditunjukkan dengan nomor: 5, 22, dan 27.

Yang berada pada interval 4,2 sampai dengan 5 (sangat tinggi) yaitu: atribut-atribut yang ditunjukkan dengan nomor: 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 30, 31, dan 32.

Dari rata-rata keseluruhan atribut diperoleh nilai 4,47 jadi dapat diketahui tingkat kepentingan konsumen terhadap pelayanan BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan sangat tinggi dari keseluruhan atribut.

#### 4.2.2. Analisis Tingkat Kinerja (Performance)

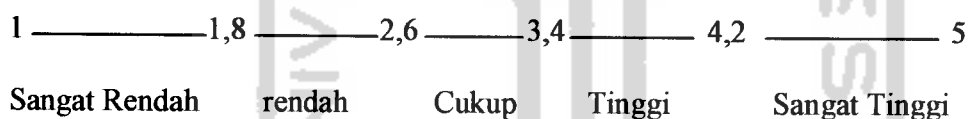
Interval tinggi rendahnya tingkat kinerja konsumen terhadap kualitas layanan dapat ditentukan dengan rumus:

Skor tertinggi : 5

Skor terendah : 1

$$\begin{aligned}\text{Interval tingkat kinerja} &= \frac{\text{Skortertinggi} - \text{skorterendah}}{5} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0,8\end{aligned}$$

Jadi interval Tinggi – Rendahnya Tingkat Kinerja:



##### 4.2.2.1. Analisis Tingkat Kinerja Setiap Dimensi

Tabel 4.8

Dimensi	Tingkat Kinerja ( performance)
Compliance	4,14
Assurance	4,02
Reliability	4,04
Tangibles	3,76
Emphaty	3,98
Responsiveness	4,07
Rata -rata	4,00

Sumber : Data primer yang diolah, 2006.

Berdasarkan acuan tersebut maka dapat diketahui bahwa seluruh dimensi pada tingkat kinerja yang terdiri dari *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy* dan *Responsiveness* berada pada interval 3,4 sampai dengan 4,2 (tinggi), yang berarti dimensi-dimensi tersebut memiliki tingkat kinerja (*performance*) yang tinggi.

Dan berdasarkan rata-rata dari keseluruhan dimensi yaitu sebesar 4,00 maka dapat diketahui bahwa BRI Syarriah cabang KH. Ahmad Dahlan memiliki tingkat kinerja yang tinggi.

#### 4.2.2.2. Analisis Tingkat Kinerja Setiap Dimensi Dan Atribut-Atributnya:

Tabel 4.9

Dimensi	Nomor atribut	Tingkat Kinerja ( performance)
<b>Compliance</b>	1	4,28
	2	4,16
	3	4,21
	4	4,06
	5	3,98
<b>Assurance</b>	6	4,33
	7	3,99
	8	3,74
	9	3,92
	10	4,11
<b>Reliability</b>	11	3,78
	12	3,90

	13	4,49
	14	3,99
<b>Tangibles</b>	15	3,59
	16	3,99
	17	3,92
	18	3,45
	19	3,85
	20	3,91
<b>Empathy</b>	21	3,95
	22	3,74
	23	3,62
	24	4,05
	25	4,13
	26	3,98
	27	3,92
	28	4,51
<b>Responsiveness</b>	29	4,30
	30	4,20
	31	3,93
	32	3,86
	<b>Rata-rata</b>	<b>4,00</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2006.

Yang berada pada interval 3,4 sampai dengan 4,2 (tinggi) yaitu: atribut-atribut yang ditunjukkan dengan nomor: 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 27, 28, 30 dan 31.

Yang berada pada interval 4,2 sampai dengan 5 (sangat tinggi) yaitu: atribut-atribut yang ditunjukkan dengan nomor: 1, 3, 6, 13, 28, dan 29.

Dari rata-rata keseluruhan atribut diperoleh nilai 4,00 jadi dapat diketahui tingkat kinerja pelayanan BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan tinggi dari keseluruhan atribut.

#### 4.3 Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menunjukkan prioritas peningkatan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel yang akan diwakili oleh huruf X dan Y, dimana huruf X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para konsumen, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan konsumen. Adapun rumus yang digunakan yaitu:

$$Tk_i = \frac{\sum \bar{X}}{\sum \bar{Y}} \times 100\%$$

$Tk_i$  = Tingkat kesesuaian responden

$\bar{X}$  = Skor penilaian kinerja perusahaan

$\bar{Y}$  = Skor penilaian harapan konsumen

$i$  = Atribut jasa

Untuk memperjelas tingkat kesesuaian yang dirasakan oleh konsumen BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan, dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut ini:

**Tabel 4.10**  
**Tingkat kesesuaian Pada Atribut-Atribut Kualitas Layanan Jasa**  
**Bank BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan**

No	Atribut-atribut jasa	Importance (Y)	Performance (X)	Tki (%)
	<b>Compliance</b>			
1	BRI Syariah menjalankan prinsip dan hukum islam	4,67	4,28	91,65%
2	Tentang pembayaran bunga tabungan dan pinjaman di BRI Syariah	4,55	4,16	91,43%
3	BRI Syariah memiliki ketentuan layanan dan produk yang islami	4,64	4,21	90,73%
4	BRI Syariah memberikan ketentuan bebas bunga pinjaman	4,57	4,06	88,84%
5	BRI Syariah memberikan pembagian keuntungan investasi	4,19	3,98	94,99%
	<b>Penilaian bukti Compliance</b>	<b>4,52</b>	<b>4,13</b>	<b>91,53%</b>
	<b>Assurance</b>			
6	BRI Syariah memiliki karyawan yang sopan terhadap nasabah	4,41	4,33	98,18%
7	BRI Syariah menyediakan saran-saran keuangan	4,33	3,99	92,15%
8	BRI Syariah memiliki interior kantor dan ruang tunggu yang baik	4,58	3,74	81,66%
9	BRI Syariah menyediakan akses informasi rekening	4,41	3,92	88,89%



10	BRI Syariah memiliki pengalaman dan pengetahuan yang luas dari tim manajemen bank	4,66	4,11	88,19%
	<b>Penilaian bukti Assurance</b>	<b>4,48</b>	<b>4,02</b>	<b>89,81%</b>
	<b>Reliability</b>			
11	BRI Syariah memberikan layanan dengan cepat	4,51	3,78	83,81%
12	BRI Syariah menyediakan produk dan layanan yang luas	4,55	3,90	85,71%
13	BRI Syariah memberikan jaminan keamanan dalam bertransaksi	4,58	4,49	98,03%
14	BRI Syariah memiliki waktu layanan yang optimal	4,38	3,99	91,09%
	<b>Penilaian bukti Reliability</b>	<b>4,50</b>	<b>4,04</b>	<b>89,66%</b>
	<b>Tangibles</b>			
15	BRI memiliki tampilan kantor dan fasilitas fisik yang menarik	4,71	3,59	76,22%
16	bertransaksi di BRI Syariah cepat dan efisien	4,49	3,99	88,86%
17	BRI Syariah memiliki jam operasi yang jelas	4,42	3,92	88,69%
18	BRI Syariah menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	4,63	3,45	74,51%
19	BRI Syariah menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa	4,33	3,85	88,91%
	<b>Penilaian bukti Tangibles</b>	<b>4,52</b>	<b>3,76</b>	<b>83,44%</b>

<b>Empathy</b>				
20	Lokasi bank BRI Syariah mudah dijangkau	4,38	3,91	89,27%
21	Nama BRI Syariah mudah dikenali	4,41	3,95	89,57%
22	BRI Syariah menyediakan data dan kekayaan modal yang dimiliki	4,02	3,74	93,03%
23	BRI Syariah memiliki area parkir yang memadai	4,52	3,62	80,09%
24	BRI Syariah menjamin kerahasiaan data nasabah	4,51	4,05	89,80%
25	BRI Syariah memiliki manajemen yang meyakinkan	4,58	4,13	90,17%
26	BRI Syariah menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan	4,44	3,98	89,64%
27	BRI Syariah menetapkan tarif pelayanan yang rendah	4,17	3,92	94,00%
28	BRI Syariah menyediakan ketentuan konsultasi keuangan	4,28	4,51	105,37%
<b>Penilaian bukti Empathy</b>		<b>4,37</b>	<b>3,98</b>	<b>91,22%</b>
<b>Responsiveness</b>				
29	Kesediaan karyawan BRI Syariah membantu konsumen	4,61	4,30	93,27%
30	Cara karyawan BRI Syariah melayani konsumen islami	4,42	4,20	95,02%
31	Penyediaan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan di BRI Syariah	4,61	3,93	85,25%
32	BRI Syariah memberikan pelayanan yang cepat dan efisien	4,54	3,86	85,02%
<b>Penilaian bukti Responsiveness</b>		<b>4,54</b>	<b>4,07</b>	<b>89,64%</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>4,47</b>	<b>4,00</b>	<b>89,34%</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan tabel 4.10, maka dapat diketahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan pada setiap dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy* dan *Responsiveness*. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Compliance (Prinsip dan Hukum Islam)

Data pada table 4.10 menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap dimensi compliance, kinerja BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan adalah 4,13; sedangkan kepentingan konsumen adalah 4,52; sehingga dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 91,53% atau tingkat kepentingan lebih besar dari kinerja, yang berarti konsumen BRI Syariah KH. Ahmad Dahlan merasa tidak puas.

2. Assurance (Jaminan)

Data pada table 4.10 menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap dimensi Assurance, kinerja BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan adalah 4,02; sedangkan kepentingan konsumen adalah 4,48; sehingga dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 89,81% atau tingkat kepentingan lebih besar dari kinerja, yang berarti konsumen BRI Syariah KH. Ahmad Dahlan merasa tidak puas.

### 3. Reliability (Keandalan)

Data pada table 4.10 menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap dimensi Assurance, kinerja BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan adalah 4,04; sedangkan kepentingan konsumen adalah 4,50; sehingga dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 89,66% atau tingkat kepentingan lebih besar dari kinerja, yang berarti konsumen BRI Syariah KH. Ahmad Dahlan merasa tidak puas.

### 4. Tangibles (bukti Fisik)

Data pada table 4.10 menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap dimensi Assurance, kinerja BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan adalah 3,76; sedangkan kepentingan konsumen adalah 4,52; sehingga dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 83,44% atau tingkat kepentingan lebih besar dari kinerja, yang berarti konsumen BRI Syariah KH. Ahmad Dahlan merasa tidak puas.

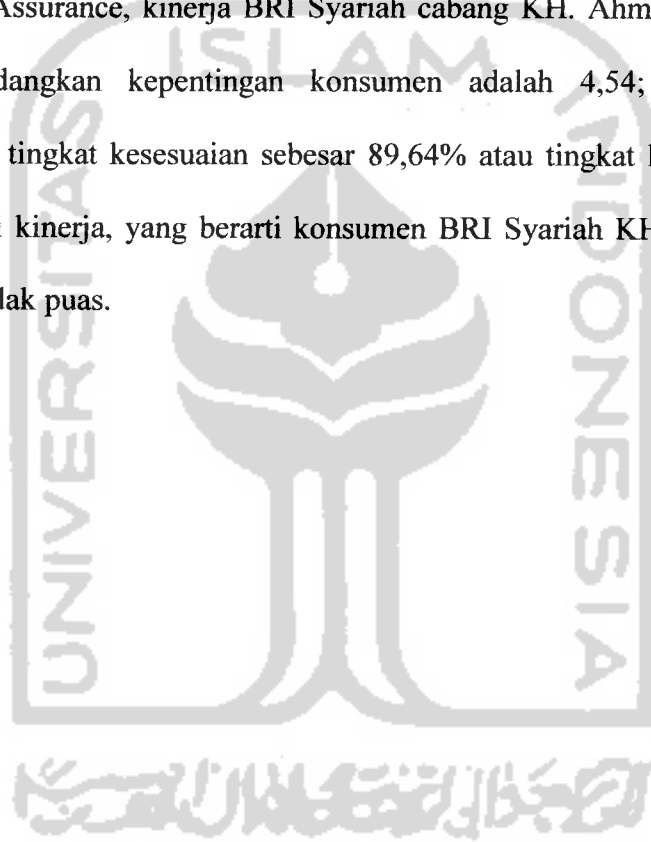
### 5. Empathy (Empati)

Data pada table 4.10 menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap dimensi Assurance, kinerja BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan adalah 3,98; sedangkan kepentingan konsumen adalah 4,37; sehingga dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 91,22%% atau tingkat kepentingan lebih

besar dari kinerja, yang berarti konsumen BRI Syariah KH. Ahmad Dahlan merasa tidak puas.

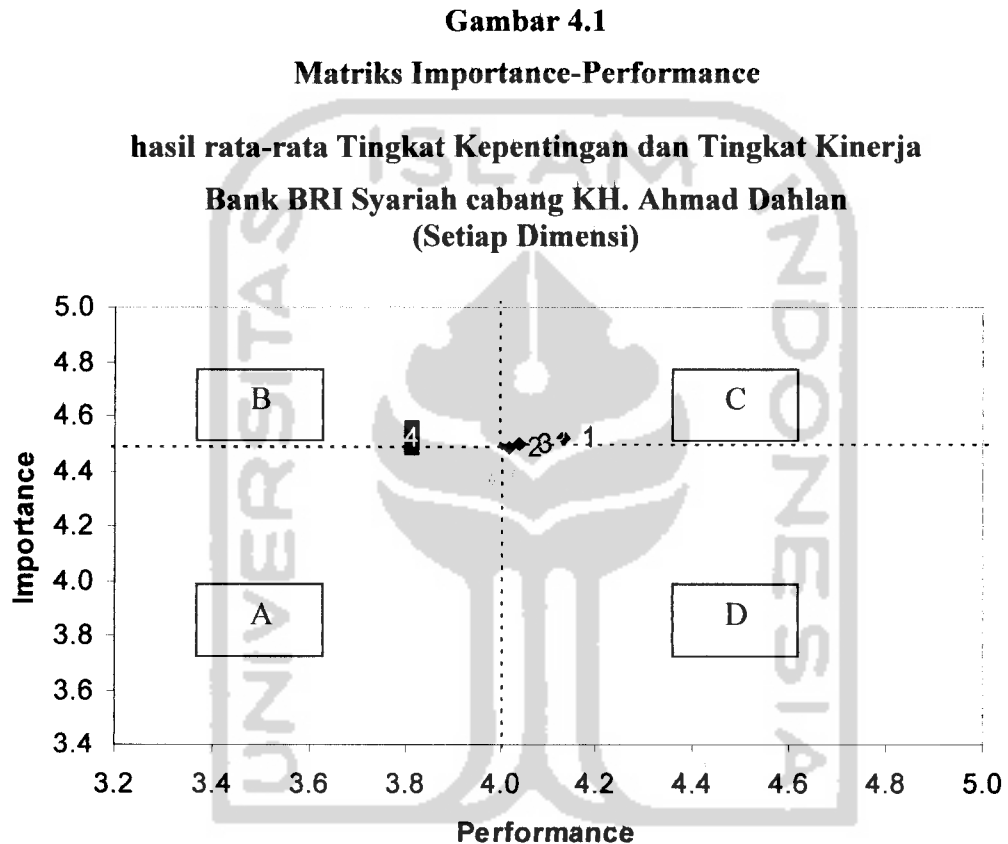
#### 6. Responsiveness (Daya Tanggap)

Data pada table 4.10 menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap dimensi Assurance, kinerja BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan adalah 4,07; sedangkan kepentingan konsumen adalah 4,54; sehingga dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 89,64% atau tingkat kepentingan lebih besar dari kinerja, yang berarti konsumen BRI Syariah KH. Ahmad Dahlan merasa tidak puas.



### 4.3 Analisis *Importance-Performance*

Berdasarkan data pada tabel 4.10 tersebut, selanjutnya dapat digambarkan ke dalam diagram kartesius sebagai berikut:



Sumber : Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan matriks diatas, maka dapat diketahui posisi setiap dimensi sebagai berikut:

- a. Dimensi *Empathy* berada pada kuadran A (*Low Priority*), hal ini menunjukkan bahwa dimensi *assurance* dan *tangibles* memiliki tingkat kepentingan dan

tingkat kinerja yang rendah sehingga sebaiknya perusahaan memberikan prioritas yang rendah untuk memperbaiki tingkat kualitas yang ada pada dimensi *Empathy*.

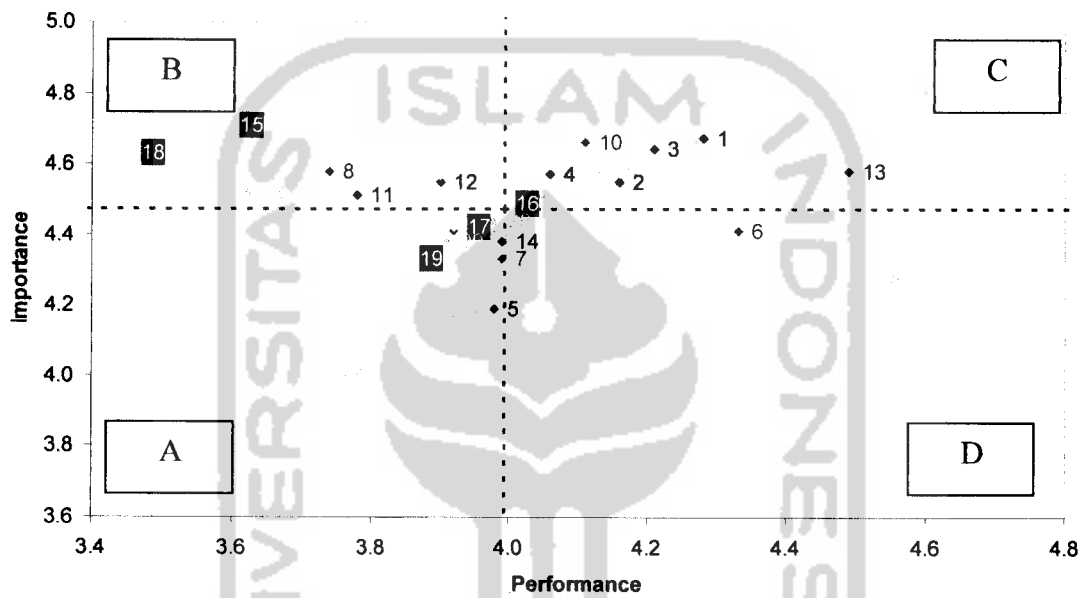
- b. Dimensi *Tangibles* berada pada kuadran B (*Concentrate Here*), hal ini menunjukkan bahwa dimensi *Tangibles* memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, sedangkan kinerja yang diberikan bertolak belakang yakni sangat rendah. Jadi perusahaan sebaiknya memprioritaskan sektor ini untuk diperbaiki.
- c. Dimensi *compliance* dan *reliability* berada pada kuadran C (*Keep up the Good Work*), hal ini menunjukkan bahwa dimensi *compliance* dan *reliability* memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang tinggi. Dimensi *compliance* dan *reliability* dinilai aman namun demikian pihak perusahaan sebaiknya tetap dapat mempertahankan tingkat kualitas pada dimensi ini karena konsumen memiliki tingkat kepentingan yang tinggi pada dimensi tersebut.
- d. Dimensi *assurance* berada pada kuadran D (*Possible Overkill*), hal ini menunjukkan bahwa dimensi *assurance* memiliki tingkat kepentingan yang rendah sedangkan tingkat kinerja yang diberikan tinggi. Untuk menghemat biaya, sebaiknya perusahaan mengurangi tingkat kualitas yang ada pada dimensi *assurance*.

**Gambar4.2**

**Matriks Importance-Performance**

**Bank BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan**

**(dilihat dari masing-masing atribut)**



**Sumber : Data primer yang diolah, 2006.**

Berdasarkan matriks diatas bisa diketahui posisi setiap atribut, sehingga memudahkan perusahaan dalam menentukan prioritas perbaikan. Posisi masing-masing atribut adalah sebagai berikut:

- a. Kuadran A, yaitu atribut jasa perusahaan yang memang dianggap kurang penting oleh konsumen dimana perusahaan menjalankan secara biasa saja, sehingga tetap perlu untuk meningkatkan kinerja, terdiri atas atribut :



- Pada dimensi *Compliance* yaitu menetapkan ketentuan pembagian keuntungan dan bunga.
- Pada dimensi *Assurance* yaitu penyediaan saran-saran keuangan.
- Pada dimensi *Reliability* yaitu waktu (jam) layanan yang optimal.
- Pada dimensi *Tangibles* yaitu penyediaan layanan penarikan kas dengan hak istimewa.
- Pada dimensi *Empathy* yaitu lokasi bank yang mudah dicapai
- Pada dimensi *Empathy* yaitu nama bank yang mudah dikenal.
- Pada dimensi *Empathy* yaitu penyediaan data kekayaan dan modal yang dimiliki.
- Pada dimensi *Empathy* yaitu manajemen bank yang meyakinkan.
- Pada dimensi *Empathy* yaitu penetapan tariff layanan yang rendah.

b. Kuadran B yaitu atribut jasa yang penting bagi konsumen, akan tetapi pihak perusahaan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen sehingga perlu menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kinerja, terdiri atas atribut:

- Pada dimensi *Assurance* yaitu interior dan ruang tunggu yang menarik.
- Pada dimensi *Reliability* yaitu memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat).
- Pada dimensi *Reliability* yaitu penyediaan produk dan layanan yang luas.
- Pada dimensi *Tangibles* yaitu tampilan kantor dan fasilitas fisik yang menarik.
- Pada dimensi *Tangibles* bertransaksi yang cepat dan efisien.
- Pada dimensi *Tangibles* yaitu penyediaan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas.
- Pada dimensi *Empathy* yaitu penyediaan area parkir yang memadai.
- Pada dimensi *Responsiveness* yaitu penyediaan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan.
- Pada dimensi *Responsiveness* yaitu layanan yang cepat dan efisien.

c. Kuadran C, yaitu atribut jasa perusahaan yang dianggap penting oleh konsumen dan telah dilaksanakan dengan baik serta dapat memuaskan

konsumen, maka kini kewajiban perusahaan adalah mempertahankan kinerjanya, terdiri atas atribut:

- Pada dimensi *Compliance* yaitu dalam menjalankan prinsip dan hukum islam.
- Pada dimensi *Compliance* yaitu tidak adanya pembayaran bunga tabungan dan pinjaman.
- Pada dimensi *Compliance* yaitu penerapan ketentuan layanan dan produk islami.
- Pada dimensi *Compliance* yaitu penerapan ketentuan bebas bunga dan pinjaman.
- Pada dimensi *Assurance* yaitu tim manajemen bank berpengalaman dan memiliki pengetahuan yang luas.
- Pada dimensi *Reliability* yaitu menjamin keamanan dalam bertransaksi.
- Pada dimensi *Empathy* yaitu menjamin kerahasiaan data nasabah.
- Pada dimensi *Empathy* yaitu manajemen bank yang meyakinkan.
- Pada dimensi *Responsiveness* yaitu karyawan bersedia membantu konsumen.

d. Kuadaran D, yaitu atribut jasa yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh pihak perusahaan akan tetapi berlebihan, sehingga pelaksanaan kinerjanya sebaiknya biasa saja, terdiri atas atribut:

- Pada dimensi *Assurance* yaitu memiliki karyawan yang sopan dan bersahabat.

- Pada dimensi *Empathy* yaitu menyediakan konsultasi keuangan.

- Pada dimensi *Assurance* yaitu cara dalam melayani konsumen.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pelayanan jasa BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan, serta didukung oleh data dari obyek penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan tingkat kepentingan dapat diketahui bahwa konsumen memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi terhadap kualitas pelayanan dari BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kepentingan pada tiap dimensinya, pada dimensi *Compliance* memiliki nilai rata-rata sebesar 4,52; *Assurance* sebesar 4,48; *Reliability* sebesar 4,50; *Tangibles* sebesar 4,52; *Empathy* sebesar 4,37; dan *Responsiveness* sebesar 4,54; jadi keseluruhan dimensi pada tingkat kepentingan memiliki nilai rata-rata sebesar 4,49 yang berada pada interval sangat tinggi.
2. Berdasarkan perhitungan tingkat kinerja dapat diketahui bahwa BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan memiliki tingkat kinerja yang tinggi terhadap pelayanan yang mereka berikan kepada konsumen. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kinerja pada tiap dimensinya, pada dimensi *Compliance* memiliki nilai rata-rata sebesar 4,14; *Assurance* sebesar

4,02; *Reliability* sebesar 4,04; *Tangibles* sebesar 3,76; *Empathy* sebesar 3,98; dan *Responsiveness* sebesar 4,07; jadi keseluruhan dimensi pada tingkat kinerja memiliki nilai rata-rata sebesar 4,00; yang berada pada interval tinggi.

3. Berdasarkan perhitungan rata-rata didapatkan hasil tingkat kesesuaian sebesar 89,34% maka dapat disimpulkan atribut-atribut pelayanan yang diberikan BRI Syariah belum memuaskan konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat kesesuaian dari atribut-atribut pelayanan yang tidak sampai 100% yang berarti tingkat kinerja lebih kecil dari tingkat kepentingan. Dan dengan didukung hasil analisis *Importance Performance* dengan menempatkan faktor-faktor pemuas jasa BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan kedalam diagram kartesius, dapat diketahui dimensi beserta atribut mana saja yang tidak memuaskan konsumen. Dimensi dan atribut tersebut adalah:

- *Assurance* yaitu interior dan ruang tunggu yang menarik.
- *Reliability* yaitu memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat).
- *Reliability* yaitu penyediaan produk dan layanan yang luas.
- *Tangibles* yaitu tampilan kantor dan fasilitas fisik yang menarik.
- *Tangibles* bertransaksi yang cepat dan efisien.

- *Tangibles* yaitu penyediaan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas.
- *Empathy* yaitu penyediaan area parkir yang memadai.
- *Responsiveness* yaitu penyediaan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan.
- *Responsiveness* yaitu layanan yang cepat dan efisien.

## 5.2 Saran-Saran

Dengan melihat hasil kesimpulan tersebut, dalam penelitian ini penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Dengan melihat hasil kesimpulan bahwa nilai rasio tingkat harapan lebih besar dari kinerja perusahaan artinya tingkat kepentingan konsumen tinggi sedangkan kinerja perusahaan belum bisa mengimbangi harapan konsumen. Mungkin konsumen membandingkan dengan perusahaan lain yang sejenis, yang mereka rasakan mempunyai nilai lebih dari segi pelayanan sehingga konsumen menginginkan suatu perubahan bentuk pelayanan yang langsung dapat dirasakan oleh mereka. Untuk ini pihak perusahaan atau bank harus mengambil kebijakan dengan usaha perbaikan dan pembenahan yang dianggap penting bagi pelayanan

konsumen dan lebih meningkatkan kinerja sehingga sesuai dengan yang diharapkan konsumen dan konsumen merasa puas.

2. Sebaiknya BRI Syariah cabang KH. Ahmad Dahlan membenahi atribut-atributnya yang dianggap penting oleh konsumen, agar tidak terdapat kesenjangan tingkat harapan konsumen dengan jalan meningkatkan kinerja pelayanannya.
3. Pihak bank harus serius memperhatikan atribut:
  - *Assurance* yaitu interior dan ruang tunggu yang menarik.
  - *Reliability* yaitu memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat).
  - *Reliability* yaitu penyediaan produk dan layanan yang luas.
  - *Tangibles* yaitu tampilan kantor dan fasilitas fisik yang menarik.
  - *Tangibles* bertransaksi yang cepat dan efisien.
  - *Tangibles* yaitu penyediaan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas.
  - *Empathy* yaitu penyediaan area parkir yang memadai.
  - *Responsiveness* yaitu penyediaan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan.
  - *Responsiveness* yaitu layanan yang cepat dan efisien.



Karena atribut tersebut dianggap penting oleh konsumen akan tetapi pihak perusahaan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen sehingga perlu menjadi prioritas utama untuk melakukan evaluasi dan meningkatkan kinerja agar konsumen merasa puas.

4. . Pihak bank harus mempertahankan atribut:

- *Compliance* yaitu dalam menjalankan prinsip dan hukum islam.
- *Compliance* yaitu tidak adanya pembayaran bunga tabungan dan pinjaman.
- *Compliance* yaitu penerapan ketentuan layanan dan produk islami.
- *Compliance* yaitu penerapan ketentuan bebas bunga dan pinjaman.
- *Assurance* yaitu tim manajemen bank berpengalaman dan memiliki pengetahuan yang luas.
- *Reliability* yaitu menjamin keamanan dalam bertransaksi.
- *Empathy* yaitu menjamin kerahasiaan data nasabah.
- *Empathy* yaitu manajemen bank yang meyakinkan.
- *Responsiveness* yaitu karyawan bersedia membantu konsumen.

Karena atribut tersebut dianggap penting oleh konsumen dan telah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan, sehingga perusahaan harus dapat

mempertahankan kinerja yang sudah dinilai baik dan sewaktu-waktu dapat dilakukan peningkatan yang lebih baik.

5. Pihak bank sebaiknya mempertahankan atribut:

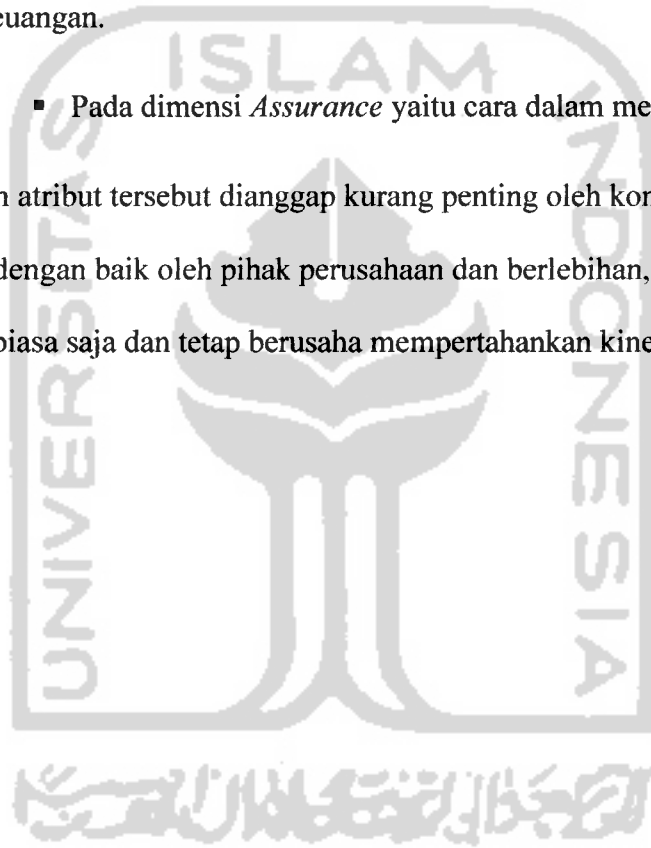
- *Compliance* yaitu menetapkan ketentuan pembagian keuntungan dan bunga.
- *Assurance* yaitu penyediaan saran-saran keuangan.
- *Reliability* yaitu waktu (jam) layanan yang optimal.
- *Tangibles* yaitu penyediaan layanan penarikan kas dengan hak istimewa.
- *Empathy* yaitu lokasi bank yang mudah dicapai
- *Empathy* yaitu nama bank yang mudah dikenal.
- *Empathy* yaitu penyediaan data kekayaan dan modal yang dimiliki.
- *Empathy* yaitu manajemen bank yang meyakinkan.
- *Empathy* yaitu penetapan tariff layanan yang rendah.

Meskipun atribut tersebut masih dianggap kurang penting oleh konsumen dan perusahaan juga melaksanakan secara biasa saja, tetapi perusahaan harus tetap meningkatkan kinerjanya agar konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, karena perilaku konsumen sewaktu-waktu bisa saja berubah mengikuti perkembangan yang terjadi.

6. Pihak bank sebaiknya mengurangi kinerja pada atribut atribut:

- Pada dimensi *Assurance* yaitu memiliki karyawan yang sopan dan bersahabat.
- Pada dimensi *Empathy* yaitu menyediakan konsultasi keuangan.
- Pada dimensi *Assurance* yaitu cara dalam melayani konsumen.

Meskipun atribut tersebut dianggap kurang penting oleh konsumen, tetapi telah dijalankan dengan baik oleh pihak perusahaan dan berlebihan, untuk itu pelaksanaannya biasa saja dan tetap berusaha mempertahankan kinerja yang baik.

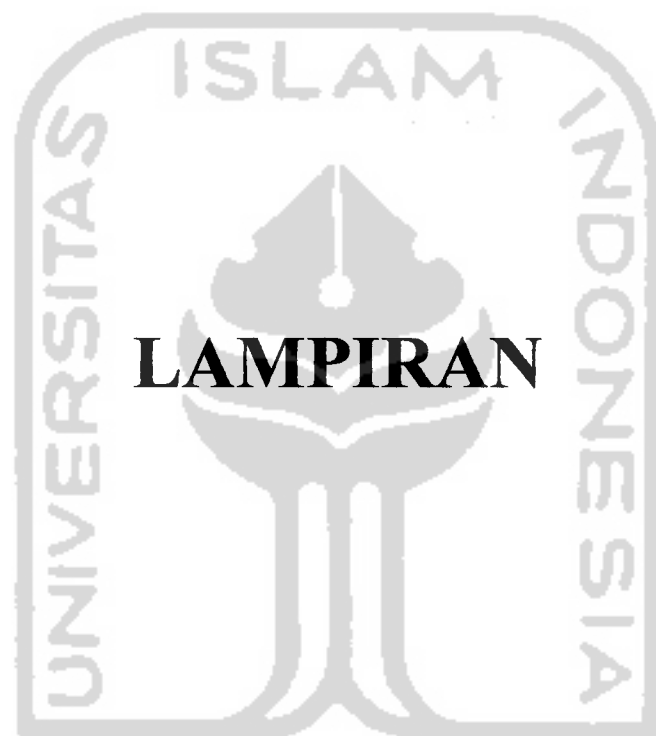


## DAFTAR PUSTAKA

- Nursya'bani Purnama (2006). *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*, Edisi Pertama, Ekonisia Fakultas Ekonomi.
- Drs. Yazid (1999). *Pemasaran Jasa "Konsep dan Implementasi"* Edisi Pertama, Ekonisia Fakultas Ekonomi.
- Fandy Tjiptono (1995). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta, Andi Offset
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka cipta, Jakarta 2001
- Heri Sudarsono (2003). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi kedua, Ekonisia Fakultas Ekonomi
- Philip Kotler (1992). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*. Jilid I, Edisi Kelima, Jakarta: Erlangga
- Zulian Yamit (2001). *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Ekonisia, Yogyakarta

## DAFTAR PUSTAKA

- Nursya'bani Purnama (2006). *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*, Edisi Pertama, Ekonisia Fakultas Ekonomi.
- Drs. Yazid (1999). *Pemasaran Jasa "Konsep dan Implementasi"* Edisi Pertama, Ekonisia Fakultas Ekonomi.
- Fandy Tjiptono (1995). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta, Andi Offset
- J. Supranto (2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka cipta
- Heri Sudarsono (2003). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi kedua, Ekonisia Fakultas Ekonomi
- Philip Kotler (1992). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*. Jilid I, Edisi Kelima, Jakarta: Erlangga
- Zulian Yamit (2001). *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Ekonisia, Yogyakarta



**LAMPIRAN**

وَمَا كُنَّا بِمُعْجِزَاتِكُمْ يَا رَبَّنَا  
وَمَا كُنَّا بِمُعْجِزَاتِكُمْ يَا رَبَّنَا

## KUESIONER

Kepada responden yang terhormat,

Pada kesempatan ini perkenankan saya meminta waktu sejenak dan kesediaan Bapak /Ibu / Saudara / Saudari sebagai nasabah bank BRI Syariah untuk mengisi angket penelitian berikut ini dengan memberikan jawaban yang sebenar-benarnya, untuk keperluan bahan skripsi saya yang berjudul “Pengaruh kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BRI Syariah”

Atas bantuan dan partisipasinya saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya

Raja Dilla Wahyudi

## Karakteristik Responden

Petunjuk pengisian : Berikan tanda silang ( X ) pada jawaban yang tersedia.

1. Nama : .....
2. Alamat : .....
3. Jenis Kelamin : a. Pria                      b. Wanita
4. Usia :
  - a. Dibawah 21 tahun
  - b. 21 s/d 30 tahun
  - c. 31 s/d 40 tahun
  - d. 41 s/d 50 tahun
  - e. Diatas 51 tahun
5. Pendidikan Terakhir :
  - a. SD
  - b. SLTP/SMA
  - c. D III
  - d. S1
  - e. S 2
6. Pekerjaan :
  - a. Pegawai Negeri
  - b. Pegawai Swasta
  - c. Wiraswasta
  - d. Pelajar/Mahasiswa
  - e. Lain - lain
7. Pendapatan perbulan :
  - a. Rp.500.000,00 – Rp.1.000.000,00
  - b. > Rp.1.000.000,00 – Rp.1.500.000,00
  - c. > Rp. 1.500.000,00 – Rp. 2.000.000,00
  - d. > Rp. 2.000.000,00



### Daftar Pertanyaan :

Petunjuk pengisian : berilah tanda silang ( X ) pada salah satu pilihan yang anda anggap paling tepat, dengan ketentuan sebagai berikut :

5	4	3	2	1
Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting

## II. Harapan Konsumen Terhadap Kualitas layanan Bank Islam

### A. Compliance

1	Bank islam seharusnya menjalankan prinsip dan hukum islam	5	4	3	2	1
2	Dalam bank islam seharusnya tidak ada pembayaran bunga tabungan dan pinjaman	5	4	3	2	1
3	Bank islam seharusnya menerapkan ketentuan layanan dan produk islami	5	4	3	2	1
4	Bank islam seharusnya menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman	5	4	3	2	1
5	Bank islam seharusnya menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi	5	4	3	2	1

### B. Assurance

1	Bank islam seharusnya memiliki karyawan yang sopan dan bersahabat	5	4	3	2	1
2	Bank islam seharusnya menyediakan saran-saran keuangan	5	4	3	2	1
3	Interior kantor dan ruang tunggu bank islam seharusnya menarik	5	4	3	2	1
4	Bank islam seharusnya menyediakan akses informasi rekening	5	4	3	2	1
5	Tim manajemen bank islam seharusnya berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas	5	4	3	2	1

### C. Reliability

1	Bank islam seharusnya memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)	5	4	3	2	1
2	Bank islam seharusnya menyediakan produk dan layanan yang luas	5	4	3	2	1
3	Bank islam seharusnya menjamin keamanan dalam bertransaksi	5	4	3	2	1
4	Waktu (jam) layanan bank islam harusnya optimal	5	4	3	2	1

#### D. Tangibles

1	Tampilan kantor dan fasilitas fisik bank islam seharusnya menarik	5	4	3	2	1
2	Bertransaksi di bank islam seharusnya cepat dan efisien	5	4	3	2	1
3	Jam operasi bank islam seharusnya jelas	5	4	3	2	1
4	Bank islam seharusnya menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	5	4	3	2	1
5	Bank islam seharusnya menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa	5	4	3	2	1

#### E. Empathy

1	Lokasi bank islam seharusnya mudah dijangkau	5	4	3	2	1
2	Nama bank islam seharusnya mudah dikenali	5	4	3	2	1
3	Bank islam harusnya menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki	5	4	3	2	1
4	Bank islam seharusnya menyediakan area parkir yang memadai	5	4	3	2	1
5	Bank islam seharusnya menjamin kerahasiaan data nasabah	5	4	3	2	1
6	Manajemen bank islam seharusnya meyakinkan	5	4	3	2	1
7	Bank islam seharusnya menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan	5	4	3	2	1
8	Bank islam seharusnya menetapkan tariff layanan yang rendah	5	4	3	2	1
9	Bank islam seharusnya menyediakan ketentuan konsultasi keuangan	5	4	3	2	1

#### F. Responsiveness

1	Karyawan bank islam seharusnya bersedia membantu konsumen	5	4	3	2	1
2	Cara karyawan bank islam dalam melayani konsumen seharusnya islami	5	4	3	2	1
3	Bank islam seharusnya menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan	5	4	3	2	1
4	Layanan pada bank islam seharusnya cepat dan efisien	5	4	3	2	1

### III. Persepsi konsumen terhadap kualitas layanan bank BRI Syariah

5	4	3	2	1
<b>Sangat Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Cukup Baik</b>	<b>Tidak Baik</b>	<b>Sangat Tidak Baik</b>

#### A. Compliance

1	Bank BRI Syariah menjalankan prinsip dan hukum islam	5	4	3	2	1
2	Dalam bank BRI Syariah tidak ada pembayaran bunga tabungan dan pinjaman	5	4	3	2	1
3	Bank BRI syariah menerapkan ketentuan layanan dan produk islami	5	4	3	2	1
4	Bank BRI syariah menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman	5	4	3	2	1
5	Bank BRI syariah menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi	5	4	3	2	1

#### B. Assurance

1	Bank BRI Syariah memiliki karyawan yang sopan dan bersahabat	5	4	3	2	1
2	Bank BRI Syariah menyediakan saran-saran keuangan	5	4	3	2	1
3	Interior kantor dan ruang tunggu Bank BRI Syariah menarik	5	4	3	2	1
4	Bank BRI Syariah menyediakan akses informasi rekening	5	4	3	2	1
5	Tim manajemen Bank BRI Syariah berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas	5	4	3	2	1

#### C. Reliability

1	Bank BRI Syariah memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)	5	4	3	2	1
2	Bank BRI Syariah menyediakan produk dan layanan yang luas	5	4	3	2	1
3	Bank BRI Syariah menjamin keamanan dalam bertransaksi	5	4	3	2	1
4	Waktu (jam) layanan Bank BRI Syariah optimal	5	4	3	2	1

#### D. Tangibles

1	Tampilan kantor dan fasilitas fisik Bank BRI Syariah menarik	5	4	3	2	1
2	Bertransaksi di Bank BRI Syariah cepat dan efisien	5	4	3	2	1
3	Jam operasi Bank BRI Syariah jelas	5	4	3	2	1
4	Bank BRI Syariah menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	5	4	3	2	1
5	Bank BRI Syariah menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa	5	4	3	2	1

### **E. Empathy**

1	Lokasi Bank BRI Syariah mudah dijangkau	5	4	3	2	1
2	Nama Bank BRI Syariah mudah dikenali	5	4	3	2	1
3	Bank BRI Syariah menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki	5	4	3	2	1
4	Bank BRI Syariah menyediakan area parkir yang memadai	5	4	3	2	1
5	Bank BRI Syariah menjamin kerahasiaan data nasabah	5	4	3	2	1
6	Manajemen Bank BRI Syariah meyakinkan	5	4	3	2	1
7	Bank BRI Syariah menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan	5	4	3	2	1
8	Bank BRI Syariah menetapkan tarif layanan yang rendah	5	4	3	2	1
9	Bank BRI Syariah menyediakan ketentuan konsultasi keuangan	5	4	3	2	1

### **F. Responsiveness**

1	Karyawan Bank BRI Syariah bersedia membantu konsumen	5	4	3	2	1
2	Cara karyawan Bank BRI Syariah dalam melayani konsumen islami	5	4	3	2	1
3	Bank BRI Syariah menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan	5	4	3	2	1
4	Layanan pada bank islam cepat dan efisien	5	4	3	2	1

Data Kuesioner Bagian I ; Tingkat Kepentingan

No	compliance	Assurace	reliability	tangibles	emphaty	responsiveness																																	
1	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5																			
2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4															
3	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5													
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4													
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5													
6	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4													
7	5	3	4	4	3	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	3	3	5	3	5	4	4								
8	3	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4								
9	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5								
10	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5							
11	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4							
12	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4							
13	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5							
14	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5						
15	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5					
16	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5					
17	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5					
18	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5				
19	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5				
20	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5				
21	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4				
22	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	4	5	3	5			
23	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	2	4	5	2			
24	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4			
25	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5			
26	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
27	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5		
28	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	1	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5			
29	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4			
30	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3	5	5	3	5	5			
31	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	4	4			
32	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5		
33	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5		
34	4	5	4	5	5	3	5	4	3	5	4	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	2	4	4	4		
35	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4		
36	4	5	5	5	5	1	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	3	5	5		
37	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4		
38	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	
39	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
40	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	
41	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4	1	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	4	4	
42	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
43	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
44	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5
45	5	5	5	5	4	2	4	5	4	5	3	3	5	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5	
46	4	4	5	5	3	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	2	3	5	3	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
47	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	1	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
48	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4

49	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	2	2	3	5	3	4	4	5	4	4	3	4	5	3	5	2	
50	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5	5	5	4	5	
51	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	1	4	5	4	4	4	4	1	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
52	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	5	5	4	5	5	2	5	5	
53	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	
54	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
55	5	5	5	1	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	
56	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	
57	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	3	3	2	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
58	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	
59	5	5	5	3	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	
60	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	2	5	5	5	2	5	
61	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	
62	5	5	4	5	4	1	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	4	2	4	5	3	3	5	5	5	5	
63	3	4	5	5	4	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	
64	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
65	4	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	4	3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	
66	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	
67	5	4	5	5	2	5	5	5	4	5	2	5	5	4	5	5	4	5	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	2	3	1	
68	5	5	5	5	1	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	
69	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	
70	5	5	5	3	4	4	3	4	4	5	4	2	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
71	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	
72	5	5	5	5	4	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	
73	5	4	4	5	3	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	
74	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	
75	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	3	3	3	2	4	3	3	4	2	4	5	4	5	5	
76	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
77	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	
78	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	
79	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	1	5	1	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	2	5	
80	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	
81	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	2	3	5	2	4	2	3	4	5	1	5	5		
82	5	5	3	4	2	3	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3	2	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	
83	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	
84	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	
85	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	
86	4	5	5	3	4	3	5	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	
87	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
88	4	4	5	5	4	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	2	5	2	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
89	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	
90	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	
91	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
92	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3	3	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
93	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	3	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	
94	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	
95	5	1	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	1	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	2	4	4	
96	5	5	5	4	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	
97	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
98	5	5	3	5	5	3	4	5	4	4	3	5	5	1	5	5	4	5	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	

99	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	3	3	4	
100	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4



Data Kuesioner Bagian II : Tingkat Kinerja

No	compliance	Assurance	reliability	tangibles	emphaty	responsiveness																											
1	5	5	3	5	4	4	3	3	4	3	3	5	4	5	4	4	2	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5	5	4	3	5		
2	5	3	3	4	4	2	4	2	3	3	1	4	5	3	1	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	
3	3	4	5	5	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	
4	4	4	3	5	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	2	4	3	2	4	4	5	4	4	4	5	3	2	
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	
6	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	2	5	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	4	4	5	4	4	
7	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	5	3	3	
8	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	5	5	4	3	5	4	3	3	5	5	5	4	3	
9	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	3	3	2	4	4	2	1	5	3	4	3	5	4	3	5	4	5	4	5	
10	5	4	4	4	3	2	4	3	4	4	1	3	5	3	1	3	3	3	5	3	3	5	2	3	3	4	3	4	5	5	4	3	
11	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	3	
12	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	5	3	3	4	3	2	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	
13	5	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	1	
14	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	5	4	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	4	4	5	3	4	
15	5	5	5	4	3	5	5	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	4	
16	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	3	
17	4	5	3	2	5	2	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	2	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	2	1	1	
18	5	3	3	5	5	4	3	4	4	4	1	3	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	
19	5	4	3	5	5	4	3	4	3	3	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	2	
20	2	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	2	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	
21	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	2	5	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	5	5	4	5	5	3	
22	5	5	4	3	3	5	2	2	3	4	3	4	5	5	3	2	4	4	3	4	3	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	
23	5	5	4	5	4	4	5	3	3	3	2	4	5	4	1	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	5	
24	5	4	4	4	5	5	4	3	5	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	
25	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	5	4	3	3	4	4	4	2	3	3	
26	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	5	4	3	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	
27	5	5	5	3	4	2	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	
28	4	3	5	2	3	5	3	4	5	4	1	5	5	4	5	4	2	3	3	3	2	3	2	5	4	4	3	5	4	5	5	3	
29	3	2	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	5	3	2	4	4	2	5	5	4	3	2	5	3	4	4	4	4	4	4	5	
30	4	5	3	4	5	4	3	3	3	5	3	3	5	3	2	4	3	5	5	4	3	5	5	3	4	4	3	5	4	4	3	4	
31	4	5	3	4	5	5	3	2	4	4	3	2	3	5	3	4	3	4	2	4	4	5	4	4	3	4	5	4	1	3	5	1	
32	1	5	4	3	5	3	3	5	3	5	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	1	5	
33	5	3	4	4	3	5	4	3	2	3	5	3	4	5	1	5	5	3	5	3	5	4	3	2	2	5	3	4	4	5	4	5	
34	4	3	4	2	4	2	5	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	3	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	
35	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	3	2	5	5	2	5	5	
36	4	1	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	5	
37	3	5	4	1	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	2	3	5	3	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	3	
38	5	5	3	4	3	4	4	5	3	2	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	5	1	5	4	5	3	4	4	4	4	3	
39	4	5	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	1	5	5	3	3	3	5	4	3	5	5	5	4	3	
40	4	5	3	4	3	4	2	5	3	4	2	3	4	5	4	2	2	5	5	3	3	5	2	5	5	4	3	4	4	5	5	3	
41	4	3	5	3	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	2	5	4	3	4	4	5	5	4	5	3	
42	4	3	4	5	4	5	3	4	3	5	4	4	4	5	3	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
43	5	3	4	5	4	4	3	3	4	4	1	2	4	5	3	4	3	2	2	1	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	
44	3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	2	4	5	3	2	5	4	5	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	
45	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	2	4	5	5	5	4	5
46	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	4	4	5	4	2	4	2	
47	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	5	3	1	4	2	5	1	
48	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	1	5	5	5	4	4	5	5	



49	5	5	4	5	3	4	5	3	3	5	5	3	4	4	3	4	4	3	5	5	5	4	3	4	4	5	3	5	5	5	4	5
50	5	3	5	5	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	5	4	4	1	3	5	3	3	5	5	3	4	5	4	4	5	4
51	3	5	5	5	5	4	4	3	3	2	5	3	5	5	3	5	3	4	5	4	5	3	2	1	3	3	4	5	4	5	1	4
52	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	2	4	5	5	3	1	5	4	5	4	3	4	5	5	4	3	5
53	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	1	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	2	4	3	5	4	5
54	4	5	4	2	2	3	4	5	4	4	5	5	2	5	4	4	3	3	5	1	4	5	2	4	4	5	5	5	5	4	4	3
55	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	5	2	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	
56	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	2	3	5	3	3	4	5	3	5	4	4	4	5	3	5	4	3	5	4	4	5	4
57	5	3	5	4	3	4	3	3	4	4	5	3	5	5	3	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	2	3	4
58	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	3	5	5	2	4	5	4	5	3	4	4	3	5
59	5	4	3	5	2	5	4	3	5	3	4	4	5	4	5	5	4	2	1	5	3	2	5	4	2	4	5	5	4	4	3	5
60	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	2	5	4	3	5	5	4	3	1
61	1	3	4	1	4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	3	5	3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	1	3	5
62	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	2	3	4	4	5	3	5	1	5	3	4	5	4	5	5	4	5	3	5
63	4	5	4	5	4	2	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	2	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	3
64	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	
65	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4
66	3	1	5	4	4	5	4	2	2	4	1	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	5	4	5	5	5	4	4	5
67	3	4	5	4	4	5	4	2	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5
68	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	5
69	4	4	5	4	3	5	2	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	1	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	2
70	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	1	5	3	5	5	5	4	4	5	5	3	2	3	5	4	5	4	5
71	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	2	5	1	1	3	5	3	5	5	4	5	3	1	5	4	5	4	4	5	3	5
72	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	2	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5
73	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	5	4	3	5	5	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	4	3	3	5	5	4	4
74	3	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	3	3	5	2	2	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
75	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	2	4	5	1	2	4	5	3	5	5	5	1	2	5	2	4	5	4	4	5	5	5
76	5	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	3	5	4	4	5	3	3	5	4	5	5	4	5	5	1
77	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	2	5	5	3	4	4	4	3	4	5	3	3	5	4	3	3	5
78	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	2	1	5	4	4	4	2	4	5	4	5	4	4	5	3	4
79	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	3	5	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4
80	3	1	4	2	4	1	4	4	3	5	4	5	5	4	5	1	4	2	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	1	4
81	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4	3	1	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5
82	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	1	3	3	3	4	3	5	5	4	3	2	4	3	3	3	5	4	4	5	4
83	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	3	3	4	3	3	5	2	3	2	5	5	4	5	4	5	5	3	5
84	2	5	4	3	4	5	5	3	2	5	5	4	4	3	5	5	4	2	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	2	5	4	4
85	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	2	4	4	3	4	2	4	5	4	3	5
86	5	4	5	3	1	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	3	2	3	2	5	3	4	5	4	5	5	5	5	2	5	4	3
87	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5
88	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	2	4	5	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5	1	5
89	5	4	5	5	5	2	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	4	3	3	5	5	3	3	5	4	1	5	5
90	3	3	4	1	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	2	4	1	4	3	3	3	5	3	3	4	5	5	3	5
91	5	5	4	5	4	5	4	2	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	3	5	4	5	3	1	2	3	3	4	4	5	4	1
92	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5
93	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	3	4	5	5	4	2	5	5	4	5	4	5	5	4	4	
94	4	4	5	3	5	5	5	4	3	4	4	5	3	2	3	4	5	4	3	1	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	
95	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	2	4	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5	3	5
96	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	3	5	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3
97	3	5	4	1	3	5	5	3	5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	2	4	4	4	5	5	3	5	3	3	4	5	5	5
98	4	5	4	5	5	5	4	3	3	5	4	3	4	2	3	5	4	3	3	4	4	2	1	5	2	4	5	4	4	4	4	4

99	4	5	4	3	2	5	4	4	3	5	3	3	4	3	3	2	4	2	3	4	3	3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4
100	4	4	5	5	4	5	4	3	5	3	4	3	5	5	5	4	4	2	4	5	4	4	2	3	5	3	5	4	3	1	5	5	



**Perhitungan data kuesioner bagian I Tingkat Kepentingan (Importance):**

**Compliance**

Nomor	5	4	3	2	1
1	70	27	3	0	0
2	65	27	7	0	1
3	71	22	7	0	0
4	70	19	10	0	1
5	43	38	15	3	1

5	4	3	2	1	Rata-Rata
350	108	9	0	0	4.67
325	108	21	0	1	4.55
355	88	21	0	0	4.64
350	76	30	0	1	4.57
215	152	45	6	1	4.19
					4.524

**Assurance**

Nomor	5	4	3	2	1
6	68	12	15	3	2
7	43	47	10	0	0
8	63	32	5	0	0
9	49	43	8	0	0
10	70	26	4	0	0

5	4	3	2	1	Rata-Rata
340	48	45	6	2	4.41
215	188	30	0	0	4.33
315	128	15	0	0	4.58
245	172	24	0	0	4.41
350	104	12	0	0	4.66
					4.478

**Reliability**

Nomor	5	4	3	2	1
11	68	22	5	3	2
12	63	31	4	2	0
13	67	26	6	0	1
14	64	23	5	3	5

5	4	3	2	1	Rata-Rata
340	88	15	6	2	4.51
315	124	12	4	0	4.55
335	104	18	0	1	4.58
320	92	15	6	5	4.38
					4.505

**Tangibles**

Nomor	5	4	3	2	1
15	73	25	2	0	0
16	61	34	1	1	3
17	54	37	7	1	1
18	71	24	3	1	1
19	55	27	14	4	0

5	4	3	2	1	Rata-Rata
365	100	6	0	0	4.71
305	136	3	2	3	4.49
270	148	21	2	1	4.42
355	96	9	2	1	4.63
275	108	42	8	0	4.33
					4.516

**Empathy**

No	5	4	3	2	1
20	49	41	9	1	0
21	51	41	6	2	0
22	34	37	26	3	0
23	55	42	3	0	0
24	63	29	5	2	1
25	63	32	5	0	0
26	52	41	6	1	0
27	42	35	21	2	0
28	37	54	9	0	0

5	4	3	2	1	Rata-Rata
245	164	27	2	0	4.38
255	164	18	4	0	4.41
170	148	78	6	0	4.02
275	168	9	0	0	4.52
315	116	15	4	1	4.51
315	128	15	0	0	4.58
260	164	18	2	0	4.44
210	140	63	4	0	4.17
185	216	27	0	0	4.28
					4.368

**Responsiveness**

No	5	4	3	2	1
29	63	35	2	0	0
30	64	19	13	3	1
31	74	16	7	3	0
32	59	38	2	0	1

5	4	3	2	1	Rata-Rata
315	140	6	0	0	4.61
320	76	39	6	1	4.42
370	64	21	6	0	4.61
295	152	6	0	1	4.54
					4.545

**Perhitungan data kuesioner bagian II Tingkat Kinerja (Performance):**

**Compliance**

No	5	4	3	2	1
1	49	36	11	2	2
2	43	37	16	1	3
3	37	48	14	1	0
4	44	31	16	5	4
5	25	53	18	3	1

5	4	3	2	1	Rata-Rata
245	144	33	4	2	4.28
215	148	48	2	3	4.16
185	192	42	2	0	4.21
220	124	48	10	4	4.06
125	212	54	6	1	3.98
					4.138

**Assurance**

No	5	4	3	2	1
6	54	34	4	7	1
7	24	54	19	3	0
8	19	42	33	6	0
9	19	58	19	4	0
10	34	45	19	2	0

5	4	3	2	1	Rata-Rata
270	136	12	14	1	4.33
120	216	57	6	0	3.99
95	168	99	12	0	3.74
95	232	57	8	0	3.92
170	180	57	4	0	4.11
					4.018

**Reliability**

No	5	4	3	2	1
11	29	39	19	7	6
12	24	46	26	4	0
13	58	36	4	1	1
14	30	46	19	3	2

5	4	3	2	1	Rata-Rata
145	156	57	14	6	3.78
120	184	78	8	0	3.9
290	144	12	2	1	4.49
150	184	57	6	2	3.99
					4.04

**Tangibles**

No	5	4	3	2	1
15	29	21	37	6	7
16	32	43	18	6	1
17	21	57	15	7	0
18	23	17	43	16	1
19	40	23	24	8	5

5	4	3	2	1	Rata-Rata
145	84	111	12	7	3.59
160	172	54	12	1	3.99
105	228	45	14	0	3.92
115	68	129	32	1	3.45
200	92	72	16	5	3.85
					3.76

### Empathy

No	5	4	3	2	1
20	28	46	19	3	4
21	25	53	17	2	3
22	23	37	32	7	1
23	33	17	31	17	2
24	37	41	15	4	3
25	43	34	17	5	1
26	24	52	22	2	0
27	37	21	39	3	0
28	56	41	2	0	1

5	4	3	2	1	Rata-Rata
140	184	57	6	4	3.91
125	212	51	4	3	3.95
115	148	96	14	1	3.74
165	68	93	34	2	3.62
185	164	45	8	3	4.05
215	136	51	10	1	4.13
120	208	66	4	0	3.98
185	84	117	6	0	3.92
280	164	6	0	1	4.51
					3.979

### Responsiveness

No	5	4	3	2	1
29	40	54	3	2	1
30	46	38	9	4	3
31	32	39	23	2	4
32	41	22	26	4	7

5	4	3	2	1	Rata-Rata
200	216	9	4	1	4.3
230	152	27	8	3	4.2
160	156	69	4	4	3.93
205	88	78	8	7	3.86
					4.073

## KUESIONER

Kepada responden yang terhormat,

Pada kesempatan ini perkenankan saya meminta waktu sejenak dan kesediaan Bapak /Ibu / Saudara / Saudari sebagai nasabah bank Lippo untuk mengisi angket penelitian berikut ini dengan memberikan jawaban yang sebenar-benarnya, untuk keperluan bahan skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BRI Syariah”

Atas bantuan dan partisipasinya saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya

Raja Dilla Wahyudi

## Karakteristik Responden

Petunjuk pengisian : Berikan tanda silang ( X ) pada jawaban yang tersedia.

1. Nama : .....
2. Alamat : .....
3. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
4. Usia :
  - a. Dibawah 21 tahun
  - b. 21 s/d 30 tahun
  - c. 31 s/d 40 tahun
  - d. 41 s/d 50 tahun
  - e. Diatas 51 tahun
5. Pendidikan Terakhir :
  - a. SD
  - b. SLTP/SMA
  - c. D III
  - d. S1
  - e. S 2
6. Pekerjaan :
  - a . Pegawai Negeri
  - b. Pegawai Swasta
  - c. Wiraswasta
  - d. Pelajar/Mahasiswa
  - e. Lain - lain
7. Pendapatan perbulan :
  - a. Rp.500.000,00 – Rp.1.000.000,00
  - b. > Rp.1.000.000,00 – Rp.1.500.000,00
  - c. > Rp. 1.500.000,00 – Rp. 2.000.000,00
  - d. > Rp. 2.000.000,00



**Daftar Pertanyaan :**

**Petunjuk pengisian : berilah tanda silang ( X ) pada salah satu pilihan yang anda anggap paling tepat, dengan ketentuan sebagai berikut :**

5	4	3	2	1
<b>Sangat Penting</b>	<b>Penting</b>	<b>Cukup Penting</b>	<b>Tidak Penting</b>	<b>Sangat Tidak Penting</b>

**II. Harapan Konsumen Terhadap Kualitas layanan Bank Islam**

**A. Compliance**

1	Bank islam seharusnya menjalankan prinsip dan hukum islam	5	4	3	2	1
2	Dalam bank islam seharusnya tidak ada pembayaran bunga tabungan dan pinjaman	5	4	3	2	1
3	Bank islam seharusnya menerapkan ketentuan layanan dan produk islami	5	4	3	2	1
4	Bank islam seharusnya menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman	5	4	3	2	1
5	Bank islam seharusnya menerapkan ketentuan pembagisn keuntungan investasi	5	4	3	2	1

**B. Assurance**

1	Bank islam seharusnya memiliki karyawan yang sopan dan bersahabat	5	4	3	2	1
2	Bank islam seharusnya menyediakan saran-saran keuangan	5	4	3	2	1
3	Interior kantor dan ruang tunggu bank islam seharusnya menarik	5	4	3	2	1
4	Bank islam seharusnya menyediakan akses informasi rekening	5	4	3	2	1
5	Tim manajemen bank islam seharusnya berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas	5	4	3	2	1

**C. Reliability**

1	Bank islam seharusnya memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)	5	4	3	2	1
2	Bank islam seharusnya menyediakan produk dan layanan yang luas	5	4	3	2	1
3	Bank islam seharusnya menjamin keamanan dalam bertransaksi	5	4	3	2	1
4	Waktu (jam) layanan bank islam harusnya optimal	5	4	3	2	1

#### **D. Tangibles**

1	Tampilan kantor dan fasilitas fisik bank islam seharusnya menarik	5	4	3	2	1
2	Bertransaksi di bank islam seharusnya cepat dan efisien	5	4	3	2	1
3	Jam operasi bank islam seharusnya jelas	5	4	3	2	1
4	Bank islam seharusnya menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	5	4	3	2	1
5	Bank islam seharusnya menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa	5	4	3	2	1

#### **E. Empathy**

1	Lokasi bank islam seharusnya mudah dijangkau	5	4	3	2	1
2	Nama bank islam seharusnya mudah dikenali	5	4	3	2	1
3	Bank islam harusnya menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki	5	4	3	2	1
4	Bank islam seharusnya menyediakan area parkir yang memadai	5	4	3	2	1
5	Bank islam seharusnya menjamin kerahasiaan data nasabah	5	4	3	2	1
6	Manajemen bank islam seharusnya meyakinkan	5	4	3	2	1
7	Bank islam seharusnya menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan	5	4	3	2	1
8	Bank islam seharusnya menetapkan tariff layanan yang rendah	5	4	3	2	1
9	Bank islam seharusnya menyediakan ketentuan konsultasi keuangan	5	4	3	2	1

#### **F. Responsiveness**

1	Karyawan bank islam seharusnya bersedia membantu konsumen	5	4	3	2	1
2	Cara karyawan bank islam dalam melayani konsumen seharusnya islami	5	4	3	2	1
3	Bank islam seharusnya menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan	5	4	3	2	1
4	Layanan pada bank islam seharusnya cepat dan efisien	5	4	3	2	1

### III. Persepsi konsumen terhadap kualitas layanan bank BRI Syariah

5	4	3	2	1
Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik

#### A. Compliance

1	Bank BRI Syariah menjalankan prinsip dan hukum islam	5	4	3	2	1
2	Dalam bank BRI Syariah tidak ada pembayaran bunga tabungan dan pinjaman	5	4	3	2	1
3	Bank BRI syariah menerapkan ketentuan layanan dan produk islami	5	4	3	2	1
4	Bank BRI syariah menerapkan ketentuan bebas bunga pinjaman	5	4	3	2	1
5	Bank BRI syariah menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi	5	4	3	2	1

#### B. Assurance

1	Bank BRI Syariah memiliki karyawan yang sopan dan bersahabat	5	4	3	2	1
2	Bank BRI Syariah menyediakan saran-saran keuangan	5	4	3	2	1
3	Interior kantor dan ruang tunggu Bank BRI Syariah menarik	5	4	3	2	1
4	Bank BRI Syariah menyediakan akses informasi rekening	5	4	3	2	1
5	Tim manajemen Bank BRI Syariah berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas	5	4	3	2	1

#### C. Reliability

1	Bank BRI Syariah memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)	5	4	3	2	1
2	Bank BRI Syariah menyediakan produk dan layanan yang luas	5	4	3	2	1
3	Bank BRI Syariah menjamin keamanan dalam bertransaksi	5	4	3	2	1
4	Waktu (jam) layanan Bank BRI Syariah optimal	5	4	3	2	1

#### D. Tangibles

1	Tampilan kantor dan fasilitas fisik Bank BRI Syariah menarik	5	4	3	2	1
2	Bertransaksi di Bank BRI Syariah cepat dan efisien	5	4	3	2	1
3	Jam operasi Bank BRI Syariah jelas	5	4	3	2	1
4	Bank BRI Syariah menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	5	4	3	2	1
5	Bank BRI Syariah menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa	5	4	3	2	1

### E. Empathy

1	Lokasi Bank BRI Syariah mudah dijangkau	5	4	3	2	1
2	Nama Bank BRI Syariah mudah dikenali	5	4	3	2	1
3	Bank BRI Syariah a menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki	5	4	3	2	1
4	Bank BRI Syariah menyediakan area parkir yang memadai	5	4	3	2	1
5	Bank BRI Syariah menjamin kerahasiaan data nasabah	5	4	3	2	1
6	Manajemen Bank BRI Syariah meyakinkan	5	4	3	2	1
7	Bank BRI Syariah menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan	5	4	3	2	1
8	Bank BRI Syariah menetapkan tariff layanan yang rendah	5	4	3	2	1
9	Bank BRI Syariah menyediakan ketentuan konsultasi keuangan	5	4	3	2	1

### F. Responsiveness

1	Karyawan Bank BRI Syariah bersedia membantu konsumen	5	4	3	2	1
2	Cara karyawan Bank BRI Syariah dalam melayani konsumen islami	5	4	3	2	1
3	Bank BRI Syariah menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan	5	4	3	2	1
4	Layanan pada bank islam cepat dan efisien	5	4	3	2	1



49	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	2	2	3	5	3	4	4	5	4	4	3	4	5	3	5	2	
50	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5	5	5	4	5	
51	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	1	4	5	4	4	4	1	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
52	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	5	5	4	5	5	2	5	5	
53	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	
54	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	
55	5	5	5	1	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5
56	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	
57	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	3	3	2	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
58	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4
59	5	5	5	3	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	
60	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	2	5	5	5	2	5	5	
61	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	
62	5	5	4	5	4	1	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	4	2	4	5	3	3	5	5	5	5	
63	3	4	5	5	4	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	
64	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
65	4	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	4	3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	
66	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	
67	5	4	5	5	2	5	5	5	4	5	2	5	5	4	5	5	4	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	2	3	1		
68	5	5	5	5	1	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4		
69	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	
70	5	5	5	3	4	4	3	4	4	5	4	2	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
71	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4		
72	5	5	5	5	4	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
73	5	4	4	5	3	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	
74	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	
75	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	3	3	3	2	4	3	3	4	2	4	5	4	5	5	5	
76	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4		
77	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4		
78	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4		
79	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5	4	1	5	1	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	2	5	5		
80	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	
81	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	2	3	5	2	4	2	3	4	5	1	5	5		
82	5	5	3	4	2	3	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	2	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5		
83	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
84	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	
85	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	
86	4	5	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
87	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	
88	4	4	5	5	4	2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	2	5	2	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	
89	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	
90	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	
91	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
92	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3	2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
93	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	3	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	
94	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	
95	5	1	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	1	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	2	4	4	4	
96	5	5	5	4	5	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	
97	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
98	5	5	3	5	5	3	4	5	4	4	3	5	5	1	5	5	4	5	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4

99	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	4	5	5	4	3	3	4	
100	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4



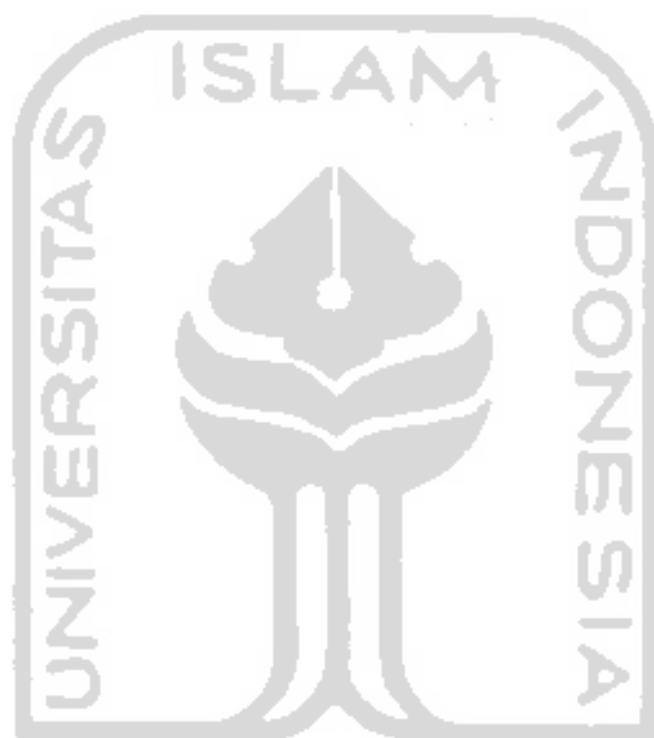
Data Kuesioner Bagian II : Tingkat Kinerja

No	compliance	Assurance	reliability	tangibles	emphaty	responsiveness																											
1	5	5	3	5	4	4	3	3	4	3	3	5	4	5	4	4	2	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5	5	4	3	5		
2	5	3	3	4	4	2	4	2	3	3	1	4	5	3	1	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3
3	3	4	5	5	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	
4	4	4	3	5	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	2	
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	
6	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	2	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	4	4	5	4	
7	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	5	3	
8	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	5	5	4	3	5	4	3	3	5	5	5	4	3	
9	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	3	3	2	4	4	2	1	5	3	4	3	5	4	3	5	4	5	4	5	
10	5	4	4	4	3	2	4	3	4	4	1	3	5	3	1	3	3	3	5	3	3	5	2	3	3	4	3	4	5	5	4	3	
11	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	3	
12	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	5	3	3	4	3	2	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	
13	5	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	1	
14	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	5	4	5	3	5	3	5	3	4	4	3	5	4	4	5	3	4	
15	5	5	5	4	3	5	5	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	4	
16	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	3	
17	4	5	3	2	5	2	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	2	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	2	1	
18	5	3	3	5	5	4	3	4	4	4	1	3	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	
19	5	4	3	5	5	4	3	4	3	3	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	2	
20	2	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	2	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	
21	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	2	5	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	5	5	4	5	5	3	
22	5	5	4	3	3	5	2	2	3	4	3	4	5	5	3	2	4	4	3	4	3	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	
23	5	5	4	5	4	4	5	3	3	3	2	4	5	4	1	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	5	
24	5	4	4	4	5	5	4	3	5	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5
25	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	5	4	3	3	4	4	4	2	3	
26	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	5	4	3	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	
27	5	5	5	3	4	2	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	
28	4	3	5	2	3	5	3	4	5	4	1	5	5	4	5	4	2	3	3	2	3	2	5	4	4	3	5	4	5	5	3		
29	3	2	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	5	3	2	4	4	2	5	5	4	3	2	5	3	4	4	4	4	4	5		
30	4	5	3	4	5	4	3	3	3	5	3	3	5	3	2	4	3	5	5	4	3	5	5	3	4	4	3	5	4	4	3	4	
31	4	5	3	4	5	5	3	2	4	4	3	2	3	5	3	4	3	4	2	4	4	5	4	4	3	4	5	4	1	3	5	1	
32	1	5	4	3	5	3	3	5	3	5	3	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	1	5	
33	5	3	4	4	3	5	4	3	2	3	5	3	4	5	1	5	5	3	5	3	5	4	3	2	2	5	3	4	4	5	4	5	
34	4	3	4	2	4	2	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	3	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	
35	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	3	2	5	5	2	5	5	
36	4	1	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	
37	3	5	4	1	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	2	3	5	3	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	3	
38	5	5	3	4	3	4	4	5	3	2	5	4	5	4	4	3	5	4	3	5	4	5	5	1	5	4	5	3	4	4	4	3	
39	4	5	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	1	5	5	3	3	3	5	4	3	5	5	5	4	3	
40	4	5	3	4	3	4	2	5	3	4	2	3	4	5	4	2	2	5	5	3	3	5	2	5	5	4	3	4	4	5	5	3	
41	4	3	5	3	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	2	5	4	3	4	4	5	5	4	5	3	
42	4	3	4	5	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	
43	5	3	4	5	4	4	3	3	4	4	1	2	4	5	3	4	3	2	2	1	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	
44	3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	2	4	5	3	2	5	4	5	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	
45	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	2	4	5	5	5	4	5		
46	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	4	4	5	4	2	4	2
47	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	5	3	1	4	2	5	1	
48	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	1	5	5	5	4	5	5



49	5	5	4	5	3	4	5	3	3	5	5	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	4	4	5	3	5	5	5	4	5		
50	5	3	5	5	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	5	4	4	1	3	5	3	3	5	5	3	4	5	4	4	5	4	
51	3	5	5	5	5	4	4	3	3	2	5	3	5	5	3	5	3	4	5	4	5	3	2	1	3	3	4	5	4	5	1	4	
52	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	2	4	5	5	3	1	5	4	5	4	3	4	5	5	4	3	5	
53	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	1	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	2	4	3	5	4	5	
54	4	5	4	2	2	3	4	5	4	4	5	5	2	5	4	4	3	3	5	1	4	5	2	4	4	5	5	5	5	4	4	3	
55	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	5	2	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	
56	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	2	3	5	3	3	4	5	3	5	4	4	4	5	3	5	4	3	5	4	4	5	4	
57	5	3	5	4	3	4	3	3	4	4	5	3	5	5	3	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	2	3	4	
58	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	3	5	5	2	4	5	4	5	3	4	4	3	5	
59	5	4	3	5	2	5	4	3	5	3	4	4	5	4	5	5	4	2	1	5	3	2	5	4	2	4	5	5	4	4	3	5	
60	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	2	5	4	3	5	5	4	3	1	
61	1	3	4	1	4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	3	5	3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	1	3	5	
62	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	2	3	4	4	5	3	5	1	5	3	4	5	4	5	5	4	5	3	5	
63	4	5	4	5	4	2	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	2	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	3	
64	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	
65	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	
66	3	1	5	4	4	5	4	2	2	4	1	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	5	4	5	5	5	4	4	5	
67	3	4	5	4	4	5	4	2	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5		
68	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	5	
69	4	4	5	4	3	5	2	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	1	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	
70	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	1	5	3	5	5	5	4	4	5	5	3	2	3	5	4	5	4	5	
71	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	2	5	1	1	3	5	3	5	5	4	5	3	1	5	4	5	4	4	5	3	5	
72	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	2	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	
73	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	5	4	3	5	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	4	3	3	5	5	4	4	4	
74	3	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	3	3	5	2	2	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	
75	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	2	4	5	1	2	4	5	3	5	5	5	1	2	5	2	4	5	4	4	5	5	5	
76	5	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	3	5	4	4	5	3	3	5	4	5	5	4	5	5	1	
77	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	2	5	5	3	4	4	4	3	4	5	3	3	5	4	3	3	5	
78	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	2	1	5	4	4	4	2	4	5	4	5	4	4	5	3	4	
79	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	3	5	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	
80	3	1	4	2	4	1	4	4	3	5	4	5	5	4	5	1	4	2	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	1	4	
81	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4	3	1	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	
82	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	1	3	3	3	4	3	5	5	4	3	2	4	3	3	3	5	4	4	5	4	
83	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	3	3	4	3	3	5	2	3	2	5	5	4	5	4	5	5	3	5	
84	2	5	4	3	4	5	5	3	2	5	5	4	4	3	5	5	4	2	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	2	5	4	4	
85	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	2	4	4	3	4	2	4	5	4	3	5		
86	5	4	5	3	1	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	3	2	3	2	5	3	4	5	4	5	5	5	5	2	5	4	3	
87	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	
88	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	2	4	5	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5	1	5	
89	5	4	5	5	5	2	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	4	3	3	5	5	3	3	5	4	1	5	5	
90	3	3	4	1	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	2	4	1	4	3	3	3	5	3	3	4	5	5	3	5	
91	5	5	4	5	4	5	4	2	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	3	5	4	5	3	1	2	3	3	4	4	5	4	1	
92	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	
93	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	3	4	5	5	4	2	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	
94	4	4	5	3	5	5	5	4	3	4	4	4	5	3	2	3	4	5	4	3	1	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	
95	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	2	4	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5	3	5	
96	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	3	5	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	
97	3	5	4	1	3	5	5	3	5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	2	4	4	4	5	5	3	5	3	3	4	5	5	5	5
98	4	5	4	5	5	5	4	3	3	5	4	3	4	2	3	5	4	3	3	4	4	2	1	5	2	4	5	4	4	4	4	4	

99	4	5	4	3	2	5	4	4	3	5	3	3	4	3	3	2	4	2	3	4	3	3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4
100	4	4	5	5	4	5	4	3	5	3	4	3	5	5	5	4	4	2	4	5	4	4	2	3	5	3	5	4	3	1	5	5



جامعة الإسلام في إندونيسيا

**Perhitungan data kuesioner bagian I Tingkat Kepentingan (Importance):**

**Compliance**

Nomor	5	4	3	2	1
1	70	27	3	0	0
2	65	27	7	0	1
3	71	22	7	0	0
4	70	19	10	0	1
5	43	38	15	3	1

5	4	3	2	1	Rata-Rata
350	108	9	0	0	4.67
325	108	21	0	1	4.55
355	88	21	0	0	4.64
350	76	30	0	1	4.57
215	152	45	6	1	4.19
					4.524

**Assurance**

Nomor	5	4	3	2	1
6	68	12	15	3	2
7	43	47	10	0	0
8	63	32	5	0	0
9	49	43	8	0	0
10	70	26	4	0	0

5	4	3	2	1	Rata-Rata
340	48	45	6	2	4.41
215	188	30	0	0	4.33
315	128	15	0	0	4.58
245	172	24	0	0	4.41
350	104	12	0	0	4.66
					4.478

**Reliability**

Nomor	5	4	3	2	1
11	68	22	5	3	2
12	63	31	4	2	0
13	67	26	6	0	1
14	64	23	5	3	5

5	4	3	2	1	Rata-Rata
340	88	15	6	2	4.51
315	124	12	4	0	4.55
335	104	18	0	1	4.58
320	92	15	6	5	4.38
					4.505

**Tangibles**

Nomor	5	4	3	2	1
15	73	25	2	0	0
16	61	34	1	1	3
17	54	37	7	1	1
18	71	24	3	1	1
19	55	27	14	4	0

5	4	3	2	1	Rata-Rata
365	100	6	0	0	4.71
305	136	3	2	3	4.49
270	148	21	2	1	4.42
355	96	9	2	1	4.63
275	108	42	8	0	4.33
					4.516

**Empathy**

No	5	4	3	2	1
20	49	41	9	1	0
21	51	41	6	2	0
22	34	37	26	3	0
23	55	42	3	0	0
24	63	29	5	2	1
25	63	32	5	0	0
26	52	41	6	1	0
27	42	35	21	2	0
28	37	54	9	0	0

5	4	3	2	1	Rata-Rata
245	164	27	2	0	4.38
255	164	18	4	0	4.41
170	148	78	6	0	4.02
275	168	9	0	0	4.52
315	116	15	4	1	4.51
315	128	15	0	0	4.58
260	164	18	2	0	4.44
210	140	63	4	0	4.17
185	216	27	0	0	4.28
					4.368

**Responsiveness**

No	5	4	3	2	1
29	63	35	2	0	0
30	64	19	13	3	1
31	74	16	7	3	0
32	59	38	2	0	1

5	4	3	2	1	Rata-Rata
315	140	6	0	0	4.61
320	76	39	6	1	4.42
370	64	21	6	0	4.61
295	152	6	0	1	4.54
					4.545

**Perhitungan data kuesioner bagian II Tingkat Kinerja (Performance):**

**Compliance**

No	5	4	3	2	1
1	49	36	11	2	2
2	43	37	16	1	3
3	37	48	14	1	0
4	44	31	16	5	4
5	25	53	18	3	1

5	4	3	2	1	Rata-Rata
245	144	33	4	2	4.28
215	148	48	2	3	4.16
185	192	42	2	0	4.21
220	124	48	10	4	4.06
125	212	54	6	1	3.98
					4.138

**Assurance**

No	5	4	3	2	1
6	54	34	4	7	1
7	24	54	19	3	0
8	19	42	33	6	0
9	19	58	19	4	0
10	34	45	19	2	0

5	4	3	2	1	Rata-Rata
270	136	12	14	1	4.33
120	216	57	6	0	3.99
95	168	99	12	0	3.74
95	232	57	8	0	3.92
170	180	57	4	0	4.11
					4.018

**Reliability**

No	5	4	3	2	1
11	29	39	19	7	6
12	24	46	26	4	0
13	58	36	4	1	1
14	30	46	19	3	2

5	4	3	2	1	Rata-Rata
145	156	57	14	6	3.78
120	184	78	8	0	3.9
290	144	12	2	1	4.49
150	184	57	6	2	3.99
					4.04

**Tangibles**

No	5	4	3	2	1
15	29	21	37	6	7
16	32	43	18	6	1
17	21	57	15	7	0
18	23	17	43	16	1
19	40	23	24	8	5

5	4	3	2	1	Rata-Rata
145	84	111	12	7	3.59
160	172	54	12	1	3.99
105	228	45	14	0	3.92
115	68	129	32	1	3.45
200	92	72	16	5	3.85
					3.76

**Empathy**

No	5	4	3	2	1
20	28	46	19	3	4
21	25	53	17	2	3
22	23	37	32	7	1
23	33	17	31	17	2
24	37	41	15	4	3
25	43	34	17	5	1
26	24	52	22	2	0
27	37	21	39	3	0
28	56	41	2	0	1

5	4	3	2	1	Rata-Rata
140	184	57	6	4	3.91
125	212	51	4	3	3.95
115	148	96	14	1	3.74
165	68	93	34	2	3.62
185	164	45	8	3	4.05
215	136	51	10	1	4.13
120	208	66	4	0	3.98
185	84	117	6	0	3.92
280	164	6	0	1	4.51
					3.979

**Responsiveness**

No	5	4	3	2	1
29	40	54	3	2	1
30	46	38	9	4	3
31	32	39	23	2	4
32	41	22	26	4	7

5	4	3	2	1	Rata-Rata
200	216	9	4	1	4.3
230	152	27	8	3	4.2
160	156	69	4	4	3.93
205	88	78	8	7	3.86
					4.073