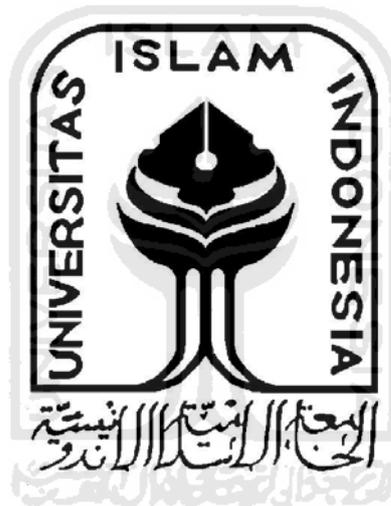


**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN  
MENGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX*  
DAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* PADA INDUSTRI  
JASA PERBANKAN**

**(Studi Kasus pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Cabang Kutoarjo)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1  
Teknik Industri**



Oleh :

Nama : Indra Kurniawan

No. Mahasiswa : 06 522 035

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

**2011**

## PENGAKUAN

Demi Allah, saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika di kemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.



Yogyakarta, 8 Juni 2011



Indra Kurniawan

06 522 035



**PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.**  
**KANTOR CABANG KUTOARJO**  
Jl. Mayjen S.Parman No.107 Telp.(0275) 641035,641044, 641138, 641369  
**KUTOARJO**

**Surat – Keterangan**

Nomor : B.1689 VII/KC/SDM/05/2011

Menunjuk surat Kanwil BRI Yogyakarta nomor B. 661-KW-VII/SDM/02/2011, tanggal 22 Pebruari 2011 perihal Ijin Menyusun Skripsi maka dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : Indra Kurniawan  
Nomor Mhs : 06522035  
Fakultas : Teknoligi Industri.  
Perguruan tinggi : UII Yogyakarta

Telah melakukan Observasi dan pengumpulan data di PT. Bank Rakyat Indonesia(Persero) Cabang Kutoarjo mulai tanggal 01 Maret 2011 sd. 01 Mei 2011 guna penyusunan tugas akhir dengan judul :

**“Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan Importance performance matrix dan Analytical Hierarchy proses pada industri jasa Perbankan”**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kutoarjo, 09 Mei 2011

**PT. BANK RAKYAT INDONESIA(Persero)**  
**KANTOR CABANG KUTOARJO**

  
KANTOR CABANG  
  
**Elizoncius Sianipar**  
Pemimpin Cabang

**Tindakan :**

1. Arsip-

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN  
MENGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX*  
DAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* PADA INDUSTRI  
JASA PERBANKAN**

**(Studi Kasus pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Cabang Kutoarjo)**



**TUGAS AKHIR**

**Oleh :**

**Nama : Indra Kurniawan**

**No. Mahasiswa : 06 522 035**

**Yogyakarta, 8 Juni 2011**

**Dosen Pembimbing,**

**Hudaya H. Ir.MM**

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN  
MENGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX*  
DAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* PADA INDUSTRI  
JASA PERBANKAN

(Studi Kasus pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Cabang Kutoarjo)

TUGAS AKHIR

Oleh :

Nama : Indra Kurniawan

No. Mahasiswa : 06 522 035

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji sebagai Salah Satu Syarat untuk

Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, 8 Juni 2011

Tim Penguji :

Hudaya H. Ir. MM

Ketua

H. Agus Mansur, ST, M.eng.Sc

Anggota I

Drs. H. M. Ibnu Mastur, MSIE

Anggota II

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



Drs. H. M. Ibnu Mastur, MSIE

8/6/2011

## HALAMAN PERSEMBAHAN



*Alhamdulillah, atas izin Allah SWT Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.*

*Hasil karyaku ini kupersembahkan kepada :*

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

*Serta teman-teman yang selalu ada disaat aku membutuhkan,  
Terus berjuang sampai akhir, semoga cita-cita kita dapat tercapai.*

## MOTTO

وَالْعَصْرِ ﴿١﴾ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ ﴿٢﴾

إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصُوا بِالْحَقِّ وَتَوَّصُوا بِالصَّبْرِ

﴿٣﴾

“Demi Masa, Sesungguhnya manusia itu dalam keadaan merugi, kecuali orang-orang yang beriman, beramal shaleh dan saling mengingatkan dalam hal kebenaran dan saling mengingatkan dalam kesabaran”.

(Terjemah Al Qur'an Surat Al Ashr : 1-3)

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

“ Sungguh, Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sampai mereka sendiri mengubah dirinya”

(Terjemah QS Ar Ra'd : 11)

“Kesuksesan bukanlah tujuan akhir melainkan sebuah awal untuk memulai langkah baru menuju tujuan baru yang lebih besar dan menantang ”.

(Indra Kurniawan)

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum. Wr. Wb*

Dengan memanjatkan puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik. Tugas Akhir ini merupakan syarat untuk menyelesaikan jenjang strata satu (S1) di jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.

Penulis banyak menemui kesulitan dan hambatan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak akhirnya halangan maupun rintangan ini dapat penulis atasi dengan baik. Untuk itu tidak berlebihan kiranya jika pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Ir. Gumbolo HS.,M.Sc. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
2. Drs. H. M. Ibnu Mastur, MSIE selaku Ketua Prodi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Hudaya H.Ir.MM. selaku Dosen Pembimbing yang banyak memberikan masukan dan bimbingan selama menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Elizoncius Sianipar selaku Kepala BRI Cabang Kutoarjo.
5. Bapak Sugiyanto yang membimbing saya selama di PT. Bank Rakyat Indonesia, Cabang Kutoarjo, terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya.

6. Keluargaku tercinta yang selalu memberikan semangat dan doa tiada henti.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Penulis berharap semoga penelitian ini bisa bermanfaat bagi semua pihak, dan semoga seluruh bantuan yang telah disumbangkan kepada penulis dapat diterima Allah SWT sebagai amal sholeh.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	ii
SURAT KETERANGAN DARI PERUSAHAAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
ABSTRAKSI .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Jasa .....	6
2.1.1 Definisi Jasa .....	6
2.1.2 Karakteristik Jasa .....	6
2.1.3 Kualitas Jasa .....	7
2.1.4 Dimensi Kualitas Jasa .....	7
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan .....	8
2.2.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	8
2.2.3. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	11

2.3	Validitas .....	11
2.4	Reliabilitas .....	11
2.5	<i>Analisis Importance Performance Matrik</i> .....	11
2.5.1	Analisis Tingkat Kesesuaian .....	13
2.5.2	Analisis Diagram Kartesius .....	14
2.6	<i>Analytical Hierarchy Process ( AHP )</i> .....	16
2.6.1	Teori Keputusan .....	16
2.6.2	Proses Pengambilan Keputusan .....	16
2.6.3	Teory AHP ( <i>Analytical Hierarchy Process</i> ) .....	17
2.6.4	Kelebihan AHP ( <i>Analytical Hierarchy Process</i> ) .....	18
2.6.5	Prinsip Pokok AHP ( <i>Analytical Hierarchy Process</i> ) .....	18
2.6.6	Langkah-Langkah Dalam AHP ( <i>Analytical Hierarchy Process</i> ) .....	18
2.6.7	Penyusunan Struktur Hierarki Masalah .....	19
2.6.8	Penetapan Prioritas .....	20
2.6.9	Konsistensi Logis .....	22
2.6.10	<i>Geometrik Mean</i> .....	24
2.7	Instrumen Penelitian .....	24
2.7.1	kuisisioner .....	25

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Objek Penelitian .....	26
3.2	Metode Penelitian .....	26
3.3	Populasi dan Sampel .....	26
3.3.1	Populasi .....	26
3.3.2	Sampel .....	26
3.3.2.1	Teknik Pengambilan Sampel .....	27
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	27
3.4.1	Sumber Data .....	27
3.4.2	Data Primer.....	27
3.4.3	Data Sekunder .....	28
3.5	Pengolahan Data .....	28
3.5.1	Uji Kecukupan Data .....	28
3.5.2	Uji Validitas .....	29

3.5.3 Uji Reliabilitas .....	30
3.6 Analisis <i>Importance Performance Matrik</i> .....	31
3.6.1 Analisis Tingkat Kesesuaian .....	31
3.6.2 Analisis Diagram Kartesius .....	33
3.7 Menyusun Instrumen Penelitian .....	34
3.8 Penggunaan Skala Likert .....	35
3.9 Pengolahan Dengan AHP ( <i>Analytical Hierarchy Process</i> ) .....	36
3.9.1 Menyusun Struktur Hierarki Permasalahan .....	36
3.9.2 Perhitungan <i>Geometric Mean</i> .....	36
3.9.3 Perhitungan Bobot Prioritas Hierarki .....	36
3.9.4 Menghitung Konsistensi Indeks .....	37
3.10 Pembahasan .....	37
3.11 Kesimpulan dan Saran .....	38
3.12 Diagram Alir Penelitian .....	39

#### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1 Latar Belakang Perusahaan .....	40
4.1.1 Sejarah .....	40
4.1.2 Visi dan Misi .....	42
4.1.3 Jenis Produk Layanan BRI .....	42
4.2 Data Hasil Observasi .....	44
4.2.1 Rekap Kuisisioner .....	44
4.2.2 Klasifikasi Menurut Jenis Kelamin .....	45
4.2.3 Klasifikasi Menurut Pekerjaan .....	45
4.2.4 Klasifikasi Menurut Umur .....	46
4.3 Pengolahan Data .....	47
4.3.1 Uji Kecukupan Data .....	47
4.3.2 Uji Validitas .....	48
4.3.3 Uji Reliabilitas .....	52
4.3.4 <i>Importance Performance matrik</i> .....	53
4.3.5 <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i> .....	61

## **BAB V PEMBAHASAN**

5.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	71
5.2 Analisis <i>Importance Performance</i> .....	72
5.2.1 Kuadran I .....	73
5.2.2 Kuadran II .....	75
5.2.3 Kuadran III .....	76
5.2.4 Kuadran IV .....	77
5.3 Hasil <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) .....	78
5.3.1 Analisa Pembobotan Kriteria dan Subkriteria .....	78

## **BAB VI PENUTUP**

6.1 Kesimpulan .....	84
6.2 Saran .....	85

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh diagram penerapan <i>Importance Performance Matrix</i> .....	12
Gambar 2.2 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Matrix</i> .....	14
Gambar 2.3 Contoh Hierarki untuk memilih sebuah mobil .....	20
Gambar 2.4 Contoh matriks untuk perbandingan berpasangan .....	20
Gambar 3.1 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Matrix</i> .....	33
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian .....	39
Gambar 4.1 Diagram Jenis kelamin responden .....	45
Gambar 4.2 Diagram Jenis pekerjaan responden .....	46
Gambar 4.3 Diagram umur responden .....	46
Gambar 4.4 Diagram Kartesius <i>Importance Performance</i> .....	60
Gambar 4.5 Hierarki permasalahan .....	61
Gambar 5.1 Diagram Kartesius <i>Importance Performance</i> .....	72
Gambar 5.2 Perbandingan kriteria antar dimensi .....	78
Gambar 5.3 Perbandingan sub kriteria <i>Reliability</i> .....	79
Gambar 5.4 Perbandingan sub kriteria <i>Emphaty</i> .....	80
Gambar 5.5 Perbandingan sub kriteria <i>Assurance</i> .....	80
Gambar 5.6 Perbandingan sub kriteria <i>Responsiveness</i> .....	81
Gambar 5.7 Perbandingan sub kriteria <i>Tangibles</i> .....	82
Gambar 5.8 Bentuk hierarhi baru beserta bobot prioritasnya .....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Skala penilaian perbandingan pasangan .....	21
Tabel 2.2	Orde Matriks dan Random Indeks .....	23
Tabel 4.1	Daftar pertanyaan kuisisioner .....	44
Tabel 4.2	Jenis kelamin responden .....	45
Tabel 4.3	Jenis pekerjaan responden .....	45
Tabel 4.4	Umur responden .....	46
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas tingkat kepentingan .....	50
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas tingkat kinerja (kepuasan) .....	51
Tabel 4.7	Hasil perhitungan tingkat kepentingan .....	54
Tabel 4.8	Hasil perhitungan tingkat kinerja (kepuasan) .....	55
Tabel 4.9	Hasil perhitungan tingkat kesesuaian .....	57
Tabel 4.10	Hasil perhitungan untuk membuat diagram Kartesius .....	59
Tabel 4.11	Hasil perhitungan <i>Geometric Mean</i> antar dimensi .....	63
Tabel 4.12	Hasil perhitungan <i>Geometric Mean</i> sub kriteria <i>Reliability</i> .....	63
Tabel 4.13	Hasil perhitungan <i>Geometric Mean</i> sub kriteria <i>Assurance</i> .....	63
Tabel 4.14	Hasil perhitungan <i>Geometric Mean</i> sub kriteria <i>Resonsiveness</i> .....	63
Tabel 4.15	Hasil perhitungan <i>Geometric Mean</i> sub kriteria <i>Emphaty</i> .....	64
Tabel 4.16	Hasil perhitungan <i>Geometric Mean</i> sub kriteria <i>Tangible</i> .....	64
Tabel 4.17	Matriks perbandingan berpasangan antar dimensi .....	64
Tabel 4.18	Matriks perbandingan berpasangan sub kriteria <i>Reliability</i> .....	64
Tabel 4.19	Matriks perbandingan berpasangan sub kriteria <i>Assurance</i> .....	65
Tabel 4.20	Matriks perbandingan berpasangan sub kriteria <i>Resonsiveness</i> .....	65
Tabel 4.21	Matriks perbandingan berpasangan sub kriteria <i>Emphaty</i> .....	65
Tabel 4.22	Matriks perbandingan berpasangan sub kriteria <i>Tangible</i> .....	65
Tabel 4.23	Matriks normalisasi kriteria antar dimensi .....	66
Tabel 4.24	Matriks normalisasi sub kriteria <i>Reliability</i> .....	66
Tabel 4.25	Matriks normalisasi sub kriteria <i>Assurance</i> .....	66
Tabel 4.26	Matriks normalisasi sub kriteria <i>Resonsiveness</i> .....	67
Tabel 4.27	Matriks normalisasi sub kriteria <i>Emphaty</i> .....	67
Tabel 4.28	Matriks normalisasi sub kriteria <i>Tangible</i> .....	67
Tabel 4.29	Nilai RI Tiap Ordo Matrik .....	68

Tabel 4.30 Matriks perhitungan konsistensi antar dimensi .....	68
Tabel 4.31 Matriks perhitungan sub kriteria <i>Reliability</i> .....	69
Tabel 4.32 Matriks perhitungan sub kriteria <i>Assurance</i> .....	69
Tabel 4.33 Matriks perhitungan sub kriteria <i>Resonsiveness</i> .....	69
Tabel 4.34 Matriks perhitungan sub kriteria <i>Emphaty</i> .....	70
Tabel 4.35 Matriks perhitungan sub kriteria <i>Tangible</i> .....	70
Tabel 5.1 Hasil Diagram Kartesius Kuadran I .....	73
Tabel 5.2 Hasil Diagram Kartesius Kuadran II .....	75
Tabel 5.3 Hasil Diagram Kartesius Kuadran III .....	77
Tabel 5.4 Hasil Diagram Kartesius Kuadran IV .....	77
Tabel 5.4 Hasil pembobotan dengan metode AHP .....	83



## ABSTRAKSI

Bank BRI Cabang Kutoarjo, adalah perusahaan jasa perbankan yang selalu dituntut untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan agar mampu memenuhi keinginan nasabahnya. Masalah muncul ketika perusahaan tidak memahami faktor-faktor apa yang mendukung kepuasan dan ketidakpuasan nasabahnya padahal sudah meningkatkan kualitas pelayanan tetapi belum mendapat hasil optimal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel-variabel yang bagi nasabah dianggap penting dan dianggap kurang penting atau berlebihan pelaksanaannya, dan mampu menentukan urutan prioritas perbaikannya agar kualitas pelayanan meningkat. Atas dasar itulah *Importance Performance Matrix* dipelukan karena konsep ini melakukan pengukuran dengan cara mencari nilai hubungan antara tingkat kepentingan (*Importance*) dan tingkat kepuasan (*Performance*). Serta penggunaan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) untuk mendapatkan keputusan yang efektif dan terprioritas, terhadap variabel-variabel yang memerlukan usaha perbaikan. Hasil perhitungan, pada kuadran I didapatkan 4 variabel yang bagi nasabah penting tetapi belum dioptimalkan yaitu : lama waktu antrian dan lama pelayanan, menangani secara tepat keluhan nasabah, memberikan reward kepada nasabah, dan memberikan informasi yang mudah dimengerti. Serta 3 variabel yang dianggap berlebihan pelaksanaannya yaitu : tersedia info tentang produk dan jasa yang ditawarkan, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, serta kerapian, dan kesopanan karyawan. Perhitungan penentuan prioritas perbaikan dengan *Analytical Hierarchy Process* pada kuadran I yang merupakan daerah utama prioritas perbaikan menghasilkan urutan beserta bobot prioritasnya : Lama waktu antrian dan lama pelayanan (0,476625143), menangani secara tepat keluhan nasabah (0,329038042), memberikan informasi yang mudah dimengerti (0,240514179), dan memberikan reward kepada nasabah (0,175881458).

Kata Kunci : *Importance Performance Matrix, Analytical Hierarchy Process, Bobot prioritas.*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dewasa ini perkembangan dunia industri tumbuh dengan pesat sehingga persaingan antar perusahaan dapat dipastikan berlangsung ketat. Dalam industri jasa setiap perusahaan bersaing untuk meningkatkan kualitas produk dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Sehingga diperlukan adanya peningkatan kualitas produk dan pelayanan terhadap pelanggan secara tepat agar pelanggan mendapatkan kepuasan pelayanan sehingga perusahaan akan tetap mampu bertahan dan tetap mampu bersaing dengan kompetitornya. Hal ini juga terjadi dalam industri jasa Perbankan yang mengalami permasalahan begitu kompleks terutama untuk memenuhi kebutuhan yang terus berkembang demi memenuhi kepuasan pelanggannya.

Bank BRI Cabang Kutoarjo, adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan dimana perusahaan ini dituntut untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan agar mampu memenuhi keinginan nasabahnya. Sehingga pihak bank diharapkan mengetahui variabel-variabel apa saja yang menjadi kunci penting untuk membuat nasabah merasa puas seperti: fasilitas, kualitas layanan, kualitas produk, lama antrian dll. Ketika perusahaan tidak memahami dengan baik variabel-variabel yang bagi nasabah dianggap penting tetapi belum dioptimalkan pelaksanaannya dan bagi nasabah dianggap kurang penting tetapi berlebihan pelaksanaannya, maka yang terjadi adalah nasabah akan merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan dan akan menimbulkan kesan negatif bagi perusahaan. Hal ini tentunya perlu diperhatikan

dengan teliti oleh perusahaan karena jika terlalu sering nasabah merasa kecewa maka perusahaan akan kehilangan nasabahnya maka hal ini sangat merugikan perusahaan, sehingga jika permasalahan ini dapat diselesaikan maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan secara tepat.

Atas dasar inilah konsep *Importance Performance Matrix* perlu diterapkan karena konsep ini melakukan pengukuran terhadap variabel apa yang menentukan kepuasan pelanggan dengan cara mencari nilai hubungan antara tingkat kepentingan (*Importance*) dan tingkat kepuasan (*Performance*). Sehingga dapat menangkap persepsi yang lebih jelas tentang pentingnya variabel tersebut di mata nasabah, kemudian dikaitkan langsung dengan kenyataan yang dirasakan oleh nasabah. Analisis *Importance Performance Matrix* juga merupakan dasar bagi manajemen dalam pengambilan keputusan mengenai tindakan apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki kinerja perusahaan berdasarkan evaluasi tentang variabel-variabel yang penting bagi nasabah tetapi oleh perusahaan belum dioptimalkan dan bagi nasabah dianggap tidak terlalu penting tetapi pelaksanaannya berlebihan. Serta penggunaan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) untuk mendapatkan keputusan yang terprioritas, tepat, efektif dan akurat, terhadap variabel-variabel yang memerlukan usaha perbaikan. Sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan kinerja yang tepat dan sesuai prioritas kepentingan demi meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasar uraian singkat latar belakang masalah diatas maka didapatkan beberapa permasalahan yang akan penulis angkat untuk kemudian diselesaikan, diantaranya:

1. Variabel-variabel apa yang penting bagi nasabah tetapi belum dioptimalkan, serta variabel-variabel apa saja yang bagi nasabah dianggap berlebihan pelaksanaannya?

2. Bagaimana menentukan urutan prioritas terhadap variabel- variabel yang memerlukan usaha perbaikan ?

### **1.3. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini tetap terfokus pada permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, maka perlu dilakukan pembatasan-batasan terhadap permasalahan yang diangkat, pembatasannya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan kepada nasabah bank BRI cabang Kutoarjo.
2. Penelitian ini hanya mengamati variabel-variabel yang mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan maupun ketidak puasan nasabah.
3. Penelitian ini dilakukan dengan media kuisisioner yang disebar kepada nasabah.
4. Hal-hal yang berada diluar penelitian ini tidak akan dilakukan pembahasan lebih lanjut.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel-variabel yang menurut nasabah dianggap penting dan dianggap tidak terlalu penting kemudian mampu menentukan variabel prioritas perbaikan agar kualitas pelayanan meningkat.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat memberikan manfaat yang lebih baik, dan manfaat yang bisa diambil adalah :

Bagi Mahasiswa :

Mahasiswa dapat menerapkan ilmu dan pengetahuan yang telah diperoleh semasa mengikuti perkuliahan di lapangan dengan data dan keadaan yang sebenarnya.

Bagi Perusahaan :

Perusahaan menjadi tahu apakah nasabah sudah terpuaskan dengan pelayanan perusahaan dan bagian mana yang harus ditingkatkan oleh perusahaan dalam rangka

perbaikan kualitas pelayanan, sehingga dapat dijadikan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan untuk menentukan strategi serta pengambilan keputusan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Agar lebih terstruktur penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, maka sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut :

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II. LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan konsep-konsep dasar atau landasan yang diperlukan untuk memecahkan permasalahan penelitian, didalam bab ini juga dijelaskan hasil-hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan dan teori-teori pendukung yang berhubungan dengan penelitian.

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini Mengandung uraian tentang, kerangka dalam memecahkan permasalahan dan bagan alir penelitian, teknik yang dilakukan, metode yang digunakan, bahan atau materi, tahapan penelitian, media penelitian, tata cara penelitian, data yang akan dikaji serta cara pengolahan dan analisis data yang dipakai.

### **BAB IV. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi cara pengambilan dan pengolahan data yang diperoleh selama penelitian dan bagaimana menganalisa data tersebut serta hasilnya. Hasil pengolahan data ditampilkan baik dalam bentuk tabel maupun grafik.

### **BAB V. PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan informasi tentang pembahasan hasil yang diperoleh dalam penelitian, dan kesesuaian hasil dengan latar belakang penelitian, rumusan masalah

dan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi atau kesimpulan dari hasil penelitian.

## **BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini meliputi kesimpulan dan saran dari hasil pengolahan dan analisis data. Kesimpulan berisi pernyataan singkat dan tepat yang dijabarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan untuk menjawab permasalahan. Saran berisi rekomendasi dari hasil penelitian yang dilakukan untuk tujuan pengembangan penelitian lanjutan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Jasa**

##### **2.1.1 Definisi Jasa**

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari suatu pihak ke pihak lain (Freddy Rangkuti : 2002). Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut. Sedangkan menurut Philip Kotler (1995) jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu dan proses produksinya mungkin tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

##### **2.1.2 Karakteristik Jasa**

Dalam bukunya Suprpto mengutip dari (Kotler;1994) bahwa karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Intangible* (tidak berwujud)

Suatu jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3. *Variability* (bervariasi)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

#### 4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

#### 2.1.3 Kualitas Jasa

Kualitas jasa didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Jenis kualitas yang digunakan untuk menilai kualitas jasa adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Teknik (*outcome*), yaitu kualitas hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri.
2. Kualitas Pelayanan (*proses*), yaitu kualitas cara penyampaian jasa tersebut.

Karena jasa tidak kasat mata serta kualitas teknik jasa tidak selalu dapat dievaluasi secara akurat, konsumen atau pelanggan berusaha menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakannya, yaitu atribut atau variabel-variabel yang mewakili kualitas proses dan kualitas pelayanan.

#### 2.1.4 Dimensi Kualitas Jasa

Terdapat 5 dimensi kualitas jasa, antara lain :

##### 1. *Responsiveness*

*Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.

##### 2. *Reliability*

*Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

##### 3. *Emphaty*

*Emphaty* (Empati), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan ,memahami kebutuhan pelanggan , serta kemudahan untuk dihubungi.

#### 4. *Assurance*

*Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko.

#### 5. *Tangibles*

*Tangibles* (Bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.

## **2.2 Kepuasan Pelanggan**

### **2.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan sendiri memiliki beberapa definisi, menurut James G. Barnes (2003) kepuasan pelanggan secara keseluruhan merupakan suatu variabel gabungan yang terdiri dari sebuah kompilasi yang diperhitungkan atau sebuah perkiraan dari berbagai faktor yang berbeda yang terlibat dalam hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya.

Menurut Kotler (1997) kepuasan pelanggan adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli, bila kinerja produk lebih rendah daripada harapan pelanggan maka pembeli tidak puas, bila prestasi sesuai atau melebihi harapan maka pembeli akan merasa puas.

### **2.2.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Tjiptono (1997) dalam bukunya mengutip dari kotler, mengidentifikasi ada 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain:

#### 1. Sistem Keluhan dan Saran

Memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan ditempat yang strategis dan terjangkau pelanggan, memberikan kartu komentar pada saat pelanggan selesai menggunakan

jasa atau menempatkan staf khusus untuk menangani keluhan pelanggan, bisa juga disediakan jalur telepon khusus atau email yang memudahkan pelanggan untuk bertanya. Meskipun ide ini cenderung pasif sehingga sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai tingkat puas dan ketidakpuasan pelanggan, tetapi metode ini bisa memberikan masukan-masukan yang berharga kepada perusahaan.

## 2. Survei Kepuasan Pelanggan

Cara ini dijalankan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pelanggan secara periodik. Pelanggan yang diberi kuesioner dipilih secara acak. Inti dari pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner adalah untuk mengetahui apakah pelanggan merasa sangat puas, puas, biasa-biasa saja, tidak puas atau sangat tidak puas dengan cara menanyakan kepada pelanggan sejumlah aspek dari *performance* yang diberikan penyedia jasa. Jawaban yang terkumpul dari pelanggan kemudian dianalisis.

## 3. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan / bersikap seperti seseorang pelanggan atau pembeli kemudian melaporkan kekuatan maupun kelemahan yang mereka alami dari produk atau jasa dari pesaing. Pembeli bayangan ini dapat juga mengamati atau menilai cara perusahaan dan pesaingnya menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

## 4. *Lost Customer Analysis*

Metode ini sedikit unik. Perusahaan menghubungi pelanggan yang tidak pernah lagi berhubungan atau mengkonsumsi produk untuk mempelajari penyebabnya. Bisa dengan cara mengadakan wawancara, mengamati tingkat kehilangan pelanggan yang kalau meningkat menunjukkan perusahaan gagal memuaskan

pelanggannya. Yang diharapkan dari metode ini adalah diperoleh informasi penyebab pelanggan berhenti mengkonsumsi dan berhubungan dengan produk.

### 2.2.3. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Dalam penelitian ini digunakan metode survai dimana metode ini tergolong yang sering digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Metode survai dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut :

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan disertai dengan skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, cukup, puas, sangat puas (*directly reported satisfaction*).
2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
3. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).
4. Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance/performance ratings*) teknik ini dikenal pula dengan istilah *importance-performance analysis*.

### 2.3 Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam penelitian mampu melaksanakan fungsinya. Dalam penelitian ini alat yang digunakan adalah kuisioner, sehingga kuisioner harus mampu mengukur apa yang diinginkan. Rumus Korelasi :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}} \dots\dots\dots(2.1)$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Korelasi momen tangkar.

$n$  = Jumlah subyek responden.

$\sum x$  = Jumlah skor X (skor butir).

$\sum x^2$  = Jumlah skor skor butir kuadrat.

$\sum y$  = Jumlah skor Y (skor butir).

$\sum y^2$  = Jumlah skor faktor kuadrat.

$\sum xy$  = Jumlah perkalian X dan Y.

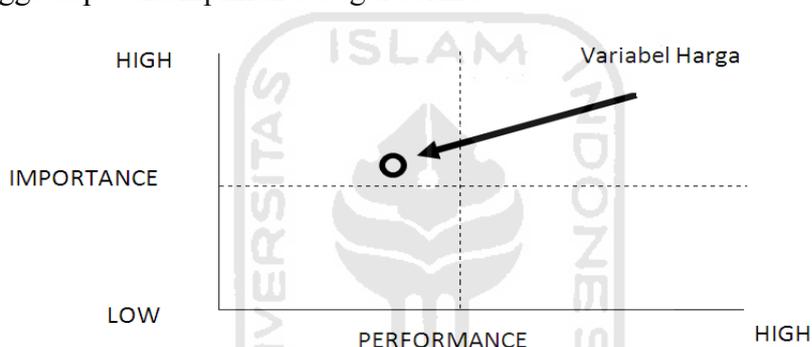
## 2.4 Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah uji kekonsistensian dari satu pengukuran ke pengukuran lain, dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan, dan hasilnya selalu konsisten. Uji Reliabilitas ini dilakukan terhadap data kuisisioner meliputi variabel *performance* X dan variabel *importance* Y dengan menggunakan metode *alpha Cronbach* dalam program SPSS for Windows Xp.

## 2.5 Analisis Importance Performance Matrix

Konsep *Importance Performance Matrix* dikutip dari Freddy Rangkuti (2003) merupakan konsep yang mencari nilai hubungan antara tingkat kepentingan (*Importance*) dan Tingkat Kepuasan (*Performance*), tingkat kepentingan pelanggan (*Customer expectation*) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dilakukan oleh perusahaan agar menghasilkan jasa atau produk yang berkualitas. Untuk memperjelas konsep ini istilah *expectation* diganti dengan *importance* atau tingkat kepentingan menurut persepsi pelanggan. Dari berbagai persepsi tingkat kepentingan pelanggan kita dapat merumuskan tingkat kepentingan yang paling

dominan. Diharapkan dengan memakai konsep tingkat kepentingan ini, kita dapat menangkap persepsi yang lebih jelas mengenai pentingnya variabel tersebut dimata konsumen. Selanjutnya, kita dapat mengkaitkan variabel ini dengan melihat dari fakta atau kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan. Misalnya untuk variabel harga, bila harga dipersepsikan oleh pelanggan sebagai variabel yang sangat penting, sedangkan kenyataannya pelanggan merasakan bahwa saat ini harga sangat mahal, maka dapat diperoleh hubungan antara tingkat kepentingan mengenai harga dan kenyataan harga yang dirasakan oleh pelanggan sebagai berikut : *importance = high ; performance = low*. sehingga dapat ditampilkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Contoh diagram penerapan *Importance Performance Matrix*

Teknik analisa ini bertujuan untuk mencari hubungan antara tingkat kepentingan (*importance* ) dan tingkat kepuasan (*Performance*). Penilaian atau skoring dari jawaban tersebut dilakukan berdasarkan pembobotan dengan skala Likert yang ditentukan. Dibawah ini akan ditampilkan rumus yang digunakan dan skoring atau bobot jawaban kuesioner :

$$\text{Nilai Bobot} = (\text{SP} \times 5) + (\text{P} \times 4) + (\text{CP} \times 3) + (\text{KP} \times 2) + (\text{TP} \times 1) \dots(2.2)$$

Tingkat Kepentingan		Tingkat Kepuasan	
Sangat Penting	: 5	Sangat Puas	: 5
Penting	: 4	Puas	: 4
Cukup Penting	: 3	Cukup Puas	: 3

Kurang Penting	: 2	Kurang puas	: 2
Tidak Penting	: 1	Tidak Puas	: 1

### 2.5.1 Analisis Tingkat Kesesuaian

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja atau *Performance* maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja (*Performance*) perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan (*Importance*) pelanggan. Rumus yang digunakan:

$$Tk = \frac{X}{Y} \times 100 \% \dots\dots\dots(2.3)$$

Keterangan :

Tk = Tingkat Kesesuaian Responden

X = Skor Penilaian Kinerja Pelanggan

Y = Skor Penilaian Kepentingan Pelanggan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, Sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan :

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum y}{n} \dots\dots\dots(2.4)$$

Keterangan :

X = Nilai *performance*

Y = Nilai *importance*

$n$  = Jumlah responden

$\bar{X}$  = Nilai rata-rata *performance*

$\bar{Y}$  = Nilai rata-rata *importance*

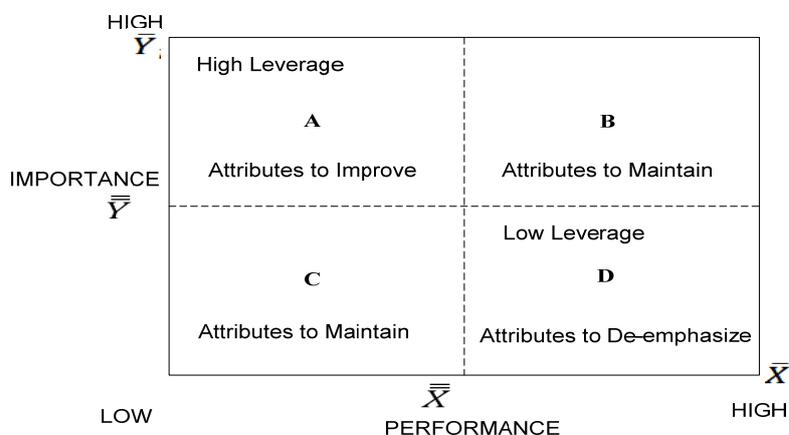
**2.5.2 Analisis Diagram Kartesius**

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik  $(\bar{X}, \bar{Y})$ , dimana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari nilai rata-rata tingkat kepuasan (*Performance*) dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari nilai rata-rata tingkat kepentingan (*Importance*) yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Rumus yang digunakan adalah :

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{K} \dots\dots\dots(2.5)$$

Dimana K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius seperti dalam gambar berikut :



Gambar 2.2 Diagram Kartesius *Importance Performance Matrix*

Diagram tersebut terbagi menjadi 4 kuadran: kuadran pertama terletak disebelah kiri atas, kuadran kedua disebelah kanan atas, kuadran ketiga disebelah kiri bawah dan kuadran keempat disebelah kanan bawah. Penjelasan masing-masing kuadran adalah sebagai berikut :

1. Kuadran 1 (*Attributes to improve*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor belum sesuai yang seperti yang diharapkan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Sehingga variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan agar *performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

2. Kuadran 2 (*Maintain performance*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pelanggan.

3. Kuadran 3 (*Attributes to maintain*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

#### 4. Kuadran 4 (*Main priority*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebih-lebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

### **2.6 Analytical Hierarchy Process ( AHP )**

#### **2.6.1 Teori Keputusan**

Keputusan adalah sebuah hasil proses pemikiran yang berupa pemilihan satu diantara beberapa alternatif yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah yang dihadapi (Syamsi : 2000).

#### **2.6.2 Proses Pengambilan Keputusan**

Seperti yang dikutip oleh Syamsi dari Siagian (1974), pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan sistematis terhadap hakikat suatu masalah, pengumpulan fakta-fakta dan data, penentuan yang matang dari alternatif yang dihadapi dan pengambilan tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat. Menurut Ibnu (2000) tahapan-tahapan dalam proses pengambilan keputusan meliputi :

1. Identifikasi masalah.
2. Pengumpulan dan penganalisaan data.
3. Pembuatan alternatif - alternatif kebijakan yang nantinya akan dijadikan alternatif – alternatif keputusan dengan memperhatikan situasi lingkungan.
4. Memilih satu alternatif terbaik untuk dijadikan keputusan.
5. Melaksanakan keputusan.
6. Memantau dan mengevaluasi hasil pelaksanaan keputusan.

### 2.6.3 Teory AHP (*Analytical Hierarchy Process*)

Metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) dikembangkan oleh Thomas L.Saaty pada awal tahun 1970an, merupakan sebuah metode pengambilan keputusan dengan mengkombinasikan pertimbangan dan nilai-nilai pribadi secara logis dan tersusun dalam bentuk hierarki, secara tidak langsung metode AHP memasukkan aspek kuantitatif untuk mengekspresikan penilaian dan preferensi secara ringkas dan padat, sedangkan aspek kualitatif untuk mendefinisikan persoalan dan hierarkinya.

AHP adalah suatu model yang luwes yang memungkinkan kita mengambil keputusan dengan mengkombinasikan pertimbangan dan nilai-nilai pribadi secara logis (L.Satty : 1993). AHP juga mempunyai kemampuan untuk memecahkan masalah yang multi objektif dan multi kriteria yang berdasar pada perbandingan preferensi dari setiap elemen dalam hierarki. Jadi model ini merupakan suatu model pengambilan keputusan yang komprehensif.

AHP memungkinkan kita untuk mengambil keputusan yang efektif atas persoalan yang kompleks dengan jalan menyederhanakan dan mempercepat proses pengambilan keputusan kita yang alami. Pada dasarnya metode AHP ini memecah-mecah suatu situasi yang kompleks, tak terstruktur, ke dalam bagian-bagian komponennya; menata bagian atau variabel ini dalam suatu hierarki ; memberi nilai numerik pada pertimbangan subyektif tentang relatif pentingnya setiap variabel ; dan mensintesis berbagai pertimbangan ini untuk menetapkan variabel mana memiliki prioritas paling tinggi dan bertindak untuk mempengaruhi hasil pada situasi tersebut.

AHP juga menyediakan suatu struktur efektif untuk pengambilan keputusan secara berkelompok dengan memaksakan disiplin dalam proses pemikiran kelompok itu. Keharusan memberi nilai numerik pada setiap variabel masalah membantu para pengambil keputusan untuk mempertahankan pola-pola pikiran yang kohesif dan

mencapai suatu kesimpulan. Selain itu adanya konsensus dalam pengambilan keputusan kelompok memperbaiki konsistensi pertimbangan dan meningkatkan keandalan AHP sebagai alat pengambilan keputusan.

#### **2.6.4 Kelebihan AHP (*Analytical Hierarchy Process*)**

Kelebihan metode AHP bila dibandingkan dengan metode lainnya menurut (Suryadi, Ramdhani ; 1998) adalah :

- a. Struktur yang berhierarki, sebagai konsekuensi dari kriteria yang dipilih, sampai pada sub-sub kriteria yang paling dalam.
- b. Memperhitungkan validitas sampai dengan batas toleransi inkonsistensi berbagai kriteria dan alternatif yang dipilih oleh para pengambil keputusan.
- c. Memperhitungkan daya tahan atau ketahanan output analitis sensitivitas pengambilan keputusan.

#### **2.6.5 Prinsip Pokok AHP (*Analytical Hierarchy Process*)**

Menurut (L.Satty : 1993) dalam AHP terdapat tiga prinsip pokok dasar, diantaranya :

- a. Menggambarkan dan menguraikan secara hierarkis yaitu memecah-mecah persoalan menjadi unsure-unsur yang terpisah-pisah.
- b. Pembedaan prioritas dan sintesis, yang kita sebut penetapan prioritas, yaitu menentukan peringkat elemen-elemen menurut relatif pentingnya.
- c. Konsistensi logis yaitu menjamin bahwa semua elemen dikelompokkan secara logis dan diperingkatkan secara konsisten sesuai dengan suatu kriteria yang logis.

#### **2.6.6 Langkah-Langkah Dalam AHP (*Analytical Hierarchy Process*)**

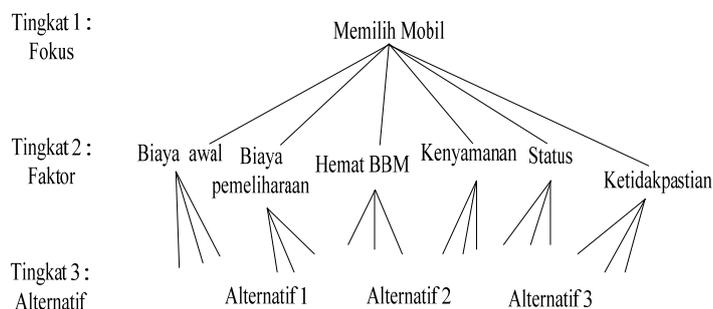
Langkah langkah dalam metode AHP menurut (Suryadi, Ramdhani ; 1998) meliputi :

- a. Mendefinisikan masalah dan menentukan solusi yang diinginkan.
- b. Membuat struktur hierarki yang diawali dengan tujuan umum yang dilanjutkan dengan sub tujuan-tujuan, kriteria dan kemungkinan alternatif-alternatif pada tingkatan kriteria yang paling bawah.
- c. Membuat matriks perbandingan berpasangan yang menggambarkan kontribusi relatif atau pengaruh setiap elemen terhadap masing-masing tujuan atau kriteria yang setingkat di atasnya.
- d. Melakukan perbandingan berpasangan sehingga diperoleh judgment seluruhnya sebanyak  $n \times [(n-1) / 2]$  buah, dengan  $n$  adalah banyaknya elemen yang dibandingkan.
- e. Menghitung nilai eigen dan menguji konsistensinya, jika tidak konsisten maka pengambilan data diulangi.
- f. Mengulangi langkah 3, 4 dan 5 untuk seluruh tingkat hierarki.
- g. Menghitung vektor eigen dari setiap matriks perbandingan berpasangan.
- h. Memeriksa konsistensi hierarki, jika nilainya lebih dari 10 persen maka penilaian data judgment harus diperbaiki.

### **2.6.7 Penyusunan Struktur Hierarki Masalah**

Misalkan ada sebuah persoalan dalam memilih mobil baik yang baru maupun yang lama, disusun dalam hierarki tiga tingkat. Ditingkat dua, berbagai faktor mulai dari biaya maupun manfaat yang masuk kedalam pertimbangan pengambil keputusan dibuat prioritasnya. Kemudian, berbagai alternatif yang spesifik saling dibandingkan berkenaan dengan setiap faktor ditingkat 2. Prioritas menyeluruh setiap alternatif menunjukkan peringkat serta kekuatan preferensinya menurut pandangan pembeli dan pada akhirnya rasio manfaat atau biaya untuk setiap alternatif dihitung untuk mencari bagaimana kedudukan manfaat relatif terhadap biaya itu. Alternatif dengan rasio

manfaat atau biaya marginal tertinggi merupakan pilihan yang paling baik bagi pengambil keputusan tersebut.



Gambar 2.3 : Contoh Hierarki untuk memilih sebuah mobil.

### 2.6.8 Penetapan Prioritas

Langkah pertama dalam menetapkan prioritas elemen-elemen dalam suatu persoalan keputusan adalah dengan membuat perbandingan berpasangan, yaitu elemen-elemen dibandingkan berpasangan terhadap suatu kriteria yang ditentukan. Untuk perbandingan berpasangan ini, matriks merupakan bentuk yang lebih disukai. Matriks merupakan alat yang sederhana dan biasa dipakai dan memberikan kerangka untuk menguji konsistensi, memperoleh informasi tambahan dengan jalan membuat segala perbandingan yang mungkin, dan menganalisis kepekaan prioritas menyeluruh terhadap perubahan dalam pertimbangan. Ancangan matriks ini secara unik mencerminkan dwi segi prioritas yaitu mendominasi dan didominasi. Untuk memulainya mulailah pada puncak hierarki untuk memilih kriteria C, atau sifat, yang akan digunakan untuk melakukan perbandingan yang pertama. Lalu dari tingkat tepat dibawahnya ambil elemen-elemen yang akan dibandingkan :  $A_1, A_2, A_3$ , dan sebagainya.

C	A <sub>1</sub>	A <sub>2</sub>	.....	A <sub>n</sub>
A <sub>1</sub>	1			
A <sub>2</sub>		1		
⋮				
A <sub>n</sub>				1

Gambar 2.4 : Contoh matriks untuk perbandingan berpasangan.

Dalam matriks ini, bandingkan elemen  $A_1$  dalam kolom disebelah kiri dengan elemen  $A_1, A_2, A_3$  dan seterusnya yang terdapat di baris atas berkenaan dengan sifat C disudut kiri atas, lalu ulangi dengan elemen kolom  $A_2$  dan seterusnya. Menurut (L.Satty : 1993) menetapkan skala kuantitatif 1 sampai dengan 9 untuk menilai perbandingan tingkat kepentingan suatu elemen terhadap elemen lain. Pengalaman telah membuktikan bahwa skala dengan sembilan satuan dapat diterima dan mencerminkan derajat sampai mana kita mampu membedakan intensitas tata hubungan antar elemen.

Tabel 2.1 : Skala penilaian perbandingan pasangan.

Intensitas kepentingan	Keterangan	Penjelasan
1	Kedua elemen sama pentingnya	Dua elemen mempunyai pengaruh yang sama besar terhadap tujuan.
3	Elemen yang satu sedikit lebih penting dari pada elemen yang lainnya.	Pengalaman dan penilaian sedikit menyokong satu elemen dibandingkan elemen lainnya.
5	Elemen yang satu lebih penting dari pada elemen yang lainnya.	Pengalaman dan penilaian sangat kuat menyokong satu elemen dibandingkan elemen lainnya.
7	Satu elemen jelas mutlak lebih penting dari pada elemen lainnya.	Satu elemen yang kuat disokong dan dominan terlihat dalam praktek.
9	Satu elemen mutlak lebih penting dari pada elemen lainnya.	Bukti yang mendukung elemen yang satu terhadap elemen lain memiliki tingkat penegasan tertinggi yang mungkin menguatkan.
2,4,6,8	Nilai-nilai antara dua nilai pertimbangan yang berdekatan.	Nilai ini diberikan bila ada dua kompromi diantara dua pilihan.
Kebalikan	Jika untuk aktivitas i mendapatkan satu angka dibanding dengan aktivitas j, maka j mempunyai nilai kebalikannya dibanding dengan i.	

Sedangkan formulasi atau rumus yang digunakan dalam pembobotan matriks berpasangan adalah :

$$a_{ij} = \frac{w_i}{w_j}, i, j = 1, 2, \dots, n \dots \dots \dots (2.6)$$

$n$  = Jumlah kriteria yang dibandingkan.

$w_i$  = bobot untuk kriteria ke- $i$ .

$a_{ij}$  = bobot perbandingan bobot kriteria ke- $i$  dan  $j$ .

Apabila ada lebih dari satu pengambil keputusan dengan preferensi berbeda maka dicari nilai komprominya :

$$\sqrt{(a_1 \times a_2 \times \dots \times a_n)} \dots\dots\dots (2.7)$$

Selanjutnya adalah melakukan normalisasi setiap kolom dengan cara membagi setiap nilai pada kolom ke- $i$  dan baris ke- $j$  dengan nilai terbesar pada kolom ke- $i$ .

$$\hat{a}_{ij} = \frac{a_{ij}}{\max a_{ij}} \dots\dots\dots(2.8)$$

lalu kemudian menjumlahkan nilai pada setiap kolom ke- $i$  :

$$\hat{a}_i = \sum_i \hat{a}_{ij} \dots\dots\dots(2.9)$$

lalu menentukan bobot prioritas setiap kriteria ke- $i$ , dengan membagi setiap nilai  $\hat{a}_i$  dengan jumlah kriteria yang dibandingkan ( $n$ ) yaitu :

$$\hat{w}_1 = \frac{a_i}{n} \dots\dots\dots(2.10)$$

setelah itu menghitung lamda max (eigen value) dengan rumus :

$$\lambda_{max} = \frac{\sum \lambda}{n} \dots\dots\dots(2.11)$$

**2.6.9 Konsistensi Logis**

Manusia mempunyai kemampuan untuk menetapkan relasi antar obyek atau antar pemikiran sedemikian sehingga obyek-obyek pemikiran itu saling terkait dengan baik dan kaitan mereka menunjukkan konsistensi, konsistensi adalah bahwa intensitas relasi antar gagasan atau antar obyek yang didasarkan pada satu kriteria tertentu, saling membenarkan secara logis, dapat diketahui menggunakan rumus :

$$CI = \frac{\lambda_{maks} - n}{n - 1} \dots\dots\dots(2.12)$$

$\lambda_{maks}$  = eigen value maksimum.

$n$  = ukuran matriks.

Indeks konsistensi (CI) = matriks random dengan skala penilaian 9 (1-9) beserta kebalikannya sebagai indeks random (RI).

Berdasarkan perhitungan Saaty (1993) dengan menggunakan 500 sampel, jika “Judgement” numerik diambil secara acak dari skala  $1/9, 1/8, \dots, 1, 2, \dots, 9$ , maka akan diperoleh rata-rata konsisten untuk matriks dengan ukuran yang berbeda.

Tabel 2.2 : Orde Matriks dan Random Indeks.

Orde Matriks	Random Indeks
1	0
2	0
3	0,58
4	0,9
5	1,12
6	1,24
7	1,32
8	1,41
9	1,45
10	1,49

Perbandingan antara CI dan RI untuk suatu matriks didefinisikan sebagai rasio konsistensi (CR), dengan rumus :

$$CR = \frac{CI}{RI} \dots\dots\dots(2.13)$$

Untuk model AHP, matriks pembandingan dapat diterima jika rasio konsistensi  $(CR) \leq 0,1$ .

### 2.6.10 Geometrik Mean

Teori *Geometric Mean* menyatakan jika terdapat n partisipan yang melakukan perbandingan berpasangan, maka akan terdapat n jawaban untuk setiap pasangan.

Untuk mendapatkan nilai tertentu dari semua nilai tersebut, masing –masing nilai harus dikalikan satu sama lain kemudian hasil perkalian dipangkatkan dengan  $1/n$  (Saaty ; 1993). Adapun rumus dari *Geometric Mean* adalah sebagai berikut :

$$Geometric\ Mean = (x_1 \times x_2 \times x_3 \dots \times x_n)^{\frac{1}{n}} \dots\dots\dots (2.14)$$

## 2.7 Instrumen Penelitian

Istrumen penelitian adalah semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah, mengolah, menganalisa dan menyajikan data-data secara sistematis serta objektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis. Jadi semua alat yang bisa mendukung suatu penelitian bisa disebut instrumen penelitian, jenis instrumen penelitian :

1. Observasi, yaitu melakukan pengamatan secara langsung.
2. Wawancara, yaitu Proses mendapatkan informasi untuk penelitian atau riset dengan cara tanya jawab secara langsung.
3. Kuisisioner, yaitu daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden sesuai tujuan penelitian.
4. Test, yaitu serangkaian pertanyaan atau latihan yang digunakan untuk mengukur keterampilan, pengetahuan, intelegensi, dan bakat yang dimiliki.

### 2.7.1 Kuisisioner

Definisi dari kuisisioner adalah alat bantu untuk mengumpulkan data dalam melaksanakan wawancara agar diperoleh informasi yang akurat dari responden (Paul Hague : 1995). Pada saat merancang kuisisioner, peneliti harus mengingat konteks yang lebih luas antara lain : dimana kuisisioner akan digunakan, kapan digunakan dan siapa objek yang dipilih untuk mengisi kuisisioner. Tujuan dari kuisisioner :

1. Memperoleh informasi yang akurat dari responden.
2. Memberikan struktur pada saat wawancara sehingga wawancara berjalan lancar dan urut.
3. Memberikan format standar pencatatan fakta, komentar dan sikap.
4. Memudahkan dalam proses pengolahan data.



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di bank BRI cabang Kutoarjo, yang berlokasi di Jl.Diponegoro, Kutorajo, Jawa Tengah. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa perbankan, sedangkan objek penelitian yang akan dianalisis tentang tingkat kepentingan dan kepuasannya adalah konsumen pengguna jasa perbankan di bank BRI cabang Kutoarjo. Adapun metode penelitian yang akan dilakukan adalah dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada para nasabah untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, kemudian akan dilakukan analisis lebih lanjut.

#### **3.2 Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini data akan dikumpulkan dengan menggunakan metode survey, yaitu pengumpulan data primer dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang sifatnya tertulis yang akan disajikan dalam bentuk kuisisioner kemudian disebarkan kepada pengguna jasa atau nasabah Bank BRI cabang Kutoarjo.

#### **3.3 Populasi Dan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, daripada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas ( Husaini & Purnomo ; 2006). Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh nasabah di Bank BRI cabang Kutoarjo.

##### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah sebagian dari anggota populasi yang mewakili sifat dari populasi secara keseluruhan dan diambil secara acak atau dengan kata lain disebut

sampling, sampel penelitian meliputi sejumlah elemen (responden) yang lebih besar dari persyaratan minimal sebanyak 30 responden. Dalam penelitian ini sampelnya adalah beberapa nasabah di bank BRI cabang Kutoarjo.

### 3.3.2.1 Teknik Pengambilan Sampel

Sampel ditentukan dengan menggunakan *nonprobabilistic- purposive sampling*, dimana penentuan sampel didasarkan pada pertimbangan tertentu sesuai dengan yang dikehendaki dalam penelitian. Pemilihan anggotanya dilakukan dengan teknik *accidental sampling* dimana peneliti memilih calon responden yang dijumpai saat pengambilan sampel ( Husaini & Purnomo ; 2006).

## 3.4 Metode Pengumpulan Data

### 3.4.1 Sumber Data

Sumber data berasal dari data penilaian tingkat kepuasan (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) yaitu berupa informasi yang berasal dari penilaian nasabah terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Setelah memperoleh data berupa jawaban dari nasabah, maka langkah selanjutnya adalah menentukan tingkat kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kesesuaian (TK) antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan, penilaiannya adalah sebagai berikut :

- a.  $0\% \leq TK \leq 20\%$  berarti kualitas pelayanan sangat tidak memuaskan.
- b.  $20\% \leq TK \leq 40\%$  berarti kualitas pelayanan tidak memuaskan.
- c.  $40\% \leq TK \leq 60\%$  berarti kualitas pelayanan cukup memuaskan.
- d.  $60\% \leq TK \leq 80\%$  berarti kualitas pelayanan memuaskan.
- e.  $80\% \leq TK \leq 100\%$  berarti kualitas pelayanan sangat memuaskan.

### 3.4.2 Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumbernya yaitu dari perusahaan tempat dilakukannya penelitian, meliputi :

- a. Data yang diperlukan untuk penelitian yaitu data-data dari hasil kuisioner.
- b. Data umum dari perusahaan tempat dilakukannya penelitian.

### 3.4.3 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain, seperti : hasil penelitian sebelumnya, jurnal, buku referensi, dll. Yang dapat digunakan untuk mendapatkan dan menggali teori-teori yang dapat mendukung untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian ini.

## 3.5 Pengolahan Data

### 3.5.1 Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data dilakukan untuk mengetahui kecukupan ukuran sampel responden. Tingkat kepercayaan 95%, tingkat ketelitian atau kesalahan maksimal 5% dengan menggunakan rumus *Levin*. Langkah-langkah yang dilakukan adalah:

- a. Menentukan tingkat kepercayaan
- b. Menghitung nilai proporsi Kuisioner yang sah ( $p$ )
- c. Menghitung nilai proporsi Kuisioner yang tidak sah ( $q$ )
- d. Menentukan error estimator ( $e$ )
- e. Menentukan nilai  $\left[ Z_{\alpha/2} \right]$
- f. Menentukan banyaknya data atau sampel minimum yang dibutuhkan :

$$n = \left[ \frac{Z_{\alpha/2}}{e} \right]^2 p \cdot q \dots\dots\dots(3.1)$$

$n$  = Jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini, sehingga jumlah sampel yang diambil harus lebih dari atau sama dengan  $n$ .

### 3.5.2 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam penelitian mampu melaksanakan fungsinya. Dalam penelitian ini alat yang digunakan adalah kuisioner, sehingga kuisioner harus mampu mengukur apa yang diinginkan. Langkah – langkah yang dilakukan adalah :

a. Menentukan hipotesis

Ho : Butir kuisioner valid

Hi : Butir kuisioner tidak valid

b. Menentukan tingkat signifikansi ( $\alpha$ )

c. Menghitung nilai koefisien validitas antara skor butir (x) dengan skor faktor (y), dengan menggunakan rumus korelasi :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}} \dots\dots\dots(3.2)$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Korelasi momen tangkar.

$n$  = Jumlah subyek responden.

$\sum x$  = Jumlah skor X (skor butir).

$\sum x^2$  = Jumlah skor skor butir kuadrat.

$\sum y$  = Jumlah skor Y (skor butir).

$\sum y^2$  = Jumlah skor faktor kuadrat.

$\sum xy$  = Jumlah perkalian X dan Y.

Lalu kemudian menghitung korelasi bagian total, dengan rumus :

$$r_{pq} = \frac{(r_{xy})(SB_y) - SB_x}{\sqrt{\sum(SB_x^2)(SB_y^2) - 2(r_{xy})(SB_x)(SB_y)}} \dots\dots\dots(3.3)$$

Keterangan:

$r_{pq}$  = Koefisiensi korelasi bagian total

$r_{xy}$  = Korelasi momen tangkar

$SB_x$  = Simpang baku skor butir

$SB_y$  = Simpang baku skor faktor

Dimana rumus untuk SB :

$$SB = \sqrt{\frac{JK}{N-1}} \dots\dots\dots(3.4)$$

Keterangan:

$SB$  = Simpangan Baku

$JK$  = Jumlah Kuadrat

$N$  = Jumlah Data

Jumlah kuadrat ditentukan dengan rumus :

$$JK = \sum(x - \bar{x})^2 \dots\dots\dots(3.5)$$

Apabila koefisien validitas lebih besar dari  $r_{tabel}$ , maka koefisien validitas tersebut valid.

d. Menentukan kriteria pengujian

Ho diterima jika :  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$

Hi diterima jika :  $r_{hitung} < r_{tabel}$

e. Kesimpulan.

### 3.5.3 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah uji kekonsistensian dari satu pengukuran ke pengukuran lain, dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau

dapat diandalkan, dan hasilnya selalu konsisten. Langkah – langkahnya yang dilakukan adalah :

a. Menentukan hipotesis

Ho : Butir kuisisioner reliabel

Hi : Butir kuisisioner tidak reliabel

b. Menentukan tingkat signifikansi ( $\alpha$ )

c. Menghitung Reliabilitas dengan rumus *Cronbach alpha* sebagai berikut :

$$r_{alpha} = \frac{M}{M-1} \left[ 1 - \frac{Vx}{Vt} \right] \dots\dots\dots(3.6)$$

Keterangan :

$r_{alpha}$  = Korelasi alpha

$M$  = Banyaknya butir pertanyaan

$Vx$  = Variansi butir-butir

$Vt$  = Variansi total (faktor)

d. Menentukan kriteria pengujian :

Ho diterima jika :  $r_{alpha} \geq r_{tabel}$

Hi diterima jika :  $r_{alpha} < r_{tabel}$

e. Kesimpulan.

### 3.6 Analisis *Importance Performance Matrik*

Teknik analisa ini bertujuan untuk mencari hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*Performance*). Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut :

#### 3.6.1 Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang

diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja (*Performance*) perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan (*Importance*) pelanggan. Rumus yang digunakan adalah :

$$Tk = \frac{X}{Y} \times 100 \% \dots\dots\dots(3.7)$$

Keterangan :

Tk = Tingkat Kesesuaian Responden

X = Skor Penilaian Kinerja Pelanggan

Y = Skor Penilaian Kepentingan Pelanggan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, Sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan :

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum y}{n} \dots\dots\dots(3.8)$$

Keterangan :

X = Nilai *performance*

Y = Nilai *importance*

n = Jumlah responden

$\bar{X}$  = Nilai rata-rata *performance*

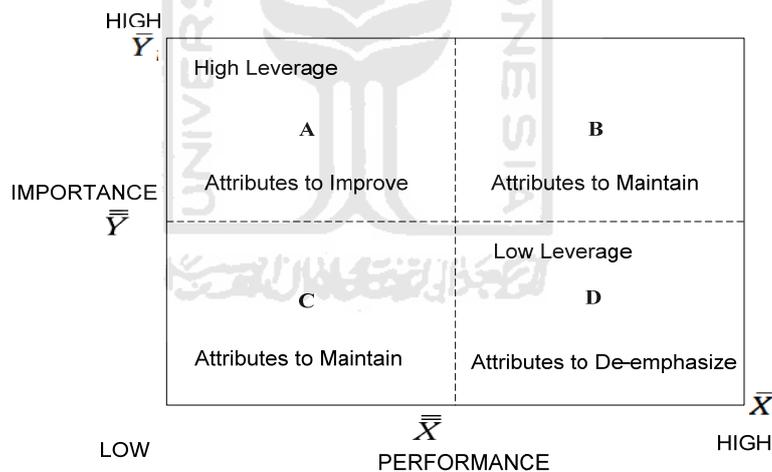
$\bar{Y}$  = Nilai rata-rata *importance*

**3.6.2 Analisis Diagram Kartesius**

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah baris yang berpotongan tegak lurus pada titik  $(\bar{X}, \bar{Y})$ , dimana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari nilai rata-rata tingkat kepuasan (*Performance*) dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari nilai rata-rata tingkat kepentingan (*Importance*) yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Menggunakan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{K} \dots\dots\dots(3.9)$$

Dimana K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius seperti dalam gambar berikut :



Gambar 3.1 Diagram Kartesius *Importance Performance Matrix*.

Diagram tersebut terbagi menjadi 4 kuadran: kuadran pertama terletak disebelah kiri atas, kuadran kedua disebelah kanan atas, kuadran ketiga disebelah kiri bawah dan kuadran keempat disebelah kanan bawah. Penjelasan masing-masing kuadran adalah sebagai berikut :

5. Kuadran 1 (*Attributes to improve*)

Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi kenyataannya faktor-faktor tersebut belum memenuhi harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah).

6. Kuadran 2 (*Maintain performance*)

Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi.

7. Kuadran 3 (*Attributes to maintain*)

Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa.

8. Kuadran 4 (*Main priority*)

Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebih-lebihan.

Selanjutnya setiap atribut instrument ditempatkan pada empat kuadran diagram tersebut. Sesuai dengan rata-rata kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*) yang dialami sehingga dapat diketahui atribut mana yang berada di tiap kuadran.

### 3.7 Menyusun Instrumen Penelitian

Istrumen penelitian adalah semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah, atau mengumpulkan, mengolah, menganalisa dan menyajikan data-data secara sistematis serta objektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis. Instrumen yang digunakan untuk memperoleh nilai kepentingan dan kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah dengan kuisisioner.

Kuisisioner adalah alat bantu untuk mengumpulkan data dalam melaksanakan wawancara agar diperoleh informasi yang akurat dari responden (Paul Hague : 1995). Pada saat merancang kuisisioner, peneliti harus mengingat konteks yang lebih luas antara lain : dimana kuisisioner akan digunakan, kapan digunakan dan siapa objek yang dipilih untuk mengisi kuisisioner. Tujuan dari kuisisioner :

5. Memperoleh informasi yang akurat dari responden.
6. Memberikan struktur pada saat wawancara sehingga wawancara berjalan lancar dan urut.
7. Memberikan format standar pencatatan fakta, komentar dan sikap.
8. Memudahkan dalam proses pengolahan data.

### 3.8 Penggunaan Skala Likert

Salah satu skala yang sering dipakai dalam penyusunan kuisisioner adalah skala Likert yaitu skala yang berisi lima tingkat jawaban yang merupakan skala jenis ordinal (Santoso : 2000). Yang terdiri dari *sangat penting*, *penting*, *cukup penting*, *kurang penting*, dan *tidak penting*. Kelima penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut :

- a. Jawaban *sangat penting* diberi bobot 5
- b. Jawaban *penting* diberi bobot 4
- c. Jawaban *cukup penting* diberi bobot 3
- d. Jawaban *kurang penting* diberi bobot 2
- e. Jawaban *tidak penting* diberi bobot 1

Sedangkan untuk kinerja atau *performance* diberikan 5 penilaian dengan bobot sebagai berikut :

- a. Jawaban *sangat baik* diberi bobot 5, berarti nasabah *sangat puas*.
- b. Jawaban *baik* diberi bobot 4, berarti nasabah *puas*.
- c. Jawaban *cukup baik* diberi bobot 3, berarti nasabah *cukup puas*.

- d. Jawaban *kurang baik* diberi bobot 2, berarti nasabah *kurang puas*.
- e. Jawaban *tidak baik* diberi bobot 1, berarti nasabah *tidak puas*.

### 3.9 Pengolahan Dengan AHP (*Analytical Hierarchy Process*)

Setelah dilakukan perhitungan dengan *Importance Performance Matriks* kemudian proses selanjutnya adalah melakukan perhitungan dengan metode AHP untuk menentukan Variabel prioritas untuk dilakukan perbaikan atau ditingkatkan.

#### 3.9.1 Menyusun Struktur Hierarki Permasalahan

Dalam menyusun hierarki terdapat beberapa langkah, diantaranya :

1. Identifikasi elemen masalah.
2. Pengelompokan elemen dalam kelompok yang homogen.
3. Pengaturan kelompok dalam tingkat berbeda.
4. Tingkat atas merupakan tujuan dari kelompok dibawahnya, sebaliknya tingkat bawah merupakan uraian tingkat diatasnya.

#### 3.9.2 Perhitungan *Geometric Mean*

apabila penilaian dilakukan oleh lebih dari satu orang atau oleh kelompok maka nilai yang diambil adalah nilai dari konsensus kelompok, tetapi apabila tidak tercapai kata sepakat (konsensus) maka nilai diambil dari harga *Geometric Mean* (GM), yaitu :

$$Geometric Mean = (x_1 \times x_2 \times x_3 \dots \times x_n)^{\frac{1}{n}} \dots \dots \dots (3.10)$$

#### 3.12.3 Perhitungan Bobot Prioritas Hierarki

Langkah-langkah dalam perhitungan bobot prioritas hierarki adalah sebagai berikut :

1. Membuat matrik perbandingan berpasangan (faktor atau alternatif).
2. Menjumlahkan elemen-elemen setiap kolom dari matrik perbandingan.

3. Membagi setiap elemen dengan jumlah kolom dari setiap elemen yang bersangkutan.
4. Menjumlahkan hasil bagi elemen tersebut dalam satu baris.
5. Menentukan harga rata-rata dengan cara membagi jumlah matrik dalam setiap baris dengan besarnya ukuran matrik. Harga rata-rata tersebut disebut *eigen vektor* atau bobot prioritas.

#### 3.12.4 Menghitung Konsistensi Indeks

Langkah dalam menghitung konsistensi indeks adalah sebagai berikut :

1. Mengalikan setiap elemen baris dari matrik asal dengan bobot prioritas dan menjumlahkan setiap barisnya.
2. Membagi matriks awal dengan bobot prioritas.
3. Menghitung harga rata-rata sebagai nilai eigen value terbesar ( $\lambda_{\max}$ )
4. Indeks Konsistensinya adalah :

$$CI = \frac{\lambda_{\max} - n}{n - 1} \dots\dots\dots(3.11)$$

$\lambda_{\max}$  = eigen value maksimum.

$n$  = ukuran matriks.

5. Menghitung rasio konsistensi :

$$CR = \frac{CI}{RI} \dots\dots\dots(3.12)$$

Apabila hasil rasio konsistensi  $< 0,10$  maka bisa dikatakan konsisten, sebaliknya hasil rasio konsistensi  $> 0,10$  maka tidak konsisten.

#### 3.13 Pembahasan

Pembahasan berisikan informasi tentang hasil yang diperoleh dalam penelitian, dan kesesuaian hasil dengan latar belakang penelitian, rumusan masalah dan tujuan

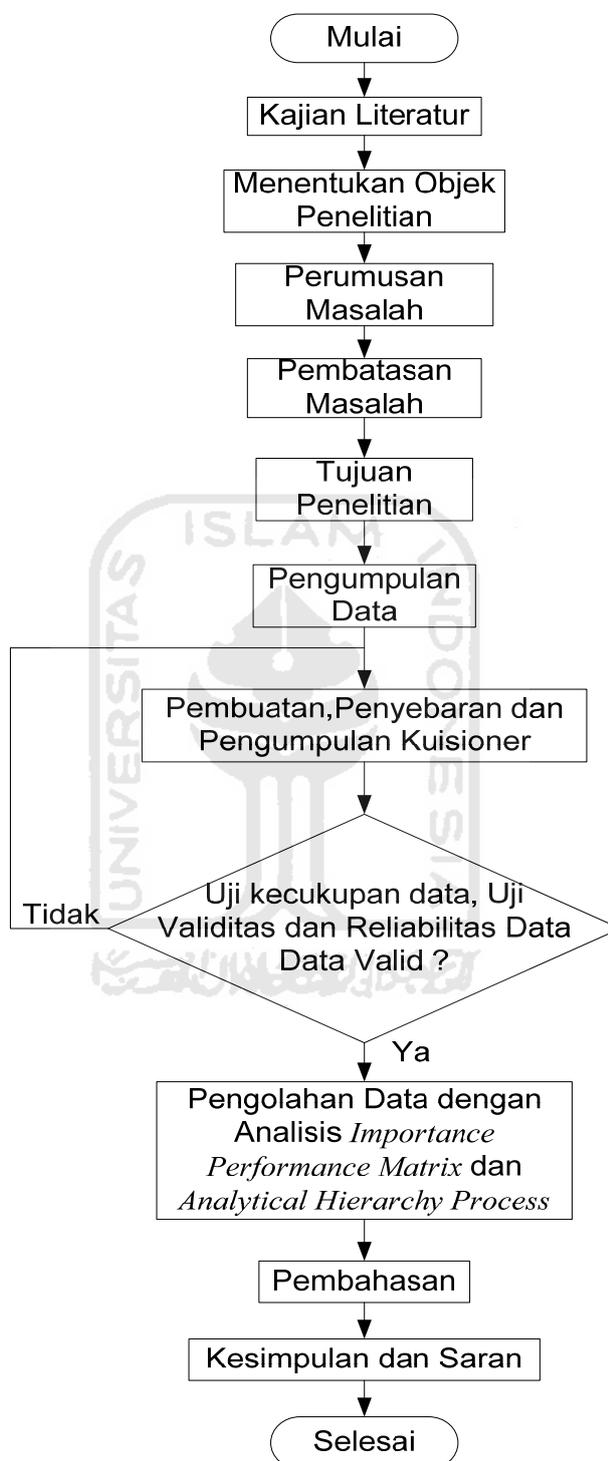
penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi atau kesimpulan dari hasil penelitian.

### **3.14 Kesimpulan dan Saran**

Kesimpulan berisikan tentang pernyataan singkat dan tepat yang dijabarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan untuk menjawab permasalahan. Saran berisi tentang rekomendasi dari hasil penelitian yang dilakukan untuk tujuan pengembangan penelitian lanjutan.



### 3.15 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian.

## BAB IV

### PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

#### 4.1 Latar Belakang Perusahaan

##### 4.1.1 Sejarah

Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Aria Wirjaatmadja dengan nama *Hulp-en Spaarbank der Inlandsche Bestuurs Ambtenaren* atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi yang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Berdiri pada tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

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 untuk 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 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 Rular 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 1895 didasarkan pelayanan pada masyarakat kecil sampai sekarang tetap konsisten, yaitu dengan fokus 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 Kantor Perwakilan Hongkong, 40 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P.POINT,3.705 BRI UNIT dan 357 Pos Pelayanan Desa.

#### 4.1.2 Visi Dan Misi

Bank BRI mempunyai Visi dan Misi yaitu :

##### **Visi BRI**

Menjadi Bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

##### **Misi BRI**

1. Melakukan 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.

#### 4.1.3 Jenis Produk Layanan BRI

Jenis pelayanan di bank BRI terdiri dari 2 macam yaitu simpanan dan pinjaman dimana masing - masing mempunyai beberapa produk yang ditawarkan kepada nasabah, diantaranya :

##### **Simpanan**

1. BritAma

Tabungan dari Bank BRI, dengan system *Real Time On-Line* di seluruh Indonesia Anda dapat melakukan penyetoran dan penarikan tunai di Unit Kerja Bank BRI dan dilengkapi dengan fasilitas BritAma *Prime Card*.

## 2. Simpedes

Simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan dengan mata uang rupiah, yang dapat dilayani di Kantor Cabang Khusus BRI / Kanca BRI / KCP BRI / BRI Unit / Teras BRI, yang jumlah penyetoran dan pengambilannya tidak diabatasi baik frekuensi maupun jumlahnya, sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku.

## 3. BritAma Junior

BritAma Junior merupakan Produk Tabungan BRI yang secara khusus dilengkapi fasilitas dan fitur yang menarik untuk segment pasar anak sampai dengan remaja.

## **Pinjaman**

### 1. KUR BRI

Kredit Modal Kerja dan atau Kredit Investasi dengan plafon kredit sampai dengan Rp 500 juta yang diberikan kepada usaha mikro, kecil dan koperasi yang memiliki usaha produktif yang akan mendapat penjaminan dari Perusahaan Penjamin.

### 2. KPR BRI

adalah kredit kepemilikan rumah, memberikan solusi dan kemudahan dalam memiliki hunian yang Anda inginkan. Objek yang dibiayai berupa rumah tinggal, apartemen, condotel, ruko atau rukan. Berlaku untuk pembelian (baru/bekas), pembangunan, renovasi atau take over dari bank lain.

### 3. Kupedes

Kredit dengan bunga bersaing yang bersifat umum untuk semua sektor ekonomi, ditujukan untuk individual (badan usaha maupun perorangan) yang memenuhi persyaratan, dilayani di seluruh BRI Unit dan Teras BRI.

## 4.2 Data Hasil Observasi

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survai yaitu membuat daftar pertanyaan atau kuisisioner yang disebarakan kepada para nasabah bank BRI Cabang Kutoarjo. Kuisisioner tidak dapat diproses atau diolah lebih lanjut jika jawaban dalam kuisisioner tersebut tidak memenuhi syarat-syarat pengisian kuisisioner. Syarat sahnya sebuah kuisisioner adalah semua pertanyaan harus dijawab sesuai dengan pilihan yang tersedia dan tidak ada jawaban yang ganda dalam satu pertanyaan. Hasil dari penyebaran kuisisioner dapat dilihat pada lampiran. Sedangkan format daftar pertanyaan dalam kuisisioner ditampilkan pada tabel berikut ini :

### 4.2.1 Rekap Kuisisioner

Tabel 4.1 Daftar pertanyaan kuisisioner

No.	Daftar Pertanyaan
<b>Reliability</b> (Keandalan)	
1.	Lama waktu antrian dan lama pelayanan.
2.	Produk dan jasa selalu dapat diandalkan.
3.	Kecepatan pembukaan rekening.
<b>Assurance</b> (menumbuhkan kepercayaan)	
4.	Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melayani nasabah.
5.	Tersedia info tentang produk dan jasa yang ditawarkan.
6.	Kerapian dan kesopanan karyawan.
<b>Responsiveness</b> (Kemauan membantu)	
7.	Kemudahan nasabah menghubungi pihak bank.
8.	Menagani secara tepat keluhan nasabah.
9.	Memberikan informasi yang mudah dimengerti.
<b>Emphaty</b> (Peduli)	
10.	Perhatian khusus kepada setiap nasabah.
11.	Pelayanan yang tulus tanpa membedakan status sosial.
12.	Memberikan reward kepada nasabah..

<b>Tangibles (Berwujud)</b>	
13.	Tersedia fasilitas ruang tunggu.
14.	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.
15.	Ketersediaan area parkir yang cukup.

Sumber : data olahan

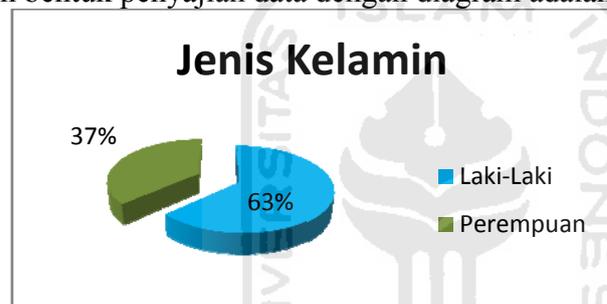
#### 4.2.2. Klasifikasi Menurut Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Jenis kelamin responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1.	Laki-Laki	38	37 %
2.	Perempuan	22	63 %
<b>Jumlah</b>		60 Responden	100 %

Sumber : data olahan

Sedangkan bentuk penyajian data dengan diagram adalah sebagai berikut :



Gambar 4.1 Diagram Jenis kelamin responden

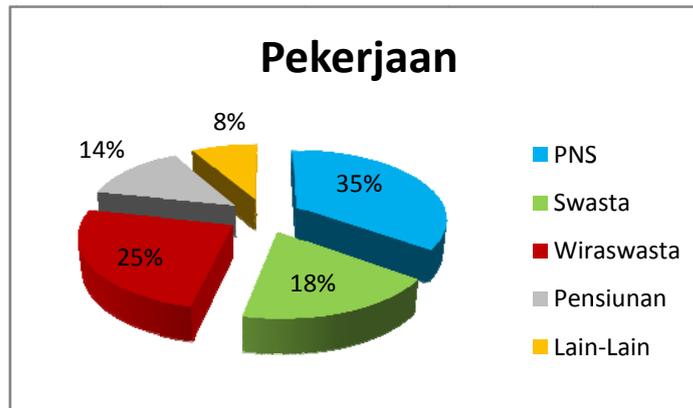
#### 4.2.3. Klasifikasi Menurut Pekerjaan

Tabel 4.3 Jenis pekerjaan responden

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1.	PNS	21	35 %
2.	Swasta	11	18 %
3.	Wiraswasta	15	25 %
4.	Pensiunan	8	14 %
5.	Lain-lain ( Ibu rumah tangga dan Petani )	5	8 %
<b>Jumlah</b>		60 Responden	100 %

Sumber : data olahan

Sedangkan bentuk penyajian data dengan diagram adalah sebagai berikut :



Gambar 4.2 Diagram Jenis pekerjaan responden.

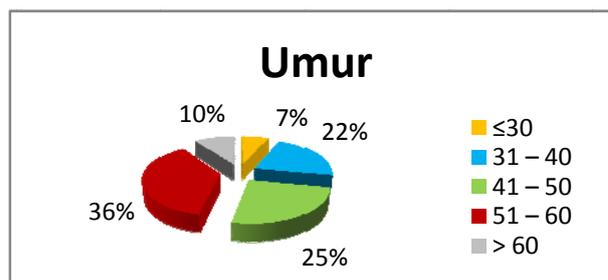
#### 4.2.4. Klasifikasi Menurut Umur

Tabel 4.4 Umur responden

No.	Umur (dalam tahun)	Frekuensi	Presentase
1.	30	4	7 %
2.	31 – 40	13	22 %
3.	41 – 50	15	25 %
4.	51 – 60	22	36 %
5.	60	6	10 %
<b>Jumlah</b>		60 Responden	100 %

Sumber : data olahan

Sedangkan bentuk penyajian data dengan diagram adalah sebagai berikut :



Gambar 4.3 Diagram umur responden

Berdasarkan hasil klasifikasi data responden diatas, maka dapat diketahui bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini sangat beragam, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang menjadi sampel dapat mewakili populasi.

### 4.3 Pengolahan Data

Pengolahan data terdiri dari beberapa tahap yaitu Uji kecukupan data, Uji Validitas dan Reliabilitas atribut, analisis *Importance Performance* matrik dan AHP (*Analytical Hierarchy Process*).

#### 4.3.1 Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data dilakukan untuk mengetahui kecukupan ukuran sampel responden. Dengan menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95% dan menggunakan tingkat ketelitian 5% , hal ini berarti bahwa dalam penelitian ini maksimal kesalahannya tidak boleh lebih dari 5% , responden adalah nasabah bank BRI Cabang Kutoarjo. Ternyata dalam pengisiannya terdapat pengisian yang salah dan tidak lengkap adapun rincian serta perhitungannya adalah sebagai berikut :

Kuisisioner yang disebar = 60

Kuisisioner yang kembali = 60

Kuisisioner yang sah = 58

Kuisisioner yang tidak sah = 2

$$\begin{aligned}
 n &= \left[ \frac{Z_{\alpha/2}}{e} \right]^2 p \cdot q \\
 &= \left[ \frac{(1.96)}{(0.05)} \right]^2 (0.97) \cdot (0.03) \\
 &= 1536.64 (0.97) \cdot (0.03) \\
 &= 44.716 = 45 \text{ Responden}
 \end{aligned}$$

Data dinyatakan cukup. Karena jumlah sampel yang diambil lebih besar dari minimal  $n$  yang ditentukan, artinya bahwa jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 45 responden sedangkan jumlah responden yang diambil pada penelitian ini adalah 60 responden.

### 4.3.2 Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

#### a. Menentukan Hipotesis

Ho = Skor atribut berkorelasi positif dengan skor faktor, butir kuisioner valid.

Hi = Skor atribut tidak berkorelasi positif dengan skor faktor, butir kuisioner tidak valid.

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

Dengan tingkat signifikansi (5%), dan nilai tabel,  $df = (\text{jumlah responden}) - 2$ , atau dalam penelitian ini jumlah responden yang digunakan  $df = 58 - 2 = 56$ . Maka didapatkan suatu nilai dengan cara interpolasi, yaitu:

$df = 55, r_{tabel} 0,266$  (nilai r dapat dilihat pada tabel r pada lampiran)

$df = 60, r_{tabel} 0,254$

Maka nilai  $r_{tabel}$  untuk  $df = 58$  adalah sebagai berikut :

$$\frac{x - 0,266}{0,254 - 0,266} = \frac{56 - 55}{60 - 55}$$

$$\frac{x - 0,266}{-0,012} = \frac{1}{5}$$

$$x - 0,266 = \frac{1}{5}(-0,012)$$

$$x - 0,266 = -0,0024$$

$$x = -0,0024 + 0,266$$

$$x = 0,2684$$

Maka dari perhitungan diatas didapatkan nilai  $r_{tabel} = 0,2684$

**c. Mencari nilai  $r_{hitung}$**

Nilai  $r_{hitung}$  dapat diperoleh setelah proses pengolahan data dengan menggunakan *SPSS 16.0 for windows* selesai. Nilai  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada hasil *output SPSS 16.0* pada nilai *Corrected Item - Total Correlation*.

**d. Membuat keputusan**

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir kuesioner dinyatakan valid.

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir kuesioner dinyatakan tidak valid.

**e. Hasil Uji Validitas Kuisisioner**

Langkah-langkah Uji Validitas menggunakan *Software SPSS 16.0* adalah :

1. Memasukkan koefisien atribut pertanyaan kuisisioner di *Variable view*.
2. Memasukkan data hasil kuisisioner di *Data view*.
3. Menguji Validitas dan Reliabilitas.
4. Mengklik *Analyze-Scale-Reability analysis*.
5. Memasukkan semua koefisien atribut pertanyaan kuisisioner ke item.
6. Mengklik *Statistic-Descriptive for-scale if item delete*.
7. Kemudian klik, OK.

Hasil perhitungan dengan menggunakan *Software SPSS 16.0 for Windows* maka dapat dilihat pada *corrected item-total correlation* (output terlampir). Uji Validitas pada penelitian ini dilakukan 1 iterasi, dan hasilnya semua butir dinyatakan valid, adapun hasilnya adalah :

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas tingkat kepentingan

No.	Daftar Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Status
<b>Reliability</b> (Keandalan)				
1.	Lama waktu antrian dan lama pelayanan.	0,496	0,2684	<b>Valid</b>
2.	Produk dan jasa selalu dapat diandalkan.	0,383	0,2684	<b>Valid</b>
3.	Kecepatan pembukaan rekening.	0,456	0,2684	<b>Valid</b>
<b>Assurance</b> (menumbuhkan kepercayaan)				
4.	Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melayani nasabah.	0,420	0,2684	<b>Valid</b>
5.	Tersedia info tentang produk dan jasa yang ditawarkan.	0,294	0,2684	<b>Valid</b>
6.	Kerapian dan kesopanan karyawan.	0,470	0,2684	<b>Valid</b>
<b>Responsiveness</b> (Kemauan membantu)				
7.	Kemudahan nasabah menghubungi pihak bank.	0,512	0,2684	<b>Valid</b>
8.	Menagani secara tepat keluhan nasabah.	0,549	0,2684	<b>Valid</b>
9.	Memberikan informasi yang mudah dimengerti.	0,436	0,2684	<b>Valid</b>
<b>Emphaty</b> (Peduli)				
10.	Perhatian khusus kepada setiap nasabah.	0,492	0,2684	<b>Valid</b>
11.	Pelayanan yang tulus tanpa membedakan status sosial.	0,514	0,2684	<b>Valid</b>
12.	Memberikan reward kepada nasabah..	0,386	0,2684	<b>Valid</b>
<b>Tangibles</b> (Berwujud)				
13.	Tersedia fasilitas ruang tunggu.	0,288	0,2684	<b>Valid</b>
14.	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.	0,392	0,2684	<b>Valid</b>
15.	ketersediaan area parkir yang cukup.	0,366	0,2684	<b>Valid</b>

Sumber : data olahan

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas tingkat kinerja (kepuasan)

No.	Daftar Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Status
<b>Reliability</b> (Keandalan)				
1.	Lama waktu antrian dan lama pelayanan.	0,346	0,2684	<b>Valid</b>
2.	Produk dan jasa selalu dapat diandalkan.	0,386	0,2684	<b>Valid</b>
3.	Kecepatan pembukaan rekening.	0,414	0,2684	<b>Valid</b>
<b>Assurance</b> (menumbuhkan kepercayaan)				
4.	Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melayani nasabah.	0,398	0,2684	<b>Valid</b>
5.	Tersedia info tentang produk dan jasa yang ditawarkan.	0,347	0,2684	<b>Valid</b>
6.	Kerapian dan kesopanan karyawan.	0,372	0,2684	<b>Valid</b>
<b>Responsiveness</b> (Kemauan membantu)				
7.	Kemudahan nasabah menghubungi pihak bank.	0,599	0,2684	<b>Valid</b>
8.	Menagani secara tepat keluhan nasabah.	0,360	0,2684	<b>Valid</b>
9.	Memberikan informasi yang mudah dimengerti.	0,437	0,2684	<b>Valid</b>
<b>Emphaty</b> (Peduli)				
10.	Perhatian khusus kepada setiap nasabah.	0,393	0,2684	<b>Valid</b>
11.	Pelayanan yang tulus tanpa membedakan status sosial.	0,635	0,2684	<b>Valid</b>
12.	Memberikan reward kepada nasabah.	0,460	0,2684	<b>Valid</b>
<b>Tangibles</b> (Berwujud)				
13.	Tersedia fasilitas ruang tunggu.	0,387	0,2684	<b>Valid</b>
14.	Kebersihan dan kenyamanan ruangan.	0,305	0,2684	<b>Valid</b>
15.	Ketersediaan area parkir yang cukup.	0,295	0,2684	<b>Valid</b>

Sumber : data olahan

Dari hasil Uji Validitas dengan menggunakan *Software SPSS 16.0 for Windows* diatas maka dapat disimpulkan bahwa atribut pertanyaan yang terdapat

dalam kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan menggunakan atribut tersebut.

### 4.3.3 Uji Reliabilitas

#### a. Menentukan Hipotesis

$H_0$  = Skor atribut berkorelasi positif dengan skor faktor, butir kuisisioner reliabel.

$H_1$  = Skor atribut tidak berkorelasi positif dengan skor faktor, butir kuisisioner tidak reliabel.

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

Dengan tingkat signifikansi (5%)

Derajat kebebasan (df) =  $n-2 = 58-2 = 56$

Dan mendapatkan nilai  $r_{tabel} = 0,2684$

#### c. Hasil Uji Reliabilitas seluruh dimensi

Hasil perhitungan  $r_{alpha}$  pada software SPSS 16.0 for windows dapat dilihat pada nilai Cronbach's alpha yaitu sebesar 0,815 untuk faktor tingkat kepentingan dan 0,799 untuk faktor tingkat kinerja (kepuasan).

#### d. Membandingkan besar nilai $r_{alpha}$ dengan $r_{tabel}$

$r_{alpha}$  bernilai positif terhadap  $r_{tabel}$  yaitu  $r_{alpha} (0,815) > r_{tabel} (0,2684)$ , untuk butir-butir kuisisioner kepentingan nasabah dan  $r_{alpha} (0,799) > r_{tabel} (0,2684)$ , untuk butir-butir kuisisioner kinerja (kepuasan nasabah), maka  $H_0$  diterima.

#### e. Membuat keputusan

$r_{alpha} (0,815) > r_{tabel} (0,2684)$ , maka butir-butir kuisisioner kepentingan nasabah reliabel.

$r_{alpha} (0,799) > r_{tabel} (0,2684)$ , maka butir-butir kuisioner kinerja (kepuasan nasabah) reliabel.

Karena hasil dari uji reliabilitas menyatakan  $H_0$  diterima, maka atribut-atribut kuisionernya reliabel. Sehingga atribut-atribut kuisioner tersebut dapat memperlihatkan kemantapan, kejelasan atau stabilitas hasil pengamatan bila diukur dengan atribut – atribut tersebut. Berapa kalipun atribut-atribut tersebut ditanyakan kepada responden yang berlainan, akan mendapatkan hasil yang tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk atribut tersebut.

#### 4.3.4 Importance Performance Matrik

Analisis *Importance Performance* dilakukan dengan cara menghitung skor total kinerja Bank BRI dan kepentingan nasabah kemudian selanjutnya dilakukan perhitungan nilai  $\bar{X}$  yaitu nilai rata-rata dari skor kinerja dan  $\bar{Y}$  yaitu nilai rata-rata dari skor kepentingan nasabah, lalu selanjutnya akan dipetakan ke dalam diagram kartesius. Selain perhitungan tersebut akan dilakukan juga perhitungan tingkat kesesuaian beserta rata-ratanya untuk dapat menentukan prioritas peningkatan faktor-faktor kinerja yang diukur untuk selanjutnya akan diproses lebih lanjut dengan AHP untuk menentukan prioritas perbaikan guna terciptanya urutan perbaikan yang terprioritas dan tepat agar tercipta peningkatan kualitas layanan. Adapun langkah-langkah penyelesaian dengan *Importance Performance* matrik adalah sebagai berikut :

##### a. Penilaian tingkat kepentingan

Dilakukan untuk mengetahui seberapa penting faktor yang ditanyakan terhadap kepuasan atau kepentingan nasabah. Menggunakan skala :

Sangat Penting	: 5
Penting	: 4
Cukup Penting	: 3

Kurang Penting : 2

Tidak Penting : 1

Contoh perhitungannya :

$$\begin{aligned} \text{Nilai Bobot} &= (28 \times 5) + (16 \times 4) + (13 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 245 \end{aligned}$$

Tabel 4.7 Hasil perhitungan tingkat kepentingan

No.	Daftar Pertanyaan	Kepentingan					Bobot
		SP	P	CP	KP	TP	
<b>Reliability</b>							
1.	Lama waktu antrian dan lama pelayanan.	28	16	13	1		245
2.	Produk dan jasa selalu dapat diandalkan.	29	23	5	1		254
3.	Kecepatan pembukaan rekening.	27	21	8	2		247
<b>Assurance</b>							
4.	Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melayani nasabah.	31	18	8	1		253
5.	Tersedia info tentang produk dan jasa yang ditawarkan.	20	26	12			240
6.	Kerapian dan kesopanan karyawan.	24	18	15	1		239
<b>Responsiveness</b>							
7.	Kemudahan nasabah menghubungi pihak bank.	22	18	15	3		233
8.	Menangani secara tepat keluhan nasabah.	27	24	7			252
9.	Memberikan informasi yang mudah dimengerti.	28	21	9			251
<b>Emphaty</b>							

10.	Perhatian khusus kepada setiap nasabah.	25	23	10			247
11.	Pelayanan yang tulus tanpa membedakan status sosial.	23	25	10			245
12.	Memberikan reward kepada nasabah.	24	26	7	1		247
<b>Tangibles</b>							
13.	Tersedia fasilitas ruang tunggu.	23	25	10			245
14.	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.	20	28	10			242
15.	Ketersediaan area parkir yang cukup.	15	19	17	7		216

Sumber : data olahan

#### b. Penilaian tingkat kinerja (kepuasan)

Dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah. Menggunakan skala :

Sangat Puas : 5

Puas : 4

Cukup Puas : 3

Kurang Puas : 2

Tidak Puas : 1

Contoh perhitungannya :

$$\text{Nilai Bobot} = (6 \times 5) + (19 \times 4) + (19 \times 3) + (13 \times 2) + (1 \times 1) = 190$$

Tabel 4.8 Hasil perhitungan tingkat kinerja (kepuasan)

No	Daftar Pertanyaan	Kepentingan					Bobot
		SP	P	CP	KP	TP	
<b>Reliability</b>							
1.	Lama waktu antrian dan lama pelayanan.	6	19	19	13	1	190

2.	Produk dan jasa selalu dapat diandalkan.	24	21	11	2		241
3.	Kecepatan pembukaan rekening.	18	21	15	4		227
<b>Assurance</b>							
4.	Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melayani nasabah.	21	26	11			242
5.	Tersedia info tentang produk dan jasa yang ditawarkan.	13	24	16	5		219
6.	Kerapian dan kesopanan karyawan.	19	20	15	3	1	227
<b>Responsiveness</b>							
7.	Kemudahan nasabah menghubungi pihak bank.	14	20	22	2		220
8.	Menagani secara tepat keluhan nasabah.	16	22	13	5	2	219
9.	Memberikan informasi yang mudah dimengerti.	19	18	13	7	1	221
<b>Emphaty</b>							
10.	Perhatian khusus kepada setiap nasabah.	19	18	13	8		222
11.	Pelayanan yang tulus tanpa membedakan status sosial.	21	19	14	1	3	228
12.	Memberikan reward kepada nasabah.	18	15	16	8	1	215
<b>Tangibles</b>							
13.	Tersedia fasilitas ruang tunggu.	14	27	15	2		227
14.	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.	15	23	16	3	1	222
15.	Ketersediaan area parkir yang cukup.	8	23	18	6	3	201

Sumber : data olahan

### c. Menghitung tingkat kesesuaian

Merupakan hasil dari perbandingan antara skor kinerja dengan skor kepentingan, dimana  $X$  = Skor Penilaian Kinerja (kepuasan) dan  $Y$  = Skor Penilaian Kepentingan nasabah. Adapun rumusnya :

$$Tk = \frac{X}{Y} \times 100 \%$$

Contoh perhitungannya :

$$\begin{aligned} Tk &= \frac{190}{245} \times 100 \% \\ &= 77,6 \% \end{aligned}$$

Tabel 4.9 Hasil perhitungan tingkat kesesuaian

No.	Daftar Pertanyaan	X	Y	TK
<b>Reliability (Keandalan)</b>				
1.	Lama waktu antrian dan lama pelayanan.	190	245	77,6 %
2.	Produk dan jasa selalu dapat diandalkan.	241	254	94,9 %
3.	Kecepatan pembukaan rekening.	227	247	91,9 %
<b>Assurance (menumbuhkan kepercayaan)</b>				
4.	Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melayani nasabah.	242	253	95,7 %
5.	Tersedia info tentang produk dan jasa yang ditawarkan.	219	240	91,3 %
6.	Kerapian dan kesopanan karyawan.	227	239	95 %
<b>Responsiveness (Kemauan membantu)</b>				
7.	Kemudahan nasabah menghubungi pihak bank.	220	233	94,4 %
8.	Menagani secara tepat keluhan nasabah.	219	252	86,9 %
9.	Memberikan informasi yang mudah dimengerti.	221	251	88,1 %

<b>Empathy (Peduli)</b>				
10.	Perhatian khusus kepada setiap nasabah.	222	247	89,9 %
11.	Pelayanan yang tulus tanpa membedakan status sosial.	228	245	93,1 %
12.	Memberikan reward kepada nasabah.	215	247	87,1 %
<b>Tangibles (Berwujud)</b>				
13.	Tersedia fasilitas ruang tunggu.	227	245	92,7 %
14.	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.	222	242	91,7 %
15.	Ketersediaan area parkir yang cukup.	201	216	93,1 %
<b>Rata-rata TK</b>				90,9 %

Sumber : data olahan

Pada hasil perhitungan tingkat kesesuaian diatas didapatkan rata-rata sebesar 90,9 % yang kemudian akan dijadikan batas untuk membuat keputusan terhadap atribut yang perlu dilakukan perbaikan atau tidak, dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Bila  $TK < 90,9 \%$  maka dilakukan perbaikan (*Action*).
- b. Bila  $TK \geq 90,9 \%$  maka dilakukan usaha untuk mempertahankan (*Hold*).

#### **d. Diagram Kartesius**

Dalam membuat diagram kartesius terdapat beberapa langkah-langkah diantaranya :

1. Melakukan perhitungan skor rata-rata kinerja dan tingkat kepentingan.

Dimana  $X$  = Skor kinerja,  $Y$  = Skor kepentingan dan  $n = 58$  responden, maka perhitungan dilakukan dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum y}{n}$$

2. Melakukan perhitungan skor rata-rata dari rata-rata skor kinerja dan tingkat kepentingan dan  $K = 15$  atribut pertanyaan, maka perhitungan dilakukan dengan rumus :

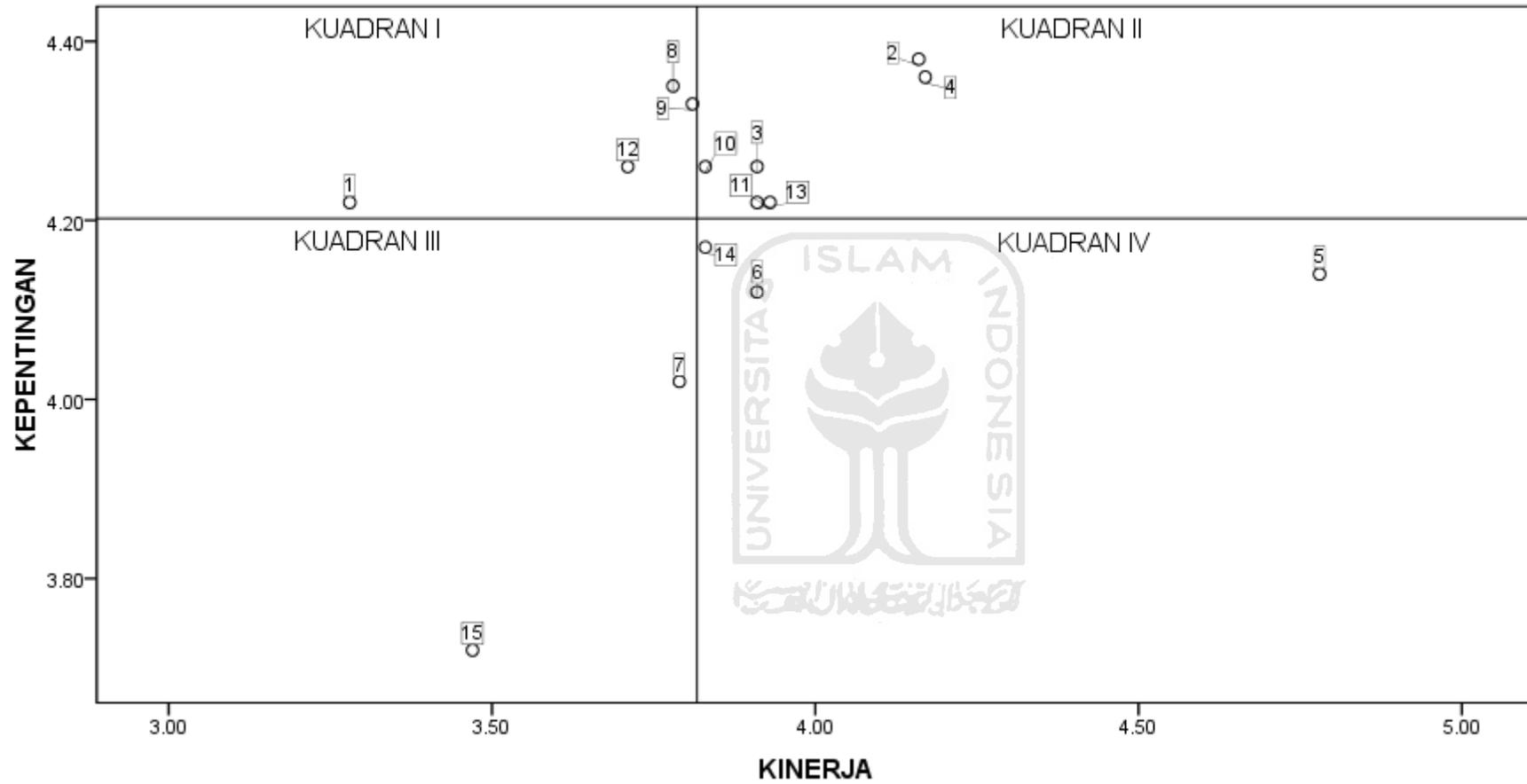
$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{K}$$

Tabel 4.10 Hasil perhitungan untuk membuat diagram Kartesius

No.	Daftar Pertanyaan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
<b>Reliability (Keandalan)</b>			
1.	Lama waktu antrian dan lama pelayanan.	3,28	4,22
2.	Produk dan jasa selalu dapat diandalkan.	4,16	4,38
3.	Kecepatan pembukaan rekening.	3,91	4,26
<b>Assurance (menumbuhkan kepercayaan)</b>			
4.	Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melayani nasabah.	4,17	4,36
5.	Tersedia info tentang produk dan jasa yang ditawarkan.	4,78	4,14
6.	Kerapian dan kesopanan karyawan.	3,91	4,12
<b>Responsiveness (Kemauan membantu)</b>			
7.	Kemudahan nasabah menghubungi pihak bank.	3,79	4,02
8.	Menagani secara tepat keluhan nasabah.	3,78	4,35
9.	Memberikan informasi yang mudah dimengerti.	3,81	4,33
<b>Emphaty (Peduli)</b>			
10.	Perhatian khusus kepada setiap nasabah.	3,83	4,26
11.	Pelayanan yang tulus tanpa membedakan status sosial.	3,93	4,22
12.	Memberikan reward kepada nasabah.	3,71	4,26
<b>Tangibles (Berwujud)</b>			
13.	Tersedia fasilitas ruang tunggu.	3,91	4,22
14.	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.	3,83	4,17
15.	Ketersediaan area parkir yang cukup.	3,47	3,72
<b>Rata-rata <math>\bar{X}</math> dan <math>\bar{Y}</math></b>		3,82	4,20

Sumber : data olahan.

### DIAGRAM KARTESIUS

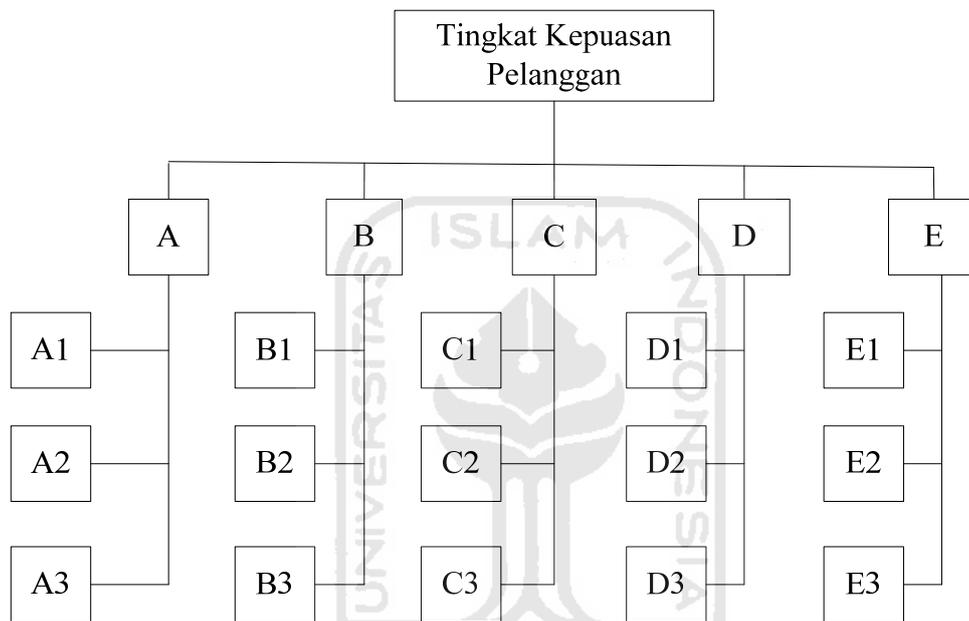


Gambar 4.4 Diagram Kartesius *Importance Performance*

#### 4.3.5 Analytical Hierarchy Process (AHP)

Analytical Hierarchy Process (AHP) digunakan untuk menentukan bobot prioritas antar dimensi dan bobot masing-masing atribut yang terdapat dalam setiap dimensi. Yang kemudian akan dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan. Adapun langkah-langkahnya :

1. Menyusun hierarki permasalahannya.



Gambar 4.5 Hierarki Permasalahan.

Dengan keterangan simbolnya :

A = *Reliability*, meliputi :

A1 = Lama waktu antrian dan lama pelayanan.

A2 = Produk dan jasa selalu dapat diandalkan.

A3 = Kecepatan pembukaan rekening.

B = *Assurance*, meliputi :

B1 = Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melayani nasabah.

B2 = Tersedia info tentang produk dan jasa yang ditawarkan.

B3 = Kerapian dan kesopanan karyawan.

C = *Responsiveness*, meliputi :

C1 = Kemudahan nasabah menghubungi pihak bank.

C2 = Menagani secara tepat keluhan nasabah.

C3 = Memberikan informasi yang mudah dimengerti.

D = *Emphaty*, meliputi :

D1 = Perhatian khusus kepada setiap nasabah.

D2 = Pelayanan yang tulus tanpa membedakan status sosial.

D3 = Memberikan reward kepada nasabah.

E = *Tangibles*, meliputi :

E1 = Tersedia fasilitas ruang tunggu.

E2 = Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.

E3 = Ketersediaan area parkir yang cukup.

## 2. Menghitung *Geometric Mean*

Peneliti mengambil data dari hasil penilaian yang dilakukan oleh 5 responden, maka langkah pertama adalah menghitung nilai rata – rata geometris dari 5 responden tersebut. Karena apabila penilaian dilakukan oleh lebih dari satu orang atau oleh kelompok maka nilai yang diambil adalah nilai dari konsesus kelompok, tetapi apabila tidak tercapai kata sepakat (konsesus) maka nilai diambil dari harga *Geometric Mean* (GM), yaitu :

$$\text{Geometric Mean} = (x_1 \times x_2 \times x_3 \dots \times x_n)^{\frac{1}{n}}$$

Hasil perhitungan *Geometric Mean* dari 5 responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.11 Hasil perhitungan *Geometric Mean* antar dimensi

Dimensi	Kriteria		Responden					G M
			1	2	3	4	5	
	1	A vs B	5	3	0,5	5	2	2,371441
	2	A vs C	3	7	2	0,2	0,33	1,226192
	3	A vs D	0,2	0,5	0,5	3	7	1,009806
	4	A vs E	3	3	5	4	0,2	2,047673
	5	B vs C	5	1	4	0,2	5	1,820564
	6	B vs D	0,33	0,2	3	2	5	1,146392
	7	B vs E	4	3	2	0,33	0,33	1,211847
	8	C vs D	0,2	0,5	3	0,5	0,33	0,548177
	9	C vs E	0,5	5	0,2	5	5	1,657227
	10	D vs E	0,14	5	6	0,2	3	1,20304

Sumber : data olahan

Tabel 4.12 Hasil perhitungan *Geometric Mean* sub kriteria *Reliability*.

Kriteria	Sub		Responden					G M
			1	2	3	4	5	
<i>Reliability</i>	Kriteria							
	1	A1 vs A2	5	3	0,5	0,2	5	1,496278
	2	A1 vs A3	0,5	4	5	3	3	2,459509
	3	A2 vs A3	2	1	3	3	2	2,047673

Sumber : data olahan

Tabel 4.13 Hasil perhitungan *Geometric Mean* sub kriteria *Assurance*.

Kriteria	Sub		Responden					G M
			1	2	3	4	5	
<i>Assurance</i>	Kriteria							
	1	B1 vs B2	3	0,33	5	3	7	2,531424
	2	B1 vs B3	0,2	2	0,5	3	3	1,124746
	3	B2 vs B3	1	0,33	3	0,2	0,25	0,548177

Sumber : data olahan

Tabel 4.14 Hasil perhitungan *Geometric Mean* sub kriteria *Responsiveness*.

Kriteria	Sub		Responden					G M
			1	2	3	4	5	
<i>Responsiveness</i>	Kriteria							
	1	C1 vs C2	0,2	5	0,2	3	4	1,191358
	2	C1 vs C3	3	5	3	0,33	2	1,970386
	3	C2 vs C3	5	2	0,5	0,2	3	1,245731

Sumber : data olahan

Tabel 4.15 Hasil perhitungan *Geometric Mean* sub kriteria *Empathy*.

Kriteria	Sub		Responden					G M
		Kriteria	1	2	3	4	5	
<i>Emphaty</i>	1	D1 vs D2	0,33	3	0,5	5	5	1,653899
	2	D1 vs D3	7	0,2	5	3	3	2,290172
	3	D2 vs D3	5	0,5	3	5	2	2,371441

Sumber : data olahan

Tabel 4.16 Hasil perhitungan *Geometric Mean* sub kriteria *Tangible*.

Kriteria	Sub		Responden					G M
		Kriteria	1	2	3	4	5	
<i>Tangible</i>	1	E1 vs E2	5	0,5	7	0,2	3	1,600434
	2	E1 vs E3	0,2	7	1	0,33	5	1,182286
	3	E2 vs E3	0,5	0,2	0,5	5	3	0,944088

### 3. Menghitung bobot prioritas.

Langkah-langkah perhitungan bobot prioritas hierarki adalah sebagai berikut :

#### 6. Membuat matriks perbandingan berpasangan, sebagai berikut :

Tabel 4.17 Matriks perbandingan berpasangan antar dimensi.

Kriteria	A	B	C	D	E
A	1	2,371441	1,226192	1,009806	2,047673
B	0,4216845	1	1,820564	1,146392	1,211847
C	0,815533	0,54928033	1	0,548177	1,657227
D	0,9902892	0,87230197	1,824228306	1	1,20304
E	0,4883592	0,82518668	0,603417637	0,831228	1
SUM	3,715866	5,61820998	6,474401943	4,535603	7,119787

Sumber : data olahan

Tabel 4.18 Matriks perbandingan berpasangan sub kriteria *Reliability*

Sub Kriteria	A1	A2	A3
A1	1	1,496278	2,459509
A2	0,668325	1	2,047673
A3	0,406585	0,488359	1
SUM	2,07491	2,984637	5,507182

Sumber : data olahan

Tabel 4.19 Matriks perbandingan berpasangan sub kriteria *Assurance*.

Sub Kriteria	B1	B2	B3
B1	1	2,531424	1,124746
B2	0,395035	1	0,548177
B3	0,88909	1,824228	1
SUM	2,284124	5,355652	2,672923

Sumber : data olahan

Tabel 4.20 Matriks perbandingan berpasangan sub kriteria *Responsiveness*.

Sub Kriteria	C1	C2	C3
C1	1	1,191358	1,970386
C2	0,839378	1	1,245731
C3	0,507515	0,802742	1
SUM	2,346893	2,9941	4,216117

Sumber : data olahan

Tabel 4.21 Matriks perbandingan berpasangan sub kriteria *Emphaty*.

Sub Kriteria	D1	D2	D3
D1	1	1,653899	2,290172
D2	0,604632	1	2,371441
D3	0,436648	0,421685	1
SUM	2,04128	3,075584	5,661613

Sumber : data olahan

Tabel 4.22 Matriks perbandingan berpasangan sub kriteria *Tangible*.

Sub Kriteria	E1	E2	E3
E1	1	1,600434	1,182286
E2	0,624831	1	0,944088
E3	0,845819	1,059223	1
SUM	2,47065	3,659657	3,126374

Sumber : data olahan

7. Menjumlahkan elemen-elemen setiap kolom dari matrik perbandingan.
8. Membagi setiap elemen dengan jumlah kolom dari setiap elemen yang bersangkutan.
9. Menjumlahkan hasil bagi elemen tersebut dalam satu baris.
10. Menentukan harga rata-rata dengan cara membagi jumlah matrik dalam setiap baris dengan besarnya ukuran matrik. Sehingga setelah perhitungan tersebut selesai tercipta matriks normalisasi beserta harga rata-ratanya yang disebut *Eigen Vektor* atau bobot prioritas.

Tabel 4.23 Matriks normalisasi Kriteria antar dimensi

Kriteria	A	B	C	D	E	SUM	Eigen Vektor
A	0,2691163	0,42209903	0,189390775	0,22264	0,287603	1,390849	0,278169817
B	0,1134822	0,17799264	0,281194158	0,252754	0,170208	0,995631	0,199126271
C	0,2194732	0,09776785	0,15445442	0,120861	0,232764	0,82532	0,165063986
D	0,2665029	0,15526333	0,281760126	0,220478	0,168971	1,092976	0,218595123
E	0,1314254	0,14687715	0,093200521	0,183267	0,140454	0,695224	0,139044802
SUM	1	1	1	1	1	5	1

Sumber : data olahan

Tabel 4.24 Matriks normalisasi Sub Kriteria *Reliability*.

Sub Kriteria	A1	A2	A3	SUM	Eigen Vektor
A1	0,481949	0,501327	0,4466	1,429875	0,476625143
A2	0,322098	0,335049	0,371819	1,028966	0,342988675
A3	0,195953	0,163624	0,181581	0,541159	0,180386182
SUM	1	1	1	3	1

Sumber : data olahan

Tabel 4.25 Matriks normalisasi Sub Kriteria *Assurance*.

Sub Kriteria	B1	B2	B3	SUM	Eigen Vektor
B1	0,437805	0,472664	0,420793	1,331261	0,443753692
B2	0,172948	0,186719	0,205085	0,564752	0,188250592
B3	0,389247	0,340617	0,374122	1,103987	0,367995716
SUM	1	1	1	3	1

Sumber : data olahan

Tabel 4.26 Matriks normalisasi Sub Kriteria *Responsiveness*.

Sub Kriteria	C1	C2	C3	SUM	Eigen Vektor
C1	0,426095	0,397902	0,467346	1,291343	0,430447779
C2	0,357655	0,33399	0,295469	0,987114	0,329038042
C3	0,21625	0,268108	0,237185	0,721543	0,240514179
SUM	1	1	1	3	1

Sumber : data olahan

Tabel 4.27 Matriks normalisasi Sub Kriteria *Emphaty*.

Sub Kriteria	D1	D2	D3	SUM	Eigen Vektor
D1	0,489889	0,537751	0,404509	1,432149	0,477382889
D2	0,296202	0,325142	0,418863	1,040207	0,346735652
D3	0,213909	0,137107	0,176628	0,527644	0,175881458
SUM	1	1	1	3	1

Sumber : data olahan

Tabel 4.28 Matriks normalisasi Sub Kriteria *Tangible*.

Sub Kriteria	E1	E2	E3	SUM	Eigen Vektor
E1	0,404752	0,437318	0,378165	1,220235	0,406745035
E2	0,252901	0,27325	0,301975	0,828126	0,27604211
E3	0,342347	0,289432	0,319859	0,951639	0,317212854
SUM	1	1	1	3	1

Sumber : data olahan

#### 4. Menghitung konsistensi indeks

Langkah-langkah menghitung konsistensi indeks adalah sebagai berikut :

- a. Mengalikan setiap elemen baris dari matrik asal dengan bobot prioritas dan menjumlahkan setiap barisnya.
- b. Membagi matriks awal dengan bobot prioritas.
- c. Menghitung harga rata-rata sebagai nilai eigen value terbesar ( $\lambda_{\max}$ )
- d. Indeks Konsistensinya adalah :

$$CI = \frac{\lambda_{maks} - n}{n - 1}$$

$\lambda_{maks}$  = eigen value maksimum.

$n$  = ukuran matriks.

e. Menentukan Random Index (RI).

Cari nilai Random Index pada table berikut :

Tabel 4.29 Nilai RI Tiap Ordo Matrik

Orde Matriks	RI
1	0
2	0
3	0,58
4	0,90
5	1,12
6	1,24
7	1,32
8	1,41
9	1,45
10	1,49

11. Menghitung rasio konsistensi :

$$CR = \frac{CI}{RI}$$

Apabila hasil rasio konsistensi  $< 0,10$  maka bisa dikatakan konsisten, sebaliknya hasil rasio konsistensi  $> 0,10$  maka tidak konsisten.

Tabel 4.30 Matriks perhitungan konsistensi antar dimensi

Kriteria	A	B	C	D	E	SUM	Eigen Value
A	0,2781698	0,4722162	0,202400139	0,220739	0,284718	1,458243	5,242276566
B	0,1172999	0,19912627	0,300509551	0,250596	0,168501	1,036032	5,202891885
C	0,2268567	0,10937614	0,165063986	0,119829	0,230429	0,851554	5,158935187
D	0,2754686	0,17369824	0,301114396	0,218595	0,167276	1,136153	5,197521202
E	0,1358468	0,16431635	0,09960252	0,181702	0,139045	0,720513	5,181874794
						Jumlah	25,98349963
						Rerata	5,196699927

Sumber : data olahan

eigen value	
CI	0,049175
RI	1,12
CR	0,043906

Tabel 4.31 Matriks perhitungan konsistensi Sub Kriteria *Reliability*

Sub Kriteria	A1	A2	A3	SUM	Eigen Value
A1	0,476625	0,513206	0,443661	1,433493	3,007589952
A2	0,318541	0,342989	0,369372	1,030901	3,005641779
A3	0,193789	0,167502	0,180386	0,541677	3,002871925
				Jumlah	9,016103656
				Rerata eigen value	3,005367885
				CI	0,002684
				RI	0,58
				CR	0,004627

Sumber : data olahan

Tabel 4.32 Matriks perhitungan konsistensi Sub Kriteria *Assurance*

Sub Kriteria	B1	B2	B3	SUM	Eigen Value
B1	0,443754	0,476542	0,413902	1,334197	3,006617171
B2	0,175298	0,188251	0,201727	0,565275	3,00278168
B3	0,394537	0,343412	0,367996	1,105945	3,005319168
				Jumlah	9,014718019
				Rerata eigen value	3,00490601
				CI	0,002453
				RI	0,58
				CR	0,004229

Sumber : data olahan

Tabel 4.33 Matriks perhitungan konsistensi Sub Kriteria *Responsiveness*

Sub Kriteria	C1	C2	C3	SUM	Eigen Value
C1	0,430448	0,392002	0,473906	1,296356	3,011644422
C2	0,361309	0,329038	0,299616	0,989963	3,008656725
C3	0,218459	0,264132	0,240514	0,723105	3,006497524
				Jumlah	9,026798671

Rerata eigen value	3,00893289
CI	0,004466
RI	0,58
CR	0,007701

Sumber : data olahan

Tabel 4.34 Matriks perhitungan konsistensi Sub Kriteria *Emphaty*

Sub Kriteria	D1	D2	D3	SUM	Eigen Value
D1	0,477383	0,573466	0,402799	1,453647	3,045034627
D2	0,288641	0,346736	0,417093	1,052469	3,035364381
D3	0,208448	0,146213	0,175881	0,530543	3,016480614
Jumlah					9,096879623
Rerata eigen value					3,03229321
CI					0,016147
RI					0,58
CR					0,027839

Sumber : data olahan

Tabel 4.35 Matriks perhitungan konsistensi Sub Kriteria *Tangible*.

Sub Kriteria	E1	E2	E3	SUM	Eigen Value
E1	0,406745	0,441787	0,375036	1,223569	3,008195366
E2	0,254147	0,276042	0,299477	0,829666	3,005576464
E3	0,344033	0,29239	0,317213	0,953636	3,006296138
Jumlah					9,020067969
Rerata eigen value					3,00668932
CI					0,003345
RI					0,58
CR					0,005767

Sumber : data olahan

Rasio dianggap konsisten jika hasil perhitungan  $CR \leq 0,1$ . Setelah dilakukan perhitungan konsistensi indeks secara keseluruhan mulai dari kriteria sampai pada sub kriteria dan mendapatkan hasil  $< 0,10$  maka bisa dikatakan konsisten.

## BAB V

### PEMBAHASAN

#### 5.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

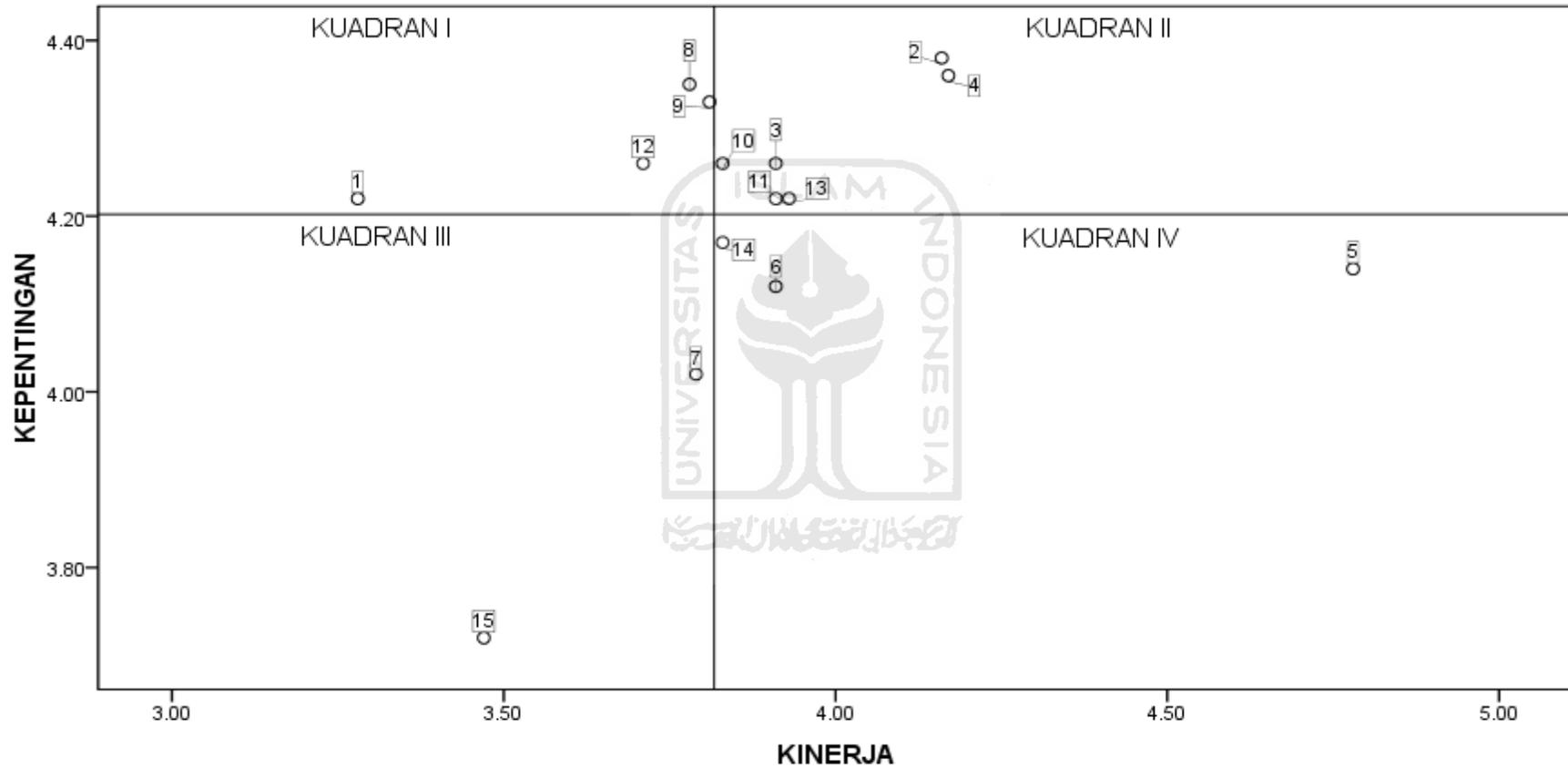
Setelah melakukan uji Validitas dengan menggunakan *Software SPSS 16.0 for Windows* terhadap butir-butir kuisisioner yang hasilnya dapat dilihat pada *Corrected item-total correlation*. Maka kesimpulannya adalah Uji Validitas data pada penelitian ini dilakukan 1 iterasi dan semua data dinyatakan Valid.

Sedangkan untuk Uji Reliabilitas, pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *Software SPSS 16.0 for Windows* hasilnya dapat dilihat pada nilai *Cronbach's alpha* yaitu sebesar 0,815 untuk faktor tingkat kepentingan dan 0,799 untuk faktor tingkat kinerja (kepuasan). Sehingga  $r_{alpha}$  bernilai positif terhadap  $r_{tabel}$  yaitu  $r_{alpha} (0,815) > r_{tabel} (0,2684)$ , untuk butir-butir kuisisioner kepentingan nasabah dan  $r_{alpha} (0,799) > r_{tabel} (0,2684)$ , untuk butir-butir kuisisioner kinerja (kepuasan nasabah), maka  $H_0$  diterima.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa atribut-atribut kuisisioner reliabel, ini berarti atribut-atribut dalam kuisisioner dapat memperlihatkan kemantapan, kejajegan atau stabilitas hasil pengamatan bila diukur dengan atribut-atribut tersebut. Berapa kalipun atribut-atribut kuisisioner ditanyakan kepada responden yang berlainan akan mendapatkan hasil yang tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden.

5.2 Analisis *Importance Performance*

DIAGRAM KARTESIUS



Gambar 5.1 Diagram Kartesius *Importance Performance*

Berdasarkan hasil dari pemetaan dalam diagram kartesius tentang persepsi nasabah terhadap atribut-atribut pertanyaan, maka hasilnya dapat dikelompokkan dalam masing-masing kuadran, adapun penjelasannya sebagai berikut :

### 5.2.1 Kuadran I

Kuadran I disebut juga sebagai daerah prioritas utama yang harus diperbaiki kinerjanya, karena harapan tinggi sedangkan persepsi rendah. Sehingga atribut yang terdapat pada kuadran ini dapat disebut sebagai kekurangan Bank BRI dalam hal kinerja serta pelayanan yang mereka berikan kepada nasabah. Pada tabel berikut ini dapat dilihat atribut yang terdapat pada kuadran I beserta nilai tingkat kesesuaiannya untuk kemudian dilakukan penentuan prioritas perbaikan dengan AHP.

Tabel 5.1 Hasil Diagram Kartesius Kuadran I

No.	Atribut	Dimensi	TK	A/H	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1.	Lama waktu antrian dan lama pelayanan.	<i>Reliability</i>	77,6 %	Action	3,28	4,22
8.	Menagani secara tepat keluhan nasabah.	<i>Responsiveness</i>	86,9 %	Action	3,78	4,35
12.	Memberikan reward kepada nasabah.	<i>Emphaty</i>	87,1 %	Action	3,71	4,26
9.	Memberikan informasi yang mudah dimengerti.	<i>Responsiveness</i>	88,1 %	Action	3,81	4,33

Sumber : data olahan.

Dari hasil pemetaan atribut pada kuadran I ini dapat diketahui bahwa tingkat kinerja pelayanan yang dilakukan oleh Bank BRI terhadap nasabah masih kurang di beberapa faktor, hal ini tentunya menjadi perhatian Bank BRI karena nasabah mempunyai keinginan yang selalu ingin dipenuhi dan dipuaskan. Nasabah selalu mengharapkan untuk mendapat pelayanan yang maksimal dari pihak Bank, mereka ingin diperlakukan secara profesional serta memperoleh sesuatu sesuai harapan.

Dengan diberikannya kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah maka perusahaan akan memperoleh keuntungan seperti tumbuh rasa loyalitas pada diri nasabah.

Fakta yang didapat selama penelitian adalah terjadi lama waktu antrian dan lama pelayanan sehingga menyebabkan penumpukan nasabah terjadinya antrian ini disebabkan karena kapasitas pemrosesan sistem lebih kecil dibandingkan input yang masuk ke dalam sistem tersebut. Antrian dapat dikurangi dengan mempercepat waktu pemrosesan atau menambah kapasitas (jumlah teller) dan mengurangi jumlah input yang masuk ke dalam sistem, contohnya dengan membuat peraturan penarikan kurang dari Rp 5 juta harus melalui mesin ATM sehingga akan mengurangi jumlah input yang masuk. Sedangkan perbaikan sistemnya sendiri dapat dilakukan dengan memperbaharui sistem yang digunakan seperti menggunakan jaringan online yang lebih cepat serta mempercepat pemrosesan data yang masuk.

Celah lain yang membuat kinerja menurun adalah tentang keluhan nasabah yang tidak ditangani secara baik hal ini tentunya dapat mengurangi rasa kepercayaan nasabah terhadap keandalan dari jasa tersebut. Hal tersebut dapat diperbaiki dengan cara meningkatkan kualitas karyawan dan meningkatkan teknik negosiasi, Sehingga keandalan dari jasa tersebut dapat terjaga dengan baik dmata nasabah.

Disisi lain pemberian reward kepada nasabah juga perlu diperhatikan oleh pihak bank karena dengan menerima reward atau hadiah, nasabah akan merasa diperhatikan serta merasa dihargai keberadaannya, karena pemberian reward adalah wujud kepedulian dan wujud terima kasih bank kepada nasabahnya. Hal tersebut dapat diperbaiki dengan cara memberikan reward yang bersifat membantu misal memberikan beasiswa pendidikan kepada nasabah dll.

Selain itu diketahui bahwa informasi yang mudah dimengerti. Sangat diperhatikan dan diperlukan oleh nasabah sehingga karyawan harus berusaha

menjelaskan sedetail mungkin kepada nasabah. Hal tersebut dapat diperbaiki dengan cara rutin membantu nasabah mengupdate pengetahuannya tentang produk-produk perbankan yang ditawarkan serta karyawan harus benar-benar menguasai produk-produk perbankan dan belajar tentang cara penyampaian yang efektif dan mudah dimengerti.

### 5.2.2 Kuadran II

Kuadran II disebut juga sebagai daerah yang harus dipertahankan karena harapan tinggi dan persepsi juga tinggi, disebut juga sebagai prestasi kinerja Bank BRI dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Pada tabel berikut dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran II beserta nilai tingkat kesesuaiannya.

Tabel 5.2 Hasil Diagram Kartesius Kuadran II

No.	Atribut	Dimensi	TK	A/H	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
10.	Perhatian khusus kepada setiap nasabah.	<i>Emphaty</i>	89,9 %	Action	3,83	4,26
3..	Kecepatan pembukaan rekening.	<i>Reliability</i>	91,9 %	Hold	3,91	4,26
13.	Tersedia fasilitas ruang tunggu.	<i>Tangibles</i>	92,7%	Hold	3,91	4,22
11.	Pelayanan yang tulus tanpa membedakan status sosial.	<i>Emphaty</i>	93,1 %	Hold	3,93	4,22
2.	Produk dan jasa selalu dapat diandalkan.	<i>Reliability</i>	94,9 %	Hold	4,16	4,38
4.	Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melayani nasabah.	<i>Assurance</i>	95,7 %	Hold	4,17	4,36

Sumber : data olahan.

Atribut yang terdapat pada kuadran ini disebut juga sebagai prestasi kerja yang tentunya harus dipertahankan oleh Bank BRI. Namun jika dilakukan analisis lebih

mendalam maka akan didapatkan 1 (satu) atribut yang membutuhkan usaha perbaikan dalam pelaksanaannya. Hal ini disebabkan karena tingkat kesesuaiannya yang masih berada dibawah rata-rata yaitu sebesar (90,9 %).

Atribut tersebut adalah Perhatian khusus kepada setiap nasabah dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar (89,9 %) atribut ini membutuhkan adanya usaha perbaikan agar kualitas pelayanan meningkat karena pada dasarnya nasabah selalu ingin diperlakukan secara khusus dan spesial, dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan kepada karyawan tentang sikap dan perilaku bagaimana cara melayani nasabah sesuai kepribadiannya dan mengenal lebih dalam karakter nasabah yang dihadapi agar nasabah merasa nyaman dan puas terhadap kinerja perusahaan.

Untuk atribut lainnya yang berada pada kuadran II ini harus dipertahankan prestasinya oleh Bank BRI sehingga nasabah akan terus setia dan mempunyai loyalitas. Karena loyalitas nasabah adalah hal yang mutlak bagi bank yang menginginkan tetap eksis dalam usahanya. Mencari nasabah baru adalah hal yang sulit, namun jauh lebih sulit adalah mempertahankan nasabah lama. Maka dari itu loyalitas nasabah merupakan salah satu kunci sukses untuk memenangkan persaingan.

### **5.2.3 Kuadran III**

Kuadran III disebut juga sebagai daerah prioritas rendah, karena pada daerah ini menunjukkan harapan rendah dan persepsi yang didapatkan juga rendah. Namun bukan berarti atribut-atribut yang berada pada kuadran ini tidak menjadi hal yang harus diperhatikan oleh Bank BRI. Disaat ini memang atribut-atribut tersebut masih bisa memenuhi kepuasan nasabah sehingga tidak perlu melakukan perbaikan karena kinerjanya masih bagus berada diatas rata-rata tingkat kesesuaian (90,9 %) tapi dimasa yang akan datang atribut tersebut bisa menjadi tuntutan bagi Bank BRI dalam

menjalankan pelayanan yang baik dan berkualitas. Pada tabel berikut ini dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran III beserta nilai tingkat kesesuaiannya.

Tabel 5.3 Hasil Diagram Kartesius Kuadran III

No.	Atribut	Dimensi	TK	A/H	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
15.	Ketersediaan area parkir yang cukup.	<i>Tangibles</i>	93,1 %	Hold	3,47	3,72
7.	Kemudahan nasabah menghubungi pihak bank.	<i>Responsiveness</i>	94,4 %	Hold	3,79	4,02

Sumber : data olahan.

#### 5.2.4 Kuadran IV

Kuadran IV disebut juga sebagai daerah yang berlebihan, karena harapan tidak begitu besar namun persepsi tinggi, sehingga bukan menjadi prioritas yang harus dibenahi. Pada tabel berikut ini dapat dilihat atribut-atribut yang terdapat pada kuadran IV beserta nilai tingkat kesesuaiannya, secara keseluruhan semua memuaskan karena berada di atas rata-rata tingkat kesesuaian (90,9 %).

Tabel 5.4 Hasil Diagram Kartesius Kuadran IV

No.	Atribut	Dimensi	TK	A/H	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
5.	Tersedia info tentang produk dan jasa yang ditawarkan.	<i>Assurance</i>	91,3 %	Hold	4,78	4,14
14.	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.	<i>Tangibles</i>	91,7 %	Hold	3,83	4,17
6.	Kerapian dan kesopanan karyawan.	<i>Assurance</i>	95 %	Hold	3,91	4,12

Sumber : data olahan

Salah satu atribut kualitas pelayanan yang berada dalam kuadran IV ini adalah Kerapian dan kesopanan karyawan hal ini sangat diperlukan karena dengan pakaian

yang rapi, bersih dan menarik akan memberikan kesan yang benar-benar memikat konsumen atau nasabah, sehingga nasabah akan merasa nyaman untuk melakukan transaksi, selain itu kesopanan karyawan juga diperlukan agar menciptakan kesan bahwa perusahaan selalu bersikap ramah dan menghargai setiap nasabahnya.

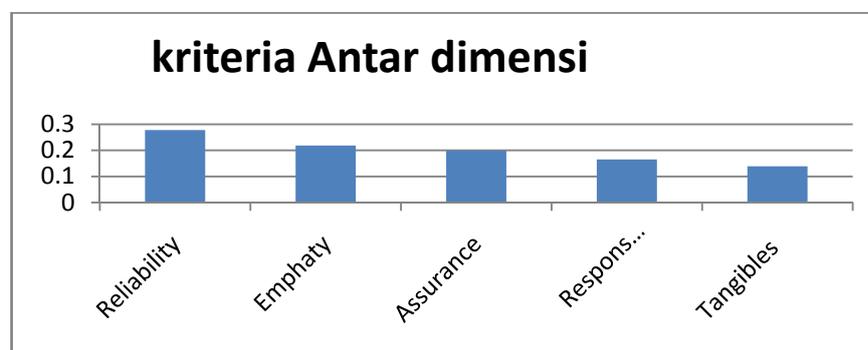
### 5.3 Hasil *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

*Analytical Hierarchy Process* (AHP) adalah metode pengambilan keputusan dimana atribut yang dibandingkan dan yang mempunyai bobot prioritas terbesar merupakan atribut prioritas utama yang perlu diperhatikan untuk dilakukan perbaikan.

#### 5.3.1 Analisa pembobotan kriteria dan Subkriteria Tingkat kepuasan Pelanggan.

1. Tingkat kepuasan Pelanggan memiliki lima dimensi kriteria beserta urutan bobot prioritasnya :

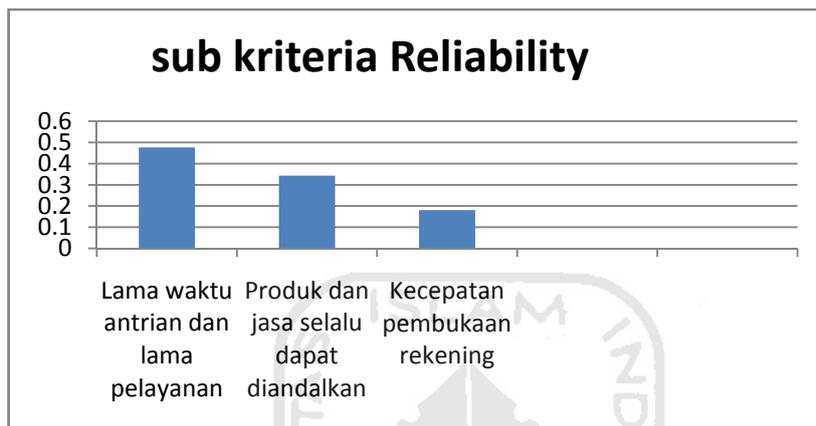
- a. *Reliability* (Keandalan) mempunyai bobot sebesar (0,278169817).
- b. *Emphaty* (Peduli) mempunyai bobot sebesar (0,218595123)
- c. *Assurance* (menumbuhkan kepercayaan) memiliki bobot sebesar (0,199126271).
- d. *Responsiveness* (Kemauan membantu) memiliki bobot sebesar (0,165063986).
- e. *Tangibles* (Berwujud) memiliki bobot sebesar (0,139044802).



Gambar 5.2 Perbandingan kriteria antar dimensi.

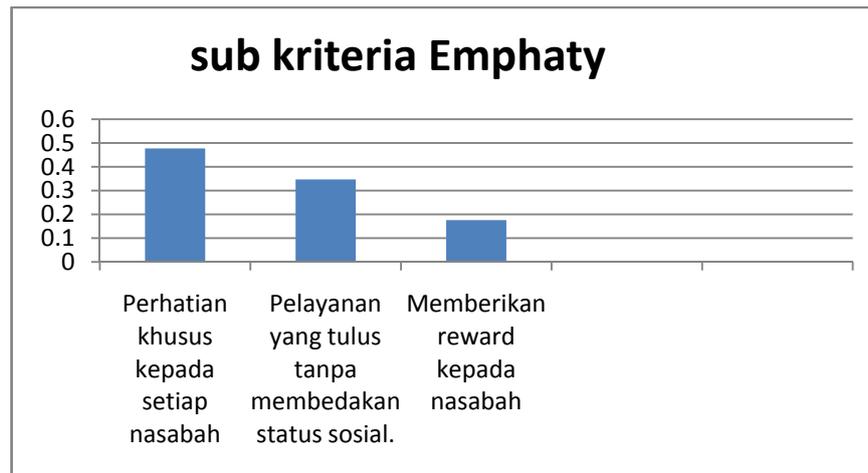
2. Sub kriteria *Reliability* (Keandalan) memiliki bobot sebesar (0,278169817), dengan tiga sub kriteria yaitu :

- a. Lama waktu antrian dan lama pelayanan, memiliki bobot sebesar (0,476625143).
- b. Produk dan jasa selalu dapat diandalkan, memiliki bobot sebesar (0,342988675).
- c. Kecepatan pembukaan rekening, memiliki bobot sebesar (0,180386182).



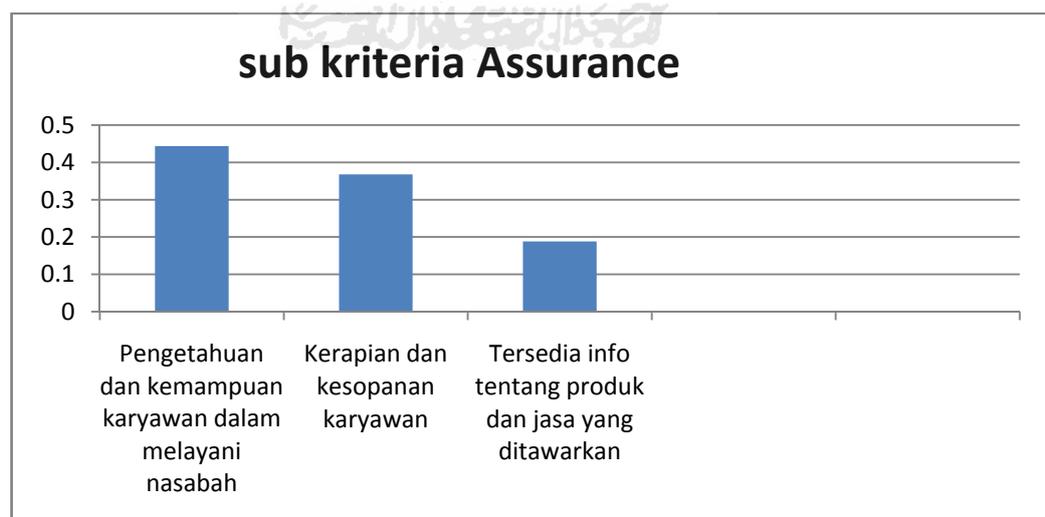
Gambar 5.3 Perbandingan sub kriteria *Reliability*

3. Sub kriteria *Emphaty* (Peduli) mempunyai bobot sebesar (0,218595123), dengan tiga sub kriteria yaitu :
  - a. Perhatian khusus kepada setiap nasabah, memiliki bobot sebesar (0,477382889).
  - b. Pelayanan yang tulus tanpa membedakan status sosial, memiliki bobot sebesar (0,346735652).
  - c. Memberikan reward kepada nasabah, memiliki bobot sebesar (0,175881458).



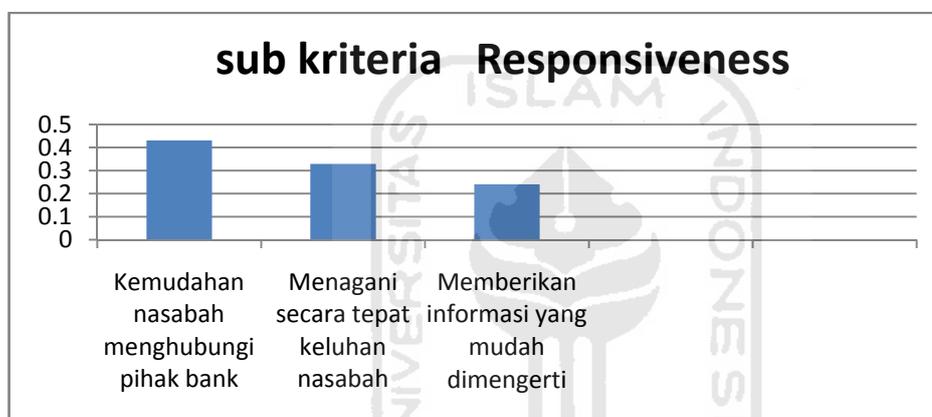
Gambar 5.4 Perbandingan sub kriteria *Emphaty*.

4. Sub kriteria *Assurance* (menumbuhkan kepercayaan) memiliki bobot sebesar (0,199126271), dengan tiga sub kriteria yaitu :
- a. Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melayani nasabah, memiliki bobot sebesar (0,443753692).
  - b. Kerapian dan kesopanan karyawan, memiliki bobot sebesar (0,367995716).
  - c. Tersedia info tentang produk dan jasa yang ditawarkan, memiliki bobot sebesar (0,188250592).



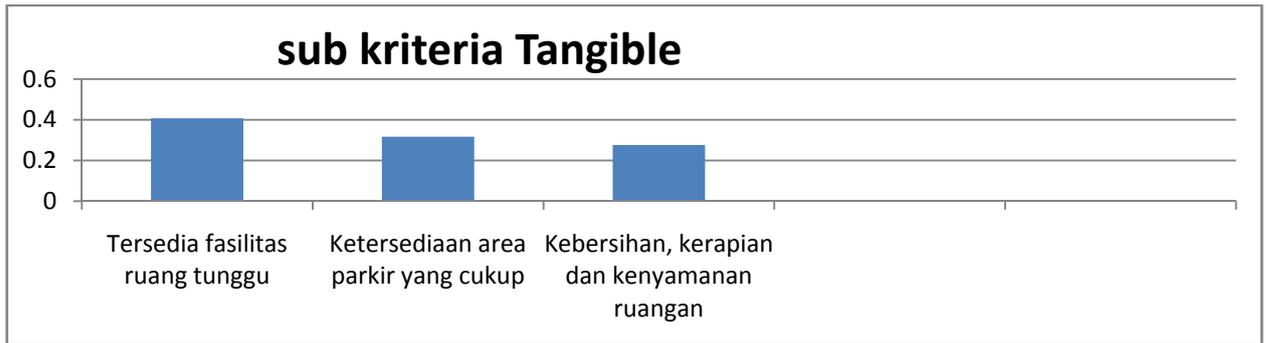
Gambar 5.5 Perbandingan sub kriteria *Assurance*.

5. Sub kriteria *Responsiveness* (Kemauan membantu) memiliki bobot sebesar (0,165063986), dengan tiga sub kriteria yaitu :
- Kemudahan nasabah menghubungi pihak bank, memiliki bobot sebesar (0,430447779).
  - Menangani secara tepat keluhan nasabah, memiliki bobot sebesar (0,329038042).
  - Memberikan informasi yang mudah dimengerti, memiliki bobot sebesar (0,240514179).



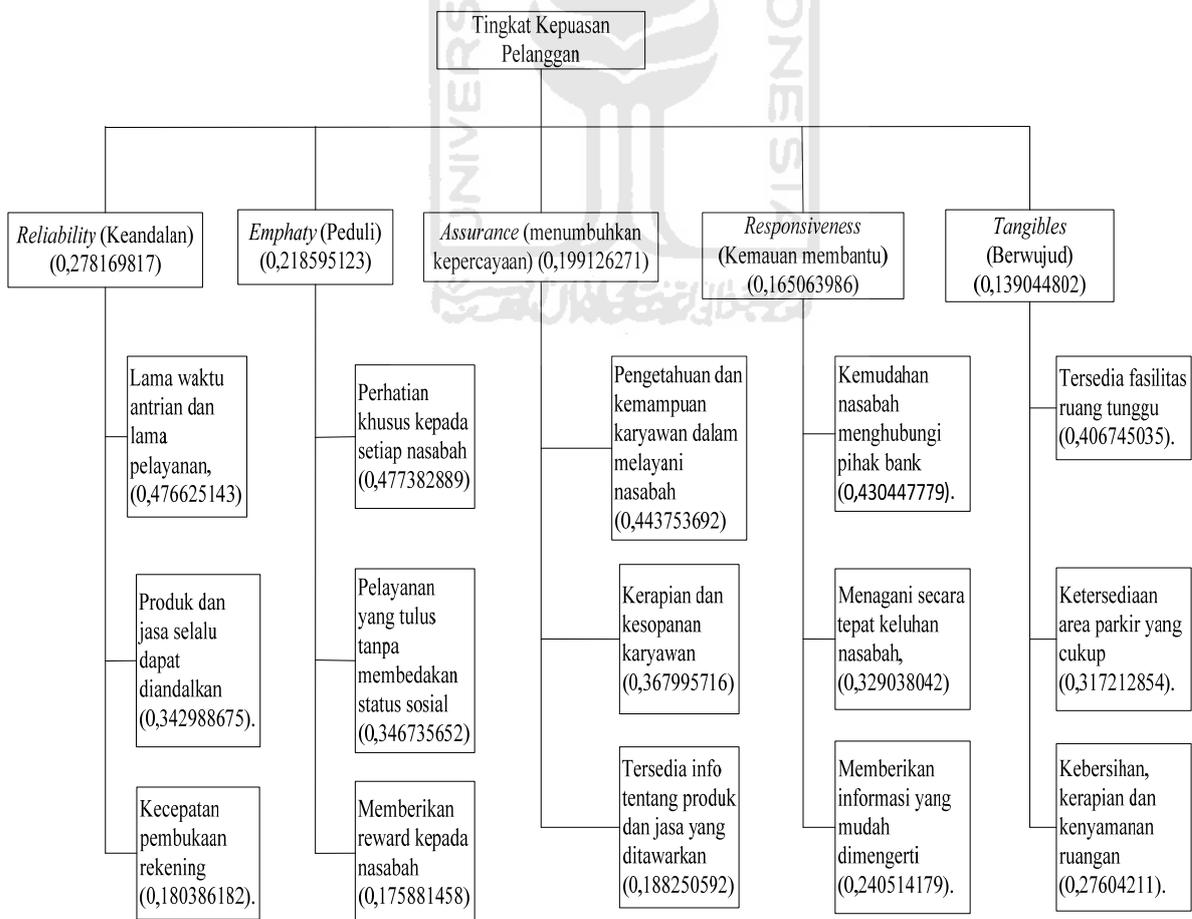
Gambar 5.6 Perbandingan sub kriteria *Responsiveness*.

6. Sub kriteria *Tangibles* (Berwujud) memiliki bobot sebesar (0,139044802), dengan tiga sub kriteria yaitu :
- Tersedia fasilitas ruang tunggu, memiliki bobot sebesar (0,406745035).
  - Ketersediaan area parkir yang cukup, memiliki bobot sebesar (0,317212854).
  - Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, memiliki bobot sebesar (0,27604211).



Gambar 5.7 Perbandingan sub kriteria *Tangibles*.

Dari hasil analisis pada kriteria antar dimensi, subkriteria *Reliability* (Keandalan), subkriteria *Emphaty* (Peduli), subkriteria *Assurance* (menumbuhkan kepercayaan) subkriteria *Responsiveness* (Kemauan membantu) dan subkriteria *Tangibles* (Berwujud), maka didapatkan bentuk hierarki baru yang tersusun beserta bobot prioritasnya, sebagai berikut :



Gambar 5.8 Bentuk hierarki baru beserta bobot prioritasnya.

Dari hasil perhitungan bobot prioritas menggunakan metode AHP, terjadi perubahan urutan pada variabel yang menjadi prioritas perbaikan yang berada dalam kuadran I. Sehingga dalam melakukan langkah-langkah perbaikan dilakukan sesuai urutan prioritas yang dihasilkan dengan metode AHP. Adapun penjelasan urutan bobot prioritasnya adalah :

Tabel 5.5 Hasil pembobotan dengan metode AHP.

No	Atribut	Bobot Dimensi	Bobot Prioritas	Ranking
1.	Lama waktu antrian dan lama pelayanan.	<i>Reliability</i> (0,278169817)	(0,476625143)	1
8.	Menagani secara tepat keluhan nasabah.	<i>Responsiveness</i> (0,165063986)	(0,329038042)	2
12.	Memberikan reward kepada nasabah.	<i>Emphaty</i> (0,218595123)	(0,175881458)	4
9.	Memberikan informasi yang mudah dimengerti.	<i>Responsiveness</i> (0,165063986)	(0,240514179)	3

Sumber : data olahan.

Dari hasil yang telah disebutkan diatas maka sebaiknya perusahaan melakukan perbaikan berdasarkan urutan prioritas diatas yaitu :

1. Lama waktu antrian dan lama pelayanan. Dengan bobot prioritas sebesar (0,476625143).
2. Menagani secara tepat keluhan nasabah. Dengan bobot prioritas sebesar (0,329038042).
3. Memberikan informasi yang mudah dimengerti. Dengan bobot prioritas sebesar (0,240514179).
4. Memberikan reward kepada nasabah. Dengan bobot prioritas sebesar (0,175881458)

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari uraian dan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

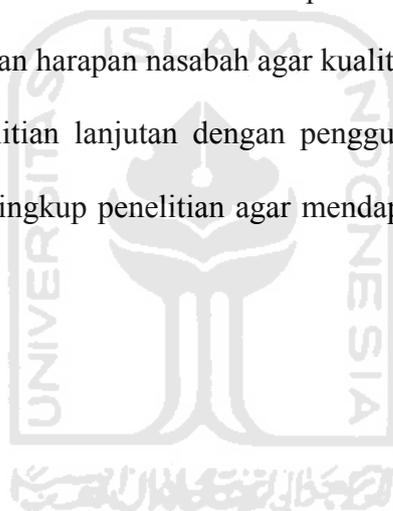
1. Variabel-variabel yang berada pada kuadran I adalah variabel yang dianggap penting oleh nasabah tetapi pada kenyataannya variabel-variabel ini belum sesuai seperti yang diharapkan atau pelaksanaannya belum memuaskan dimata nasabah. Adapun variabel-variabel yang masuk di kuadran ini : lama waktu antrian dan lama pelayanan, menagani secara tepat keluhan nasabah, memberikan informasi yang mudah dimengerti, dan memberikan reward kepada nasabah. Variabel-variabel yang berada pada kuadran IV merupakan variabel yang dianggap kurang penting oleh nasabah dan dirasakan terlalu berlebih-lebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi atau dievaluasi lagi pelaksanaannya tergantung dari kebijaksanaan pihak Bank BRI. Adapun variabel-variabel yang masuk di kuadran ini : tersedia info tentang produk dan jasa yang ditawarkan, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan serta kerapian dan kesopanan karyawan.
2. Dari metode sebelumnya terdapat beberapa variabel yang memerlukan usaha perbaikan karena berada dalam prioritas utama yaitu pada kuadran I, kemudian setelah dilakukan perhitungan dengan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) maka didapatkan urutan prioritas perbaikan sebagai berikut : Pertama lama waktu antrian dan lama pelayanan, kedua menagani secara tepat keluhan nasabah,

ketiga memberikan informasi yang mudah dimengerti, dan keempat adalah memberikan reward kepada nasabah.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas , maka saran-saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan sebaiknya menitik beratkan kepada usaha perbaikan dan mempertahankan hal-hal atau variabel-variabel yang dianggap sangat penting oleh nasabah seperti yang telah dijelaskan pada kesimpulan. Dimana tindakan yang perlu dilakukan adalah melakukan perbaikan atau perubahan yang terprioritas sesuai dengan harapan nasabah agar kualitas pelayanan meningkat.
2. Dapat dilakukan penelitian lanjutan dengan penggunaan metode yang berbeda serta perluasan ruang lingkup penelitian agar mendapatkan hasil yang lebih baik lagi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Prof. Supranto J, M.A, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
- Tjiptono Fandy, Strategi Pemasaran, Edisi ke Dua, Andi, Yogyakarta, 1997.
- Prof. Dr Usman, Husaini & Setiady, Purnomo, Pengantar Statistika, Edisi kedua , PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Fauzy, Ahmad S.Si.Msi, Statistik Industri 1, UII Pers, Yogyakarta, 2001.
- Santoso, Singgih, Buku Latihan Statistik Parametrik, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2000.
- Rangkuti, Freddy, *Measuring Customer Satisfaction : Gaining Customer Relationship Strategy*, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisa Kasus PLN-JP, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
- G.Barnes, James, *Secrets Of Customer Relationship Management*, Edisi bahasa Indonesia, penerbit ANDI Yogyakarta, 2003.
- Hauge, Paul, Merancang Kuisisioner, PT. Pustaka Binaman Pressindo, 1995.
- Kotler, Philip, Amstrong Gary, Dasar-dasar Pemasaran, Prenhalindo, Jakarta, 1997.
- Kotler, Philip, Manajemen Pemasaran (analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian) Jilid 2, Penerbit : Erlangga, Jakarta, 1995.
- Tjiptono, Fandy, Studi Pemasaran, Edisi 2, ANDI, Yogyakarta, 1997.
- L.Saaty, Thomas, Pengambilan Keputusan (bagi para pemimpin), Seri Manajemen no: 134, PT .Pustaka Pinaman Pressindo, Jakarta, 1993.
- Drs.Syamsi, Ibnu, S.U, Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi, Edisi ke 2, PT.Bumi Aksara, Jakarta, 2000.
- Dr. Ir Suryadi, Kadarsah dan Ir.M.Ali, Ramdhani M.T, Sistem Pendukung Keputusan (suatu wacana structural idealisasi dan implementasi konsep pengambilan keputusan), PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 1998.
- Prof. Dr. Arikunto, Suharsimi, Prosedur penelitian (suatu pendekatan praktek), Edisi Revisi V, PT Asdi Mahastya, Jakarta, November, 2002.
- Hasan, Iqbal, Analisis Data Penelitian Dengan Statistik, Bumi Aksara, Jakarta, 2008.

# LAMPIRAN



## Kuisisioner penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja pelayanan bank BRI

Nama : .....

Jenis Kelamin : .....

Umur : .....

Pekerjaan : .....

Jawablah pertanyaan berikut ini menyangkut harapan anda terkait tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan bank BRI dengan memberikan tanda (√) pada salah satu kolom dari setiap pertanyaan, dengan penilaian bobot sebagai berikut :

### Tingkat Kepentingan

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

### Tingkat Kinerja

Sangat Puas : 5  
 Puas : 4  
 Cukup Puas : 3  
 Kurang puas : 2  
 Tidak Puas : 1

Contoh untuk pengisian kuisisioner adalah sebagai berikut :

ONo.	Daftar Pertayaan	Tingkat kepentingan					Tingkat kinerja				
		SSP	PP	CCP	KKP	TTP	SSP	PP	CCP	KKP	TTP
11.	Lama waktu antrian dan lama pelayanan.		√						√		



Rekap Kuisisioner Tingkat Kepentingan

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15
1	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
2	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	4	5	4	4	3
4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3
5	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4
6	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
7	4	3	4	4	3	4	5	3	5	5	4	3	5	4	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	2	3	5	5	3	4	3	4	4	2
10	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5
11	3	3	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5
12	2	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4
13	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	3	3	2	2	3	5	4	3	3	3	4	4	5	5	5
16	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5
17	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	3	4	3
18	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	2
19	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5
20	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4
21	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	3
22	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4
23	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
24	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
26	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	3
27	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5
28	3	4	5	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
31	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
32	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3
33	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4
34	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
35	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
36	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	3	5	4
37	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4
38	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
39	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
40	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
41	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4
42	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3
43	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
44	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	3
45	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	3
46	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3

47	4	4	3	4	4	3	3	5	5	5	5	3	4	4	3
48	3	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	3	3	4	2
49	3	5	3	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	2
50	3	2	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4
51	5	3	4	5	3	5	5	3	4	5	5	3	3	4	4
52	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	2
53	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2
54	4	4	4	5	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	2
55	3	4	5	4	4	5	2	4	5	4	4	3	3	5	3
56	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
57	5	5	3	5	5	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3
58	5	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3
SUM	245	254	247	253	240	239	233	252	251	247	245	247	245	242	216

Rekap Kuisisioner Tingkat Kinerja (kepuasan)

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15
1	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3
4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3
5	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4
6	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3
7	2	3	4	4	3	4	5	3	5	5	4	3	5	4	5
8	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
9	1	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4	5	4	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	3	3	3	4
11	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5
12	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4
13	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
14	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3
15	3	3	2	3	2	3	3	2	4	4	4	3	4	5	2
16	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	5	4	3	5	1
17	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2
18	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3
19	4	4	2	3	4	3	3	3	1	4	4	1	3	3	3
20	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	5	5	4	2
21	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
22	5	2	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3
23	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	3
24	4	5	4	4	5	3	5	3	5	5	5	4	3	4	4
25	4	5	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	3	4	3
26	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4
27	4	4	5	5	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3
28	4	4	3	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
29	3	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4
30	3	5	3	4	5	3	4	2	3	4	5	4	5	5	2
31	4	3	5	3	3	5	4	5	3	4	4	5	4	2	4

32	2	5	3	5	3	5	3	5	4	2	4	3	3	3	4
33	2	4	5	3	4	5	4	3	2	2	5	2	2	2	5
34	3	5	4	3	4	5	3	3	2	3	3	2	2	3	4
35	4	5	4	4	3	4	4	3	5	3	3	3	5	4	4
36	2	3	5	4	4	3	2	3	2	2	1	2	3	3	4
37	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4
38	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4
39	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5
40	2	5	5	4	5	4	4	1	2	3	4	3	4	5	5
41	4	4	3	4	5	4	4	1	2	3	4	5	5	5	4
42	2	4	3	4	3	3	3	5	3	2	4	4	3	5	3
43	3	4	4	5	4	3	3	4	3	2	5	3	4	4	4
44	3	5	3	5	4	2	5	4	5	2	3	4	5	4	3
45	3	5	3	4	4	2	3	5	5	3	5	4	4	4	3
46	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3
47	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
48	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3
49	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4
50	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
51	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
52	3	5	5	4	3	5	5	3	3	4	4	2	5	4	5
53	2	5	5	5	4	2	5	4	3	5	5	2	4	5	4
54	2	4	4	4	5	1	3	5	3	5	1	3	3	1	1
55	4	5	3	4	4	3	4	4	2	2	3	2	4	3	1
56	3	2	3	4	2	5	3	2	4	3	3	2	5	3	2
57	2	3	3	5	2	3	2	2	5	4	1	3	3	4	2
58	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	3	5	4
SUM	190	241	227	242	219	227	220	219	221	222	228	215	227	222	201

## UJI VALIDITAS TINGKAT KEPENTINGAN

### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	58	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	58	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	58.8103	33.384	.496	.799
X2	58.6552	35.247	.383	.807
X3	58.7759	33.966	.456	.803
X4	58.6724	34.540	.420	.805
X5	58.8966	35.919	.294	.813
X6	58.9138	33.624	.470	.801
X7	59.0172	32.754	.512	.798
X8	58.6897	34.148	.549	.797
X9	58.7069	34.737	.436	.804
X10	58.7759	34.247	.492	.800
X11	58.8103	34.156	.514	.799
X12	58.7759	35.124	.386	.807
X13	58.8103	36.016	.288	.813
X14	58.8621	35.279	.392	.807
X15	59.3103	33.867	.366	.811

#### RELIABILITY

```
/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA  
  
/SUMMARY=TOTAL.
```

## UJI VALIDITAS TINGKAT KEPUASAN

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	58	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	58	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	15

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	53.9828	48.965	.346	.792
X2	53.1034	49.358	.386	.789
X3	53.3448	48.546	.414	.787
X4	53.0862	50.080	.398	.789
X5	53.4828	49.517	.347	.791
X6	53.3448	48.686	.372	.790
X7	53.4655	46.990	.599	.774
X8	53.4828	48.289	.360	.791
X9	53.4483	47.059	.437	.785
X10	53.4310	47.934	.393	.788
X11	53.3276	44.470	.635	.767
X12	53.5517	46.532	.460	.783
X13	53.3448	49.704	.387	.789
X14	53.4310	49.793	.305	.795
X15	53.7931	49.395	.295	.796

#### RELIABILITY

```
/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA  
  
/SUMMARY=TOTAL.
```

LAMPIRAN

Tabel Harga Kritik dari r Product-Moment

N (1)	Interval	Kepercayaan	N (1)	Interval	Kepercayaan	N (1)	Interval	Kepercayaan
	95% (2)	99% (3)		95% (2)	99% (3)		95% (2)	99% (3)
3	0,997	0,999	26	0,388	0,4906	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	27	0,381	0,487	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	28	0,374	0,478	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	29	0,367	0,470	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	30	0,361	0,463	75	0,227	0,296
8	0,707	0,874	31	0,355	0,456	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	32	0,349	0,449	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	33	0,344	0,442	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	34	0,339	0,436	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	35	0,334	0,430	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	36	0,329	0,424	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	37	0,325	0,418	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	38	0,320	0,413	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	39	0,316	0,408	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	40	0,312	0,403	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	41	0,308	0,396	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	42	0,304	0,393	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	43	0,301	0,389	600	0,080	0,105
21	433	0,549	44	0,297	0,384	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	45	0,294	0,380	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	46	0,291	0,276	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	47	0,288	0,372	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	48	0,284	0,368			
			49	0,281	0,364			
			50	0,297	0,361			

N = Jumlah pasangan yang digunakan untuk menghitung r.



## **Hasil Diagram Kartesius (rata- rata TK= 90,9 %)**

### **Kuadran 1 ( Prioritas Tinggi )**

1. Lama waktu antrian dan lama pelayanan. ( 77,6 % )
8. Menangani secara tepat keluhan nasabah. ( 86,9 % )
12. Memberikan reward kepada nasabah.. ( 87,1 % )
9. Memberikan informasi yang mudah dimengerti. ( 88,1 % )

### **Kuadran 1I (Pertahankan)**

10. Perhatian khusus kepada setiap nasabah. (89,9 %)
3. Kecepatan pembukaan rekening. ( 91,9 % )
13. Tersedia fasilitas ruang tunggu. (92,7 %)
11. Pelayanan yang tulus tanpa membedakan status sosial. (93,1 %)
2. Produk dan jasa selalu dapat diandalkan. (94,9 %)
4. Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melayani nasabah. (95,7 %)

### **Kuadran 1II (Prioritas Rendah)**

15. Ketersediaan area parkir yang cukup. ( 93,1 % )
7. Kemudahan nasabah menghubungi pihak bank. ( 94,4 % )

### **Kuadran 1V ( Berlebihan )**

- 5 Tersedia info tentang produk dan jasa yang ditawarkan. (91,3 %)
14. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan. (91,7 %)
6. Kerapian dan kesopanan karyawan. ( 95 % )

## DATA UMUM DAN PETUNJUK KUISIONER

Nama : .....

Jenis kelamin : .....

Umur : .....

Pekerjaan : .....

### PETUNJUK PENGISIAN

Kuisisioner ini bertujuan untuk mengisi skala kriteria, dimana skala tersebut, menggambarkan relatif pentingnya suatu elemen atas elemen lainnya berkenaan suatu sifat atau kriteria.

Responden diminta memberi tanda silang (x) pada pilihan skala sesuai dengan perbandingan kriteria dibawah ini.

Tabel 1.1 Skala penilaian relatif

Tingkat Kepentingan	Definisi
1	Kedua elemen <b>sama penting</b> .
3	Elemen yang satu <b>sedikit lebih penting</b> dibanding elemen lainnya.
5	Elemen yang satu <b>lebih penting</b> dibandingkan elemen yang lainnya.
7	Elemen yang satu <b>benar-benar lebih penting</b> dari lainnya.
9	Elemen yang satu <b>mutlak lebih penting</b> dibanding elemen yang lainnya.
2,4,6,8	Apabila <b>ragu-ragu</b> diantara kedua tingkat kepentingan.

1. Kriteria antar dimensi.

No.	Kriteria	Derajat Kepentingan									1	Derajat Kepentingan									Kriteria
		9	8	7	6	5	4	3	2	1		2	3	4	5	6	7	8	9		
1.	Reliability (Keandalan).																		Assurance (menumbuhkan kepercayaan).		
2.	Reliability (Keandalan).																		Responsiveness (Kemauan membantu).		
3.	Reliability (Keandalan).																		Emphaty (Peduli).		
4.	Reliability (Keandalan).																		Tangibles (Berwujud).		
5.	Assurance (menumbuhkan kepercayaan).																		Responsiveness (Kemauan membantu).		
6.	Assurance (menumbuhkan kepercayaan).																		Emphaty (Peduli).		
7.	Assurance (menumbuhkan kepercayaan).																		Tangibles (Berwujud).		
8.	Responsiveness (Kemauan membantu).																		Emphaty (Peduli).		
9.	Responsiveness (Kemauan membantu).																		Tangibles (Berwujud).		
10.	Emphaty (Peduli).																		Tangibles (Berwujud).		

2. Sub kriteria *Reliability* (Keandalan).

No	Kriteria	Derajat Kepentingan									1	Derajat Kepentingan									Kriteria
		9	8	7	6	5	4	3	2	2		3	4	5	6	7	8	9			
1.	Lama waktu antrian dan lama pelayanan.																			Produk dan jasa selalu dapat diandalkan.	
2.	Lama waktu antrian dan lama pelayanan.																			Kecepatan pembukaan rekening.	
3.	Produk dan jasa selalu dapat diandalkan																			Kecepatan pembukaan rekening.	

3. Sub kriteria *Assurance* (menumbuhkan kepercayaan).

No	Kriteria	Derajat Kepentingan									1	Derajat Kepentingan									Kriteria
		9	8	7	6	5	4	3	2	2		3	4	5	6	7	8	9			
1.	Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melayani nasabah..																			Tersedia info tentang produk dan jasa yang ditawarkan.	
2.	Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melayani nasabah.																			Kerapian, dan kesopanan karyawan.	
3.	Tersedia info tentang produk dan jasa yang ditawarkan.																			Kerapian, dan kesopanan karyawan.	

4. Sub kriteria *Responsiveness* (Kemauan membantu).

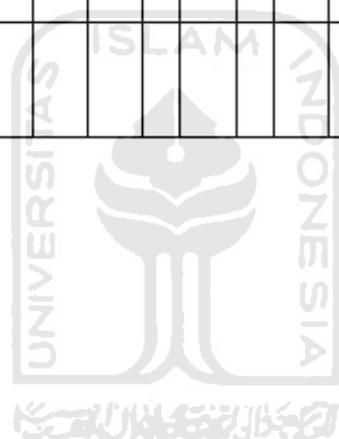
No	Kriteria	Derajat Kepentingan								1	Derajat Kepentingan								Kriteria
		9	8	7	6	5	4	3	2		2	3	4	5	6	7	8	9	
1.	Kemudahan nasabah menghubungi pihak bank.																		Menagani secara tepat keluhan nasabah.
2.	Kemudahan nasabah menghubungi pihak bank.																		Memberikan informasi yang mudah dimengerti.
3.	Menagani secara tepat keluhan nasabah.																		Memberikan informasi yang mudah dimengerti.

5. Sub kriteria *Emphaty* (Peduli).

No	Kriteria	Derajat Kepentingan								1	Derajat Kepentingan								Kriteria
		9	8	7	6	5	4	3	2		2	3	4	5	6	7	8	9	
1.	Perhatian khusus kepada setiap nasabah.																		Pelayanan yang tulus tanpa membedakan status sosial.
2.	Perhatian khusus kepada setiap nasabah.																		Pemberian reward kepada nasabah.
3.	Pelayanan yang tulus tanpa membedakan status sosial.																		Pemberian reward kepada nasabah.

6. Sub kriteria *Tangibles* (Berwujud).

No	Kriteria	Derajat Kepentingan									Derajat Kepentingan									Kriteria
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1.	Tersedia fasilitas ruang tunggu.																		Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.	
2.	Tersedia fasilitas ruang tunggu.																		Memberikan informasi yang mudah dimengerti.	
3.	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.																		Ketersediaan area parkir yang cukup.	



## 1. Lampiran Hasil Kuisisioner AHP

Dengan keterangan simbolnya :

A = *Reliability*, meliputi :

A1 = Lama waktu antrian dan lama pelayanan.

A2 = Produk dan jasa selalu dapat diandalkan.

A3 = Kecepatan pembukaan rekening.

B = *Assurance*, meliputi :

B1 = Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melayani nasabah.

B2 = Tersedia info tentang produk dan jasa yang ditawarkan.

B3 = Kerapian dan kesopanan karyawan.

C = *Responsiveness*, meliputi :

C1 = Kemudahan nasabah menghubungi pihak bank.

C2 = Menangani secara tepat keluhan nasabah.

C3 = Memberikan informasi yang mudah dimengerti.

D = *Emphaty*, meliputi :

D1 = Perhatian khusus kepada setiap nasabah.

D2 = Pelayanan yang tulus tanpa membedakan status sosial.

D3 = Memberikan reward kepada nasabah.

E = *Tangibles*, meliputi :

E1 = Tersedia fasilitas ruang tunggu.

E2 = Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.

E3 = Ketersediaan area parkir yang cukup.

## Responden 1

### 1. Kriteria antar dimensi

Kriteria	A	B	C	D	E
A	1	5	3	0,2	3
B	0,2	1	5	0,33	4
C	0,33	0,2	1	0,2	0,5
D	5	3	5	1	0,14

### 2. Sub kriteria *Reliability*

Sub Kriteria	A1	A2	A3
A1	1	5	0,5
A2	0,2	1	2
A3	2	0,5	1

### 3. Sub kriteria *Assurance*

Sub Kriteria	B1	B2	B3
B1	1	3	0,2
B2	0,33	1	1
B3	5	1	1

### 4. Sub kriteria *Responsiveness*

Sub Kriteria	C1	C2	C3
C1	1	0,2	3
C2	5	1	5
C3	0,33	0,2	1

### 5. Sub kriteria *Emphaty*

Sub Kriteria	D1	D2	D3
D1	1	0,33	7
D2	3	1	5
D3	0,14	0,2	1

### 6. Sub kriteria *Tangibles*

Sub Kriteria	E1	E2	E3
E1	1	5	0,2
E2	0,2	1	0,5
E3	5	2	1

## Responden 2

### 1. Kriteria antar dimensi

Kriteria	A	B	C	D	E
A	1	3	7	0,5	3
B	0,33	1	1	0,2	3
C	0,14	1	1	0,5	5
D	2	5	2	1	5
E	0,33	0,33	0,2	0,2	1

### 2. Sub kriteria *Reliability*

Sub Kriteria	A1	A2	A3
A1	1	3	4
A2	0,33	1	1
A3	0,25	1	1

### 3. Sub kriteria *Assurance*

Sub Kriteria	B1	B2	B3
B1	1	0,33	2
B2	3	1	0,33
B3	0,5	3	1

### 4. Sub kriteria *Responsiveness*

Sub Kriteria	C1	C2	C3
C1	1	5	5
C2	0,2	1	2
C3	0,2	0,5	1

### 5. Sub kriteria *Emphaty*

Sub Kriteria	D1	D2	D3
D1	1	3	0,2
D2	0,33	1	0,5
D3	5	2	1

### 6. Sub kriteria *Tangibles*

Sub Kriteria	E1	E2	E3
E1	1	0,5	7
E2	2	1	0,2
E3	0,14	5	1

### Responden 3

1. Kriteria antar dimensi

Kriteria	A	B	C	D	E
A	1	0,5	2	0,5	5
B	2	1	4	3	2
C	0,5	0,25	1	3	0,2
D	2	0,33	0,33	1	6
E	0,2	0,5	5	0,17	1

2. Sub kriteria *Reliability*

Sub Kriteria	A1	A2	A3
A1	1	0,5	5
A2	2	1	3
A3	0,2	0,33	1

3. Sub kriteria *Assurance*

Sub Kriteria	B1	B2	B3
B1	1	5	0,5
B2	0,2	1	3
B3	2	0,33	1

4. Sub kriteria *Responsiveness*

Sub Kriteria	C1	C2	C3
C1	1	0,2	3
C2	5	1	0,5
C3	0,33	2	1

5. Sub kriteria *Emphaty*

Sub Kriteria	D1	D2	D3
D1	1	0,5	5
D2	2	1	3
D3	0,2	0,33	1

6. Sub kriteria *Tangibles*

Sub Kriteria	E1	E2	E3
E1	1	7	1
E2	0,14	1	0,5
E3	1	2	1

## Responden 4

### 1. Kriteria antar dimensi

Kriteria	A	B	C	D	E
A	1	5	0,2	3	4
B	0,2	1	0,2	2	0,33
C	5	5	1	0,5	5
D	0,33	0,5	2	1	0,2
E	0,25	3	0,2	5	1

### 2. Sub kriteria *Reliability*

Sub Kriteria	A1	A2	A3
A1	1	0,2	3
A2	5	1	3
A3	0,33	0,33	1

### 3. Sub kriteria *Assurance*

Sub Kriteria	B1	B2	B3
B1	1	3	3
B2	0,33	1	0,2
B3	0,33	5	1

### 4. Sub kriteria *Responsiveness*

Sub Kriteria	C1	C2	C3
C1	1	3	0,33
C2	0,33	1	5
C3	3	0,2	1

### 5. Sub kriteria *Emphaty*

Sub Kriteria	D1	D2	D3
D1	1	5	3
D2	0,2	1	5
D3	0,33	0,2	1

### 6. Sub kriteria *Tangibles*

Sub Kriteria	E1	E2	E3
E1	1	0,2	0,33
E2	5	1	5
E3	3	0,2	1

## Responden 5

### 1. Kriteria antar dimensi

Kriteria	A	B	C	D	E
A	1	2	0,33	7	0,2
B	0,5	1	5	5	0,33
C	3	0,2	1	0,33	5
D	0,14	0,2	3	1	3
E	5	3	0,2	0,33	1

### 2. Sub kriteria *Reliability*

Sub Kriteria	A1	A2	A3
A1	1	5	3
A2	0,2	1	2
A3	0,33	0,5	1

### 3. Sub kriteria *Assurance*

Sub Kriteria	B1	B2	B3
B1	1	7	3
B2	0,14	1	0,25
B3	0,33	4	1

### 4. Sub kriteria *Responsiveness*

Sub Kriteria	C1	C2	C3
C1	1	4	2
C2	0,25	1	3
C3	0,5	0,33	1

### 5. Sub kriteria *Emphaty*

Sub Kriteria	D1	D2	D3
D1	1	5	3
D2	0,2	1	2
D3	0,33	0,5	1

### 6. Sub kriteria *Tangibles*

Sub Kriteria	E1	E2	E3
E1	1	3	5
E2	0,33	1	3
E3	0,2	0,33	1

