

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT
KEPUASAN NASABAH PADA JASA PERBANKAN**

(Studi Kasus BPR Wijayamulya Santosa Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1

Fakultas Teknologi Industri Jurusan Teknik Industri



Disusun Oleh:

Nama : Noviana Darmaningsih

No. Mahasiswa : 07522027

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

2012

PENGAKUAN

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



Yogyakarta, 31 Januari 2012



PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT

Wijayamulya Santosa

Jl. Prof. DR. Ir. Herman Yohanes No. 52 (Sagan) Yogyakarta Telp. (0274) 557185, 551390 Fax. (0274) 551390

**SURAT KETERANGAN
No. 001/Dir/BPRWS/I/12**

Yang bertandatangan dibawah ini Direktur Utama PT BPR WIJAYAMULYA SANTOSA Yogyakarta menerangkan bahwa :

Nama : NOVIANA DARMANINGSIH
No. Mahasiswa : 07522027

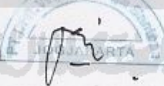
Benar-benar telah menyelesaikan penelitian atau mengumpulkan data-data dalam rangka penyusunan skripsi untuk menyelesaikan Program studinya pada Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia yang berjudul :

" Analisis Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Jasa Perbankan "

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan seperlunya .

Yogyakarta, 05 Januari 2012

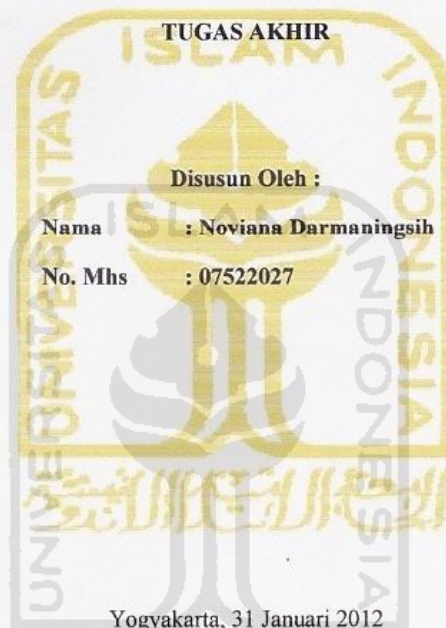
PT BPR WIJAYAMULYA SANTOSA
Yogyakarta


WAHYUDI WIDODO,SE
Direktur Utama

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN
NASABAH PADA JASA PERBANKAN**

(Studi Kasus BPR Wijay amulya Santosa Yogyakarta)



Dosen Pembimbing

Dra. Hj. Eskar Tri Murti, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI
ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN
NASABAH PADA JASA PERBANKAN

(Studi Kasus BPR Wijay amulya Santosa Yogyakarta)

TUGAS AKHIR
Disusun Oleh :

Nama : Noviana Darmaningsih

No. Mhs : 07522027

Telah dipertahankan di Depan Sidang Penguji Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta, 31 Januari 2012

Tim Penguji

Dra. Eskartrimurti, MM

Ketua

Ir. Ali Parkhan, MT

Anggota I

Taufiq Immawan, ST, MM

Anggota II

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri

Universitas Islam Indonesia

Drs. H. M. Ibnu Mastur, MSIE

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil' alamin

Kupersembahkan Tugas Akhir ini untuk Kedua Orang Tuaku tercinta, adikku

Ramadhany Darmaningtyas, teman-teman tersayang serta Danandika

Pramasto yang selalu memberikan motivasi dan doa, sehingga Tugas Akhir ini

dapat terselesaikan

MOTTO

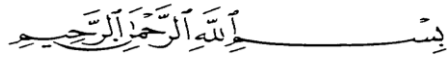
فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾
وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَأَرْغَبْ ﴿٨﴾

Karena sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu pasti ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(Q.S Al-Insyirah [94]: 5-8)



KATA PENGANTAR



Assalamua'laikum Wr. Wb.

Segala Puji bagi Allah atas segala rahmat dan nikmat serta anugerah yang telah diberikan kepada kita semua sehingga dapat bernafas dan beriman dalam Islam. Dengan segala rahmatNya pula Tugas Akhir dengan judul ***“Analisis Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Jasa Perbankan”*** ini dapat terselesaikan.

Tugas Akhir ini diselesaikan sebagai syarat mendapatkan gelar Strata-1 Fakultas Teknologi Industri Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia

Kelancaran dalam mempersiapkan serta menyelesaikan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bimbingan,dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Gumbolo Hadi Susanto, Ir., M.Sc selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Drs. Mohammad Ibnu Mastur, MSIE. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Dra. Hj. Eskar Tri Murti, M.M. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir
4. Bapak Wahyudi Widodo, SE selaku Direktur Utama BPR Wijayamulya Santosa Yogyakarta
5. Kedua orang tuaku Bapak Imam Darmanto, SE dan Ibu Sumarsih Prabeswati yang selalu memberikan dorongan, doa, kasih sayang, nasehat-nasehat serta dukungan moral maupun materi

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan senantiasa melimpahkan rahmat serta hidayahNya kepada semua pihak yang telah membantu dan terlibat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Yogyakarta, 31 Januari 2012

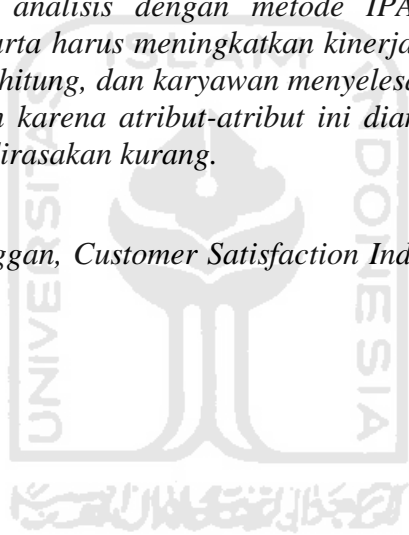
Penulis,

Noviana Darmaningsih

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan khususnya pada industri jasa. Bank merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa dan sebagai perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, maka bank harus meningkatkan mutu pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah BPR Wijayamulya Santosa Yogyakarta dan mengidentifikasi atribut pelayanan untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Dengan menyebarkan kuisioner kepada 80 nasabah BPR Wijayamulya Santosa yang selanjutnya diolah dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Important Performance Analysis (IPA) maka akan diketahui atribut yang dianggap penting dan tidak penting oleh nasabah. Atribut pada kuisioner meliputi Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Hasil dari penelitian dengan Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan bahwa nasabah bank puas terhadap kinerja pelayanan selama ini karena nilai CSI sebesar 72.11%. Pada analisis dengan metode IPA menunjukkan bahwa BPR Wijayamulya Santosa Yogyakarta harus meningkatkan kinerja pada atribut sarana parkir, ketelitian karyawan saat menghitung, dan karyawan menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat. Hal ini disebabkan karena atribut-atribut ini dianggap penting oleh nasabah namun pelaksanaannya masih dirasakan kurang.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis



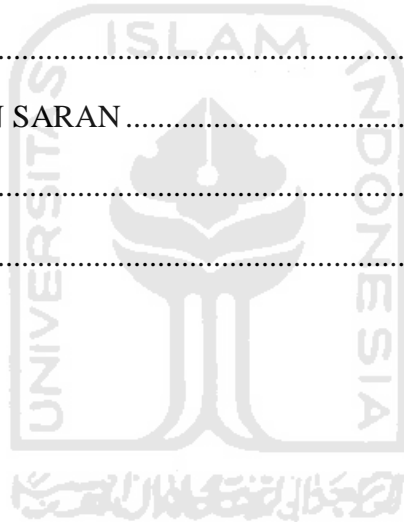
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6

2.1 Pengertian Layanan (Jasa)	6
2.1.1 Karakteristik Jasa.....	6
2.2 Kualitas.....	7
2.2.1 Definisi Kualitas.....	7
2.2.2 Definisi Kualitas Jasa	8
2.3 Pelanggan.....	9
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	11
2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	13
2.5 Kualitas Layanan	13
2.6 <i>Customer Satisfaction Index</i>	15
2.7 <i>Importance Performace Analysis</i>	16
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Tempat dan Objek Penelitian.....	19
3.2 Data yang Diperlukan.....	19
3.3 Kerangka Penelitian.....	20
3.4 Metode Pengumpulan Data	21
3.5 Pengolahan Data	21
3.5.1 Uji Kecukupan Data	21
3.5.2 Uji Validitas.....	22
3.5.3 Uji Reliabilitas.....	22
3.6 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	23
3.6.1 <i>Mean Importance Score (MIS)</i>	23
3.6.2 <i>Weight Factors (WF)</i>	24

3.6.3 <i>Weight Score (WS)</i>	24
3.6.4 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	24
3.7 <i>Importance Performance Analysis</i>	25
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	27
4.1 Pengumpulan Data.....	27
4.1.1 Sejarah Singkat	27
4.1.2 Tujuan Perusahaan.....	28
4.1.3 Struktur Organisasi Prusahaan.....	28
4.1.4 Kuisisioner	35
4.2 Pengolahan Data	35
4.2.1 Uji Kecukupan Data	35
4.2.2 Uji Validasi Data	37
4.2.3 Uji Reabilitas Data.....	40
4.2.4 Karakteristik Responden.....	41
4.2.4.1 Jenis Kelamin	41
4.2.4.2 Usia.....	41
4.2.4.3 Status Pernikahan	42
4.2.4.4 Pekerjaan	42
4.2.4.5 Pendidikan	43
4.2.4.6 Pendapatan Setiap Bulan	43
4.2.5 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	44
4.2.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	45
4.2.6.1 Tingkat Kesesuaian	45
4.2.6.2 Diagram Kartesius	48
BAB V PEMBAHASAN	49

5.1 Analisis Data Hasil Kuisisioner	49
5.1.1 Uji Kecukupan Data	49
5.1.2 Uji Validitas.....	49
5.1.3 Uji Reliabilitas.....	49
5.2 Analisa <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	50
5.3 Analisis <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA).....	50
5.3.1 Kuadran I	51
5.3.2 Kuadran II	51
5.3.3 Kuadran III.....	51
5.3.4 Kuadran IV.....	52
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	53
6.1 Kesimpulan	53
6.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i>	15
Tabel 4.1 Tabel Hasil Penyebaran Kuisisioner	35
Tabel 4.2 Tabel Interpolasi	38
Tabel 4.3 Tabel Uji Validitas Atribut	39
Tabel 4.4 Tabel Deskripsi Jenis Kelamin Nasabah	41
Tabel 4.5 Tabel Usia.....	41
Tabel 4.6 Tabel Deskripsi Status Pernikahan Nasabah	42
Tabel 4.7 Tabel Deskripsi Jenis Pekerjaan Nasabah	42
Tabel 4.8 Tabel Deskripsi Pendidikan Nasabah.....	43
Tabel 4.9 Tabel Pendapatan Setiap Bulan	43
Tabel 4.10 Tabel Hasil Perhitungan Metode CSI.....	44
Tabel 4.11 Tabel Tingkat Kesesuaian.....	46
Tabel 4.12 Tabel Keputusan <i>Hold and Action</i>	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	12
Gambar 2.2 Diagram Kartesius	17
Gambar 3.1 Diagram Alir Kerangka Penelitian.....	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	29
Gambar 4.2 Diagram Kartesius	48
Gambar 5.1 Diagram Kartesius	50



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan industri yang melaju dengan pesat akhir-akhir ini menyebabkan banyak masyarakat yang sepakat bahwa kepuasan pelanggan merupakan ukuran spesifik untuk setiap transaksi, situasi atau interaksi yang bersifat jangka pendek, sedangkan kualitas jasa merupakan sikap yang dibentuk dari evaluasi keseluruhan terhadap kinerja perusahaan dalam jangka panjang.

Bank merupakan salah satu bentuk perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Sebagai perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, maka bank tersebut hendaknya melakukan survey kepada para nasabahnya. Disini peneliti mencoba membantu memberikan suatu solusi tentang peningkatan kualitas mutu pelayanan yang akhirnya berujung pada kepuasan pelanggan yang sebelumnya mungkin jarang dilakukan oleh pihak bank. Hal ini dikarenakan pihak bank tidak mempunyai data-data dari nasabah dalam hal ini nasabah sehubungan dengan factor-faktor yang sekiranya dapat meningkatkan kualitas mutu pelayanan.

Oleh karena itu perlu diperhatikan beberapa hal yang sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah. Ada beberapa cara yang bisa digunakan untuk mengukur kinerja jasa dimana salah satunya adalah survey nasabah. Jawaban atau tanggapan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan dan digunakan tersebut menjadi indikator mengenai layanan yang

bersangkutan. Sehubungan dengan itu, dalam usaha menghasilkan layanan yang memuaskan nasabah, maka survey dilakukan secara berkala dan berkesinambungan.

Informasi yang diperoleh dapat dimanfaatkan sebagai umpan balik untuk memperbaiki kualitas layanan yang diberikan. Saat merancang mekanisme umpan balik pelanggan seperti survey, mungkin perlu mengevaluasi ulang kepercayaan dan asumsi yang digunakan. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengendalikan dan mengukur mutu jasa atau kualitas layanan adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analisis* (IPA) yang dikembangkan dari metode *Satisfaction Quality*. Hasil kesenjangan/gap yang terjadi akan menunjukkan adanya kesenjangan negative pada semua dimensi layanan. Dimana dimensi layanan yang akan diukur dikelompokkan kedalam lima macam jasa, yaitu *tangibles, responsiveness, reliability, assurance, dan emphaty*.

Menurut penelitian sebelumnya yang meneliti tentang kepuasan nasabah pada Bank BNI kota Bogor : *“Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari: (1) keamanan, (2) fasilitas yang diperoleh, (3) lama pelayanan, (4) keramahan, kesigapan, dan penampilan petugas, (5) sistem antrian berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik (1) keamanan, (2) fasilitas yang diperoleh, (3) lama pelayanan, (4) keramahan, kesigapan, dan penampilan petugas, (5) sistem antrian yang diberikan suatu bank maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.”*

Pada penelitian di Bank Mandiri cabang Zainul Arifin Medan oleh Erlida Rosa : *“Berdasarkan analisis dengan metode IPA, untuk meningkatkan kepuasan nasabah maka pihak PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Zainul Arifin harus meningkatkan kinerja pada atribut prosedur kerja pelayanan, kecepatan transaksi, kemampuan merealisasikan*

janji, bersikap adil dalam melayani, penawaran suku bunga, dan kegiatan pemberian hadiah atau undian. Hal ini disebabkan atribut-atribut ini dianggap penting namun pelaksanaannya masih dirasakan kurang oleh nasabah.”

Pada kedua penelitian terdahulu ini tidak menyertakan indikator yang menyangkut fasilitas fisik dalam kualitas layanan, seperti ketersediaan tempat parkir ataupun bentuk bangunan, interior gedung dan hal lainnya yang menyangkut fasilitas fisik. Dan pada metode *Importance Performance Analysis* tidak disertakan tabel kesesuaian dan tabel *Hold and Action* agar si peneliti dapat mengetahui atribut mana yang patut dipertahankan dan yang harus diperbaiki.

Penelitian ini dilakukan pada BPR Wijayamulya Santosa yang berlokasi di jalan Prof.dr. Yohannes atau biasa disebut Jalan Sagan. Bank tersebut mempunyai nasabah yang cukup banyak, mengingat lokasinya yang strategis. BPR Wijayamulya Santosa ini merupakan satu-satunya BPR yang berada pada jalan tersebut, tetapi tidak menutup kemungkinan bank-bank lain akan bermunculan juga. Maka dari itu pada penelitian ini akan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan BPR Wijayamulya Santosa dan factor-faktor apa saja yang mempengaruhi mutu pelayanan jasa agar jika timbul pesaing baru BPR Wijayamulya Santosa sudah siap dengan segala mutu pelayanan yang bagus.

Hal tersebut dapat tercapai bila perusahaan mampu secara optimal dalam mengukur, memelihara, melindungi dan menjaga kualitas layanan yang diberikan. Mengingat pentingnya peranan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah industri jasa, maka dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran kualitas layanan untuk menetapkan prioritas

variabel-variabel yang berpengaruh dan seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka permasalahan yang dikaji dalam penelitian adalah bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan BPR Wijayamulya Santosa dan factor-faktor apa saja yang mempengaruhi mutu pelayanan jasa di bank tersebut agar sesuai dengan keinginan nasabah?

1.3. Batasan Masalah

Pembatasan masalah perlu dilakukan untuk memfokuskan kajian yang akan dilaksanakan sehingga tujuan penelitian dapat dicapai. Adapun batasan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan pada BPR Wijayamulya Santosa di Yogyakarta.
2. Nasabah yang diteliti adalah nasabah dari BPR Wijayamulya Santosa di Yogyakarta.
3. Dalam penelitian ini akan diteliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap kualitas mutu pelayanannya.
4. Analisa layanan dilakukan terhadap factor *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap terhadap pelayanan BPR Wijayamulya Santosa
2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor–faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan BPR Wijayamulya Santosa.

1.5. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat diambil manfaat :

1. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai masukan dalam memperbaiki kualitas pelayanan untuk menjawab harapan para pelanggan.
2. Sebagai referensi bagi peneliti-peneliti berikutnya, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan dengan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.

1.6. Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini mudah dimengerti dan memenuhi persyaratan, maka penulisannya dibagi menjadi beberapa tahapan. Tahapan tersebut adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi pengantar permasalahan yang akan dibahas seperti latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan serta manfaat penelitian

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tinjauan hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan permasalahannya, landasan teori yang langsung mendukung pelaksanaan penelitian dan juga menjadi landasan / pedoman dalam pembahasan pemecahan masalah yang berhubungan dengan analisis yang dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mengandung uraian tentang bahan atau materi penelitian, alat, tata cara penelitian, variabel dan data yang akan dikaji serta cara analisis yang dipakai dan bagian alir penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisi uraian tentang gambaran umum perusahaan, data – data yang diperlukan dalam pemecahan masalah dan pengolahan data dari hasil penelitian.

BAB V PEMBAHASAN

Berisi pembahasan hasil yang diperoleh dalam penelitian, dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan terhadap analisis yang dibuat dan rekomendasi atau saran – saran bagi perusahaan berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Layanan (Jasa)

Jasa adalah setiap aktivitas atau proses yang ditawarkan oleh suatu pihak yang sifatnya tidak berwujud, dan didalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak nasabah dan pemberi jasa, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari (Alma, 2000). Suatu jasa atau pelayanan yang ditawarkan oleh suatu perusahaan akan dapat dirasakan pelanggan melalui produk, proses, dan sumber daya manusia (SDM)

2.1.1. Karakteristik Jasa

Sebagai akibat dari bauran barang dan jasa yang berbeda-beda seperti itu sulit untuk mengeneralisasi jasa kecuali dengan pembedaan lebih lanjut. Empat karakteristik yang paling sering dijumpai dalam jasa dan pembeda dari barang pada umumnya adalah (Fandy Tjiptono, 1996) yaitu :

a. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud, berarti jasa tidak seperti barang produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, dicicipi atau disentuh seperti yang dapat dirasakan dari suatu barang.

b. Heterogenitas (beraneka ragam)

Jasa merupakan variabel non – standar dan sangat bervariasi. Artinya, karena jasa itu berupa suatu unjuk kerja, maka tidak ada hasil jasa yang sama walaupun

dikerjakan oleh satu orang. Hal ini dikarenakan oleh interaksi manusia (karyawan dan nasabah) dengan segala perbedaan harapan dan persepsi yang menyertai interaksi tersebut.

c. *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, distribusikan lewat berbagai penjual dan kemudian baru dikonsumsi. Berarti, nasabah harus berada di tempat jasa yang dimintanya, sehingga nasabah melihat dan bahkan ikut ambil bagian dalam proses produksi tersebut.

d. *Perishability* (tidak tahan lama)

Jasa tidak bisa disimpan, dijual kembali kepada orang lain, atau dikembalikan kepada produsen jasa dimana ia membeli jasa.

2.2. Kualitas

2.2.1. Definisi Kualitas

Kualitas adalah totalitas dari karakteristik produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan pelanggan yang dispesifikasikan dan ditetapkan (Gaspersz,2001). Spesifikasi dan toleransi yang telah ditetapkan oleh perusahaan pada bagian desain dan pengembangan produk yang disebut sebagai kualitas desain (quality design) harus berorientasi kepada kebutuhan dan ekspektasi pelanggan (orientasi pasar). Perusahaan akan melakukan peningkatan kualitas guna mencari pelanggan dan menjadikan pelanggan tetap. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1997). Suatu produk akan memiliki kualitas yang unggul dan tingkat keunggulan

tersebut akan perusahaan gunakan untuk memenuhi keinginan nasabah (Fandy Tjiptono, 2002). Semakin tinggi kualitas produk/jasa maka tingkat pelayanannya akan semakin baik.

2.2.2. Definisi Kualitas Jasa

Kualitas jasa berbeda dengan kualitas barang. Hal ini disebabkan karena keduanya memiliki kinerja yang berbeda. Kualitas jasa tidak dibentuk melalui proses produksi di pabrik seperti halnya kualitas barang. Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Fandy Tjiptono, 2002). Baik kualitas maupun produk dibentuk berdasarkan persepsi nasabah atas jasa atau produk yang seharusnya mereka terima. Kegiatan operasi perusahaan bertanggungjawab untuk memberikan kepuasan pada nasabah, dalam arti produk atau jasa yang diberikan dapat bertemu dengan apa yang diharapkan nasabah.

Kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam jurnalnya *A Conceptual Model of Satisfaction Quality and its Implications for Future Research* yang terbit pada tahun 1985 berpendapat bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected satisfaction* (jasa yang diharapkan) dan *perceived satisfaction* (jasa yang dirasakan atau dipersepsikan) (Tjiptono, Fandi, dan Chandra, 2004). Menurut Fandy Tjiptono (*Manajemen Jasa*, 1996) kualitas total suatu jasa terdiri atas 3 (tiga) komponen utama :

a. Technical Quality

Merupakan komponen yang berhubungan dengan kualitas output jasa yang diterima pelanggan.

b. Functional Quality

Merupakan komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.

c. Corporate Image

Merupakan profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

2.3. Pelanggan

Pelanggan adalah orang yang membeli menggunakan produk jasa suatu perusahaan. Menurut Fandy Tjiptono pelanggan tersebut merupakan orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses menghasilkan produk. Sedangkan pihak-pihak yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum tahap proses menghasilkan produk dipandang sebagai pemasok.

Nasabah sebagai pengguna produk barang atau jasa menginginkan barang atau jasa yang dikonsumsinya berkualitas. Semakin besar manfaat yang diterima oleh seseorang nasabah atas barang atau jasa yang dikonsumsi olehnya akan semakin mengindikasikan bahwa barang atau jasa tersebut memiliki kualitas yang baik.

Pada prinsipnya ada tiga kata kunci dalam layanan pelanggan yang unggul, yaitu (Tjiptono, 2001) :

1. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, termasuk didalamnya memahami tipe-tipe pelanggan.

Tipe-tipe pelanggan menurut tangga loyalitas, yaitu :

- a. Prospek (*prospect*), yaitu orang-orang yang telah mengenal bisnis (barang atau jasa) suatu perusahaan, tetapi belum pernah masuk ke tokonya serta belum pernah membeli barang atau jasa perusahaan tersebut.
 - b. Pembelanja (*shopper*), yaitu prospek yang telah yakin untuk mengunjungi toko tersebut, paling tidak satu kali. Akan tetapi, pembelanja masih belum membuat keputusan membeli dan perusahaan hanya memiliki sedikit kesempatan untuk mempengaruhi mereka.
 - c. Pelanggan (*customer*), yaitu orang yang membeli barang atau jasa perusahaan.
 - d. Klien (*client*), yaitu orang yang secara rutin membeli barang atau jasa perusahaan.
 - e. Penganjur (*advocates*), yaitu pelanggan yang sedemikian puas dengan barang atau jasa perusahaan, sehingga ia akan menceritakan kepada siapa saja tentang betapa memuaskannya barang atau jasa perusahaan tersebut.
2. Pengembangan database yang lebih akurat daripada pesaing, mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan.
 3. Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategi.

Kualitas layanan atau jasa, dimata nasabah ditentukan oleh besarnya tingkat kepuasan yang diterima dari layanan yang dipakainya. Semakin tinggi tingkat kepuasan atas layanan yang diterima oleh nasabah berarti menunjukkan semakin bermutunya layanan tersebut.

2.4. Kepuasan Pelanggan

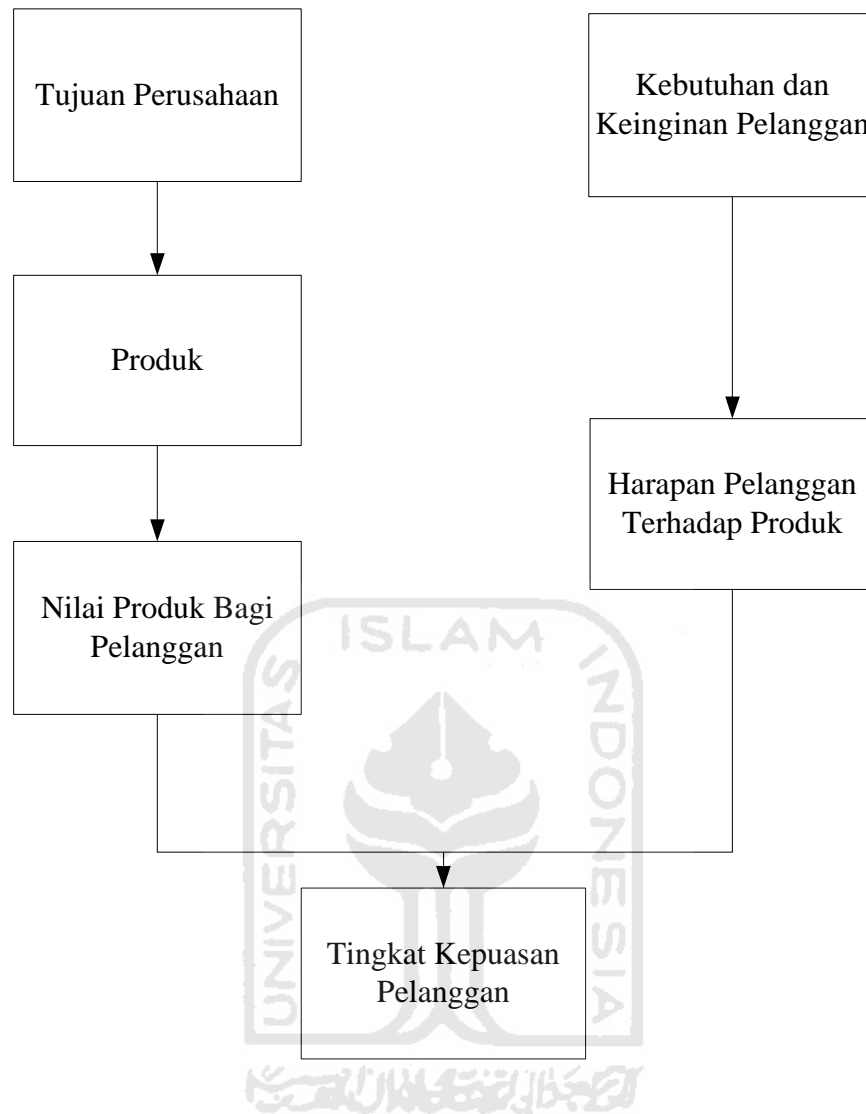
2.4.1. Definisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Pada buku yang berjudul “Pemasaran Jasa” sebuah pepatah mengatakan *“It is easier to keep existing customers than find a new ones”*. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu system penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Seorang pelanggan yang puas akan melakukan (Kotler, 1997) :

- a. Membeli lebih banyak dan setia lebih lama.
- b. Membeli jenis produk barang atau produk yang disempurnakan oleh perusahaan.
- c. Memuji-muji perusahaan dan produknya pada orang lain.
- d. Kurang memperhatikan merk dan iklan saingan serta kurang memperhatikan laba.



Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan

Sumber : Tjiptono (2001)

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan (Tjiptono, 2001) :

- a. Mengidentifikasi siapa pelanggannya.
- b. Memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas.
- c. Memahami strategi kualitas layanan pelanggan.
- d. Memahami siklus pengukuran dan umpan balik kepuasan pelanggan.

2.4.2. Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan

Terdapat lima factor yang harus diperhatikan perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu (Fandy Tjiptono, 2002) :

- a. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas jika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia jika menggunakan produk dengan merek yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas sama tetapi harganya relative lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- e. Biaya, pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas pada produk atau jasa tersebut.

2.5. Kualitas Layanan

Mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu jasa pelayanan (Parasuraman *et.al.*, 1985). Kualitas pelayanan merupakan suatu hasil yang pelanggan inginkan dari produk/ jasa yang dihasilkan oleh perusahaan (Dahai Liu *et.al.*, 2005).

Ada lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan jasa tersebut adalah :

- a. Keandalan (*Reliability*) : kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Reliabilitas itu ada dua dimensi yang terkait, yaitu apa yang dijanjikan dan apa yang diberikan. Jasa dipandang berkualitas jika yang diterima sama dengan atau melebihi yang dijanjikan. Sebaliknya, jasa dipandang tidak bagus jika jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan.
- b. Bukti fisik (*Tangible*) : meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Penampilan sarana fisik dan SDM merupakan factor yang penting dalam hal ketertarikan nasabah kepada penyedia jasa yang bersangkutan sekaligus sebagai pemberi kesan pada citra perusahaan jasa tersebut.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*) : merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

- d. Jaminan (*Assurance*) : mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan agar perusahaan bias menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.
- e. Empati (*Emphaty*) : meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan. Dalam usaha membangun empati ini karyawan perusahaan yang melayani nasabah harus dilatih dan dibekali pengetahuan untuk memiliki penampilan yang mengesankan, ramah, peka terhadap kebutuhan pelanggan dan ikhlas dalam memberikan bantuan khusus kepada pelanggan.

2.6. Customer Satisfaction Index

Kepuasan pelanggan sangat penting untuk suatu perusahaan. Mengingat pelanggan yang puas akan kembali membeli lagi dalam jumlah yang lebih besar, mereka menyebarkan pengalaman kepada teman yang ditemui, dan bersedia membayar lebih untuk berbisnis dengan pemasok/penyedia produk/jasa yang dipercaya. Dengan demikian upaya mempertahankan pelanggan dalam jangka pendek dapat meningkatkan revenue dan profit, sedangkan jangka panjang dapat membangun customer loyalty dan memperkuat brand.

Customer Satisfaction Index digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan responden secara keseluruhan. Statistik menunjukkan bahwa biaya untuk mempertahankan pelanggan lebih murah dari pada mencari pelanggan baru. Upaya untuk mempertahankan kepuasan pelanggan salah satunya adalah memantau apa yang mereka inginkan dari produk/jasa yang disajikan

Tabel 2.1 Kriteria Customer Satisfaction Index

Nilai Index (%)	Kriteria Customer Satisfaction Index
81.00-100.00	Sangat Puas
66.00-80.99	Puas
51.00-65.99	Cukup Puas
35.00-50.99	Kurang Puas
0.00-34.99	Tidak Puas

2.7. Importance Performance Analysis (IPA)

John A. Martilla dan John C. James mengembangkan sebuah konsep *Importance Performance Analysis (IPA)* yang sebenarnya berasal dari konsep *Service Quality*. Konsep ini berisi bagaimana menterjemahkan apa yang diinginkan oleh nasabah diukur dalam kaitannya dengan apa yang harus dilakukan oleh perusahaan agar menghasilkan produk berkualitas, baik yang berwujud maupun tidak berwujud (Supranto,2001).

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

Analisa diawali dengan sebuah kuisisioner yang disebarakan kepada nasabah. Responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan/harapan berbagai atribut dan kepuasan tingkat

kinerja perusahaan pada masing-masing atribut tersebut. Dalam penelitian ini digunakan dua variable X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja terhadap layanan yang memberikan kepuasan nasabah dan Y merupakan tingkat kepentingan/harapan nasabah.

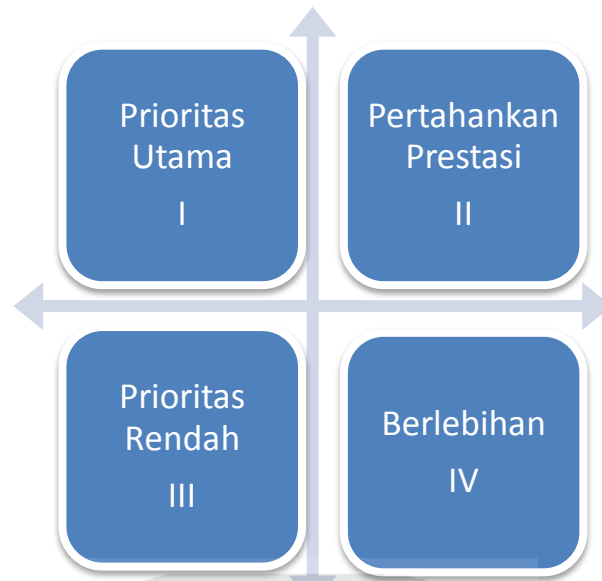
Dalam hal ini digunakan lima tingkat Skala Linkert untuk penilaian tingkat kepentingan nasabah, yang terdiri dari :

- a. Sangat penting, diberi bobot 5
- b. Penting, diberi bobot 4
- c. Cukup penting, diberi bobot 3
- d. Kurang penting, diberi bobot 2
- e. Tidak penting, diberi bobot 1

Untuk kinerja nyata diberikan lima criteria penilaian dengan bobot sebagai berikut :

- a. Sangat baik diberi bobot 5, yang berarti nasabah sangat puas
- b. Baik diberi bobot 4, yang berarti nasabah puas
- c. Cukup baik diberi bobot 3, yang berarti nasabah cukup puas
- d. Kurang baik diberi bobot 2, yang berarti nasabah kurang puas
- e. Tidak baik diberi bobot 1, yang berarti nasabah tidak puas

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



Gambar 2.2 Diagram Kartesius

- a. Kuadran pertama (I), memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan oleh tingkat manajemen karena kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan rendah.
- b. Kuadran kedua (II), menunjukkan daerah yang harus dipertahankan karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kinerja juga tinggi.
- c. Kuadran ketiga (III), sebagai daerah prioritas rendah karena tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja juga rendah. Pada kuadran ini terdapat beberapa factor yang kurang penting pengaruhnya bagi nasabah. Namun perusahaan harus selalu menampilkan sesuatu yang lebih baik diantara competitor yang lain.
- d. Kuadran keempat (IV), dikategorikan sebagai daerah berlebihan karena terdapat factor yang bagi nasabah tidak penting, akan tetapi oleh perusahaan dilaksanakan dengan sangat baik. Selain itu dikarenakan tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja tinggi sehingga bukan menjadi prioritas yang dibenahi.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai sub bab dari metodologi penelitian model yang akan digunakan, data yang diperlukan, metode pengumpulan data, alat dan analisis data, kerangka pikir penelitian.

3.1 Tempat dan Objek Penelitian

Penelitian dilakukan di BPR Wijayamulya Santosa Yogyakarta. Obyek penelitiannya adalah para pelanggan/ nasabah. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah 5 dimensi kualitas jasa, yaitu : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

3.2 Data yang diperlukan

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah berupa data primer dan data sekunder :

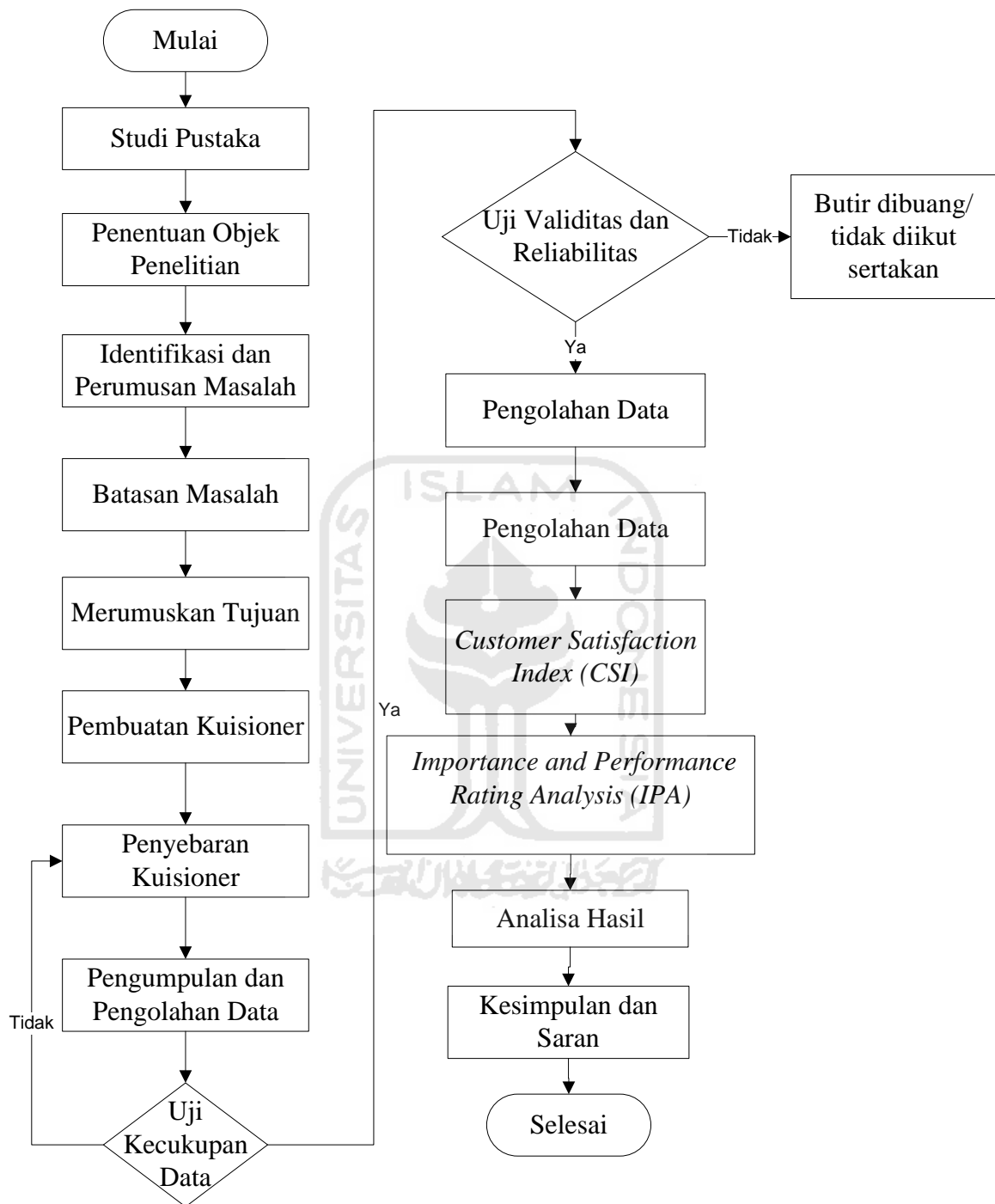
a. Data primer

Data primer adalah data pokok yang dibutuhkan dalam penelitian dan data yang diambil khusus diperuntukkan bagi penelitian yang dimaksud.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang dibutuhkan dalam penelitian yang berasal dari data yang sudah ada sebelumnya dan digunakan sebagai obyek analisis.

3.3. Kerangka Penelitian



Gambar 3.2 Diagram Alir Kerangka Penelitian

3.4. Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang lebih terperinci dalam melakukan penelitian ini digunakan metode sebagai berikut :

a. Wawancara/Kuisisioner

Data diperoleh dengan cara meminta pendapat dari obyek penelitian secara langsung

b. Studi kepustakaan

Data atau informasi yang bersumber dari buku, artikel, makalah dan lain sebagainya yang membahas obyek bahasan

3.5. Pengolahan Data

3.5.1. Uji Kecukupan Data

Dalam melakukan penelitian menggunakan kuisisioner perlu dilakukan pengujian kecukupan data untuk mengetahui banyaknya sampel minimum yang dibutuhkan untuk dapat mewakili suatu populasi yang dijadikan obyek penelitian. Uji kecukupan data dapat diketahui dengan persamaan :

$$n = p(1 - p) \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right)^2$$

Karena besarnya proporsi sampel p tidak diketahui, dan $p(1-p)$ juga tidak diketahui maka pengujian ini belum dapat dilakukan. Tetapi nilai p selalu diantara 0 sampai 1 dengan nilai p maksimum, maka :

$$f(p) = p - p^2$$

$$\frac{df(p)}{(p)} = 1 - 2p$$

$$\frac{df(p)}{df(p)} \text{ maksimal jika } \frac{df(p)}{df(p)} = 0$$

$$0 = 1 - 2p$$

$$2p = 1$$

$$p = 0.5$$

3.5.2. Uji Validitas

Uji validitas berarti prosedur pengujian untuk melihat apakah alat ukur yang berupa kuesioner dapat mengukur dengan cermat atau tidak. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan *software SPSS 16 for windows*. Dengan rumus perhitungan sebagai berikut :

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana :

r = koefisien korelasi (validitas)

X = skor pada subyek item n

Y = skor total subyek

XY = skor pada subyek item n dikalikan skor total

N = banyaknya subyek

3.5.3. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, maksudnya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama diperoleh hasil yang relatif sama (Syarifuddin Azwar, 2000). Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan formula *Cronbach's Alpha* dan dengan menggunakan *software SPSS 16.0 for windows*. Berikut adalah perhitungan manual untuk mencari koefisien reliabilitas (kehandalan) :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 j}{S^2 x} \right)$$

Dimana :

α = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

Sj = varians responden untuk item I

Sx = jumlah varians skor total

Kuisisioner dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik apabila nilai koefisien reliabilitas $\alpha \geq 0.6$. Hasil perhitungan $r_{Cronbach's\ alpha}$ pada *software SPSS* dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha*.

3.6. Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI (*Customer Satisfaction Index*) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-

atribut produk/jasa. Untuk mengetahui besarnya *CSI*, maka dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut (Aritonang, 2005) :

3.6.1. Mean Importance Score (MIS)

Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap nasabah

$$MIS = \frac{(\sum_{i=1}^n Y_i)}{n}$$

Dimana :

N = Jumlah nasabah

Y_i = Nilai kepentingan atribut Y ke i

3.6.2. Weight Factors (WF)

Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100 \%$$

Dimana :

p = Atribut kepentingan ke – p

3.6.3. Weight Score (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara *WF* dengan rata-rata tingkat kepuasan (X) (*Mean Satisfaction Score = MSS*)

$$WS_i = WFi \times MSS$$

3.6.4. *Customer Satisfaction Index (CSI/IKP)*

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100 \%$$

Dimana :

p = Atribut kepentingan ke – p

HS = (*Highest Scale*) Skala maksimum yang digunakan

3.7. *Importance Performance Analysis*

Analisis tingkat kesesuaian didapat dari nilai bagi antara skor tingkat kinerja dengan skor tingkat kepentingan, yang dirumuskan sebagai berikut :

$$TK_i = \left\{ \frac{X_i}{Y_i} \right\} \times 100\%$$

Dimana :

TK_i = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor tingkat kinerja/kepuasan

Y_i = Skor tingkat kepentingan

Selanjutnya pada sumbu X (mendatar) akan diisi oleh skor tingkat kinerja dan Y (tegak) diisi oleh skor tingkat kepentingan. Nilai skor setiap atribut tingkat kinerja dan tingkat kepentingan didapat dengan rumus sebagai berikut :

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

Dimana :

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan nasabah/pelanggan

n = Jumlah responden

Diagram Kartesius merupakan diagram yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja semua atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan \bar{Y} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan semua atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Pembagian daerah dalam diagram Kartesius yang didasarkan pada perpotongan dua buah garis tegak lurus \bar{X} dan \bar{Y} didapat dengan rumus sebagai berikut :

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

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

Dimana,

K = Keseluruhan atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Selanjutnya hasil dari tingkat-tingkat unsur tersebut akan dijabarkan menjadi empat bagian ke dalam diagram Kartesius. Setelah itu akan diketahui atribut-atribut apa saja yang ada dalam masing-masing kuadran dan atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan.

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pengumpulan Data

4.1.1. Sejarah Singkat Bank Perkreditan Rakyat Wijayamulya Santosa

Bank Perkreditan Rakyat Wijayamulya Santosa didirikan pada tanggal 22 Februari 1990 di Yogyakarta dengan nama P.T Bank Perkreditan Rakyat Bina Mulya. Didirikan atas keputusan dari Departemen Keuangan Republik Indonesia No S-212/MK. 13/1990. Bank Perkreditan Rakyat Bina Mulya ini beralamatkan di jalan Laksamana Muda Adisucipto 153 RT/RK 01/47, kelurahan Catur Tunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman.

Pada tanggal 23 Juni 1990, Bank Perkreditan Rakyat Bina Mulya diganti menjadi Bank Perkreditan Rakyat Wijayamulya Santosa berdasarkan keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No : KEB-531/KM. 13/1990 dengan akta pendirian dan akta perubahan yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dengan keputusan No. C2-3640.MT. 01 TH. 90.

Secara operasionalnya Bank Perkreditan Rakyat Wijayamulya Santosa berdiri tanggal 17 Januari 1991 di Gejayan no. 49 Yogyakarta dan pada bulan Oktober 1995 lokasinya pindah di Jl. Prof. Dr. Ir. Herman Yohanes no. 54 Yogyakarta sampai sekarang. Pindahnya lokasi ini dikarenakan karena lokasi yang baru ini bias dilihat pertumbuhan ekonominya terus berkembang terutama di sector industry kecil.

4.1.2. Tujuan Bank Perkreditan Rakyat Wijayamulya Santosa

Tujuan utama didirikannya Bank Perkreditan Rakyat Wijayamulya Santosa sesuai dalam UU no. 7 th 1992 pasal 4 yaitu :

“Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan Pembangunan Nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak”.

Tujuan didirikannya Bank Perkreditan Rakyat Wijayamulya Santosa adalah sebagai berikut :

1. Menghimpun dana masyarakat dalam bentuk tabungan dan deposito
2. Melakukan mobilisasi dana yang dapat bermanfaat ganda.

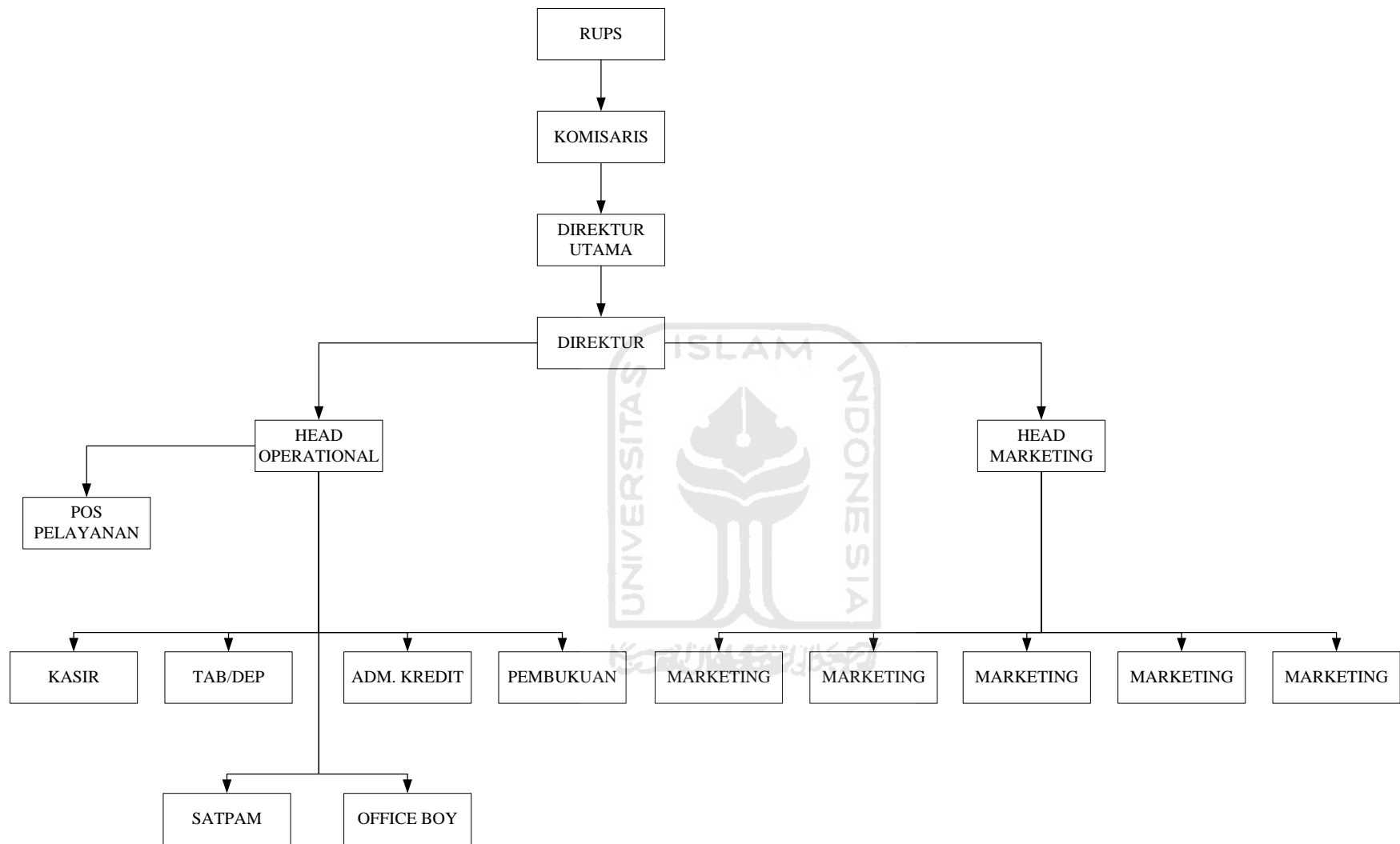
4.1.3. Struktur Organisasi Bank Perkreditan Rakyat Wijayamulya Santosa

Struktur organisasi adalah kerjasama atau hubungan antara bagian satu dengan yang lain dimana masing-masing bagian mengetahui fungsi dan tugasnya sesuai dengan pertanggungjawabannya.

Struktur organisasi menjelaskan bagaimana tugas kerja akan dibagi, dikelompokan dan dikoordinasi secara formal. Struktur organisasi digambarkan dalam bagan organisasi yang akan menunjukan tingkat kekuasaan, wewenang, dan tanggungjawab juga hubungan antar karyawan dalam organisasi yang disusun menurut kedudukan dan fungsi masing-

masing bagian dan dihubungkan dengan garis wewenang. Di bawah ini adalah gambar struktur organisasi BPR Wijayamulya Santosa.





Gambar 4.1 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah uraian tentang tugas dan wewenang masing-masing bagian :

1. RUPS

Rapat Umum Pemegang Saham merupakan posisi tertinggi dalam perusahaan dikarenakan P.T Bank Perkreditan Rakyat Wijayamulya Santosa berbentuk Perseroan Terbatas dengan kepemilikan saham oleh beberapa orang pemegang saham. Biasanya Rapat Umum Pemegang Saham diadakan minimal satu tahun sekali

2. Komisaris

- a. Mengawasi tugas dan seluruh kegiatan serta kebijaksanaan yang dilaksanakan oleh direksi
- b. Meneliti laporan pertanggungjawaban direksi
- c. Mengangkat dan memberhentikan direksi sesuai dengan anggaran dasar

3. Direktur Utama

- a. Bertugas untuk mengkoordinir para direksi sesuai dengan tugasnya masing-masing
- b. Menetapkan misi dan arah kegiatan perusahaan serta mengawasi pelaksanaan kegiatan perusahaan
- c. Melakukan rapat direksi paling sedikit sebulan sekali untuk mengevaluasi perkembangan perusahaan

4. Direktur

Tugas direktur adalah sebagai berikut :

- a. Membantu direktur utama dalam melakukan tugasnya memimpin kantor dan mewakilinya jika berhalangan
- b. Melakukan koordinasi dalam penyusunan rencana kerja dan anggaran baik jangka pendek maupun jangka panjang

- c. Melakukan pengawasan intern dan berusaha mencegah kemungkinan terjadinya penyimpangan dan atau kecurangan di bank
- d. Mengawasi dan mengkoordinir tugas-tugas seluruh bagian.

Tanggungjawab direktur adalah sebagai berikut :

- a. Menjalin ketertiban dan kelancaran pelaksanaan kegiatan sehari-hari
- b. Menjaga ketertiban kelancaran kas
- c. Membina dan mengarahkan kerja sama yang harmonis antar bagian
- d. Meningkatkan kemampuan, ketrampilan serta pengetahuan seluruh aparat bank agar tetap berkualitas dan produktif.

Wewenang direktur adalah sebagai berikut :

- a. Memantapkan dan menandatangani rencana kerja dan anggaran baik jangka pendek atau jangka panjang, bersama-sama dengan direktur utama
- b. Menandatangani surat, dokumen, serta warkat-warkat bank baik untuk intern maupun ekstern bersama-sama dengan direktur utama atau pejabat lain yang berwenang
- c. Menandatangani bukti-bukti pembukuan baik yang bersifat tunai maupun non tunai

5. *Head Operational* (Kepala Operasional)

Fungsi *Head Operational* :

Sebagai aparat manajemen yang bertanggungjawab dalam membantu kelancaran tugas-tugas direksi dalam kegiatan operasional serta penyimpanan dokumen sesuai dengan ketentuan yang digariskan oleh manajemen.

Tugas pokok *Head Operational* :

- a. Mengkoordinir, menyerahkan, membina serta mengawasi semua kegiatan personil pada bagian tabungan, deposito, kasir dan administrasi kredit
 - b. Melaksanakan semua peraturan, ketentuan dan prosedur yang telah digariskan oleh manajemen maupun peraturan dan ketentuan Bank Indonesia
 - c. Memonitor semua kegiatan operasional dan menjamin lancarnya aliran kerja dan aliran dokumen
 - d. Bertanggungjawab atas penyimpangan dan administrasi blangko bilyet deposito yang belum digunakan
 - e. Bertanggungjawab atas pembuatan dan pencatatan pembukuan dan bagian administrasi kredit, tabungan, deposito dan kasir
 - f. Bertanggungjawab atas pengeluaran biaya-biaya operasional bank sesuai dengan yang disetujui direksi
 - g. Bertanggungjawab terhadap pembuatan dan penyampaian laporan keuangan pihak ketiga (Bank Indonesia, kantor pajak, dan lain-lain)
 - h. Meneliti kelengkapan data dan persyaratan calon debitur dalam permohonan kredit dan minta persetujuan direksi apabila terdapat kekurangan kelengkapan data calon debitur
 - i. Melaksanakan pencatatan atas jaminan kredit
 - j. Meneliti dan melegalisasi hasil-hasil kerja rutin bagian operasional sebelum diajukan pada tingkat direktur untuk dilaporkan kepada Bank Indonesia
 - k. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direksi dalam ruang lingkup tugas bagian operasional.
6. Kepala Kantor Pelayanan Kas

Tugas pokok Kepala Kantor Pelayanan Kas adalah :

- a. Mengkoordinir, mengerahkan, membina serta mengawasi semua kegiatan operasional di Kantor Pelayanan Kas dan dalam pelaksanaannya bertanggungjawab langsung kepada direksi
- b. Bertanggungjawab atas pencatatan pembukuan dan pembuatan laporan pengeluaran dan pemasukan kas harian
- c. Bertanggungjawab atas penyimpangan dokumen-dokumen bank dan slip-slip pembayaran dan pengeluaran kas harian
- d. Bertanggungjawab atas penyimpangan dokumen-dokumen bank dan slip-slip pembayaran dan pengeluaran kas
- e. Memelihara dengan baik peralatan kerja dan semua barang yang disediakan oleh perusahaan, setiap kehilangan atau kerusakan barang milik perusahaan harus segera dilaporkan kepada direksi
- f. Barang-barang milik perusahaan digunakan untuk menjalankan usaha resmi perusahaan. Pemindahan barang-barang milik perusahaan dari gedung dan pekarangan Kantor Pelayanan Kas harus mendapat persetujuan terlebih dahulu dari direksi
- g. Diwajibkan memelihara lingkungan kerja agar selalu bersih dan teratur
- h. Menggantikan tugas-tugas karyawan lain yang berhalangan hadir atau cuti
- i. Bertanggungjawab atas kas kecil dan kunci Kantor Pelayanan Kas
- j. Bertanggungjawab atas maju mundurnya Kantor Pelayanan Kas
- k. Membuat laporan perkembangan usaha Kantor Pelayanan Kas secara bertahap
- l. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan direksi

7. *Head Marketing* (Kepala Pemasaran)

Untuk saat ini tugas kepala bagian pemasaran P.T Bank Perkreditan Rakyat Wijayamulya Santosa dirangkap oleh direksi. Kepala pemasaran biasanya memantau pemasaran dan kredit macet.

Tugas direksi antara lain :

- a. Bertindak dan menandatangani atas nama perseroan
 - b. Menerima dan mengeluarkan uang
 - c. Mewakili perseroan untuk melakukan semua tindakan dan perbuatan pemilik maupun kepengurusan
8. Kasir
- a. Bertanggungjawab terhadap segala sesuatu yang berhubungan dengan arus pembayaran dan penerimaan uang
 - b. Membuat anggaran dan bertanggungjawab atas kekurangan saldo kas, mendeteksi penerimaan uang palsu dan sebagai pemegang kunci brankas
9. Tabungan/ Deposito
- a. Bertanggungjawab atas dana dari masyarakat terutama tabungan dan deposito
 - b. Menyusun laporan rutin dan periodik dan melaporkannya kepada direksi, Bank Indonesia, dan Instansi terkait
10. Satpam
- a. Bertanggungjawab menjaga ketertiban, keamanan perusahaan dan lingkungan
 - b. Mengatur tamu-tamu/nasabah yang datang dan melaporkan setiap hari kejadian-kejadian selama bertugas

4.1.4. Kuisisioner

Data diambil dari penyebaran kuisisioner. Untuk memudahkan pengumpulan data, kuisisioner disebarkan langsung kepada nasabah BPR Wijayamulya Santosa Yogyakarta. Atribut-atribut pertanyaan yang ada dalam kuisisioner digunakan untuk mengetahui tentang kepuasan nasabah. Berikut adalah rincian jumlah pelanggan/konsumen yang sudah mengisi kuisisioner :

Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuisisioner

No.	Keterangan	Jumlah Kuesioner
1	Kuesioner yang disebar	80
2	Kuesioner yang kembali	80
3	Kuesioner yang rusak	-
4	Jumlah kuesioner yang diolah	80

4.2. Pengolahan Data

Pada pengolahan data ini terbagi menjadi beberapa tahapan, tahapan pertama yaitu terdiri dari uji validitas, uji kecukupan data, dan uji reliabilitas atribut-atribut butir pertanyaan pada kuisisioner dan pengolahan data dengan pendekatan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dilanjutkan dengan *Importance and Performance Analysis* (IPA)

4.2.1. Uji Kecukupan Data

Setelah dilakukan penyebaran kuisisioner maka perlu dilakukan uji kecukupan data. Uji kecukupan data berfungsi untuk mengetahui apakah data yang diambil sudah cukup

atau tidak untuk mewakili suatu populasi, dengan melakukan perhitungan data maka diketahui berapa banyak jumlah data minimal yang dibutuhkan.

Penentuan jumlah sampel dapat diketahui dengan rumus :

$$n = p(1 - p) \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{SE} \right)^2$$

Dimana :

n : Jumlah sampel

p : Proporsi sebenarnya dari populasi

SE : Sampling error (kesalahan sampling)

$Z_{\alpha/2}$: Faktor tingkat keyakinan

Karena besar proporsi sampel p tidak diketahui, maka $p(1 - p)$ juga tidak diketahui, maka pengujian ini belum dapat dilakukan. Tetapi nilai p selalu diantara 0 sampai 1 dengan p maksimum, maka :

$$f(p) = p - p^2$$

$$\frac{df(p)}{df(p)} = 1 - 2p$$

$$\frac{df(p)}{df(p)} \text{ maksimal jika } \frac{df(p)}{df(p)} = 0$$

$$0 = 1 - 2p$$

$$2p = 1$$

$$p = 0.5$$

Harga maksimal $f(p)$ adalah $p(1-p) = 0.5(1-0.5) = 0.25$, sehingga besar sampel mengandung tingkat kepercayaan 90% dan kesalahan yang terjadi tidak lebih dari 10% (tingkat ketelitian $(\alpha) = 0,1$) ; $\alpha/2 = 0,05$; $Z \alpha/2 = 1,645$ dengan perhitungan rumus sebagai berikut :

$$n = p(1 - p) \left(\frac{Z\alpha/2}{SE} \right)^2$$

$$n = 0.5(1 - 0.5) \left[\frac{1.645}{0.1} \right]^2$$

$$n = 0.25 \times (16.45)^2$$

$$n = 67.65 \approx 68$$

Jadi jumlah sampel minimal yang dibutuhkan adalah sebanyak 68 responden. Berarti data yang telah diambil dapat dilakukan analisis selanjutnya karena responden yang dibutuhkan jumlahnya lebih sedikit dari jumlah sampel yang telah diambil, sehingga tidak perlu melakukan penambahan data.

4.2.2. Uji Validitas

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel penelitian dapat mewakili apa yang ingin diukurnya. Karena penelitian ini menggunakan kuisisioner maka kevalidan suatu data sangatlah penting. Pada penelitian ini

uji validitas dilakukan dengan bantuan *softwer SPSS 16.0 for windows*. Suatu butir kuesioner dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif.

a. Menentukan Hipotesis

H_0 : Butir pertanyaan kuisisioner *valid*

H_1 : Butir pertanyaan kuisisioner tidak *valid*

b. Menentukan nilai r_{tabel}

Untuk harga r_{tabel} dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ dan derajat kebebasan (df) = $n-2 = 80-2 = 78$. Interpolasi dilakukan untuk derajat kebebasan (df) = 60 ; $r_{tabel} = 0,165$ dan derajat kebebasan (df) = 120 ; $r_{tabel} = 0.117$

Tabel 4.2 Tabel Interpolasi

Derajat kebebasan (df)	Nilai r_{tabel}
60	0.165
78	x
120	0.117

Perhitungan interpolasi untuk df = 78 adalah sebagai berikut :

$$\frac{x - 0.165}{0.117 - 0.165} = \frac{78 - 60}{120 - 60}$$

$$\frac{x - 0.165}{-0.048} = \frac{18}{60}$$

$$60x - 0.165(60) = -0.0864$$

$$60x = -0.0864 + 9.9$$

$$60x = 9.036$$

$$x = 0.1506$$

Maka $r_{tabel} = 0.1506$

c. Mencari nilai r_{hitung}

Perhitungan r_{hitung} dilakukan dengan bantuan *software SPSS 16.0 for windows*, hasil perhitungannya dapat dilihat pada *Corrected Item Total Corelation* (output terlampir).

Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka H_0 diterima

Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka H_0 ditolak

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

Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka H_0 diterima (butir pertanyaan kuisisioner *valid*)

Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka H_0 ditolak (Butir pertanyaan kuisisioner tidak *valid*)

Untuk melihat hasil perbandingan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} dari semua butir pertanyaan kuisisioner yang telah dihitung menggunakan *software SPSS 16.0 for windows* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Table 4.3 Tabel Uji Validitas Atribut

Atribut	r_{hitung}		r_{tabel}	Status
	Kepuasan	Kepentingan		
Lokasi yang strategis	0.197	0.410	0.1506	<i>Valid</i>
Sarana parkir	0.191	0.215	0.1506	<i>Valid</i>

Fasilitas ruang tunggu (tv,tempat duduk,koran)	0.338	0.559	0.1506	<i>Valid</i>
Penampilan karyawan bank (rapi, sopan dan seragam)	0.468	0.346	0.1506	<i>Valid</i>
Ketelitian karyawan saat menghitung	0.373	0.206	0.1506	<i>Valid</i>
Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah	0.487	0.284	0.1506	<i>Valid</i>
Karyawan menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat	0.283	0.410	0.1506	<i>Valid</i>
Jaminan keamanan dalam bertransaksi	0.211	0.177	0.1506	<i>Valid</i>
Kepercayaan nasabah terhadap karyawan	0.468	0.195	0.1506	<i>Valid</i>
Adanya security (satpam)	0.431	0.175	0.1506	<i>Valid</i>
Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melakukan pelayanan	0.362	0.474	0.1506	<i>Valid</i>
Karyawan bersikap adil dan menanggapi nasabah dengan serius	0.487	0.158	0.1506	<i>Valid</i>

Berdasarkan uji validitas dengan *software SPSS 16.0 for windows* diatas, dapat dilihat bahwa r_{hitung} bernilai lebih besar daripada r_{tabel} maka dapat disimpulkan atribut-atribut pertanyaan kuisisioner telah valid dan mampu mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan atribut tersebut.

4.2.3. Uji Reliabilitas

Jika alat ukur telah dinyatakan valid, maka berikutnya alat ukur tersebut diuji reliabilitasnya. Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama.

Setiap alat ukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Pada penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan *software SPSS 16.0 for windows*. Teknik uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah analisis dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Alat ukur dikatakan reliabel jika memiliki koefisien *alpha* lebih besar dari 0,6 (Prasesti, 2008).

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Menentukan Hipotesis

H_0 : butir kuisisioner *reliable*

H_1 : butir kuisisioner tidak *reliable*

b. Menentukan nilai r_{tabel}

Dengan tingkat signifikansi 5%

Derajat kebebasan (df) = $n-2 = 80-2 = 78$, maka nilai $r_{tabel} = 0.1506$

c. Pengambilan keputusan

Jika $r_{alpha} > r_{tabel}$, maka H_0 diterima, maka butir kuesioner dinyatakan reliabel

Jika $r_{alpha} < r_{tabel}$, maka H_0 ditolak, maka butir kuesioner dinyatakan tidak reliabel

Dari hasil *output SPSS 16.0* didapat nilai reliabilitas sebesar 0.695 untuk reliabilitas tingkat kepuasan dan 0.666 untuk reabilitas tingkat kepentingan/harapan. Artinya H_0 diterima, maka butir kuesioner dinyatakan reliabel.

Artinya atribut-atribut kuisisioner dapat menunjukkan kemantapan atau kestabilan hasil pengamatan bila diukur dengan atribut-atribut tersebut. Berapa kali pun atribut-atribut pertanyaan dalam kuisisioner ditanyakan kepada responden yang

berlainan, hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk atribut tersebut

4.2.4. Karakteristik Responden

Responden merupakan nasabah dari BPR Wijayamulya Santosa yang berjumlah 80 orang. Karakteristik responden yang diteliti meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, dan pendapatan setiap bulan.

4.2.4.1. Jenis Kelamin

Tabel 4.4 Deskripsi Jenis Kelamin Nasabah

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-Laki	54
Perempuan	26
Jumlah	80

4.2.4.2. Usia

Tabel 4.5 Deskripsi Usia Nasabah

Usia	Jumlah
20-25 tahun	-

26-30 tahun	13
31-35 tahun	20
>35tahun	47
Jumlah	80

4.2.4.3. Status Pernikahan

Tabel 4.6 Deskripsi Status Pernikahan Nasabah

Status Pernikahan	Jumlah
Menikah	67
Belum Menikah	13
Duda/Janda	-
Jumlah	80

4.2.4.4. Pekerjaan

Tabel 4.7 Deskripsi Jenis Pekerjaan Nasabah

Pekerjaan	Jumlah
Pelajar/Mahasiswa	-

PNS/ TNI/ Polri	14
Karyawan	10
Wiraswasta	55
Tidak bekerja	-
Lain-lain	1
Jumlah	80

4.2.4.5. Pendidikan

Tabel 4.8 Deskripsi Pendidikan Nasabah

Pendidikan	Jumlah
SMP	3
SMA	10
Diploma	44
S1	23
S2	-
Jumlah	80

4.2.4.6. Pendapatan Setiap Bulan

Tabel 4.9 Deskripsi Pendapatan Setiap Bulan

Pendapatan setiap bulan	Jumlah
< Rp 1.000.000,00	43
Rp 1.000.000,00 – Rp 2.000.000,00	27
> Rp 2.000.000,00	10
Jumlah	80

4.2.5. Customer Satisfaction Index (CSI)

Tingkat kepuasan nasabah pada BPR Wijayamulya Santosa diukur berdasarkan atribut-atribut yang berkaitan dengan kepentingan/ harapan dari nasabah. Nilai CSI pada BPR Wijayamulya Santosa sebesar 72.11 yang berarti bahwa BPR Wijayamulya Santosa berada pada kategori puas. Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah BPR Wijayamulya Santosa merasa puas terhadap pelayanan dan kinerja selama ini. Namun walaupun nasabah sudah merasa puas dengan kinerja dan pelayanan yang ada, pihak manajemen bank harus tetap meningkatkan segala aspek yang ada. Karena pada dasarnya nilai tersebut juga menunjukkan bahwa masih ada atribut-atribut kinerja pelayanan yang perlu diperbaiki dimasa mendatang. Maka dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) kita dapat mengetahui lebih jelas tentang atribut-atribut yang berkaitan.

Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Metode CSI

No	Atribut	MIS	WF (%)	MSS	WS
1	Lokasi yang strategis	4.3625	8.35528	4.475	37.3899
2	Sarana parkir	4.3125	8.25952	2.5	20.6488
3	Fasilitas ruang tunggu (tv,tempat duduk,koran)	4.4125	8.45104	3.825	32.3252
4	Penampilan karyawan bank (rapi, sopan dan seragam)	4.325	8.28346	3.8875	32.2019
5	Ketelitian karyawan saat menghitung	4.4125	8.45104	3.5	29.5786
6	Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah	4.325	8.28346	3.4625	28.6815
7	Karyawan menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat	4.3625	8.35528	3.45	28.8257
8	Jaminan keamanan dalam bertransaksi	4.3375	8.3074	3.5375	29.3874
9	Kepercayaan nasabah terhadap karyawan	4.3875	8.40316	3.8875	32.6673
10	Adanya security (satpam)	4.325	8.28346	3.525	29.1992
11	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melakukan pelayanan	4.35	8.33134	3.7375	31.1384
12	Karyawan bersikap adil dan menanggapi nasabah dengan serius	4.3	8.23558	3.4625	28.5157
	Jumlah	52.2125	100	43.25	360.56
	CSI =	72.11			

Keterangan :

MIS : Mean Importance Score WF : Weight Factors

MSS : Mean Satisfaction Score WS : Weight Score

CSI : Customer Satisfaction Index

4.2.6. Important Performance Analysis

Importance and Performance Analysis dilakukan dengan menggabungkan skor *factor* tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan nasabah BPR Wijayamulya Santosa, selanjutnya perhitungan (\bar{X}) skor rata-rata tingkat kepuasan dan (\bar{Y}) skor rata-rata tingkat kepentingan dengan bantuan *software SPSS 16.0 for Windows* yang kemudian dipetakan dalam diagram kartesius yang terbagi dalam empat kuadran.

4.2.6.1. Tingkat Kesesuaian

Dalam Metode *Importance and Performance Analysis*, dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian yang berfungsi untuk menentukan urutan prioritas peningkatan layanan terbaik yang dapat memperbaiki kepuasan nasabah.

Tabel 4.11 Tabel Tingkat Kesesuaian

No	Atribut	Tingkat Skor		
		Kepuasan	Kepentingan	Kesesuaian
1	Lokasi yang strategis	358	349	102.58

2	Sarana parkir	200	345	57.97
3	Fasilitas ruang tunggu (tv,tempat duduk,koran)	306	353	86.69
4	Penampilan karyawan bank (rapi, sopan dan seragam)	311	346	89.88
5	Ketelitian karyawan saat menghitung	280	353	79.32
6	Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah	277	346	80.06
7	Karyawan menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat	276	349	79.08
8	Jaminan keamanan dalam bertransaksi	283	347	81.56
9	Kepercayaan nasabah terhadap karyawan	311	351	88.60
10	Adanya security (satpam)	282	346	81.50
11	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melakukan pelayanan	299	348	85.92
12	Karyawan bersikap adil dan menanggapi nasabah dengan serius	277	344	80.52
	Jumlah	3460	4177	993.69
	Rata - rata	288	348	83

Dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian diatas, yaitu antara tingkat kepuasan nasabah dengan tingkat kepentingan atribut-atributdi BPR Wijayamulya Santosa, maka dibuat penilaian khusus yang menjadi dasar untuk mengambil sebuah keputusan untuk mempertahankan prestasi atau melakukan perbaikan. Batas pengambilan keputusan

menggunakan tolak ukur yaitu nilai rata-rata tingkat kesesuaian seluruh atribut pertanyaan yaitu sebesar 83 %.

Dasar dari keputusan tersebut adalah sebagai berikut :

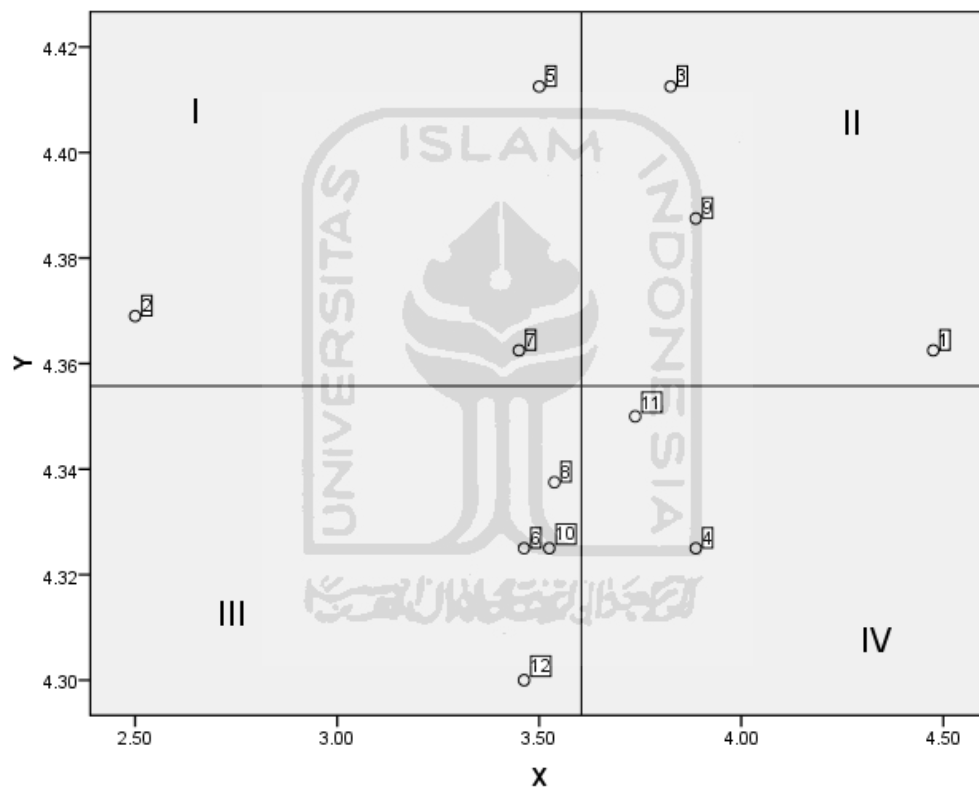
- a. Bila $TK < 83\%$ maka dilakukan perbaikan/*action* (A)
- b. Bila $TK \geq 83\%$ maka dilakukan usaha untuk mempertahankan prestasi/ *hold* (H)

Tabel 4.12 Tabel Keputusan *Hold and Action*

No	Tingkat Kesesuaian	Keputusan
		<i>Hold</i> (H) / <i>Action</i> (A)
1	102.58	H
2	57.97	A
3	86.69	H
4	89.88	H
5	79.32	A
6	80.06	A
7	79.08	A
8	81.56	A
9	88.60	H
10	81.50	A

No	Tingkat Kesesuaian	Keputusan
		<i>Hold (H) / Action (A)</i>
11	85.92	H
12	80.52	A

4.2.6.2. Diagram Kartesius



Gambar 4.1 Diagram Kartesius

BAB V

PEMBAHASAN

5.1. Analisis Data Hasil Kuisisioner

5.1.1. Uji Kecukupan Data

Dari hasil perhitungan uji kecukupan data dengan menggunakan tingkat kepercayaan 90 % dan tingkat ketelitian (α) 10% = 0,1 ; $\alpha/2 = 0,05$; $Z_{\alpha/2} = 1,645$ menunjukkan bahwa jumlah data (sampel) minimal yang dibutuhkan adalah sebanyak 68 data. Dengan melakukan penyebaran kuisisioner sebanyak 80 kuisisioner dan semua kuisisioner sah (dapat diolah) sehingga sudah cukup mewakili sebagai sampel dari suatu populasi yang menjadi objek penelitian.

5.1.2. Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan dengan bantuan *software SPSS 16.0 for Windows*. Hasil dari pengujian validitas menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan kuisisioner mempunyai nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} maka semua atribut-atribut pertanyaan kuisisioner sudah valid secara keseluruhan sehingga mampu mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan atribut tersebut.

5.1.3. Uji Reliabilitas

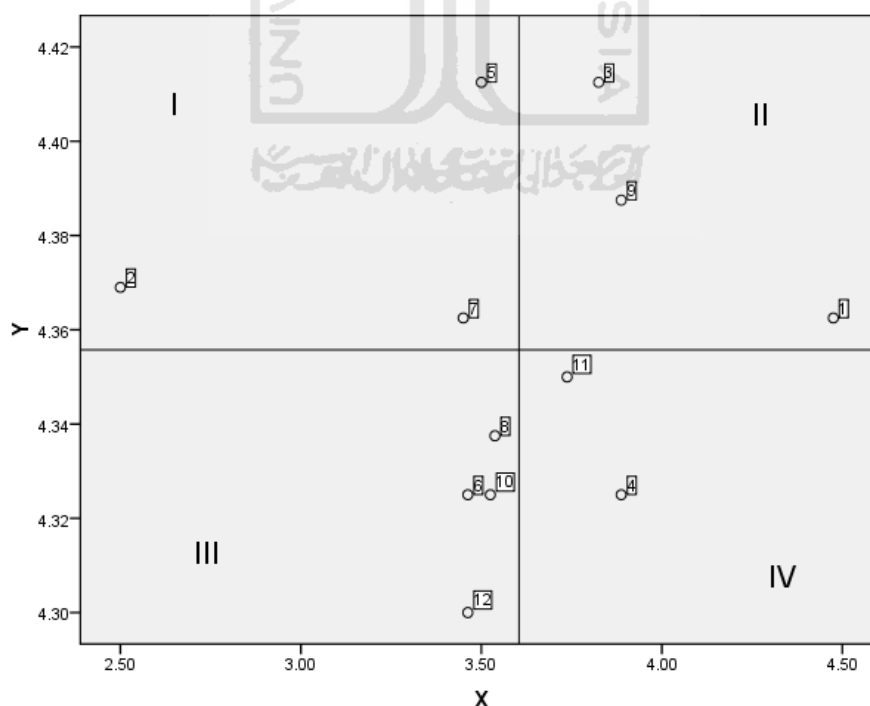
Hasil perhitungan $r_{Cronbach's\ alpha}$ pada *software SPSS 16.0 for Windows* yaitu sebesar 0.695 untuk reliabilitas tingkat kepuasan dan 0.666 untuk reliabilitas tingkat kepentingan/harapan. Maka kuisisioner dinyatakan mempunyai reliabilitas yang baik, karena nilai koefisien reliabilitas $\alpha \geq 0.6$, selain itu nilai r_{alpha} 0.695 dan 0.666 $\geq r_{tabel}$ 0.1506

sehingga atribut-atribut kuisioner dapat menunjukkan kemantapan atau kestabilan hasil pengamatan bila diukur dengan atribut-atribut tersebut dan berapa kali pun atribut-atribut pertanyaan dalam kuisioner ditanyakan kepada responden yang berlainan, hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk atribut tersebut

5.2 Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Dari penelitian diatas diperoleh tingkat kepuasan nasabah pada BPR Wijayamulya Santosa diukur berdasarkan atribut-atribut yang berkaitan dengan kepentingan/ harapan dari nasabah. Nilai CSI pada BPR Wijayamulya Santosa sebesar 72.11 yang berarti bahwa BPR Wijayamulya Santosa berada pada kategori puas. Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah BPR Wijayamulya Santosa merasa puas terhadap pelayanan dan kinerja selama ini.

5.3 Analisis *Importance and Performance Analysis* (IPA)



Gambar 5.1 Diagram Kartesius

5.3.1 Kuadran I

Kuadran I atau kuadran prioritas utama, atribut yang berada di kuadran ini adalah atribut yang dianggap penting oleh nasabah BPR Wijayamulya Santosa namun dalam pelaksanaannya masih belum sesuai dengan keinginan nasabah, sehingga nasabah merasa kecewa dan tidak puas. Sehingga diperlukan penanganan yang perlu diprioritaskan. Atribut-atribut yang ada pada kuadran ini adalah sarana parkir, ketelitian karyawan saat menghitung, dan karyawan menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat. Solusinya adalah dengan memperluas lahan parkir atau menyewa lahan di dekat kantor untuk dijadikan tempat parkir. Karyawan diharapkan jangan terburu-buru jika sedang melayani nasabah.

5.3.2. Kuadran II

Kuadran II atau kuadran pertahankan prestasi, merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut pelayanan yang dianggap penting oleh nasabah dan pelaksanaan atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan kepuasan nasabah. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan maka atribut yang berada pada kuadran ini harus tetap dipertahankan. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah lokasi yang strategis, fasilitas ruang tunggu dan kepercayaan nasabah terhadap karyawan.

5.3.3. Kuadran III

Menunjukkan beberapa atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi nasabah BPR Wijayamulya Santosa dan pelaksanaannya biasa-biasa saja, dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah Cepat tanggap

dalam menyelesaikan keluhan nasabah, jaminan keamanan dalam bertransaksi, Adanya security (satpam) dan karyawan bersikap adil dan menanggapi nasabah dengan serius.

5.3.4. Kuadran IV

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting akan tetapi pelaksanaan dari BPR Wijayamulya Santosa berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah penampilan karyawan bank dan keramahan dan kesopanan karyawan dalam melakukan pelayanan.



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di BPR Wijayamulya Santosa Yogyakarta, dengan menyebarkan kuisioner kepada nasabah tersebut, maka didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis dengan menggunakan metode CSI, ternyata nasabah BPR Wijayamulya Santosa Yogyakarta merasa puas terhadap kinerja pelayanan bank selama ini, hal ini dapat dilihat dari nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang sebesar 72.11 % dan termasuk dalam kategori puas.
2. Berdasarkan analisis dengan metode IPA, untuk meningkatkan kepuasan nasabah maka pihak BPR WIjayamulya Santosa Yogyakarta harus meningkatkan kinerja pada atribut sarana parkir, ketelitian karyawan saat menghitung, dan karyawan menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat. Hal ini disebabkan karena atribut-atribut ini dianggap penting oleh nasabah namun pelaksanaanya masih dirasakan kurang.

6.2. Saran

Menurut pembahasan dan kesimpulan di atas maka terdapat beberapa saran dari peneliti untuk meningkatkan kinerja pelayanan BPR Wijayamulya Santosa Yogyakarta agar

agar para nasabah merasa lebih puas. Saran-saran yang ingin disampaikan penulis adalah sebagai berikut :

1. Pemberian pelatihan-pelatihan tentang teknik pelayanan kepada para karyawan BPR Wijayamulya Santosa Yogyakarta. Hal ini dilakukan berdasarkan atribut-atribut utama yang harus cepat diperbaiki oleh pihak manajemen BPR Wijayamulya Santosa yaitu prosedur pelayanan kredit yang mudah (tidak berbelit), ketelitian karyawan saat menghitung, dan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah. Menurut nasabah atribut pada atribut tersebut dirasa masih rendah sedangkan kepentingannya sangat tinggi sehingga dengan adanya pelatihan atau training secara rutin dapat mampu meningkatkan ketrampilan karyawan dalam melayani nasabah.
2. Meningkatkan kegiatan-kegiatan promosi seperti pemberian hadiah atau penarikan undian. Kegiatan promosi sangat penting sebagai salah satu strategi yang dapat ditempuh pihak manajemen agar para nasabah semakin setia untuk menabung atau meminjam kredit di BPR Wijayamulya Santosa. Dengan semakin setianya para nasabah diharapkan agar dapat menarik orang lain agar dapat bersama-sama menabung di bank ini.
3. Memperluas lahan parkir sehingga memudahkan nasabah, khususnya nasabah yang menggunakan mobil untuk dapat parkir dengan mudah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang R, L. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Astir W, L. 2007. *Analisis Perbaikan Kualitas Layanan Berdasarkan Tingkat Kepentingan Nasabah dan Kinerja Jasa Keuangan*. Skripsi. Fakultas Teknologi Industri, UII
- Chairul Saleh., 2006. *metodologi penelitian*. Yogyakarta: C.V Jaya Abadi
- Kotler, Philip., (2000) *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium. Jakarta: Prehallindo
- Santoso, S. 2001. *Buku Latihan SPSS Statistik Non Parametrik*. Elex Media Komputindo. Jakarta
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT. Rineta Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, F., (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2002. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi Offset

LAMPIRAN

1. KUESIONER PENELITIAN

Saya adalah mahasiswi jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, UII yang sedang mengerjakan skripsi sebagai pemenuhan tugas akhir. Kuesioner ini digunakan untuk melengkapi data skripsi Saya yang berjudul “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Jasa Perbankan”.

Atas perhatian dan waktunya dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Noviana Darmaningsih

NIM: 07522027

Petunjuk Umum

1. Berilah tanda silang (x) pada jawaban yang paling sesuai dengan kondisi anda.
2. Ada lima alternatif jawaban, yaitu :

Skala kepentingan/harapan dan kepuasan

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

I. Identitas Responden

1. Nama Anda (boleh diisi,boleh tidak)
2. Alamat Anda saat ini (boleh diisi,boleh tidak)
3. Usia Anda saat ini (silahkan diisi)
4. Jenis kelamin Anda?

2. Hasil Output *SPSS 16.0 for Windows*
 a. Jumlah data

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

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

- b. Hasil output *SPSS 16.0 for Windows* untuk data kepentingan nasabah BPR Wijayamulya Santosa

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.666	13

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	100.0625	26.718	.410	.643

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y2	100.1125	27.468	.215	.659
y3	100.0125	25.607	.559	.626
y4	100.1000	26.395	.346	.644
y5	100.0125	27.658	.206	.660
y6	100.1000	26.876	.284	.651
y7	100.0625	26.718	.410	.643
y8	100.0875	27.802	.177	.662
y9	100.0375	27.809	.195	.661
y10	100.1000	27.762	.175	.662
y11	100.0750	25.893	.474	.633
y12	100.1250	27.706	.158	.664
Total	52.2125	7.283	1.000	.500

- c. Hasil output SPSS 16.0 for Windows untuk data kepuasan nasabah BPR Wijayamulya Santosa

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.695	13

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	82.0250	36.278	.197	.692
x2	84.0000	36.000	.191	.692
x3	82.6750	34.602	.338	.679
x4	82.6125	34.114	.468	.670
x5	83.0000	35.241	.373	.680
x6	83.0375	33.859	.487	.668
x7	83.0500	35.187	.283	.685
x8	82.9625	36.113	.211	.691
x9	82.6125	34.114	.468	.670
x10	82.9750	34.911	.431	.677
x11	82.7625	34.740	.362	.678
x12	83.0375	33.859	.487	.668
Total	43.2500	9.430	1.000	.619

d. Rekap Data Tingkat Kepentingan

Kepentingan (y)													
No	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	Total
1	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	51
2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	55
4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	53
5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	55
6	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	55
7	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	50
8	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	52
9	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	52
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
11	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	53
12	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	53
13	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	3	50
14	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	48
15	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	54

Kepentingan (y)													
16	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	51
17	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	55
18	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	51
19	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	57
20	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	50
21	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	44
22	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	56
23	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	51
24	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	54
25	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	51
26	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	51
27	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	51
28	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	54
29	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	54
30	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	52
31	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	49
32	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	48
33	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	53

Kepentingan (y)													
52	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	51
53	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	49
54	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	53
55	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	55
56	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	51
57	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	52
58	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	50
59	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	57
60	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	51
61	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	4	4	53
62	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	54
63	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	55
64	4	3	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	51
65	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	56
66	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	53
67	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	53
68	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	53
69	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	54

Kepentingan (y)													
70	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	53
71	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	55
72	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	54
73	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	48
74	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	46
75	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	52
76	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	52
77	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	53
78	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	5	50
79	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	54
80	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	50
Total	349	345	353	346	353	346	349	347	351	346	348	344	4177
	4.3625	4.3125	4.4125	4.325	4.4125	4.325	4.3625	4.3375	4.3875	4.325	4.35	4.3	

e. Rekap Data Tingkat Kepuasan

Kepuasan (x)													
No	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	Total
1	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	44
2	4	2	4	5	4	3	3	3	5	4	4	3	44
3	5	3	5	5	3	3	3	3	5	3	3	3	44
4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	46
5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47
6	5	3	3	5	3	3	5	4	5	4	3	3	46
7	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	42
8	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	46
9	5	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	48
10	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	41
11	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46
12	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	45
13	5	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
14	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	48
15	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	45

Kepuasan (x)

16	5	2	3	5	4	3	3	4	5	4	3	3	44
17	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	45
18	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	42
19	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	41
20	4	2	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	37
21	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	42
22	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	44
23	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	41
24	5	3	4	4	4	5	2	3	4	4	4	5	47
25	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
26	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	46
27	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	45
28	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	43
29	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	44
30	5	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	44
31	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	46
32	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	38
33	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	42

Kepuasan (x)

34	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	41
35	5	1	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	39
36	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	44
37	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	40
38	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	43
39	5	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	44
40	5	3	3	5	4	4	4	3	5	4	3	4	47
41	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
42	4	3	3	5	3	4	4	4	5	3	3	4	45
43	5	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	42
44	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	40
45	5	3	5	4	3	3	3	3	4	3	5	3	44
46	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	41
47	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	5	3	46
48	4	2	5	4	4	2	5	3	4	4	5	2	44
49	5	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	41
50	4	1	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	49
51	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	43

Kepuasan (x)

52	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	45
53	5	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	43
54	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	41
55	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	40
56	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	40
57	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	40
58	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	42
59	5	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	38
60	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	44
61	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
62	5	2	5	5	3	4	4	3	5	3	5	4	48
63	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	38
64	5	3	4	4	3	2	5	3	4	3	4	2	42
65	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	41
66	4	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	41
67	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	44
68	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	52
69	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	42

Kepuasan (x)													
70	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	46
71	5	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	42
72	5	2	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	47
73	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	43
74	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	39
75	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	40
76	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	39
77	5	3	5	4	4	5	2	3	4	4	4	5	48
78	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	45
79	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	39
80	5	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	43
Total	358	200	306	311	280	277	276	283	311	282	299	277	3460
	4.475	2.5	3.825	3.8875	3.5	3.4625	3.45	3.5375	3.8875	3.525	3.7375	3.4625	