

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan menganalisa data yang telah terkumpul. Data yang telah terkumpul tersebut berupa hasil jawaban responden yaitu sebagian dari konsumen BTM Surya Kencana dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Data yang telah diambil digunakan untuk mengetahui Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Tingkat Kinerja (*Performance*) pada BTM Surya Kencana. Hasil dari diketahuinya Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja pada BTM Surya Kencana dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan BTM Surya Kencana dan dapat digunakan sebagai sarana penyusun strategi dalam membangun tingkat kualitas pelayanan pada BTM Surya Kencana.

4.1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada BTM Surya kencana dibagi kedalam 5 kelompok karakter, yaitu karakteristik berdasar jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dan pendapatan bulanan. Hasil dari kuesioner tersebut adalah sebagai berikut:

4.1.1. Karakteristik Berdasar Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden, terdiri atas dua kelompok, yaitu kelompok pria dan wanita. Hasil analisis data berdasarkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	43	43%
Wanita	57	57%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2006

Dari data diatas, responden sebagian besar berjenis kelamin wanita yaitu sebanyak 57 orang (57%) dan sisanya sebanyak 43 orang (43%) berjenis kelamin Pria. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas konsumen BTM Surya Kencana adalah Wanita.

4.1.2. Karakteristik Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia responden, terdiri atas 5 kelompok, yaitu kelompok usia dibawah 21 tahun, antara 21 – 30 tahun, 31 – 40 tahun, 41 – 50 tahun dan kelompok usia diatas 51 tahun. Data karakteristik responden berdasarkan usia dapat ditunjukkan pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
≤ 20	0	0%
21 – 30	16	16%
31 – 40	45	45%
41 – 50	32	32%
≥ 51	7	7%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2006

Dari data diatas, responden mayoritas berusia antara 31 – 40 tahun yaitu sebesar 45 orang (45%) sedangkan sisanya tidak ada yang berusia

dibawah 20 tahun, 16 orang yang berusia antara 21 – 30 tahun, 32 orang yang berusia antara 41 – 50 tahun dan yang berusia 51 tahun sebesar 7%. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen BTM Surya Kencana sebagian besar berusia antara 31 – 40 tahun.

4.1.3. Karakteristik Berdasar Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden dibagi menjadi 7 kelompok, yaitu SD, SLTP/SMP, SLTA/SMA, D III, S1/Sarjana, S2/Magister, S3/Doktor. Data karakteristik responden berdasar tingkat pendidikan ditunjukkan pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasar Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD	23	23%
SLTP/SMP	17	17%
SLTA/SMA	30	30%
D III	5	5%
S1/Sarjana	25	25%
S2/Magister	0	0%
S3/Doktor	0	0%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden berpendidikan SLTA/SMA yaitu sebesar 30 orang (30%) sedangkan sisanya yang berpendidikan SD sebesar 23 orang, SLTP/SMP sebesar 17 orang, D III sebesar 5 orang, S1/Sarjana sebesar 25 orang dan tidak ada responden yang berpendidikan S2/Magister dan S3/Doktor. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas konsumen BTM Surya Kencana berpendidikan SLTA/SMA.

4.1.4. Karakteristik Berdasar Pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaan, responden dibagi menjadi 6 kelompok, yaitu yang bekerja sebagai pegawai negeri, pegawai swasta, wiraswasta/pedagang, petani/peternak, pelajar dan pekerjaan lainnya. Data karakteristik responden berdasar pekerjaan ditunjukkan pada tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasar Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pegawai Negeri	30	30%
Pegawai Swasta	2	2%
Wiraswasta/Pedagang	43	43%
Petani/Peternak	17	17%
Pelajar	0	0%
Lain-lain	8	8%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2006

Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta/pedagang yaitu sebesar 43 orang (43%), sedangkan sisanya yang bekerja sebagai pegawai negeri sebesar 30 orang, pegawai swasta sebesar 2 orang, petani/peternak sebesar 17 orang, pekerjaan lain sebesar 8 orang dan tidak ada responden dengan pekerjaan pelajar. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen BTM Surya Kencana memiliki pekerjaan wiraswasta atau pedagang.

4.1.5. Karakteristik Berdasar Pendapatan Bulanan

Berdasarkan pendapatan bulanan, responden dibagi menjadi 5 kelompok, yaitu yang berpendapatan dibawah Rp.500.000, antara

Rp.500.000 – Rp.1.000.000, antara diatas Rp.1.000.000 - Rp.1.500.000 antara diatas Rp.1.500.000 - Rp 2.000.000 dan yang berpendapatan diatas Rp.2.000.000. Data karakteristik responden berdasar pendapatan bulanan ditunjukkan pada tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan

Pendapatan	Frekuensi	Persentase
< Rp.500.000,00	30	30%
Rp.500.000,00 - Rp.1.000.000,00	37	37%
> Rp.1.000.000,00 - Rp.1.500.000,00	24	24%
> Rp.1.500.000 – Rp.2.000.000,00	4	4%
> Rp.2.000.000,00	5	5%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2006

Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memperoleh pendapatan antara Rp.500.000 – Rp.1.000.000 per bulan yaitu sebesar 37 orang (37%) responden sedangkan sisanya yang berpendapatan sebesar Rp.500.000 sebanyak 30 orang, antara diatas Rp.1.000.000 – Rp.1.500.000 sebanyak 24 orang, antara diatas Rp.1.500.000 – Rp.2.000.000 sebanyak 4 orang dan yang berpendapatan diatas Rp.2.000.000 sebanyak 5 orang. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen BTM Surya Kencana rata-rata berpendapatan Rp.500.000 – Rp.1.000.000 per bulan.

4.2. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini terdiri dari enam dimensi kualitas pelayanan pada perusahaan yang memiliki karakter khusus. Dimensi-

dimensi tersebut terdiri dari prinsip dan hukum islam (*compliance*), jaminan (*assurance*), kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*) yang masing-masing termuat didalam tingkat kinerja (*Performance*) (X) dan tingkat kepentingan (*Importance*) (Y) pada BTM Surya Kencana.

4.2.1. Tingkat Kinerja (*Performance*) (X)

4.2.1.1. Tingkat Kinerja Berdasarkan Prinsip dan Hukum Islam (*Compliance*) (X1)

Hasil dari jawaban responden pada masing-masing butir pertanyaan, diperoleh nilai rata-rata dimensi prinsip dan hukum islam (*compliance*) yang terdapat pada variabel tingkat kinerja (*performance*) sebagai berikut:

Tabel 4.6

Tingkat Kinerja Berdasarkan Prinsip dan Hukum Islam

Atribut	5	4	3	2	1	Rata-rata Skor
X1.1	315	148	0	0	0	4,63
X1.2	350	120	0	0	0	4,7
X1.3	365	108	0	0	0	4,73
X1.4	365	108	0	0	0	4,73
X1.5	365	108	0	0	0	4,73
Rata-rata Dimensi ($\bar{X} 1$)						4,704

Sumber: Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, maka diketahui jawaban responden yang berkaitan dengan tingkat kinerja berdasarkan dimensi prinsip dan hukum islam (*compliance*) dari 5 macam atribut pertanyaan yang ada pada BTM Surya Kencana. Atribut tingkat kinerja berdasarkan prinsip dan hukum islam (*compliance*) yang memperoleh rata-rata skor terbesar ditunjukkan oleh

atribut X1.3, X1.4 dan X1.5 dengan rata-rata skor 4,73 sedangkan secara keseluruhan rata-rata dimensi prinsip dan hukum islam (*compliance*) yang terdapat pada variable tingkat kinerja (*performance*) ($\bar{X} 1$) adalah 4,704.

4.2.1.2. Tingkat Kinerja Berdasarkan Jaminan (*Assurance*) (X2)

Hasil dari jawaban responden pada masing-masing butir pertanyaan, diperoleh nilai rata-rata dimensi jaminan (*assurance*) yang terdapat pada variabel tingkat kinerja (*performance*) sebagai berikut:

Tabel 4.7
Tingkat Kinerja Berdasarkan Jaminan

Atribut	5	4	3	2	1	Rata-rata Skor
X2.1	265	120	45	2	1	4,33
X2.2	100	180	99	4	0	3,83
X2.3	50	168	114	16	2	3,5
X2.4	165	184	45	6	3	4,03
X2.5	125	184	60	16	1	3,86
Rata-rata Dimensi ($\bar{X} 2$)						3,91

Sumber: Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, maka diketahui jawaban responden yang berkaitan dengan tingkat kinerja berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) dari 5 macam atribut pertanyaan yang ada pada BTM Surya Kencana. Atribut tingkat kinerja berdasarkan jaminan (*assurance*) yang memperoleh rata-rata skor terbesar ditunjukkan oleh atribut X2.1 dengan rata-rata skor 4,33 sedangkan secara keseluruhan rata-rata dimensi jaminan (*assurance*) yang terdapat pada variable tingkat kinerja (*performance*) ($\bar{X} 2$) adalah 3,91.

4.2.1.3. Tingkat Kinerja Berdasarkan Kehandalan (*Reliability*) (X3)

Hasil dari jawaban responden pada masing-masing butir pertanyaan, diperoleh nilai rata-rata dimensi kehandalan (*reliability*) yang terdapat pada variabel tingkat kinerja (*performance*) sebagai berikut:

Tabel 4.8

Tingkat Kinerja Berdasarkan Kehandalan

Atribut	5	4	3	2	1	Rata-rata Skor
X3.1	255	120	33	10	3	4,21
X3.2	255	84	63	12	1	4,15
X3.3	280	120	27	4	3	4,34
X3.4	225	132	30	10	7	4,04
Rata-rata Dimensi (\bar{X}_3)						4,185

Sumber: Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, maka diketahui jawaban responden yang berkaitan dengan tingkat kinerja berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) dari 4 macam atribut pertanyaan yang ada pada BTM Surya Kencana. Atribut tingkat kinerja berdasarkan kehandalan (*reliability*) yang memperoleh rata-rata skor terbesar ditunjukkan oleh atribut X3.3 dengan rata-rata skor 4,34 sedangkan secara keseluruhan rata-rata dimensi kehandalan (*reliability*) yang terdapat pada variable tingkat kinerja (*performance*) (\bar{X}_3) adalah 4,185.

4.2.1.4. Tingkat Kinerja Berdasarkan Bukti Fisik (*Tangibles*) (X4)

Hasil dari jawaban responden pada masing-masing butir pertanyaan, diperoleh nilai rata-rata dimensi bukti fisik (*tangibles*) yang terdapat pada variabel tingkat kinerja (*performance*) sebagai berikut:

Tabel 4.9

Tingkat Kinerja Berdasarkan Bukti Fisik

Atribut	5	4	3	2	1	Rata-rata Skor
X4.1	120	172	84	2	4	3,82
X4.2	75	188	90	10	3	3,66
X4.3	150	216	48	0	0	4,14
X4.4	50	48	174	30	5	3,07
X4.5	65	224	60	16	3	3,68
Rata-rata Dimensi (\bar{X} 4)						3,674

Sumber: Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, maka diketahui jawaban responden yang berkaitan dengan tingkat kinerja berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibles*) dari 5 macam atribut pertanyaan yang ada pada BTM Surya Kencana. Atribut tingkat kinerja berdasarkan bukti fisik (*tangibles*) yang memperoleh rata-rata skor terbesar ditunjukkan oleh atribut X4.3 dengan rata-rata skor 4,14 sedangkan secara keseluruhan rata-rata dimensi bukti fisik (*tangibles*) yang terdapat pada variable tingkat kinerja (*performance*) (\bar{X} 4) adalah 3,674.

4.2.1.5. Tingkat Kinerja Berdasarkan Empati (*Empathy*) (X5)

Hasil dari jawaban responden pada masing-masing butir pertanyaan, diperoleh nilai rata-rata dimensi empati (*empathy*) yang terdapat pada variabel tingkat kinerja (*performance*) sebagai berikut:

Tabel 4.10

Tingkat Kinerja Berdasarkan Empati

Atribut	5	4	3	2	1	Rata-rata Skor
X5.1	340	92	0	8	5	4,45
X5.2	325	120	9	0	2	4,56
X5.3	60	160	99	24	3	3,46
X5.4	290	140	21	0	0	4,51
X5.5	230	120	60	8	0	4,18
X5.6	340	48	60	0	0	4,48
X5.7	270	140	27	2	1	4,4
X5.8	80	148	102	20	3	3,53
X5.9	80	188	111	0	0	3,79
Rata-rata Dimensi (\bar{X} 5)						4,151

Sumber: Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, maka diketahui jawaban responden yang berkaitan dengan tingkat kinerja berdasarkan dimensi empati (*empathy*) dari 9 macam atribut pertanyaan yang ada pada BTM Surya Kencana. Atribut tingkat kinerja berdasarkan empati (*empathy*) yang memperoleh rata-rata skor terbesar ditunjukkan oleh atribut X5.2 dengan rata-rata skor 4,56 sedangkan secara keseluruhan rata-rata dimensi empati (*empathy*) yang terdapat pada variable tingkat kinerja (*performance*) (\bar{X} 5) adalah 4,151.

4.2.1.6. Tingkat Kinerja Berdasarkan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

(X6)

Hasil dari jawaban responden pada masing-masing butir pertanyaan, diperoleh nilai rata-rata dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yang terdapat pada variabel tingkat kinerja (*performance*) sebagai berikut:

Tabel 4.11

Tingkat Kinerja Berdasarkan Daya Tanggap

Atribut	5	4	3	2	1	Rata-rata Skor
X6.1	230	152	45	0	1	4,28
X6.2	240	176	24	0	0	4,4
X6.3	175	228	15	2	2	4,22
X6.4	125	184	60	14	2	3,85
Rata-rata Dimensi (\bar{X}_6)						4,188

Sumber: Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, maka diketahui jawaban responden yang berkaitan dengan tingkat kinerja berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dari 4 macam atribut pertanyaan yang ada pada BTM Surya Kencana. Atribut tingkat kinerja berdasarkan daya tanggap (*responsiveness*) yang memperoleh rata-rata skor terbesar ditunjukkan oleh atribut X6.2 dengan rata-rata skor 4,4 sedangkan secara keseluruhan rata-rata dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yang terdapat pada variable tingkat kinerja (*performance*) (\bar{X}_6) adalah 4,188.

4.2.2. Tingkat Kepentingan (*Importance*) (Y)

4.2.2.1. Tingkat Kepentingan Berdasarkan Prinsip dan Hukum Islam (*Compliance*) (Y1)

Hasil dari jawaban responden pada masing-masing butir pertanyaan, diperoleh nilai rata-rata dimensi prinsip dan hukum islam (*compliance*) yang terdapat pada variabel tingkat kepentingan (*importance*) sebagai berikut:

Tabel 4.12

Tingkat Kepentingan Berdasarkan Prinsip dan Hukum Islam

Atribut	5	4	3	2	1	Rata-rata Skor
Y1.1	215	152	36	12	1	4,16
Y1.2	150	180	57	8	2	3,97
Y1.3	215	160	36	10	0	4,21
Y1.4	315	20	90	2	1	4,28
Y1.5	375	40	45	0	0	4,6
Rata-rata Dimensi ($\bar{Y} 1$)						4,244

Sumber: Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, maka diketahui jawaban responden yang berkaitan dengan tingkat kepentingan berdasarkan dimensi prinsip dan hukum islam (*compliance*) dari 5 macam atribut pertanyaan yang ada pada BTM Surya Kencana. Atribut tingkat kepentingan berdasarkan prinsip dan hukum islam (*compliance*) yang memperoleh rata-rata skor terbesar ditunjukkan oleh atribut Y1.5 dengan rata-rata skor 4,6 sedangkan secara keseluruhan rata-rata dimensi prinsip dan hukum islam (*compliance*) yang terdapat pada variable tingkat kepentingan (*importance*) ($\bar{Y} 1$) adalah 4,244.

4.2.2.2. Tingkat Kepentingan Berdasarkan Jaminan (*Assurance*) (Y2)

Hasil dari jawaban responden pada masing-masing butir pertanyaan, diperoleh nilai rata-rata dimensi jaminan (*assurance*) yang terdapat pada variabel tingkat kepentingan (*importance*) sebagai berikut:

Tabel 4.13

Tingkat Kepentingan Berdasarkan Jaminan (*Assurance*)

Atribut	5	4	3	2	1	Rata-rata Skor
Y2.1	60	172	105	20	0	3,57
Y2.2	60	168	93	20	5	3,46
Y2.3	50	188	105	8	4	3,55
Y2.4	50	180	111	10	3	3,54
Y2.5	65	176	117	8	0	3,66
Rata-rata Dimensi (\bar{Y}_2)						3,556

Sumber: Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, maka diketahui jawaban responden yang berkaitan dengan tingkat kepentingan berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) dari 5 macam atribut pertanyaan yang ada pada BTM Surya Kencana. Atribut tingkat kepentingan berdasarkan jaminan (*assurance*) yang memperoleh rata-rata skor terbesar ditunjukkan oleh atribut Y2.5 dengan rata-rata skor 3,66 sedangkan secara keseluruhan rata-rata dimensi jaminan (*assurance*) yang terdapat pada variable tingkat kepentingan (*importance*) (\bar{Y}_2) adalah 3,556.

4.2.2.3. Tingkat Kepentingan Berdasarkan Keandalan (*Reliability*) (Y3)

Hasil dari jawaban responden pada masing-masing butir pertanyaan, diperoleh nilai rata-rata dimensi keandalan (*reliability*) yang terdapat pada variabel tingkat kepentingan (*importance*) sebagai berikut:

Tabel 4.14

Tingkat Kepentingan Berdasarkan Kehandalan (*Reliability*)

Atribut	5	4	3	2	1	Rata-rata Skor
Y3.1	50	192	99	8	5	3,54
Y3.2	155	200	45	8	0	4,08
Y3.3	255	160	27	0	0	4,42
Y3.4	225	104	48	20	3	4
Rata-rata Dimensi (\bar{Y}_3)						4,01

Sumber: Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, maka diketahui jawaban responden yang berkaitan dengan tingkat kepentingan berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) dari 4 macam atribut pertanyaan yang ada pada BTM Surya Kencana. Atribut tingkat kepentingan berdasarkan kehandalan (*reliability*) yang memperoleh rata-rata skor terbesar ditunjukkan oleh atribut Y3.3 dengan rata-rata skor 4,42 sedangkan secara keseluruhan rata-rata dimensi kehandalan (*reliability*) yang terdapat pada variable tingkat kepentingan (*importance*) (\bar{Y}_3) adalah 4,01.

4.2.2.4. Tingkat Kepentingan Berdasarkan Bukti Fisik (*Tangibles*) (Y4)

Hasil dari jawaban responden pada masing-masing butir pertanyaan, diperoleh nilai rata-rata dimensi bukti fisik (*tangibles*) yang terdapat pada variabel tingkat kepentingan (*importance*) sebagai berikut:

Tabel 4.15

Tingkat Kepentingan Berdasarkan Bukti Fisik (*Tangibles*)

Atribut	5	4	3	2	1	Rata-rata Skor
Y4.1	205	168	30	10	2	4,15
Y4.2	240	168	15	8	1	4,32
Y4.3	135	232	33	8	0	4,08
Y4.4	45	140	42	60	12	2,99
Y4.5	160	116	69	32	0	3,77
Rata-rata Dimensi (\bar{Y}_4)						3,862

Sumber: Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, maka diketahui jawaban responden yang berkaitan dengan tingkat kepentingan berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibles*) dari 5 macam atribut pertanyaan yang ada pada BTM Surya Kencana. Atribut tingkat kepentingan berdasarkan bukti fisik (*tangibles*) yang memperoleh rata-rata skor terbesar ditunjukkan oleh atribut Y4.2 dengan rata-rata skor 4,32 sedangkan secara keseluruhan rata-rata dimensi bukti fisik (*tangibles*) yang terdapat pada variable tingkat kepentingan (*importance*) (\bar{Y}_4) adalah 3.862.

4.2.2.5. Tingkat Kepentingan Berdasarkan Empati (*Empathy*) (Y5)

Hasil dari jawaban responden pada masing-masing butir pertanyaan, diperoleh nilai rata-rata dimensi empati (*empathy*) yang terdapat pada variabel tingkat kepentingan (*importance*) sebagai berikut:

Tabel 4.16

Tingkat Kepentingan Berdasarkan Empati (*empathy*)

Atribut	5	4	3	2	1	Rata-rata Skor
Y5.1	290	148	15	0	0	4,53
Y5.2	240	148	30	10	0	4,28
Y5.3	115	168	57	20	6	3,66
Y5.4	285	56	60	12	3	4,16
Y5.5	290	28	105	0	0	4,23
Y5.6	185	140	60	14	1	4
Y5.7	275	108	45	6	0	4,34
Y5.8	260	164	21	0	0	4,45
Y5.9	170	224	15	6	2	4,17
Rata-rata Dimensi (\bar{Y}_5)						4,202

Sumber: Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, maka diketahui jawaban responden yang berkaitan dengan tingkat kepentingan berdasarkan dimensi empati (*empathy*) dari 9 macam atribut pertanyaan pada BTM Surya Kencana. Atribut tingkat kepentingan berdasarkan empati (*empathy*) yang memperoleh rata-rata skor terbesar ditunjukkan oleh atribut Y5.1 dengan rata-rata skor 4,53 sedangkan secara keseluruhan rata-rata dimensi empati (*empathy*) yang terdapat pada variable tingkat kepentingan (*importance*) (\bar{Y}_5) adalah 4,202.

4.2.2.6. Tingkat Kepentingan Berdasarkan Daya Tanggap (*Responsiveness*) (Y6)

Hasil dari jawaban responden pada masing-masing butir pertanyaan, diperoleh nilai rata-rata dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yang terdapat pada variabel tingkat kepentingan (*importance*) sebagai berikut:

Tabel 4.17

Tingkat Kepentingan Berdasarkan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Atribut	5	4	3	2	1	Rata-rata Skor
Y6.1	295	112	33	4	0	4,44
Y6.2	240	168	30	0	0	4,38
Y6.3	240	172	27	0	0	4,39
Y6.4	245	168	27	0	0	4,4
Rata-rata Dimensi (\bar{Y}_6)						4,403

Sumber: Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan tabel 4.17 diatas, maka diketahui jawaban responden yang berkaitan dengan tingkat kepentingan berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dari 4 macam atribut pertanyaan pada BTM Surya Kencana. Atribut tingkat kepentingan berdasarkan daya tanggap (*responsiveness*) yang memperoleh rata-rata skor terbesar ditunjukkan oleh atribut Y6.1 dengan rata-rata skor 4,44 sedangkan secara keseluruhan rata-rata dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yang terdapat pada variable tingkat kepentingan (*importance*) (\bar{Y}_6) adalah 4,403.

4.3. Model Gap (Kesenjangan) Kualitas Layanan pada Model CARTER

Model *gap* dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan BTM Surya Kencana. Kualitas pelayanan BTM Surya Kencana dapat diketahui dengan mengetahui *gap* (kesenjangan) yang terjadi antara rata-rata tingkat kinerja (\bar{X}) dengan rata-rata tingkat kepentingan (\bar{Y}) dalam setiap dimensi pada model CARTER. Model *gap* pada model CARTER dapat dirumuskan sebagai berikut: $Gap = \bar{X} - \bar{Y}$.

Penilaian kualitas pelayanan terhadap *gap* (kesenjangan) tersebut dapat ditentukan dengan cara:

- Jika *gap* positif, maka kualitas pelayanan BTM Surya Kencana dikatakan *surprise* dan memuaskan
- Jika *gap* sama dengan nol, maka kualitas pelayanan BTM Surya Kencana dikatakan berkualitas dan memuaskan
- Jika *gap* negatif, maka kualitas pelayanan BTM Surya Kencana dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan.

Untuk memperjelas tingkat kualitas pelayanan BTM Surya Kencana, maka data disajikan dalam tabel 4.18:

Tabel 4.18

Penilaian Kualitas Pelayanan BTM Surya Kencana

Dimensi Kualitas	Rata-rata		Gap	Kesimpulan
	Performance (\bar{X})	Importance (\bar{Y})		
Compliance	4,704	4,244	0,460	Surprise dan memuaskan
Assurance	3,910	3,556	0,354	Surprise dan memuaskan
Reliability	4,185	4,010	0,175	Surprise dan memuaskan
Tangibles	3,674	3,862	-0,188	Tidak berkualitas dan tidak memuaskan
Empathy	4,151	4,202	-0,051	Tidak berkualitas dan tidak memuaskan
Responsiveness	4,188	4,403	-0,215	Tidak berkualitas dan tidak memuaskan
Rata-Rata	4,135	4,046	0,089	Surprise dan memuaskan

Sumber: Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, maka dapat diketahui bahwa rata-rata kualitas pelayanan BTM Surya Kencana memiliki *gap* diatas nol yaitu 0,089. Hal itu menunjukkan bahwa tingkat kualitas BTM Surya Kencana secara keseluruhan memiliki arti *surprise* dan memuaskan. Untuk dimensi *compliance*, *assurance*, dan *reliability*, BTM Surya Kencana dapat dikatakan *surprise* dan memuaskan karena memiliki *gap* yang masing-masing lebih dari nol. Sedangkan untuk dimensi *tangibles*, *empathy* dan *responsiveness* BTM Surya Kencana dapat dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan karena *gap* yang diperoleh dari dimensi tersebut dibawah nol.

4.4. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen pada Setiap Dimensi dalam Model CARTER

Analisis tingkat kepuasan konsumen digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen BTM Surya Kencana atas kinerja pelayanan yang telah diberikan oleh BTM Surya Kencana pada setiap dimensi pada model CARTER. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen BTM Surya Kencana dapat diperoleh dengan rumus:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\bar{X}}{\bar{Y}} \times 100\%$$

Keterangan:

\bar{X} = rata-rata tingkat kinerja (*performance*)

\bar{Y} = rata-rata tingkat kepentingan (*importance*)

Untuk memperjelas tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen BTM Surya Kencana, maka data disajikan pada tabel 4.19:

Tabel 4.19

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen BTM Surya Kencana

Dimensi Kualitas	Rata-rata		Tingkat Kepuasan
	Performance	Importance	
Compliance	4,704	4,244	110,84 %
Assurance	3,910	3,556	109,96 %
Reliability	4,185	4,010	104,36 %
Tangibles	3,674	3,862	95,13 %
Empathy	4,151	4,202	98,79 %
Responsiveness	4,188	4,403	95,12 %
Rata-Rata	4,135	4,046	102,204 %

Sumber: Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan tabel 4.19, maka dapat diketahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen BTM Surya Kencana pada setiap dimensi kualitas pelayanan CARTER model. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan BTM Surya Kencana adalah sebesar 102,204%. Dimensi yang memiliki tingkat kepuasan konsumen tertinggi adalah dimensi norma dan hukum islam (*compliance*) yaitu sebesar 110,84%, sedangkan dimensi jaminan (*assurance*) memiliki tingkat kepuasan konsumen sebesar 109,96%, dimensi kehandalan (*reliability*) memiliki tingkat kepuasan konsumen sebesar 104,36 %, dimensi bukti langsung (*tangibles*) memiliki tingkat kepuasan konsumen sebesar 95,13%, dimensi empati (*empathy*) memiliki tingkat kepuasan konsumen sebesar 98,79%, dan dimensi daya tanggap memiliki tingkat kepuasan konsumen sebesar 95,12%.

4.5. Analisis *Importance-Performance* dalam Model CARTER

Analisis *importance-performance* dalam penelitian ini digunakan untuk mengevaluasi tingkat kualitas BTM Surya Kencana. Analisis *importance-performance* dalam penelitian ini dilakukan pada setiap dimensi yang ada pada model CARTER dan setiap atribut yang terkandung dalam setiap dimensi tersebut.

4.1.1. Analisis *Importance-Performance* pada Setiap Dimensi Model CARTER

Analisis *Importance-Performance* pada setiap dimensi digunakan untuk mengevaluasi tingkat kualitas BTM Surya Kencana yang ada pada setiap dimensi kualitas pelayanan BTM Surya Kencana. Analisis *Importance-Performance* pada setiap dimensi kualitas pelayanan dilakukan dengan membuat diagram cartensius berdasarkan tabel 4.20 berikut:

Tabel 4.20

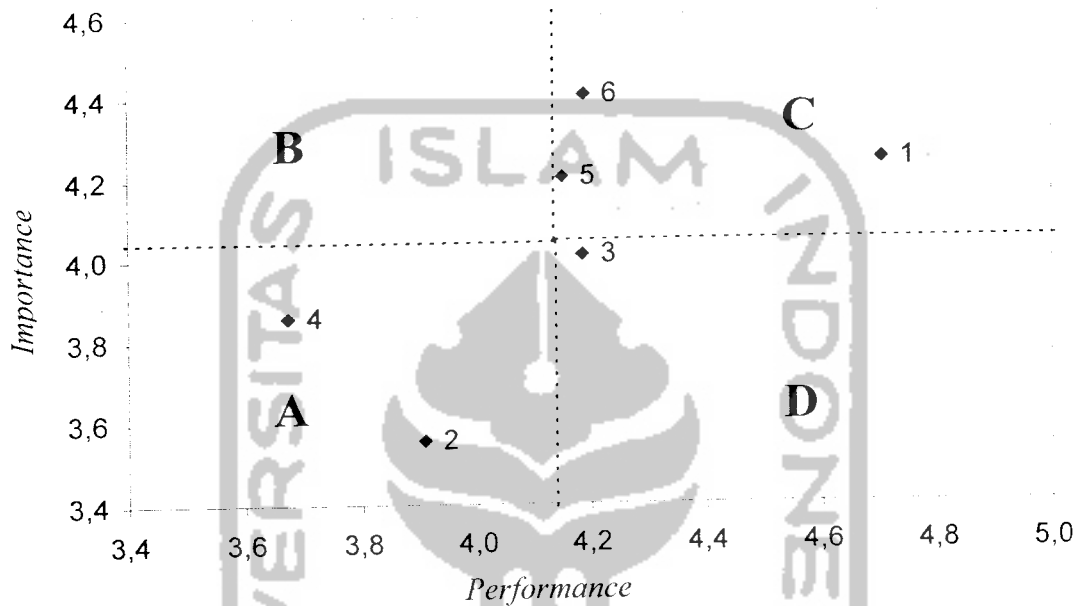
Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja BTM Surya Kencana
(setiap dimensi)

No	Dimensi Kualitas	Performance	Importance
1	Compliance	4,704	4,244
2	Assurance	3,910	3,556
3	Reliability	4,185	4,010
4	Tangibles	3,674	3,862
5	Empathy	4,151	4,202
6	Responsiveness	4,188	4,403
	Rata-Rata	4,135	4,046

Sumber: Data primer yang diolah, 2006

Gambar 4.1

Matriks *Importance-Performance* BTM Surya Kencana
(setiap dimensi)



Sumber: Data primer yang diolah, 2006

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

- Dimensi *assurance* dan *tangibles* berada pada kuadran A (*Low Priority*), hal ini menunjukkan bahwa dimensi *assurance* dan *tangibles* memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang rendah sehingga sebaiknya BTM Surya Kencana memberikan prioritas yang rendah untuk memperbaiki tingkat kualitas yang ada pada dimensi *assurance* dan *tangibles*.

- Dimensi *compliance*, *empathy* dan *responsiveness* berada pada kuadran C (*Keep up the Good Work*), hal ini menunjukkan bahwa dimensi *compliance*, *empathy* dan *responsiveness* memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang tinggi. Dimensi *compliance*, *empathy* dan *responsiveness* dinilai aman namun demikian BTM Surya Kencana sebaiknya tetap dapat mempertahankan tingkat kualitas pada dimensi ini karena konsumen memiliki tingkat kepentingan yang tinggi pada dimensi tersebut.
- Dimensi *reliability* berada pada kuadran D (*Possible Overkill*), hal ini menunjukkan bahwa dimensi *reliability* memiliki tingkat kepentingan yang rendah sedangkan tingkat kinerja yang diberikan tinggi. Untuk menghemat biaya, sebaiknya BTM Surya Kencana mengurangi tingkat kualitas yang ada pada dimensi *reliability*.

4.5.2. Analisis *Importance-Performance* pada Setiap Atribut Dimensi Model CARTER

Analisis *Importance-Performance* setiap atribut dimensi dilakukan untuk memperjelas cakupan analisis *Importance-Performance* setiap dimensi. Analisis *Importance-Performance* pada setiap atribut dimensi kualitas pelayanan dilakukan dengan membuat diagram cartensius berdasarkan tabel 4.21 berikut:

Tabel 4.21

Analisis *Importance-Performance* BTM Surya Kencana

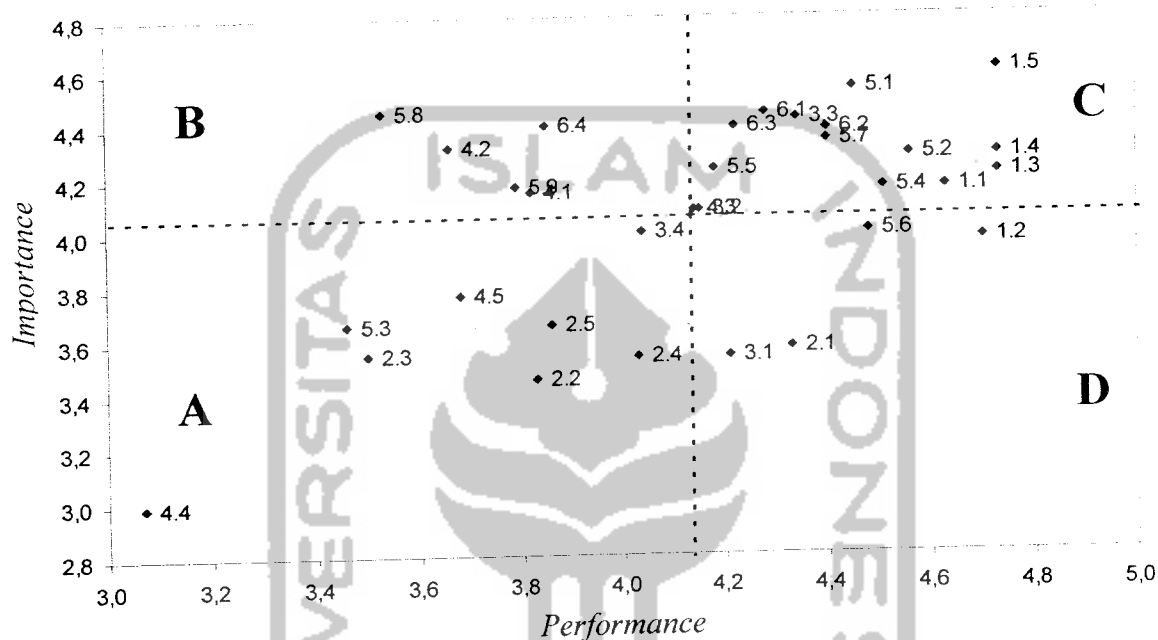
(setiap atribut)

Dimensi	Simbol	Performance	Importance
Compliance	1.1	4,63	4,16
	1.2	4,70	3,97
	1.3	4,73	4,21
	1.4	4,73	4,28
	1.5	4,73	4,60
Asurance	2.1	4,33	3,57
	2.2	3,83	3,46
	2.3	3,50	3,55
	2.4	4,03	3,54
	2.5	3,86	3,66
Reliability	3.1	4,21	3,54
	3.2	4,15	4,08
	3.3	4,34	4,42
	3.4	4,04	4,00
Tangibles	4.1	3,82	4,15
	4.2	3,66	4,32
	4.3	4,14	4,08
	4.4	3,07	2,99
	4.5	3,68	3,77
Empathy	5.1	4,45	4,53
	5.2	4,56	4,28
	5.3	3,46	3,66
	5.4	4,51	4,16
	5.5	4,18	4,23
	5.6	4,48	4,00
	5.7	4,40	4,34
	5.8	3,53	4,45
	5.9	3,79	4,17
Responsiveness	6.1	4,28	4,44
	6.2	4,40	4,38
	6.3	4,22	4,39
	6.4	3,85	4,40
Rata-rata		4,13	4,06

Sumber: Data primer yang diolah, 2006

Gambar 4.2

Matriks *Importance-Performance* BTM Surya Kencana
(setiap atribut)



Sumber: Data primer yang diolah, 2006

Berdasarkan gambar tersebut, atribut-atribut kualitas pelayanan dapat dikelompokkan sebagai berikut:

a. Kuadran A (*Low Priority*):

- dimensi *assurance* dengan atribut penyediaan saran-saran keuangan (2.2)
- dimensi *assurance* dengan atribut interior kantor dan ruang tunggu yang menarik (2.3)
- dimensi *assurance* dengan atribut penyediaan akses informasi rekening (2.4)

- dimensi *assurance* dengan atribut tim manajemen Bank Syariah yang berpengalaman (2.5)
- dimensi *reliability* dengan atribut waktu pelayanan Bank Syariah yang optimal (3.4)
- dimensi *tangibles* dengan atribut sekat pembatas loket yang jelas (4.4)
- dimensi *tangibles* dengan atribut penyediaan layanan penarikan kas dengan hak istimewa (4.5)
- dimensi *empathy* dengan atribut penyediaan data kekayaan dan moral yang dimiliki (5.3).

Atribut-atribut yang tergolong dalam kuadran A (*Low Priority*) tersebut memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang rendah sehingga memiliki prioritas yang rendah untuk diperbaiki.

b. Kuadran B (*Concentrate Here*):

- dimensi *tangibles* dengan atribut tampilan kantor dan fasilitas fisik Bank Syari'ah yang menarik (4.1)
- dimensi *tangibles* dengan atribut transaksi di Bank Syari'ah yang cepat dan efisien (4.2)
- dimensi *empathy* dengan atribut penetapan tarif layanan yang rendah (5.8)
- dimensi *empathy* dengan atribut penyediaan layanan informasi keuangan (5.9)

- dimensi *responsiveness* dengan atribut pelayanan pada Bank Syari'ah yang cepat dan efisien (6.4).

Atribut-atribut yang tergolong dalam kuadran B (*Concentrate Here*) memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, sedangkan tingkat kinerja yang terdapat pada atribut-atribut tersebut rendah. Pada atribut yang tergolong pada kuadran ini, BTM Surya Kencana sebaiknya meningkatkan tingkat kualitas pelayanan.

c. Kuadran C (*Keep up the Good Work*):

- dimensi *compliance* dengan atribut dijalankannya prinsip dan hukum Islam (1.1)
- dimensi *compliance* dengan atribut penerapan ketentuan layanan dan produk Islami (1.3)
- dimensi *compliance* dengan atribut penerapan ketentuan bebas bunga pinjaman (1.4)
- dimensi *compliance* dengan atribut penerapan ketentuan pembagi keuntungan investasi (1.5)
- dimensi *reliability* dengan atribut penyediaan produk dan layanan yang luas (3.2)
- dimensi *reliability* dengan atribut jaminan keamanan dalam bertransaksi (3.3)
- dimensi *tangibles* dengan atribut jam operasi yang jelas (4.3)
- dimensi *empathy* dengan atribut lokasi Bank Syari'ah yang mudah dijangkau (5.1)

- dimensi *empathy* dengan atribut nama Bank Syari'ah yang mudah dikenali (5.2)
- dimensi *empathy* dengan atribut penyediaan area parkir yang memadai (5.4)
- dimensi *empathy* dengan atribut jaminan kerahasiaan data nasabah (5.5)
- dimensi *empathy* dengan atribut penyediaan produk dan layanan yang menguntungkan (5.7)
- dimensi *responsiveness* dengan atribut ketersediaan karyawan dalam membantu konsumen (6.1)
- dimensi *responsiveness* dengan atribut cara karyawan Bank Syari'ah dalam melayani konsumen Islami (6.2)
- dimensi *responsiveness* dengan atribut penyediaan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan (6.3).

Atribut-atribut yang tergolong dalam kuadran C (*Keep up the Good Work*) memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang tinggi.

Atribut yang terdapat pada kuadran ini dinilai aman dan diharapkan dapat terus dipertahankan tingkat kualitas pelayanannya.

d. Kuadran D (*Possible Overkill*):

- dimensi *compliance* dengan atribut tidak adanya pembayaran bunga tabungan dan pinjaman (1.2)

- dimensi *assurance* dengan atribut karyawan yang sopan dan bersahabat (2.1)
- dimensi *reliability* dengan atribut pelayanan yang menyenangkan (3.1)
- dimensi *empathy* dengan atribut manajemen yang meyakinkan (5.6).

Atribut-atribut yang tergolong dalam kuadran D (*Possible Overkill*) memiliki tingkat kepentingan yang rendah, sedangkan tingkat kinerjanya tinggi. Untuk menghemat biaya, BTM Surya Kencana dapat menurunkan tingkat kualitas pelayanan pada atribut kuadran ini.

