

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Objek Penelitian**

KH. Rosim Al Fatih, Lc. sebagai pendiri KBIH Al Barokah sekaligus sebagai pengasuh pondok Al Barokah, dimasa kanak-kanak beliau nyantri pada ayahnya KH. Muhson. Kemudian setelah lulus SD, beliau nyantri di Pondok Pesantren Krapyak Yogyakarta. Sampai Tingkat II UIN Sunan Kalijaga, mendapatkan beasiswa di Fakultas Islamic University Madinah. Kemudian setelah mendapat gelar Lc, beliau pindah ke Makkah untuk nyantri kepada Sayyid Muhammad Alawy Al-Maliki. Tinggal di Tanah Suci terhitung 11 tahun sejak tahun 1977. Di setiap musim haji turut memandu jamaah haji Indonesia di tanah suci.

Selanjutnya setelah menetap kembali di Indonesia,kebiasaannya memandu jama'ah haji rupanya diketahui masyarakat, sehingga semenjak itu hampir setiap tahun diminta untuk membimbing dan mendampingi jama'ah haji asal Yogyakarta dan atau sekitarnya secara non formal (non KBIH). Pada tahun 2000-2002 KH. Rosim Al Fatih Lc., diminta untuk membantu KBIH Ar Raudhah sebagai pembimbing utama. Tetapi tahun berikutnya atas desakan beberapa tokoh masyarakat dan dibantu oleh sahabat-sahabatnya yang pernah belajar di timur tengah seperti: Ustadz Drs. H. AF. Djunaidi MAg. (alumni Universitas Riyadh), KH. Ikhsanuddin Lc (alumni Universitas Islam Baghdad) maka didirikanlah Bimbingan dan Pendampingan Ibadah Haji (BPIH) Al Barokah yang berkantor di Jl. Gotong Royong Blunyahrejo TR II/1106 Yogyakarta Telp./fax.(0274) 518644, 511121.

Yayasan Al Barokah yang semula hanya berkonsentrasi pada pondok pesantren, pada tahun 2002 membuka diri untuk masyarakat luas yang khususnya calon haji dengan membentuk wadah yang disebut kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh Al Barokah. Berdirinya KBIH Al Barokah ditandai dengan keputusan kepala kantor wilayah departemen agama propinsi daerah istimewa Yogyakarta nomor : 7509/KTPS/2002, pada tanggal 25 April 2002.

Pada tahun 2010 KBIH Al-Barokah membuka dua kantor cabang yang ada di wilayah Sleman dan Bantul. Untuk Daerah Sleman beralamat di Jl.Kebon Agung Sendangadi Mlati Sleman sementara untuk Daerah Bantul tepatnya di Pondok Pesantren Binaul Ummah Wonolelo Pleret Bantul Yogyakarta. Tujuan didirikannya kantor cabang tersebut adalah untuk mempermudah calon jamaah haji yang ingin mendaftarkan ibadah haji di Sleman atau Bantul. Sementara dalam sistem pengelolaannya KBIH Al-Barokah dikelola secara independent oleh pemilik Yayasan Al-Barokah sehingga segala sesuatu terkait dengan bimbingan haji,manasik haji, perjalanan ketanah suci hingga kembali lagi keindonesia semuanya dikelola secara independent oleh KBIH Al-Barokah. Berikut adalah susunan kepengurusan KBIH Al Barokah tahun 2014 :

- Ketua Umum : KH. Rosim Al Fatih, Lc.
- Ketua Cabang Sleman : Dra. Hj. Atik Harwati, SU, Apt.
- Ketua Cabang Bantul : KH. Ihsanuddin Muslim, Lc, Mpd.I
- Sekretaris Umum : Ir. Soni Parahadi
- Sekretaris I : Drs. H. Sugeng Indardi, MBA
- Sekretaris II : H. Ahmad Mitahuddin
- Sekretaris Cab. Sleman : H. Iryanto, SH

- Sekretaris Cab. Bantul : H. Fahrudin, H. Kasiyani
- Bendahara I : Hj. Rr. Anita Durrotul Yatimah
- Bendahara II : H. Ipin Aripin.
- Bendahara Cab. Sleman : H. Sri Maryoto, Bsc
- Bendahara Cab. Bantul : Hj. Muki Sumaryo, S.Sos
- Tim Medis : dr. R. H. Nuryono Cahyo Adhi D., M.Kes  
: dr. H. Pernojo Dahlan
- Tim Humas : 1. H. Budi Handoyo Muslich, SH. LLM.  
2. H. Sudiman, S.Ag, M.Pd.I  
3. Drs. H. Masy' aril Harom  
4. H. Nurhadi  
5. H. Abdul Halim, S.Ag.  
6. Ir. H. Djoni Arifin  
7. Drs H Agung Sarwo Edi (Sleman)  
8. H. Nafsir Fauzi, SH. (Sleman)  
9. Ardani (Sleman)  
10. H. Nahrowi (Bantul)  
11. Drs. H. Heru Widodo (Bantul)
- Pembimbing : 1. KH. Rosim Al Fatih, Lc  
2. KH. Ihsanuddin, Lc, MPd. I  
3. Drs. KH. Nurjamil Dimyati  
4. Drs. KH. AF. Djunaidi, M. Ag

5. Hj. Anita Durotul Yatimah

6. H. Budi Handojo, SH, LLM

#### 4.2 Uji Validitas

Kuesioner yang telah dijawab oleh responden, selanjutnya akan diuji validitas untuk memberikan bukti bahwa kuesioner yang digunakan valid dan dapat dipertanggung jawabkan. Cara yang dilakukan yaitu dengan membandingkan nilai  $r_{tabel}$  dan nilai  $r_{hitung}$ . Ketentuan yang digunakan yaitu  $r_{tabel} | df = n-k$  dengan tingkat signifikansi sebesar 0.05. jika  $r_{tabel} < r_{hitung}$ , maka butir kuesioner valid. Jumlah responden yang didapatkan sebanyak 100 responden, sehingga perhitungannya untuk menentukan  $r_{tabel}$  yaitu :  $df = 100-2= 98$ , maka  $r_{tabel}$  didapatkan sebesar 0,195. Hasil dari uji validitas yang telah dilakukan dengan menggunakan software SPSS 17 yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Uji Validitas Kenyataan**

| Dimensi      |      | Jumlah Korelasi<br>(Kenyataan) | Signifikan |
|--------------|------|--------------------------------|------------|
| BUKTI FISIK  |      |                                |            |
| X1           | X1.1 | 0.746                          | 0.000      |
|              | X1.2 | 0.643                          | 0.000      |
|              | X1.3 | 0.730                          | 0.000      |
|              | X1.4 | 0.767                          | 0.000      |
| KEHANDALAN   |      |                                |            |
| X2           | X2.1 | 0.650                          | 0.000      |
|              | X2.2 | 0.851                          | 0.000      |
|              | X2.3 | 0.800                          | 0.000      |
|              | X2.4 | 0.762                          | 0.000      |
| DAYA TANGGAP |      |                                |            |
| X3           | X3.1 | 0.781                          | 0.000      |
|              | X3.2 | 0.770                          | 0.000      |
|              | X3.3 | 0.808                          | 0.000      |
|              | X3.4 | 0.705                          | 0.000      |

| JAMINAN |      |       |       |
|---------|------|-------|-------|
| X4      | X4.1 | 0.855 | 0.000 |
|         | X4.2 | 0.839 | 0.000 |
|         | X4.3 | 0.817 | 0.000 |
|         | X4.4 | 0.793 | 0.000 |
| EMPATI  |      |       |       |
| X5      | X5.1 | 0.759 | 0.000 |
|         | X5.2 | 0.854 | 0.000 |
|         | X5.3 | 0.807 | 0.000 |
|         | X5.4 | 0.783 | 0.000 |

Sumber : Data diolah

**Tabel 4.2**  
**Uji Validitas Harapan**

| Dimensi      | Jumlah Korelasi (Harapan) | Signifikan |       |
|--------------|---------------------------|------------|-------|
| BUKTI FISIK  |                           |            |       |
| X1           | X1.1                      | 0.739      | 0.000 |
|              | X1.2                      | 0.763      | 0.000 |
|              | X1.3                      | 0.728      | 0.000 |
|              | X1.4                      | 0.765      | 0.000 |
| KEHANDALAN   |                           |            |       |
| X2           | X2.1                      | 0.784      | 0.000 |
|              | X2.2                      | 0.764      | 0.000 |
|              | X2.3                      | 0.740      | 0.000 |
|              | X2.4                      | 0.717      | 0.000 |
| DAYA TANGGAP |                           |            |       |
| X3           | X3.1                      | 0.799      | 0.000 |
|              | X3.2                      | 0.806      | 0.000 |
|              | X3.3                      | 0.836      | 0.000 |
|              | X3.4                      | 0.782      | 0.000 |
| JAMINAN      |                           |            |       |
| X4           | X4.1                      | 0.803      | 0.000 |
|              | X4.2                      | 0.810      | 0.000 |
|              | X4.3                      | 0.874      | 0.000 |
|              | X4.4                      | 0.806      | 0.000 |
| EMPATI       |                           |            |       |
| X5           | X5.1                      | 0.784      | 0.000 |
|              | X5.2                      | 0.879      | 0.000 |
|              | X5.3                      | 0.834      | 0.000 |
|              | X5.4                      | 0.666      | 0.000 |

Sumber : Data diolah

Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa seluruh pertanyaan yang diajukan kepada responden memiliki nilai kolerasi atau r hitung lebih besar dari  $r_{tabel}$  dimana nilai  $r$  tabel sebesar 0,195. Seluruh pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner valid dan dapat dipertanggung jawabkan, sehingga dapat dilakukan analisis selanjutnya.

### 4.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat apakah pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner reliabel dan dapat dipertanggung jawabkan. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pertanyaan yang diberikan kepada responden dan dikatakan reliabel jika Cronbach Alpha  $> 0,60$ . Jika nilai Cronbach Alpha  $< 0,60$  maka pertanyaan dikatakan tidak reliabel. Hasil dari uji reliabilitas sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Uji Reliabilitas Kenyataan dan Harapan**

| Dimensi      | Cronbach Alpha (Kenyataan) | Cronbach Alpha (Harapan) |
|--------------|----------------------------|--------------------------|
| Bukti Fisik  | 0.789                      | 0.798                    |
| Kehandalan   | 0.803                      | 0.799                    |
| Daya Tanggap | 0.804                      | 0.817                    |
| Jaminan      | 0.823                      | 0.821                    |
| Empati       | 0.816                      | 0.813                    |

Sumber : Data diolah

Hasil dari uji reliabilitas yang telah dilakukan didapatkan bahwa nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,60. Dapat diartikan bahwa seluruh pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner reliabel dan dapat dipertanggung jawabkan, sehingga dapat dilakukan pada analisis selanjutnya.

#### 4.4 Gambaran Umum Karakteristik Responden

Gambaran umum responden yaitu gambaran karakteristik yang pernah menggunakan jasa pelayanan KBIH Al-Barokah Yogyakarta. Gambaran umum responden dibagi dalam empat kriteria yaitu gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin, gambaran umum responden berdasarkan umur, gambaran umum responden berdasarkan pendidikan terakhir dan gambaran umum responden berdasarkan pekerjaan.

##### 4.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu analisis yang membedakan antara pria dan wanita dalam populasi KBIH Al-Barokah. Berikut hasil dari analisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin :

**Tabel 4.4**  
**Deskriptif Responden berdasarkan Jenis kelamin**

| Katagori Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|------------------------|--------|------------|
| Pria                   | 46     | 46 %       |
| Wanita                 | 54     | 54 %       |
| Jumlah                 | 100    | 100 %      |

Sumber : Data diolah

Berdasarkan hasil tabel 4.4 dapat dijelaskan jumlah dan persentase responden berdasarkan jenis kelamin pria dan wanita. Jumlah responden pria berjumlah 46 orang atau 46% dari populasi sedangkan untuk responden wanita berjumlah 54 orang atau 54% dari populasi. Dapat disimpulkan bahwa jumlah pria lebih banyak dari pada jumlah wanita dalam populasi KBIH Al-Barokah Yogyakarta.

##### 4.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur yaitu analisis yang digunakan untuk membedakan tingkat perbedaan umur dalam populasi Al-Barokah Yogyakarta. Berikut hasil dari analisis karakteristik responden berdasarkan umur :

**Tabel 4.5**  
**Deskriptif Responden Berdasarkan Umur**

| Katagori umur | Jumlah | Presentase |
|---------------|--------|------------|
| ≤ 20 Tahun    | 5      | 5 %        |
| 21 – 30 Tahun | 11     | 11 %       |
| 31 – 40 Tahun | 10     | 10 %       |
| 41 – 50 tahun | 39     | 39 %       |
| ≥ 50 Tahun    | 35     | 35 %       |
| Jumlah        | 100    | 100 %      |

Sumber : Data diolah

Berdasarkan hasil tabel 4.5 dapat dijelaskan jumlah responden berdasarkan kategori umur. Jumlah responden yang memiliki umur kurang dari 20 tahun yaitu berjumlah 5 orang atau 5 % , pada umur 21 – 30 tahun berjumlah 11 orang atau 11 %, umur 31 – 40 tahun berjumlah 10 orang atau 10 %, umur Pada umur 41 – 50 tahun berjumlah 39 orang atau 39 % dan umur 50 tahun ke atas berjumlah 35 orang atau 35 %. Hasil dari penjelasan tabel 4.5 tentang diskriptif responden berdasarkan umur, didapatkan kesimpulan bahwa jumlah umur kurang dari 41-50 tahun lebih mendominasi dalam populasi Al-Barokah Yogyakarta.

#### **4.4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkatan pendidikan dalam populasi Al-Barokah Yogyakarta. Berikut hasil dari analisis karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir:

**Gambar 4.6**  
**Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir**

| Katagori Pendidikan | Jumlah | Presentase |
|---------------------|--------|------------|
| SD                  | 19     | 19 %       |
| SMP                 | 16     | 16%        |
| SMA                 | 36     | 36 %       |
| D3                  | 2      | 2 %        |
| S1                  | 27     | 27 %       |

|        |     |       |
|--------|-----|-------|
| Jumlah | 100 | 100 % |
|--------|-----|-------|

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dijelaskan jumlah responden berdasarkan katagori pendidikan terakhir. Jumlah responden yang memiliki pendidikan terakhir SD berjumlah 19 orang atau 19 %, SMP berjumlah 16 orang atau 16 %, SMA berjumlah 36 orang atau 36 %, D3 berjumlah 2 orang atau 2 % dan S1 berjumlah 27 orang atau 27 %. Hasil dari penjelasan tabel 4.6 tentang diskriptif responden berdasarkan pendidikan terakhir, didapatkan kesimpulan bahwa jumlah pendidikan terakhir SMA dan S1 lebih mendominasi dengan nilai yang sama dalam populasi Al-Barokah Yogyakarta .

#### 4.4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkatan pekerjaan dalam populasi Al-Barokah Yogyakarta. Berikut hasil dari analisis karakteristik responden berdasarkan pekerjaan :

**Gambar 4.7**  
**Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan**

| Katagori pekerjaan  | Jumlah | Presentase |
|---------------------|--------|------------|
| PNS                 | 19     | 19 %       |
| Wiraswasta          | 40     | 40 %       |
| Mahasiswa/mahasiswa | 8      | 8 %        |
| Lain-lain           | 34     | 34 %       |
| Jumlah              | 100    | 100 %      |

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dijelaskan jumlah responden berdasarkan katagori pekerjaan. Jumlah responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS berjumlah 19 orang atau 19 %, wiraswasta berjumlah 40 orang atau 40 %, mahasiswa/mahasiswa berjumlah 8 orang atau 8 %, lain-lain berjumlah 34 orang atau 34 %. Hasil dari penjelasan tabel 4.6 tentang diskriptif responden berdasarkan pekerjaan, didapatkan

kesimpulan bahwa jumlah pelajar lebih mendominasi dalam populasi Al-Barokah Yogyakarta.

#### 4.5 Diskripsi Hasil Jawaban Responden

Diskripsi jawaban responden digunakan untuk mengetahui tanggapan yang diberikan oleh responden terhadap dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dan kepuasan pelanggan, maka perlu adanya analisis deskriptif terhadap hasil tanggapan terhadap dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini dimensi kualitas pelayanan dibagi dalam dua kriteria yaitu kenyataan dan kriteria harapan.

Kelas interval digunakan untuk mengetahui nilai rata – rata dari masing – masing responden, karena data yang yang digunakan merupakan data ordinal sehingga skala data harus interval. Ukuran interval digunakan untuk memberikan informasi tentang interval satu orang atau objek dengan orang atau objek yang lain. Dalam penelitian ini jumlah kelas berjumlah 5 kelas, sehingga interval dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Maksimal} - \text{Nilai Minimal}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan hasil perhitungan interval didapatkan skala distribusi kriteria masing – masing variabel sebagai berikut :

1. Nilai jawaban 1,00 s/d 1,79 = sangat rendah
2. Nilai jawaban 1,80 s/d 2,59 = rendah

3. Nilai jawaban 2,60 s/d 3,39 = cukup baik
4. Nilai jawaban 3,40 s/d 4,19 = tinggi
5. Nilai jawaban 4,20 s/d 5,00 = sangat tinggi

#### 4.5.1 Analisis Kenyataan yang Dirasakan Pelanggan

##### (1) Dimensi Bukti Fisik

Dimensi bukti fisik terdiri dari empat pertanyaan dengan lima jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju. Jawaban sangat tidak setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi bukti fisik sangat rendah dan jawaban sangat setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi bukti fisik sangat tinggi. Berikut ini hasil data dimensi bukti fisik :

**Tabel 4.8**  
**Data Dimensi Bukti Fisik**

| Interval      | Tingkat penilaian | Jumlah | Persentase |
|---------------|-------------------|--------|------------|
| 1,00 s/d 1,79 | Sangat rendah     | 2      | 2          |
| 1,80 s/d 2,59 | Rendah            | 17     | 17         |
| 2,60 s/d 3,39 | Cukup baik        | 35     | 35         |
| 3,40 s/d 4,19 | Tinggi            | 37     | 37         |
| 4,20 s/d 5,00 | Sangat Tinggi     | 9      | 9          |
| Jumlah        |                   | 100    | 100        |

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.8, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan nilai sangat tinggi dan tinggi pada dimensi bukti fisik, yaitu berjumlah 46 % sedangkan sisanya 54 % masih menilai cukup, rendah dan sangat rendah. Berikut hasil data dimensi bukti fisik setiap pertanyaan :

**Tabel 4.9**  
**Data Dimensi Bukti Fisik Setiap Pertanyaan**

| No | Pertanyaan                          | Rerata | Kategori   |
|----|-------------------------------------|--------|------------|
| 1  | Tersedia tempat parkir yang memadai | 2,82   | Cukup Baik |
| 2  | Karyawan berpakaian rapi            | 3,49   | Tinggi     |
| 3  | Ruangan tunggu bersih               | 3,43   | Tinggi     |
| 4  | Penataan desain fasilitas teratur   | 3,31   | Cukup Baik |
|    | Rerata                              | 3,3    | Cukup Baik |

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.9, menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik pada setiap indikator memiliki nilai tinggi dan cukup baik, dimana dua indikator yang terdapat dalam dimensi bukti fisik masuk dalam kategori tinggi dan dua indikator masuk dalam kategori cukup baik.

**(2) Dimensi Kehandalan**

Dimensi kehandalan terdiri dari empat pertanyaan dengan lima jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju. Jawaban sangat tidak setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi kehandalan sangat rendah dan jawaban sangat setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi kehandalan sangat tinggi. Berikut hasil data dimensi kehandalan :

**Tabel 4.10**  
**Data Dimensi Kehandalan**

| Interval      | Tingkat penilaian | Jumlah | Persentase |
|---------------|-------------------|--------|------------|
| 1,00 s/d 1,79 | Sangat rendah     | 1      | 1          |
| 1,80 s/d 2,59 | Rendah            | 7      | 7          |
| 2,60 s/d 3,39 | Cukup baik        | 24     | 24         |
| 3,40 s/d 4,19 | Tinggi            | 52     | 52         |
| 4,20 s/d 5,00 | Sangat Tinggi     | 16     | 16         |

|        |     |     |
|--------|-----|-----|
| Jumlah | 100 | 100 |
|--------|-----|-----|

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.10, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan nilai sangat tinggi dan tinggi pada dimensi kehandalan, yaitu berjumlah 68 % sedangkan sisanya 42 % masih menilai cukupbaik, rendah dan sangat rendah. Berikut hasil data dimensi kehandalan setiap pertanyaan :

**Tabel 4.11**  
**Data Dimensi Kehandalan Setiap Pertanyaan**

| No     | Pertanyaan  | Rerata | Kategori |
|--------|---|--------|----------|
| 1      | <b>Karyawan menyampaikan jasa secara benar</b>                | 3,58   | Tinggi   |
| 2      | <b>Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan</b> | 3,68   | Tinggi   |
| 3      | <b>Karyawan dapat diandalkan menangani masalah jama'ah</b>    | 3,57   | Tinggi   |
| 4      | <b>Karyawan menghitung transaksi dengan tepat</b>             | 3,53   | Tinggi   |
| Rerata |   | 3,6    | Tinggi   |

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.11, menunjukkan bahwa dimensi kehandalan pada setiap indikator memiliki nilai yang tinggi, dimana empat indikator yang terdapat dalam dimensi kehandalan masuk dalam kategori tinggi.

### **(3) Dimensi Daya Tanggap**

Dimensi Daya Tanggap terdiri dari empat pertanyaan dengan lima jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju. Jawaban sangat tidak setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi daya tanggap sangat rendah dan jawaban sangat setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi daya tanggap sangat tinggi. Berikut hasil data dimensi daya tanggap :

**Tabel 4.12**  
**Data Dimensi Daya Tanggap**

| Interval      | Tingkat penilaian | Jumlah | Persentase |
|---------------|-------------------|--------|------------|
| 1,00 s/d 1,79 | Sangat rendah     | 0      | 0          |
| 1,80 s/d 2,59 | Rendah            | 1      | 1          |
| 2,60 s/d 3,39 | Cukup baik        | 29     | 29         |
| 3,40 s/d 4,19 | Tinggi            | 50     | 50         |
| 4,20 s/d 5,00 | Sangat Tinggi     | 20     | 20         |
| Jumlah        |                   | 100    | 100        |

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel, 4.12 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan nilai sangat tinggi dan tinggi pada dimensi daya tanggap, yaitu berjumlah 70 % sedangkan sisanya 30 % masih menilai cukup baik dan rendah. Berikut hasil data dimensi daya tanggap setiap pertanyaan :

**Tabel 4.13**  
**Data Dimensi Daya Tanggap Setiap Pertanyaan**

| No     | Pertanyaan  | Rerata | Kategori |
|--------|---|--------|----------|
| 1      | <b>Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat</b> | 3,40   | Tinggi   |
| 2      | <b>Karyawan siap membantu jama'ah</b>             | 3,74   | Tinggi   |
| 3      | <b>Karyawan merespon permintaan jama'ah</b>       | 3,83   | Tinggi   |
| 4      | <b>Karyawan sungguh-sungguh membantu jama'ah</b>  | 3,91   | Tinggi   |
| Rerata |   | 3,7    | Tinggi   |

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.13, menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap pada setiap indikator memiliki nilai yang tinggi, dimana empat indikator yang terdapat dalam variabel daya tanggap masuk dalam kategori tinggi.

#### (4) Dimensi Jaminan

Dimensi jaminan terdiri dari empat pertanyaan dengan lima jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju. Jawaban sangat tidak setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi jaminan sangat rendah dan jawaban sangat setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi jaminan sangat tinggi. Berikut hasil data dimensi jaminan :

**Tabel 4.14**  
**Data Dimensi Jaminan**

| Interval      | Tingkat penilaian | Jumlah | Persentase |
|---------------|-------------------|--------|------------|
| 1,00 s/d 1,79 | Sangat rendah     | 5      | 5          |
| 1,80 s/d 2,59 | Rendah            | 2      | 2          |
| 2,60 s/d 3,39 | Cukup baik        | 13     | 13         |
| 3,40 s/d 4,19 | Tinggi            | 50     | 50         |
| 4,20 s/d 5,00 | Sangat Tinggi     | 30     | 30         |
| Jumlah        |                   | 100    | 100        |

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.14, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan nilai sangat tinggi dan tinggi pada dimensi jaminan, yaitu berjumlah 80 % sedangkan sisanya 20 % masih menilai cukup baik, rendah dan sangat rendah. Berikut hasil data dimensi jaminan setiap pertanyaan :

**Tabel 4.15**  
**Data Dimensi Jaminan Setiap Pertanyaan**

| No | Pertanyaan  | Rerata | Kategori |
|----|---|--------|----------|
| 1  | <b>Karyawan bersikap sopan</b>                        | 3,82   | Tinggi   |
| 2  | <b>Karyawan mampu menjawab pertanyaan jama'ah</b>     | 3,59   | Tinggi   |
| 3  | <b>Karyawan menumbuhkan rasa percaya pada jama'ah</b> | 3,67   | Tinggi   |
| 4  | <b>Karyawan bersikap ramah</b>                        | 3,93   | Tinggi   |

|        |     |        |
|--------|-----|--------|
| Rerata | 3,8 | Tinggi |
|--------|-----|--------|

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.15, menunjukkan bahwa dimensi jaminan pada setiap indikator memiliki nilai yang tinggi, dimana empat indikator yang terdapat dalam variabel daya tanggap masuk dalam kategori tinggi.

#### (5) Dimensi Empati

Dimensi empati terdiri dari empat pertanyaan dengan lima jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju. Jawaban sangat tidak setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi empati sangat rendah dan jawaban sangat setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi empati sangat tinggi. Berikut hasil data dimensi empati

**Tabel 4.16**  
**Data Dimensi Empati**

| Interval      | Tingkat penilaian | Jumlah | Persentase |
|---------------|-------------------|--------|------------|
| 1,00 s/d 1,79 | Sangat rendah     | 2      | 2          |
| 1,80 s/d 2,59 | Rendah            | 5      | 5          |
| 2,60 s/d 3,39 | Cukup baik        | 23     | 23         |
| 3,40 s/d 4,19 | Tinggi            | 49     | 49         |
| 4,20 s/d 5,00 | Sangat Tinggi     | 21     | 21         |
| Jumlah        |                   | 100    | 100        |

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.16, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan nilai sangat tinggi dan tinggi pada dimensi empati, yaitu berjumlah 70 % sedangkan sisanya 30 % masih menilai cukup baik, rendah dan sangat rendah. Berikut hasil data dimensi empati setiap pertanyaan :

**Tabel 4.17**  
**Data Dimensi Empati Setiap Pertanyaan**

| No     | Pertanyaan  | Rerata | Kategori |
|--------|---|--------|----------|
| 1      | Karyawan peduli terhadap jama'ah                        | 3,69   | Tinggi   |
| 2      | Karyawan memberikan perhatian dengan tulus pada jama'ah | 3,61   | Tinggi   |
| 3      | Karyawan memahami kebutuhan jama'ah                     | 3,44   | Tinggi   |
| 4      | Karyawan berkomunikasi baik terhadap jama'ah            | 3,66   | Tinggi   |
| Rerata |   | 3,6    | Tinggi   |

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.17, menunjukkan bahwa dimensi empati pada setiap indikator memiliki nilai yang tinggi, dimana empat indikator yang terdapat dalam dimensi empati masuk dalam kategori tinggi.

#### 4.5.2 Harapan yang Diinginkan Pelanggan

##### (1) Dimensi Bukti Fisik (Harapan)

Dimensi bukti fisik terdiri dari empat pertanyaan dengan lima jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju. Jawaban sangat tidak setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi bukti fisik sangat rendah dan jawaban sangat setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi bukti fisik sangat tinggi. Berikut hasil data dimensi bukti fisik :

**Tabel 4.18**  
**Data Dimensi Bukti Fisik (Harapan)**

| Interval      | Tingkat penilaian | Jumlah | Persentase |
|---------------|-------------------|--------|------------|
| 1,00 s/d 1,79 | Sangat rendah     | 0      | 0          |
| 1,80 s/d 2,59 | Rendah            | 1      | 1          |
| 2,60 s/d 3,39 | Cukup baik        | 8      | 8          |
| 3,40 s/d 4,19 | Tinggi            | 33     | 33         |
| 4,20 s/d 5,00 | Sangat Tinggi     | 58     | 58         |
| Jumlah        |                   | 100    | 100        |

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.18, menunjukkan bahwa harapan responden terhadap dimensi bukti fisik sangat tinggi. Disebabkan 91 % jawaban responden memberikan penilaian tinggi dan sangat tinggi dan sisanya 9 % masih menilai cukup baik dan rendah. Berikut hasil data dimensi bukti fisik setiap pertanyaan :

**Tabel 4.19**  
**Data Dimensi Bukti Fisik Setiap Pertanyaan (Harapan)**

| No     | Pertanyaan                          | Rerata | Kategori      |
|--------|-------------------------------------|--------|---------------|
| 1      | Tersedia tempat parkir yang memadai | 4,22   | Sangat Tinggi |
| 2      | Karyawan berpakaian rapi            | 4,16   | Tinggi        |
| 3      | Ruangan tunggu bersih               | 4,27   | Sangat Tinggi |
| 4      | Penataan desain fasilitas teratur   | 4,10   | Tinggi        |
| Rerata |                                     | 4,2    | Sangat Tinggi |

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.19, menunjukkan bahwa harapan responden terhadap dimensi bukti fisik memiliki nilai yang sangat tinggi dimana dua indikator yang terdapat dalam dimensi bukti fisik menunjukkan nilai yang tinggi dan sangat tinggi.

## (2) Dimensi Kehandalan (Harapan)

Dimensi kehandalan terdiri dari empat pertanyaan dengan lima jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju. Jawaban sangat tidak setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi kehandalan sangat rendah dan jawaban sangat setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi kehandalan sangat tinggi. Berikut hasil data dimensi bukti fisik :

**Tabel 4.20**  
**Data Dimensi Keandalan (Harapan)**

| Interval      | Tingkat penilaian | Jumlah | Persentase |
|---------------|-------------------|--------|------------|
| 1,00 s/d 1,79 | Sangat rendah     | 0      | 0          |
| 1,80 s/d 2,59 | Rendah            | 0      | 0          |
| 2,60 s/d 3,39 | Cukup baik        | 6      | 6          |
| 3,40 s/d 4,19 | Tinggi            | 22     | 22         |
| 4,20 s/d 5,00 | Sangat Tinggi     | 72     | 72         |
| Jumlah        |                   | 100    | 100        |

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.20, menunjukkan bahwa harapan pelanggan terhadap dimensi keandalan memiliki nilai yang sangat tinggi. Disebabkan 94 % jawaban responden memberikan penilaian tinggi dan sangat tinggi sedangkan sisanya yaitu 6 % masih menilai cukup dan rendah. Berikut hasil data dimensi keandalan setiap pertanyaan :

**Tabel 4.21**  
**Data Dimensi Keandalan Setiap Pertanyaan (Harapan)**

| No     | Pertanyaan  | Rerata | Kategori      |
|--------|---|--------|---------------|
| 1      | <b>Karyawan menyampaikan jasa secara benar</b>                | 4,26   | Sangat Tinggi |
| 2      | <b>Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan</b> | 4,51   | Sangat Tinggi |
| 3      | <b>Karyawan dapat diandalkan menangani masalah jama'ah</b>    | 4,41   | Sangat Tinggi |
| 4      | <b>Karyawan menghitung transaksi dengan tepat</b>             | 4,39   | Sangat Tinggi |
| Rerata |   | 4,4    | Sangat Tinggi |

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.21, menunjukkan bahwa harapan responden terhadap dimensi keandalan memiliki nilai yang sangat tinggi dimana empat indikator yang terdapat dalam dimensi keandalan menunjukkan nilai yang sangat tinggi.

**(3) Dimensi Daya Tanggap (Harapan)**

Dimensi daya tanggap terdiri dari empat pertanyaan dengan lima jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju. Jawaban sangat tidak setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi daya tanggap sangat rendah dan jawaban sangat setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi daya tanggap sangat tinggi. Berikut hasil data dimensi daya tanggap :

**Tabel 4.22**  
**Data Dimensi Daya Tanggap (Harapan)**

| Interval      | Tingkat penilaian | Jumlah | Persentase |
|---------------|-------------------|--------|------------|
| 1,00 s/d 1,79 | Sangat rendah     | 0      | 0          |
| 1,80 s/d 2,59 | Rendah            | 0      | 0          |
| 2,60 s/d 3,39 | Cukup baik        | 5      | 5          |
| 3,40 s/d 4,19 | Tinggi            | 22     | 22         |
| 4,20 s/d 5,00 | Sangat Tinggi     | 73     | 73         |
| Jumlah        |                   | 100    | 100        |

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.22, menunjukkan bahwa harapan responden terhadap dimensi daya tanggap memiliki nilai yang sangat tinggi. Disebabkan 95 % jawaban responden memberikan penilaian tinggi dan sangat tinggi sedangkan sisanya yaitu 5 % masih menilai cukup baik. Berikut hasil data dimensi daya tanggap setiap pertanyaan :

**Tabel 4.23**  
**Data Dimensi Daya Tanggap Setiap Pertanyaan (Harapan)**

| No     | Pertanyaan  | Rerata | Kategori      |
|--------|---|--------|---------------|
| 1      | <b>Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat</b> | 4,32   | Sangat Tinggi |
| 2      | <b>Karyawan siap membantu jama'ah</b>             | 4,50   | Sangat Tinggi |
| 3      | <b>Karyawan merespon permintaan jama'ah</b>       | 4,54   | Sangat Tinggi |
| 4      | <b>Karyawan sungguh-sungguh membantu jama'ah</b>  | 4,51   | Sangat Tinggi |
| Rerata |   | 4,5    | Sangat Tinggi |

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.23, menunjukkan bahwa harapan responden terhadap dimensi daya tanggap memiliki nilai sangat tinggi. Dimana empat indikator yang terdapat dalam dimensi daya tanggap menunjukkan nilai sangat tinggi.

#### (4) Dimensi Jaminan

Dimensi jaminan terdiri dari empat pertanyaan dengan lima jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju. Jawaban sangat tidak setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi jaminan sangat rendah dan jawaban sangat setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi jaminan sangat tinggi. Berikut hasil data dimensi jaminan :

**Tabel 4.24**  
**Hasil Data Dimensi Jaminan (Harapan)**

| Interval      | Tingkat penilaian | Jumlah | Persentase |
|---------------|-------------------|--------|------------|
| 1,00 s/d 1,79 | Sangat rendah     | 0      | 0          |
| 1,80 s/d 2,59 | Rendah            | 3      | 3          |
| 2,60 s/d 3,39 | Cukup baik        | 3      | 3          |
| 3,40 s/d 4,19 | Tinggi            | 20     | 20         |
| 4,20 s/d 5,00 | Sangat Tinggi     | 74     | 74         |
| Jumlah        |                   | 100    | 100        |

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.24, menunjukkan bahwa harapan responden terhadap dimensi jaminan memiliki nilai yang tinggi. Disebabkan 94 % jawaban responden memberikan penilaian tinggi dan sangat tinggi sedangkan sisanya yaitu 6 % masih menilai cukup baik dan rendah. Berikut hasil data dimensi jaminan setiap pertanyaan :

**Tabel 4.25**  
**Data Dimensi Jaminan Setiap Pertanyaan (Harapan)**

| No     | Pertanyaan                                     | Rerata | Kategori      |
|--------|--|--------|---------------|
| 1      | Karyawan bersikap sopan                        | 4,25   | Sangat Tinggi |
| 2      | Karyawan mampu menjawab pertanyaan jama'ah     | 4,51   | Sangat Tinggi |
| 3      | Karyawan menumbuhkan rasa percaya pada jama'ah | 4,40   | Sangat Tinggi |
| 4      | Karyawan bersikap ramah                        | 4,34   | Sangat Tinggi |
| Rerata |  | 4,4    | Sangat Tinggi |

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.25, menunjukkan bahwa harapan responden terhadap dimensi jaminan memiliki nilai sangat tinggi. Dimana empat indikator yang terdapat dalam dimensi daya tanggap menunjukkan nilai yang sangat tinggi.

#### (5) Dimensi Empati

Dimensi empati terdiri dari empat pertanyaan dengan lima jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju. Jawaban sangat tidak setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi empati sangat rendah dan jawaban sangat setuju menunjukkan bahwa tingkat dimensi empati sangat tinggi. Berikut hasil data dimensi empati:

**Tabel 4.26**  
**Hasil Data Dimensi Empati (Harapan)**

| Interval      | Tingkat penilaian | Jumlah | Persentase |
|---------------|-------------------|--------|------------|
| 1,00 s/d 1,79 | Sangat rendah     | 0      | 0          |
| 1,80 s/d 2,59 | Rendah            | 1      | 1          |
| 2,60 s/d 3,39 | Cukup baik        | 5      | 5          |
| 3,40 s/d 4,19 | Tinggi            | 30     | 30         |

|               |               |     |     |
|---------------|---------------|-----|-----|
| 4,20 s/d 5,00 | Sangat Tinggi | 64  | 64  |
| Jumlah        |               | 100 | 100 |

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.26, menunjukkan bahwa harapan responden terhadap dimensi empati memiliki nilai yang tinggi. Disebabkan 94 % jawaban responden memberikan penilaian tinggi dan sangat tinggi sedangkan sisanya yaitu 6 % masih menilai cukup baik dan rendah. Berikut hasil data dimensi empati setiap pertanyaan :

**Tabel 4.27**  
**Data Dimensi Empati Setiap Pertanyaan (Harapan)**

| No     | Pertanyaan  | Rerata | Kategori      |
|--------|---|--------|---------------|
| 1      | Karyawan peduli terhadap jama'ah                        | 4,24   | Sangat Tinggi |
| 2      | Karyawan memberikan perhatian dengan tulus pada jama'ah | 4,24   | Sangat Tinggi |
| 3      | Karyawan memahami kebutuhan jama'ah                     | 4,32   | Sangat Tinggi |
| 4      | Karyawan berkomunikasi baik terhadap jama'ah            | 4,51   | Sangat Tinggi |
| Rerata |   | 4,3    | Sangat Tinggi |

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.27, menunjukkan bahwa harapan responden terhadap dimensi empati memiliki nilai sangat tinggi. Dimana empat indikator yang terdapat dalam dimensi daya tanggap menunjukkan nilai yang sangat tinggi.

#### **4.6 Importance Peformance Analysis**

Mengenai *importance performance analysis*, yang pertama dilakukan adalah mencari tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian adalah hasil dari perbandingan skor kenyataan dengan skor harapan. Tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan urutan prioritas peningkatan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

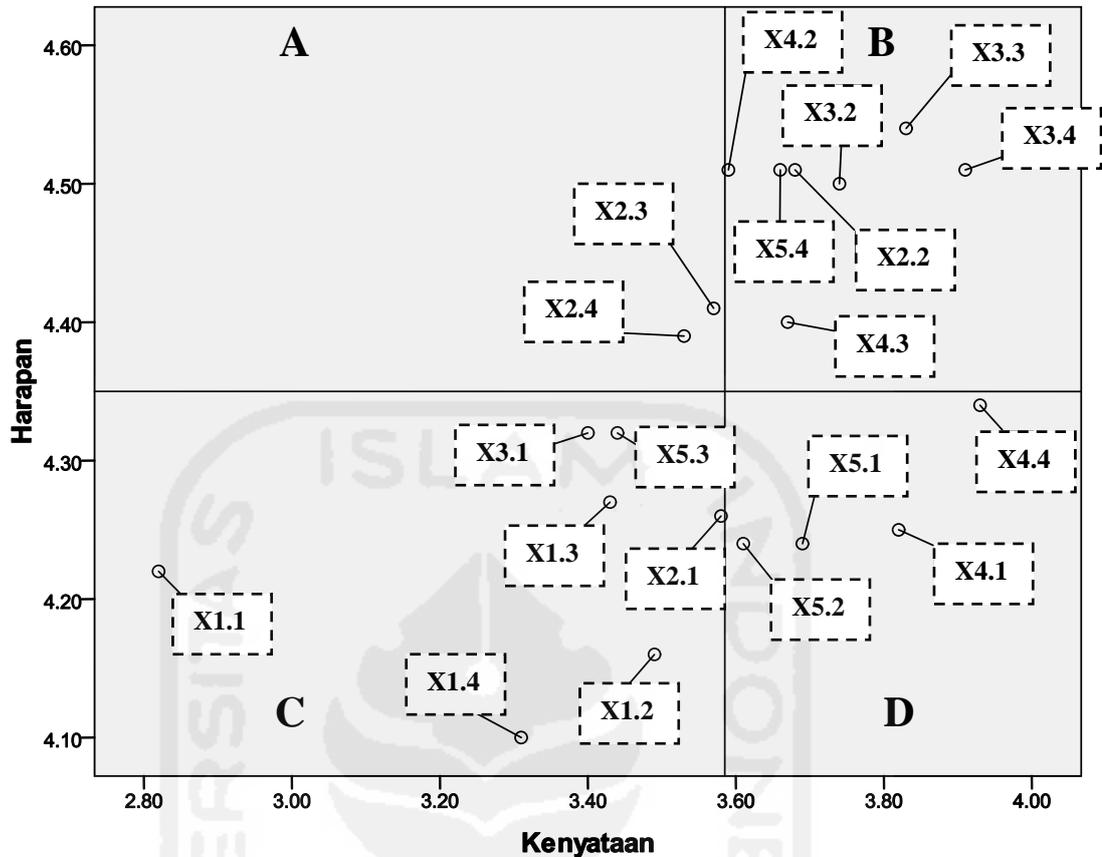
Analisis yang dilakukan setelah mendapatkan skor kesesuaian dimensi kualitas pelayanan adalah menganalisis tentang rerata nilai kenyataan dan kinerja dimensi kualitas pelayanan. Analisis terakhir yaitu memasukan nilai rerata harapan dan kenyataan dimensi kualitas pelayanan ke dalam diagram katersius. Agar mendapatkan data yang lebih akurat maka analisis pada diagram kartesius di lakukan pada setiap dimensi kualitas pelayanan dan secara keseluruhan. Berikut hasil dari analisis tingkat kesesuaian, rerata nilai kenyataan ,harapan dan digram katesius :

**Tabel 4.28**  
**Rerata Penilaian Kenyataan dan Harapan Dimensi Kualitas Pelayanan**

| No | Dimensi yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan           | Penilaian Kenyataan | Penilaian Harapan | $\bar{X}$                | $\bar{Y}$                | Tingkat Kesesuaian (%) |
|----|--|---------------------|-------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|
| 1  | Tersedia tempat parkir yang memadai                    | 282                 | 422               | $\frac{282}{100} = 2,82$ | $\frac{422}{100} = 4,22$ | 66,82                  |
| 2  | Karyawan berpakaian rapi                               | 349                 | 416               | $\frac{349}{100} = 3,49$ | $\frac{416}{100} = 4,16$ | 83,89                  |
| 3  | Ruangan tunggu bersih                                  | 343                 | 427               | $\frac{343}{100} = 3,43$ | $\frac{427}{100} = 4,27$ | 80,32                  |
| 4  | Penataan desain fasilitas teratur                      | 331                 | 410               | $\frac{331}{100} = 3,31$ | $\frac{410}{100} = 4,10$ | 80,73                  |
| 5  | Karyawan menyampaikan jasa secara benar                | 358                 | 426               | $\frac{252}{100} = 3,58$ | $\frac{426}{100} = 4,26$ | 84,03                  |
| 6  | Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan | 368                 | 451               | $\frac{368}{100} = 3,68$ | $\frac{451}{100} = 4,51$ | 81,59                  |
| 7  | Karyawan dapat dihandalkan menangani masalah jama'ah   | 357                 | 441               | $\frac{347}{100} = 3,57$ | $\frac{441}{100} = 4,41$ | 80,95                  |
| 8  | Karyawan menghitung transaksi dengan tepat             | 353                 | 439               | $\frac{353}{100} = 3,53$ | $\frac{439}{100} = 4,39$ | 80,41                  |
| 9  | Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat             | 340                 | 432               | $\frac{340}{100} = 3,40$ | $\frac{432}{100} = 4,32$ | 78,7                   |
| 10 | Karyawan siap membantu jama'ah                         | 374                 | 450               | $\frac{374}{100} = 3,74$ | $\frac{450}{100} = 4,50$ | 83,11                  |
| 11 | Karyawan merespon permintaan                           | 383                 | 454               | $\frac{383}{100} = 3,83$ | $\frac{454}{100} = 4,54$ | 84,36                  |

|    |  |     |     |                          |                          |       |
|----|--|-----|-----|--------------------------|--------------------------|-------|
|    | jama'ah  |     |     | 3,83                     | 4,54                     |       |
| 12 | Karyawan sungguh-sungguh membantu jama'ah                          | 391 | 451 | $\frac{391}{100} = 3,91$ | $\frac{451}{100} = 4,51$ | 86,69 |
| 13 | Karyawan bersikap sopan  | 382 | 425 | $\frac{382}{100} = 3,82$ | $\frac{425}{100} = 4,25$ | 89,88 |
| 14 | Karyawan mampu menjawab pertanyaan jama'ah                         | 359 | 451 | $\frac{359}{100} = 3,59$ | $\frac{451}{100} = 4,51$ | 79,6  |
| 15 | Karyawan menumbuhkan rasa percaya pada jama'ah                     | 367 | 440 | $\frac{367}{100} = 3,67$ | $\frac{440}{100} = 4,40$ | 83,4  |
| 16 | Karyawan bersikap ramah  | 393 | 434 | $\frac{393}{100} = 3,93$ | $\frac{434}{100} = 4,34$ | 90,55 |
| 17 | Karyawan peduli terhadap jama'ah                                   | 369 | 424 | $\frac{369}{100} = 3,69$ | $\frac{424}{100} = 4,24$ | 87,02 |
| 18 | Karyawan memberikan perhatian dengan tulus pada jama'ah            | 361 | 424 | $\frac{361}{100} = 3,61$ | $\frac{424}{100} = 4,24$ | 85,14 |
| 19 | Karyawan memahami kebutuhan jama'ah                                | 344 | 432 | $\frac{344}{100} = 3,44$ | $\frac{432}{100} = 4,32$ | 79,62 |
| 20 | Karyawan berkomunikasi baik terhadap jama'ah                       | 366 | 451 | $\frac{366}{100} = 3,66$ | $\frac{451}{100} = 4,51$ | 81,15 |
|    | <b>Jumlah</b>  |     |     | 71,70                    | 87                       |       |
|    | <b>Rata – rata (<math>\bar{X}</math> dan <math>\bar{Y}</math>)</b> |     |     | <b>3.58</b>              | <b>4.35</b>              |       |

Sumber : Data diolah



**Gambar 4.1**  
**Diagram Kartesius**

Penjelasan tentang Diagram Kartesius yang telah dianalisis sebagai berikut :

1. Kuadran A (Prioritas Utama)
  - X2.3 Karyawan dapat diandalkan menangani masalah jama'ah
  - X2.4 Karyawan menghitung transaksi dengan tepat
2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)
  - X2.2 Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan
  - X3.2 Karyawan siap membantu jama'ah
  - X3.3 Karyawan merespon permintaan jama'ah
  - X3.4 Karyawan sungguh-sungguh membantu jama'ah

- X4.2 Karyawan mampu menjawab pertanyaan jama'ah
- X4.3 Karyawan menumbuhkan rasa percaya pada jama'ah
- X5.4 Karyawan berkomunikasi baik terhadap jama'ah
- 3. Kuadran C (Prioritas Rendah)
  - X1.1 Tersedia tempat parkir yang memadai
  - X1.2 Karyawan berpakaian rapi
  - X1.3 Ruangan tunggu bersih
  - X1.4 Penataan desain fasilitas teratur
  - X2.1 Karyawan menyampaikan jasa secara benar
  - X3.1 Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat
  - X5.3 Karyawan memahami kebutuhan jama'ah
- 4. Kuadran D (Berlebihan)
  - X4.1 Karyawan bersikap sopan
  - X4.4 Karyawan bersikap ramah
  - X5.1 Karyawan peduli terhadap jama'ah
  - X5.2 Karyawan memberikan perhatian dengan tulus pada jama'ah

#### **4.7 Pembahasan**

Dimensi bukti fisik terhadap harapan pelanggan sangat tinggi, dapat dilihat dari nilai pada dimensi bukti fisik dengan nilai 4,2 dan masuk dalam kategori sangat tinggi. Pada nilai kenyataan yang dirasakan pelanggan didapatkan nilai 3,3 dan masuk dalam kategori tinggi. Pada dimensi bukti fisik seluruh indikator masuk dalam kategori prioritas rendah yaitu indikator yang tidak terlalu penting untuk ditingkatkan. Indikator tersebut yaitu X1.1 yang membahas tentang tersedia tempat parkir yang memadai,

dengan tingkat kesesuaian 66,82%. Indikator X1.2 yang membahas tentang kerapian pakaian karyawan, dengan tingkat kesesuaian 83,89%. Indikator X1.3 yang membahas tentang kebersihan ruang tunggu, dengan tingkat kesesuaian 80,32% dan indikator X1.4 yang membahas tentang keteraturan desain fasilitas dengan tingkat kesesuaian 80,73%.

Dimensi kehandalan terhadap harapan pelanggan sangat tinggi, dapat dilihat dari nilai pada dimensi kehandalan dengan nilai 4.4 dan masuk dalam kategori sangat tinggi. Pada nilai kenyataan yang dirasakan pelanggan didapatkan nilai 3,6 dan masuk dalam kategori tinggi. Pada dimensi kehandalan terdapat indikator yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu indikator X2.3 yang membahas tentang karyawan dapat diandalkan dalam menangani masalah jamaah, dengan tingkat kesesuaian 80,95% dan X2.4 yang membahas tentang ketepatan karyawan dalam menghitung transaksi dengan tingkat kesesuaian 80,41%. Indikator yang telah baik pelaksanaannya dan indikator yang perlu dipertahankan terdapat pada indikator X2.2 yaitu yang membahas tentang pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan, dengan tingkat kesesuaian 81,59%. Untuk indikator yang tidak penting untuk ditingkatkan yaitu terdapat pada indikator X2.1 yaitu yang membahas tentang karyawan menyampaikan jasa secara benar, dengan tingkat kesesuaian 84,83%.

Dimensi daya tanggap terhadap harapan pelanggan sangat tinggi, dapat dilihat dari nilai pada dimensi daya tanggap dengan nilai 4.5 dan masuk dalam kategori sangat tinggi. Pada nilai kenyataan yang dirasakan pelanggan didapatkan nilai 3,7 dan masuk dalam kategori tinggi. Pada dimensi daya tanggap terdapat indikator yang telah baik pelaksanaannya dan indikator yang perlu dipertahankan terdapat pada indikator X3.2 yaitu yang membahas tentang karyawan siap membantu jama'ah, dengan tingkat kesesuaian 83,11%. Indikator X3.3 yang membahas tentang karyawan merespon

permintaan jama'ah dengan tingkat kesesuaian 84,36% dan indikator X3.4 yang membahas tentang kesungguhan karyawan membantu jama'ah, dengan tingkat kesesuaian 80,69%. Untuk indikator X3.1 tidak perlu adanya peningkatan dikarenakan masuk dalam kategori prioritas rendah dengan tingkat kesesuaian 78,7%.

Dimensi jaminan terhadap harapan pelanggan sangat tinggi, dapat dilihat dari nilai pada dimensi jaminan dengan nilai 4.4 dan masuk dalam kategori sangat tinggi. Pada nilai kenyataan yang dirasakan pelanggan didapatkan nilai 3,8 dan masuk dalam kategori tinggi. Pada dimensi jaminan terdapat indikator yang telah baik pelaksanaannya dan indikator yang perlu dipertahankan terdapat pada indikator X4.2 yaitu yang membahas tentang karyawan mampu menjawab pertanyaan jama'ah, dengan tingkat kesesuaian 79,6%. Indikator X4.3 yang membahas tentang karyawan menumbuhkan rasa percaya pada jama'ah, dengan tingkat kesesuaian 83,4%. Untuk indikator yang tidak perlu untuk ditingkat terdapat pada indikator X4.1 yaitu yang membahas karyawan bersikap sopan, dengan tingkat kesesuaian 89,88% dan indikator X4.4 yang membahas tentang karyawan bersikap ramah, dengan tingkat kesesuaian 90,55%.

Dimensi empati terhadap harapan pelanggan sangat tinggi, dapat dilihat dari nilai pada dimensi empati dengan nilai 4.4 dan masuk dalam kategori sangat tinggi. Pada nilai kenyataan yang dirasakan pelanggan didapatkan nilai 3,6 dan masuk dalam kategori tinggi. Pada dimensi jaminan terdapat indikator yang telah baik pelaksanaannya dan indikator yang perlu dipertahankan terdapat pada indikator X5.4 yaitu yang membahas tentang karyawan berkomunikasi baik dengan jama'ah dengan tingkat kesesuaian 80,15%. Untuk indikator yang tidak perlu adanya peningkatan yaitu terdapat pada indikator X5.3 dikarenakan masuk dalam kategori prioritas rendah, dengan tingkat kesesuaian 79,62%. Indikator X5.1 yang membahas tentang kepedulian karyawan

terhadap jama'ah, dengan tingkat kesesuaian 87,02% dan indikator X5.2 yang membahas tentang karyawan memberikan perhatian yang tulus terhadap jama'ah, dengan tingkat kesesuaian 85,14% tidak perlu ditingkatkan karena sudah memenuhi keinginan pelanggan dan berlebihan.

