

## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur yang akan diukur. Menunjukkan kevalidan jika skor angka korelasi antar pertanyaan berkorelasi positif terhadap angka kritik table korelasi nilai-r ( lebih tinggi ), dengan tingkat signifikan 5 %. ( Ancok, 1987, dalam singarimbun dan Effendi, 1995 ).

Tabel 4.1 merupakan hasil dari uji validitas pada kuesioner yang dibagikan pada nasabah PT BRI, Tbk Cabang Sukoharjo, yang dirangkum dalam lampiran 1.

**Tabel 4.1**  
**Rangkuman Uji Validitas Kuesioner pada Nasabah PT BRI, Tbk**  
**Cabang Sukoharjo (Kinerja )**

VARIABEL	BUTIR	Pearson Correlation	P	Status
Tangible	P1	.760	.000	<i>Valid</i>
	P2	.699	.000	<i>Valid</i>
	P3	.572	.000	<i>valid</i>
	P4	.715	.000	<i>Valid</i>
Reliability	P5	.641	.000	<i>Valid</i>
	P6	.673	.000	<i>Valid</i>
	P7	.707	.000	<i>Valid</i>
	P8	.732	.000	<i>Valid</i>
Responsiveness	P9	.705	.000	<i>Valid</i>
	P10	.730	.000	<i>Valid</i>
	P11	.795	.000	<i>Valid</i>

	P12	.699	.000	<i>Valid</i>
Emphaty	P13	.736	.000	<i>Valid</i>
	P14	.569	.000	<i>Valid</i>
	P15	.654	.000	<i>Valid</i>
	P16	.657	.000	<i>Valid</i>
Assurance	P17	.772	.000	<i>Valid</i>
	P18	.679	.000	<i>Valid</i>
	P19	.643	.000	<i>Valid</i>
	P20	.659	.000	<i>Valid</i>

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil uji validitas terhadap kuesioner kinerja pada nasabah bank BRI Cabang Sukoharjo, menunjukkan bahwa korelasi skor item pertanyaan dengan skor total lebih besar dibandingkan dengan skor antar item pertanyaan, sehingga item-item pertanyaan yang diukur merupakan data yang *valid*, didukung dengan angka korelasi  $r$  tiap item pertanyaan lebih besar dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai  $r$  (0, 220), yakni untuk atribut *Tangible*, *Pearson Correlationnya*  $r$  untuk P1 sebesar 0,760, P2 sebesar 0, 699, P3 sebesar 0,572, P4 sebesar 0,715, atribut *Reliability* item P5 sebesar 0,641, P6 sebesar 0,673, P7 sebesar 0,707, P8 sebesar 0,732, atribut *Responsiveness* P9 sebesar 0,705, P10 sebesar 0,730, P11 sebesar 0,795, P12 sebesar 0,699, atribut *Emphaty* P13 sebesar 0,736, P14 sebesar 0,569, P15 sebesar 0,654, P16 sebesar 0,657, atribut *Assurance* P17 sebesar 0,772, P18 sebesar 0,679, P19 sebesar 0,643, P20 sebesar 0,659. Dengan besarnya nilai signifikan dari masing-masing item pertanyaan kurang dari 0,05, *P value* dari seluruh item pertanyaannya ( 5 atribut ) sebesar 0,00.

**Tabel 4.2**  
**Rangkuman Uji Validitas Kuesioner pada Nasabah PT BRI,Tbk**  
**Cabang Sukoharjo ( Harapan )**

VARIABEL	BUTIR	Pearson Correlation	P	Status
Tangible	P1	.705	.000	<i>Valid</i>
	P2	.638	.000	<i>Valid</i>
	P3	.668	.000	<i>Valid</i>
	P4	.637	.000	<i>Valid</i>
Reliability	P5	.571	.000	<i>Valid</i>
	P6	.674	.000	<i>Valid</i>
	P7	.714	.000	<i>Valid</i>
	P8	.691	.000	<i>Valid</i>
Responsiveness	P9	.744	.000	<i>Valid</i>
	P10	.699	.000	<i>Valid</i>
	P11	.749	.000	<i>Valid</i>
	P12	.677	.000	<i>Valid</i>
Emphaty	P13	.676	.000	<i>Valid</i>
	P14	.765	.000	<i>Valid</i>
	P15	.579	.000	<i>Valid</i>
	P16	.620	.000	<i>Valid</i>
Assurance	P17	.574	.000	<i>Valid</i>
	P18	.655	.000	<i>Valid</i>
	P19	.695	.000	<i>Valid</i>
	P20	.723	.000	<i>Valid</i>

Sumber : Data Primer, 2005

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui hasil uji validitas terhadap kuesioner harapan pada PT BRI, Tbk Cabang Sukoharjo menunjukkan bahwa korelasi skor item pertanyaan dengan skor total lebih besar dibandingkan dengan skor item

pertanyaan, sehingga item-item pertanyaan yang diukur merupakan data yang *valid*, didukung dengan angka korelasi ( $r$ ) tiap item pertanyaan lebih besar dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai  $r$  (0,220), yakni untuk atribut *tangible Pearson Correlation*nya ( $r$ ) untuk P1 sebesar 0,705, P2 sebesar 0,638, P3 sebesar 0,668, P4 sebesar 0,637, untuk atribut *Reliability* P5 sebesar 0,571, P6 sebesar 0,674, P7 sebesar 0,714, P8 sebesar 0,691, atribut *Responsiveness* P9 sebesar 0,744, P10 sebesar 0,699, P11 sebesar 0,749, P12 sebesar 0,677, atribut *Emphaty* P13 sebesar 0,676, P14 sebesar 0,765, P15 sebesar 0,579, P16 sebesar 0,620, atribut *Assurance* P17 sebesar 0,574, P18 sebesar 0,655, P19 sebesar 0,695, P20 sebesar 0,723. Dengan besarnya nilai signifikan dari masing-masing item pertanyaan kurang dari 0,05, untuk  $p$  value seluruh item pertanyaannya (5 atribut) sebesar 0,00.

#### 4.2 Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat diandalkan. Teknik uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *Cronbach Alpha*. Hasil uji reliabilitas dianggap reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* mendekati 1,00 (Mahendra, Anwar:2003). Dari hasil perhitungan dengan menggunakan computer program SPSS 11, didapatkan hasil yang tersaji dalam lampiran uji reliabilitas kinerja yang terangkum dalam tabel 4.3 dan reliabilitas harapan dalam tabel 4.4. Selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 1.

**Tabel 4.3**  
**Nilai masing-masing Cronbach Alpha dalam uji**  
**Reliabilitas ( Kinerja )**

VARIABEL	TOTAL ALPHA	STATUS
Tangible	.6313	<i>Reliabel</i>
Reliability	.6256	<i>Reliabel</i>
Responsiveness	.7108	<i>Reliabel</i>
Emphaty	.5725	<i>Reliabel</i>
Assurance	.6273	<i>Reliabel</i>

Sumber : Data Primer,2005

**Tabel 4.4**  
**Nilai masing-masing Cronbach Alpha dalam uji**  
**Reliabilitas ( Harapan )**

VARIABEL	TOTAL ALPHA	STATUS
Tangible	.5727	<i>Reliabel</i>
Reliability	.5739	<i>Reliabel</i>
Responsiveness	.6860	<i>Reliabel</i>
Emphaty	.5357	<i>Reliabel</i>
Assurance	.5700	<i>Reliabel</i>

Sumber : Data Primer,2005

Dari hasil tabel 4.4 dapat diketahui bahwa pertanyaan harapan pada tiap atribut ( 5 atribut ) dinyatakan *Reliabel*, karena dari ke-5 atribut mempunyai alpha mendekati 1,00 terbukti pada atribut *Tangible* alphanya sebesar 0,5727, atribut *Reliability* sebesar 0, 5739, atribut *Responsiveness* sebesar 0,6860, atribut *Emphaty* sebesar 0,5357, atribut *Assurance* sebesar 0,5700.

### 4.3 Analisis Kualitatif

Pengambilan data dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan (kuesioner) kepada 96 responden tentang karakteristik responden terdiri dari gender yang dibedakan pria dan wanita, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Dari hasil penelitian tersebut diperoleh deskripsi dari karakteristik responden, yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

#### 4.3.1 Gender ( jenis kelamin ) Responden

Tabel 4.5

Gender ( Jenis Kelamin ) Responden

Gender	Jumlah	Prosentase ( % )
Pria	55	57,3 %
Wanita	41	42,7 %
Total	96	100 %

Sumber: Data Primer, 2005

Dari tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa dari 96 responden yang diteliti, sebanyak 55 orang responden (57,3%) berjenis kelamin pria, 41 orang responden (42,7%) berjenis kelamin wanita. Hal ini disebabkan karena pria lebih banyak bekerja diluar sehingga memudahkan mereka untuk sekalian melakukan transaksi di bank dan kebanyakan pria memegang kendali dalam rumah tangga.

#### 4.3.2 Tingkat usia Responden

Tabel 4.6

Usia Responden

Usia	Jumlah	Prosentase ( % )
18 – 25 th	20	20, 8 %
26 – 35 th	26	27, 1 %

36 – 45 th	28	29, 2 %
> 46 th	22	22, 9 %
Total	96	100 %

Sumber: Data Primer, 2005

Berdasarkan tingkat usia responden, dari 96 responden, usia responden terbanyak adalah 36 – 45 tahun sebanyak 28 orang responden (29,2%), Kemudian adalah usia 26 – 35 tahun sebanyak 26 orang responden (27,1%), selanjutnya adalah usia > 46 tahun sebanyak 22 orang responden (22,9%) dan yang terakhir adalah usia 18 – 25 tahun sebanyak 20 orang responden (20,8%). Hal ini disebabkan karena pada umumnya pada usia 36 - 45 tahun orang sudah bekerja dan mapan sehingga lebih banyak melakukan transaksi ataupun menabung di bank untuk kebutuhan keluarga dimasa yang akan datang.

#### 4.3.3 Tingkat pendidikan Responden

Tabel 4.7  
Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Prosentase ( % )
Lulus SD	5	5, 2 %
Lulus SMP	30	31, 3 %
Lulus SMU	55	57, 3 %
Lulus S1, S2, S3	6	6, 2 %
Total	96	100 %

Sumber: Data Primer, 2005

Tabel 4.7 menunjukkan klasifikasi responden berdasarkan pendidikan, dari 96 responden ( nasabah ) yang berhasil dihimpun, ternyata jumlah nasabah yang paling banyak menggunakan jasa pelayanan PT BRI, Tbk Cabang Sukoharjo adalah mereka yang tingkat pendidikannya lulusan SMU, yaitu sebanyak 55 orang

(57,35%) yang kedua adalah lulusan SMP sebanyak 30 orang (31,3%), yang ketiga adalah lulusan S1, S2, S3 sebanyak 6 orang (6,2%) dan yang terakhir adalah lulusan SD sebanyak 5 orang (5,2%). Hal ini disebabkan karena kebanyakan orang yang telah lulus SMU sudah bekerja sehingga pendapatannya ditabung di bank maupun untuk melakukan transaksi untuk kepentingan dimana mereka bekerja.

#### 4.3.4 Jenis pekerjaan Responden

Tabel 4.8  
Jenis Pekerjaan Responden

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Prosentase ( % )
Pelajar dan Mahasiswa	20	20, 8 %
Pegawai Swasta	15	15, 6 %
Pegawai Negeri	25	26, 1 %
Wiraswasta dan lain-lain	36	37, 5 %
Total	96	100 %

Sumber: Data Primer, 2005

Berdasarkan tabel 4.8, hasilnya menunjukkan bahwa dari jenis pekerjaan sebanyak 96 orang responden mayoritas adalah wiraswasta dan lain-lain sebanyak 36 orang (37,5%), yang kedua adalah pegawai negeri sebanyak 25 orang (26,1%), yang ketiga adalah pelajar atau mahasiswa sebanyak 20 orang (20,8%), dan yang terakhir adalah pegawai swasta sebanyak 15 orang (15,6%). Hal ini disebabkan karena wiraswasta lebih banyak melakukan transaksi untuk kepentingan usahanya.

#### 4.4 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis yang bersifat hitungan yang menetapkan rumus-rumus statistik untuk menguji kebenaran data, teori, dan hipotesis.

Dari pengolahan data kuesioner didapatkan hasil perhitungan sebagai berikut :

Tabel 4.9  
Perhitungan Rata-Rata Nilai Pelaksanaan dan Kepentingan Tiap-tiap Butir variabel Pelayanan Jasa pada Dimensi *Tangible*

N o	Variabel	Penilaian pelaksanaan	Penilaian Kepentingan	$\bar{x}$	$\bar{y}$	Gap	Kriteria kinerja
1	Fasilitas tersedia dengan lengkap	445	349	4,64	3,63	1,01	Positif
2	Adanya ruangan yang nyaman	398	371	4,15	3,86	0,29	Positif
3	Karyawan BRI berpakaian sopan dan rapi	368	394	3,83	4,10	-0,27	Negatif
4	Kebersihan ruangan diperhatikan	364	380	3,79	3,96	-0,17	Negatif

Pada tabel diketahui bahwa nasabah yang menggunakan jasa pelayanan pada PT BRI,Tbk Cabang Sukoharjo belum merasa puas atas jasa yang

diterimanya yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Hal ini terlihat pada nilai gap yang *negatif* pada butir tiga dan empat. Meskipun demikian, jika dilihat dari tingkat kinerja PT BRI,Tbk, menurut J. Supranto ( 2002,hal.436), pelaksanaan/kinerja dikatakan baik bila perhitungan rata-ratanya berada diantara 3,50 – 4,50. Pada tabel terlihat pada hasil kinerjanya baik karena rata-rata tingkat kinerja pada tiap variabel *tangible* berada diantara 3,79 – 4,64.

Tabel 4.10

Perhitungan Rata-Rata Nilai Pelaksanaan dan Kepentingan Tiap-tiap Butir variabel Pelayanan Jasa pada Dimensi *Reliability*

N o	Variabel Pelayanan jasa	Penilaian pelaksanaan	Penilaian Kepentingan	$\bar{x}$	$\bar{y}$	Gap	Kriteria kinerja
1	Kemudahan dalam proses pndaftaran menjadi nasabah baru	442	379	4,60	3,95	0,65	Positif
2	Kemudahan dalam melakukan transaksi diloket-loket kasir	374	369	3,90	3,84	0,06	Positif
3	Kemudahan dalam informasi saldo	368	403	3,83	4,20	-0,37	Positif

4	Etika petugas dalam berkomunikasi via telpon	389	399	4,05	4,15	-0,1	Positif
---	--	-----	-----	------	------	------	---------

Pada tabel diketahui bahwa nasabah yang menggunakan jasa pelayanan pada PT BRI,Tbk Cabang Sukoharjo belum merasa puas atas jasa yang diterimanya yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan. Hal ini terlihat pada nilai gap yang *negatif* pada butir tiga dan empat. Meskipun demikian, jika dilihat dari tingkat kinerja PT BRI,Tbk, pada tabel terlihat rata-rata tingkat kinerja pada tiap variabel *reliability* berada diantara 3,83–4,60 sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja yang diberikan oleh pihak PT BRI, Tbk Cabang Sukoharjo tergolong baik.

Tabel 4.11

Perhitungan Rata-Rata Nilai Pelaksanaan dan Kepentingan Tiap-tiap Butir variabel Pelayanan Jasa pada Dimensi *Responsiveness*

N	Variabel	Penilaian pelaksanaan	Penilaian Kepentingan	$\bar{x}$	$\bar{y}$	Gap	Kriteria kinerja
1	Kecepatan dan tanggapan petugas customer service dalam pelayanan nasabah baru	386	397	4,02	4,13	-0,11	Negatif
2	Kecepatan dan						

	tanggapan petugas teller dalam proses transaksi	360	374	3,75	3,90	-0,15	Negatif
3	Kecepatan dan tanggapan petugas dalam komunikasi via telpon	425	377	4,43	3,93	0,5	Positif
4	Kecepatan dan tanggapan petugas dalam memberikan informasi	378	391	3,94	4,07	0,13	Positif

Pada tabel diketahui bahwa nasabah yang menggunakan jasa pelayanan pada PT BRI, Tbk Cabang Sukoharjo belum merasa puas atas jasa yang diterimanya yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan tanggap. Hal ini terlihat pada nilai gap yang *negatif* pada butir satu, dua dan empat. Meskipun demikian, jika dilihat dari tingkat kinerja PT BRI, Tbk, pada tabel terlihat rata-rata tingkat kinerja pada tiap variabel *responsiveness* berada diantara 3,45 – 4,43 sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja yang diberikan oleh pihak PT BRI, Tbk Cabang Sukoharjo tergolong baik.

Tabel 4.12  
Perhitungan Rata-Rata Nilai Pelaksanaan dan Kepentingan Tiap-tiap Butir  
variabel Pelayanan Jasa pada Dimensi *Emphaty*

No	Variabel Pelayanan jasa	Penilaian pelaksanaan	Penilaian Kepentingan	$\bar{x}$	$\bar{y}$	Gap	Kriteria kinerja
1	Kemudahan dalam melakukan hubungan dengan nasabah	373	383	3,88	3,99	-0,11	Negatif
2	Kepekaan petugas akan keluhan/pengaduan nasabah	388	353	4,04	3,68	0,36	Positif
3	Memahami dan mengantisipasi kebutuhan nasabah	344	365	3,58	3,80	-0,22	Negatif
4	Komunikasi yang baik dengan nasabah	400	396	4,17	4,12	0,05	Positif

Pada tabel diketahui bahwa nasabah yang menggunakan jasa pelayanan pada PT BRI,Tbk Cabang Sukoharjo belum merasa puas atas jasa yang diterimanya yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan nasabah. Hal ini terlihat pada nilai gap

yang *negatif* pada butir satu dan tiga. Meskipun demikian, jika dilihat dari tingkat kinerja PT BRI, Tbk, pada tabel terlihat rata-rata tingkat kinerja pada tiap variabel *emphaty* berada diantara 3,58 – 4,17 sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja yang diberikan oleh pihak PT BRI, Tbk Cabang Sukoharjo tergolong baik.

Tabel 4.13  
Perhitungan Rata-Rata Nilai Pelaksanaan dan Kepentingan Tiap-tiap Butir  
variabel Pelayanan Jasa pada Dimensi *Assurance*

N o	Variabel Pelayanan jasa	Penilaian pelaksanaan	Penilaian Kepentingan	$\bar{x}$	$\bar{y}$	Gap	Kriteria kinerja
1	Kemudahan dalam melakukan hubungan dengan nasabah	363	353	3,78	3,68	0,1	Positif
2	Kepekaan petugas akan keluhan/pengaduan nasabah	400	378	4,17	3,94	0,23	Positif
3	Memahami dan mengantisipasi kebutuhan nasabah	354	394	3,69	4,10	-0,41	Negatif
4	Keramahan petugas satpam dalam memberikan pelayanan	420	409	4,37	4,26	0,11	Positif

Pada tabel diketahui bahwa nasabah yang menggunakan jasa pelayanan pada PT BRI, Tbk Cabang Sukoharjo belum merasa puas atas jasa yang diterimanya yaitu meliputi kemampuan, kesopanan, sifat dapat dipercaya para staf, bebas dari bahaya maupun keragu-raguan. Hal ini terlihat pada nilai gap yang *negatif* pada butir tiga. Meskipun demikian, jika dilihat dari tingkat kinerja PT BRI, Tbk, pada tabel terlihat rata-rata tingkat kinerja pada tiap variabel *assurance* berada diantara 3,69 – 4,37 sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja yang diberikan oleh pihak PT BRI, Tbk Cabang Sukoharjo tergolong baik.

Tabel 4.14

Nilai Rata – Rata dari Dimensi Kualitas Jasa Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah PT BRI, Tbk Cabang Sukoharjo

No	Determinan kualitas jasa	Kinerja	Harapan	Gap/Kesenjangan	Kriteria kinerja
1	<i>Tangible</i>	4,14	3,89	0,25	Baik
2	<i>Reliability</i>	4,10	4,04	0,06	Baik
3	<i>Responsiveness</i>	4,03	4,01	0,02	Baik
4	<i>Emphaty</i>	3,92	3,90	0,02	Baik
5	<i>Assurance</i>	4	3,99	0,01	Baik

Dari hasil yang diuraikan pada tabel 4.14, dapat dijelaskan sebagai berikut ( data dapat dilihat pada lampiran 2)

### 1. Tingkat Harapan

Jika dilihat dari tingkat harapan nasabah terdapat peringkat (rangking) yang mereka harapkan dapat mereka terima sebagai berikut :

Pertama : Dimensi *Reliability* , nilai rata-rata : 4,04

Kedua : Dimensi *Responsiveness* , nilai rata-rata : 4,01

Ketiga : Dimensi *Assurance* , nilai rata-rata : 3,99

Keempat : Dimensi *Emphaty* , nilai rata-rata : 3,90

Kelima : Dimensi *Tangible* , nilai rata-rata : 3,89

Dari peringkat diatas terlihat bahwa konsumen dalam memilih sebuah bank, lebih memilih dimensi *reliability*, yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Sedangkan dimensi *tangible* yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi merupakan prioritas terakhir, ini dikarenakan mereka tidak mengharapkan fasilitas yang mewah.

## 2. Tingkat Pelaksanaan / Kinerja

Dalam pelaksanaan yang ditunjukkan PT BRI, Tbk Cabang Sukoharjo, dari kelima determinan kualitas jasa yang diterima konsumen dapat diurutkan sesuai dengan nilai tertinggi sebagai berikut :

Pertama : Dimensi *Tangible* , nilai rata-rata : 4,14

Kedua : Dimensi *Reliability* , nilai rata-rata : 4,10

Ketiga : Dimensi *Responsiveness* , nilai rata-rata : 4,03

Keempat : Dimensi *Assurance* , nilai rata-rata : 4

Kelima : Dimensi *Emphaty* , nilai rata-rata : 3,92

Dari hasil diatas terlihat bahwa dimensi *Tangible* menempati urutan pertama, yang berarti bahwa kinerja bank BRI yang mencakup fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi yang dimiliki PT BRI, Tbk telah menunjukkan hasil kinerja terbaik. Sementara variabel pelayanan jasa yang menunjukkan hasil pelaksanaan/ kinerja terendah adalah dimensi *Emphaty*.

Menurut J. Supranto, pelaksanaan (kinerja) dikatakan baik bila hasil perhitungan rata-ratanya berada diantara 3,50 – 4,50. Jika melihat hasil kinerja PT BRI, Tbk diatas, terlihat bahwa hasil perhitungan rata-rata yang diperoleh adalah berada diantara 3,92 - 4,14 maka secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa kinerja yang diberikan pihak PT BRI, Tbk Cabang Sukoharjo sudah baik.

### 3. Tingkat Kesenjangan / Gap

Jika diselisihkan antara kinerja PT BRI, Tbk Cabang Sukoharjo dengan harapan nasabah diperoleh tingkat gap/ kesenjangan sebagai berikut :

Pertama	: Dimensi <i>Tangible</i>	, nilai rata-rata	: 0,25
Kedua	: Dimensi <i>Reliability</i>	, nilai rata-rata	: 0,06
Ketiga	: Dimensi <i>Responsiveness</i>	, nilai rata-rata	: 0,02
Keempat	: Dimensi <i>Emphaty</i>	, nilai rata-rata	: 0,02
Kelima	: Dimensi <i>Assurance</i>	, nilai rata-rata	: 0,01

Dari data diatas diketahui bahwa secara keseluruhan gap/ kesenjangan antara jasa yang diharapkan (*expected service*) dengan jasa yang diterima (*perceived service*) pada konsumen/nasabah PT BRI, Tbk Cabang Sukoharjo sehingga nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PT BRI, Tbk Cabang Sukoharjo. Sementara dimensi pelayanan yang memberikan kontribusi terbesar bagi peningkatan kepuasan konsumen adalah dimensi assurance yang ditunjukkan nilai gap terkecil. Hal ini karena nasabah merasa bahwa kinerja PT BRI, Tbk Cabang Sukoharjo dalam memberikan pelayanan

yang dijanjikan meliputi kesopanan, bebas dari bahaya dan keragu-raguan sudah baik dan sesuai dengan harapannya.

#### 4.5 Analisa Diagram Kartesius

Jika dilihat dari tabel 4.9 sampai dengan 4.13, analisis kepentingan (harapan) – kinerja dapat digunakan untuk memeringkat berbagai elemen dari kumpulan jasa serta mengidentifikasi tindakan apa yang diperlukan oleh pihak PT BRI, Tbk Cabang Sukoharjo. Peringkat kedua puluh elemen pelayanan jasa yang mempengaruhi kepuasan tersebut dibagi menjadi empat bagian kuadran seperti diagram berikut:

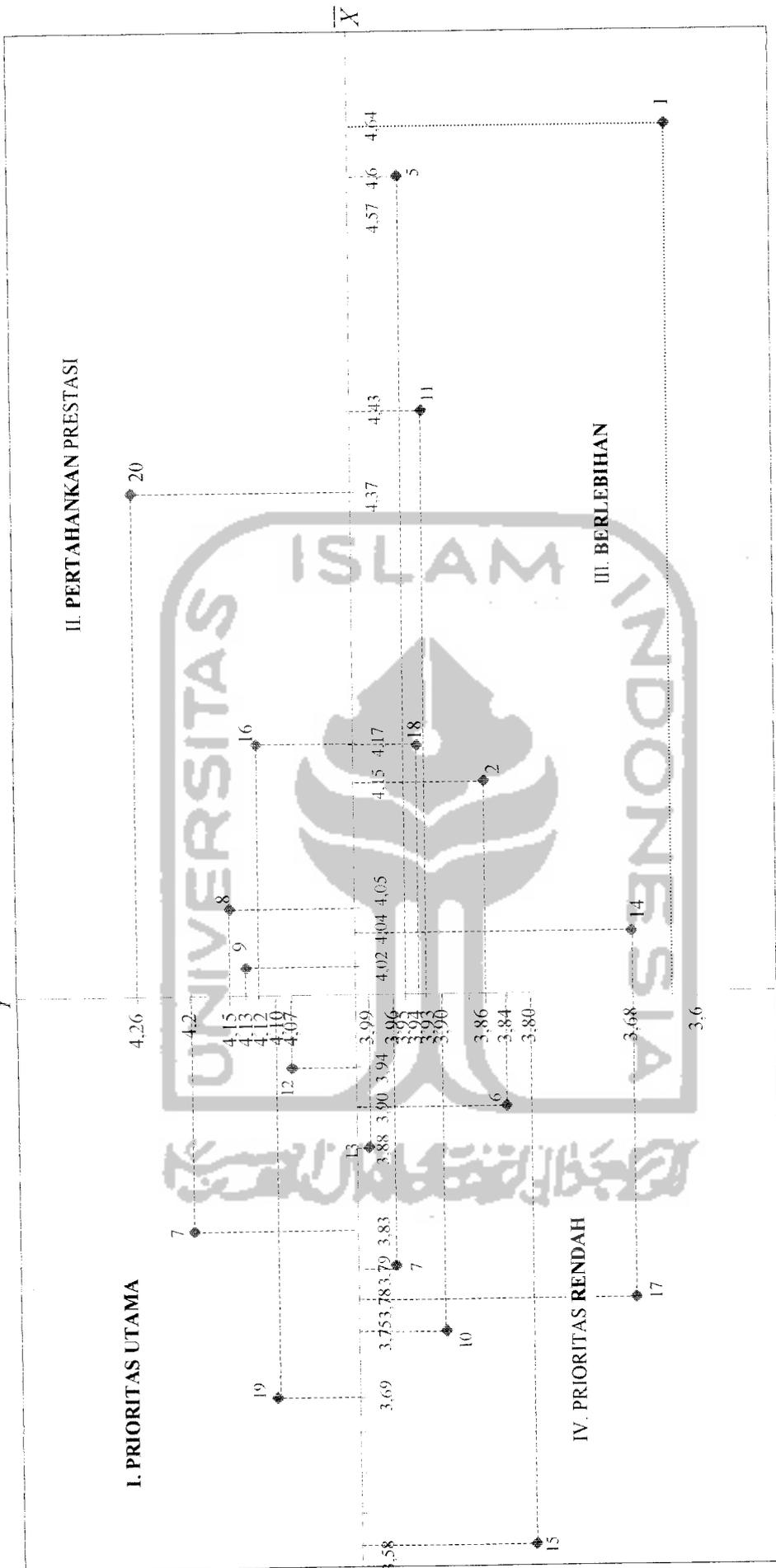
Tabel 4.15

Rata-Rata Nilai Pelaksanaan dan Kepentingan

No	Variabel Pelayanan Jasa	$\bar{x}$	$\bar{y}$
1	<i>Tangible 1</i>	4,64	3,63
2	<i>Tangible 2</i>	4,15	3,86
3	<i>Tangible 3</i>	3,83	4,10
4	<i>Tangible 4</i>	3,79	3,96
5	<i>Reliability 1</i>	4,60	3,95
6	<i>Reliability 2</i>	3,90	3,84
7	<i>Reliability 3</i>	3,83	4,20
8	<i>Reliability 4</i>	4,05	4,15
9	<i>Responsiveness 1</i>	4,02	4,13

10	<i>Responsiveness 2</i>	3,75	3,90
11	<i>Responsiveness 3</i>	4,43	3,93
12	<i>Responsiveness 4</i>	3,94	4,07
13	<i>Emphaty 1</i>	3,88	3,99
14	<i>Emphaty 2</i>	4,04	3,68
15	<i>Emphaty 3</i>	3,58	3,80
16	<i>Emphaty 4</i>	4,17	4,12
17	<i>Assurance 1</i>	3,78	3,68
18	<i>Assurance 2</i>	4,17	3,94
19	<i>Assurance 3</i>	3,69	4,10
20	<i>Assurance 4</i>	4,37	4,26
	Rata-Rata ( $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ )	4,03	3,96

DIAGRAM KARTESIUS



KEPENTINGAN

PELAKSANAAN/KINERJA

Dari gambar diagram kartesius diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

### 1. Kuadran I

Pada kuadran ini ditunjukkan variabel pelayanan jasa yang dianggap penting oleh nasabah, tetapi kurang mendapat perhatian dari pihak PT BRI sehingga nasabah kecewa. Pihak PT BRI harus berkonsentrasi untuk meningkatkan kinerja departemen jasa pada variabel-variabel ini. Strategi yang harus diambil oleh pihak PT BRI adalah strategi prioritas utama.

Variabel pelayanan jasa yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Karyawan BRI berpakaian sopan dan rapi (elemen 3 ).
- Kemudahan dalam mendapatkan informasi saldo (elemen 7 ).
- Kecepatan dan tanggapan petugas dalam memberikan informasi ( elemen 12 ).
- Memahami dan mengantisipasi kebutuhan nasabah ( elemen 19 ).

### 2. Kuadran II

Pada kuadran ini menunjukkan variabel pelayanan jasa yang dianggap oleh nasabah telah dilaksanakan pihak BRI dengan baik, sehingga nasabah merasa puas, oleh karena itu tugas pihak BRI untuk tetap mempertahankan kinerja yang sudah bagus ini agar tetap bertahan dan bisa ditingkatkan. Strategi yang harus diambil oleh pihak BRI adalah strategi pertahankan prestasi.

Variabel pelayanan jasa yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Etika petugas dalam berkomunikasi via telpon ( elemen 8 ).

- Kecepatan dan tanggapan petugas customer dalam pelayanan nasabah baru ( elemen 9 ).
- Komunikasi yang baik dengan nasabah ( elemen 16 ).
- Keramahan petugas satpam dalam memberikan pelayanan ( elemen 20 ).

### 3. Kuadran III

Pada kuadran ini menunjukkan variabel pelayanan jasa yang dianggap kurang penting yang dilakukan dengan pas-pasan namun tidak memerlukan perhatian ( prioritas terendah ).

Variabel pelayanan jasa yang terdapat dalam kuadran ini adalah :

- Kebersihan ruangan diperhatikan ( elemen 4 ).
- Kemudahan dalam melakukan transaksi di loket-loket kasir ( elemen 6 ).
- Kecepatan dan tanggapan petugas teller dalam proses transaksi ( elemen 10 ).
- Kemudahan dalam melakukan hubungan dengan nasabah ( elemen 13 ).
- Memahami dan mengantisipasi kebutuhan nasabah ( elemen 15 ).
- Keramahan dan kesopanan customer service menerima pengaduan dalam memberikan pelayanan ( elemen 17 ).

### 4. Kuadran IV

Pada kuadran ini menunjukkan variabel pelayanan jasa yang dianggap kurang penting oleh nasabah tetapi dilaksanakan dengan sangat baik oleh BRI, sesuatu yang mungkin sangat berlebihan tetapi kurang sesuai dengan tingkat

kepentingan yang diinginkan nasabah. Strategi yang digunakan adalah strategi berlebihan karena BRI menggunakan pelayanan jasa sangat berlebihan tidak sesuai dengan kepentingan nasabah.

Variabel pelayanan jasa yang terdapat dalam kuadran ini adalah :

- Fasilitas tersedia dengan lengkap ( elemen 1 ).
- Adanya ruangan yang nyaman ( elemen 2 ).
- Kemudahan dalam proses pendaftaran menjadi nasabah baru ( elemen 5 ).
- Kecepatan dan tanggapan petugas dalam komunikasi via telpon ( elemen 11 ).
- Kepekaan petugas akan keluhan/ pengaduan nasabah ( elemen 18 ).

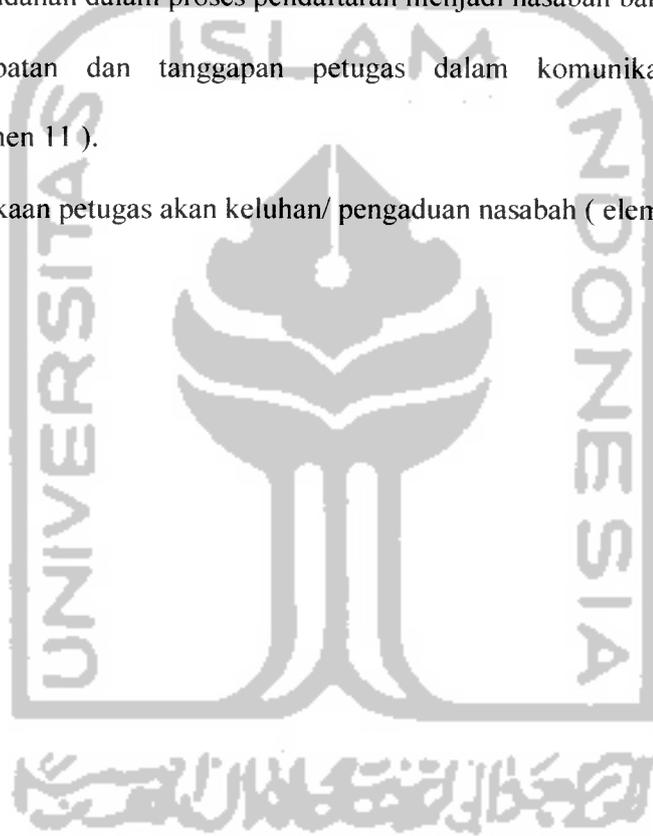
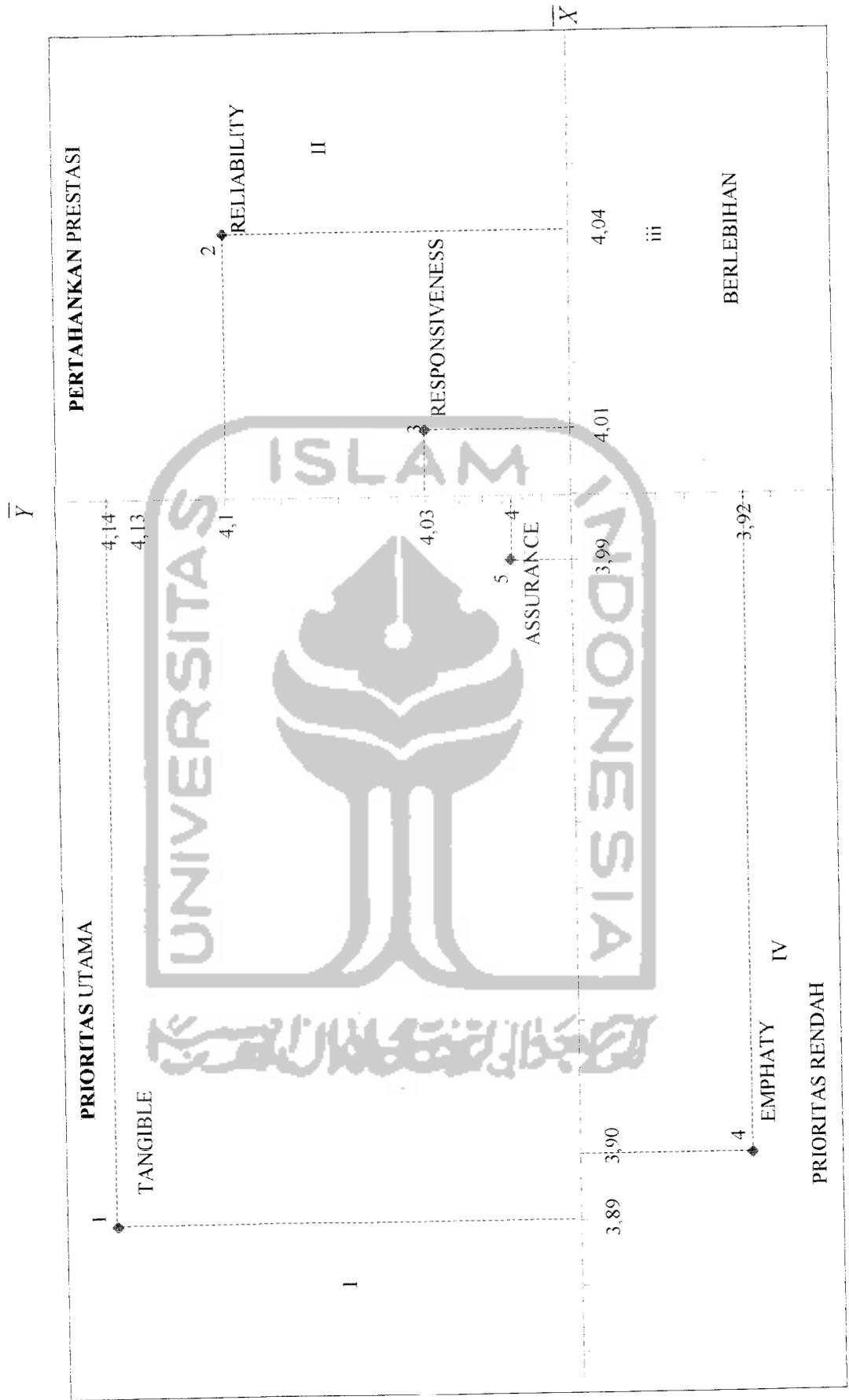


DIAGRAM KARTESIUS



H A R A P A N

KINERJA

Dari diagram kartesius diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. Kuadran I

Pada kuadran ini ditunjukkan dimensi yang dianggap penting oleh nasabah, tetapi kurang mendapat perhatian dari pihak PT BRI sehingga nasabah kecewa. Pihak PT BRI harus berkonsentrasi untuk meningkatkan kinerja departemen jasa pada tiap dimensi. Strategi yang harus diambil oleh pihak PT BRI adalah strategi prioritas utama.

Dimensi pelayanan jasa yang terdapat dalam kuadran ini adalah :

- Dimensi *tangible* yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- Dimensi *assurance* meliputi kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya dan keragu-raguan.

#### 2. Kuadran II

Pada kuadran ini menunjukkan dimensi yang dianggap oleh nasabah telah dilaksanakan pihak BRI dengan baik, sehingga nasabah merasa puas, oleh karena itu tugas pihak BRI untuk tetap mempertahankan kinerja yang sudah bagus ini agar tetap bertahan dan bisa ditingkatkan. Strategi yang harus diambil oleh pihak BRI adalah strategi pertahankan prestasi.

Dimensi pelayanan jasa yang terdapat dalam kuadran ini adalah :

- Dimensi *reliability* ,yaitu kemampuan bank dalam memberikan jasa dengan segera dan memuaskan.

- Dimensi *responsiveness* ,yaitu kemampuan bank dalam memberikan jasa dengan tanggap.

### 3. Kuadran III

Pada kuadran ini menunjukkan dimensi pelayanan jasa yang dianggap kurang penting yang dilakukan dengan pas-pasan namun tidak memerlukan perhatian ( prioritas terendah ) adalah tidak ada, itu berarti bahwa setiap dimensi pelayanan jasa semua dimensi membutuhkan perhatian dan penting.

### 4. Kuadran IV

Pada kuadran ini menunjukkan dimensi pelayanan jasa yang dianggap kurang penting oleh nasabah tetapi dilaksanakan dengan sangat baik oleh BRI, sesuatu yang mungkin sangat berlebihan tetapi kurang sesuai dengan tingkat kepentingan yang diinginkan nasabah. Strategi yang digunakan adalah strategi berlebihan karena BRI menggunakan pelayanan jasa sangat berlebihan tidak sesuai dengan kepentingan nasabah.

Dimensi pelayanan jasa yang terdapat dalam kuadran ini adalah :

- Dimensi *emphaty*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.