

BAB IV

PAPARAN DAN PEMBAHASAN DATA HASIL PENELITIAN

1.1. Paparan Data Hasil Penelitian

Pada penelitian ini validitas diukur menggunakan uji validitas isi. Pada data validitas dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut:

A. Uji Validitas

Validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya. Valid tidaknya suatu alat ukur tergantung pada mampu tidaknya alat ukur tersebut mencapai tujuan pengukuran yang dikehendaki dengan tepat. Butir- butir pertanyaan dapat dikatakan valid dan diterima apabila r hitung $>$ r tabel (dengan n sebesar 150 responden nilai r tabel = 0,160) dan nilai $\text{sig} < \alpha$ (0,05). Pada penelitian ini pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS 20 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelayanan

Item Pertanyaan	r hitung	Sig	Keterangan
Pertanyaan 1	0,571	0,000	Valid
Pertanyaan 2	0,369	0,000	Valid
Pertanyaan 3	0,583	0,000	Valid
Pertanyaan 4	0,638	0,000	Valid
Pertanyaan 5	0,489	0,000	Valid
Pertanyaan 6	0,515	0,000	Valid
Pertanyaan 7	0,473	0,000	Valid
Pertanyaan 8	0,492	0,000	Valid
Pertanyaan 9	0,631	0,000	Valid
Pertanyaan 10	0,572	0,000	Valid
Pertanyaan 11	0,584	0,000	Valid
Pertanyaan 12	0,397	0,000	Valid
Pertanyaan 13	0,524	0,000	Valid

Pertanyaan 14	0,564	0,000	Valid
Pertanyaan 15	0,535	0,000	Valid
Pertanyaan 16	0,493	0,000	Valid
Pertanyaan 17	0,516	0,000	Valid

Berdasarkan Tabel 4.1, untuk uji validitas dapat dijelaskan bahwa semua item pertanyaan mempunyai koefisien korelasi (r hitung) $> 0,160$ dan nilai sig $< \alpha$ (0,05) sehingga dapat dinyatakan bahwa semua item pertanyaan di atas sudah valid.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepentingan Pada Atribut

Item Pertanyaan	r hitung	Sig	Keterangan
Pertanyaan 1	0,488	0,000	Valid
Pertanyaan 2	0,439	0,000	Valid
Pertanyaan 3	0,480	0,000	Valid
Pertanyaan 4	0,504	0,000	Valid
Pertanyaan 5	0,527	0,000	Valid
Pertanyaan 6	0,614	0,000	Valid
Pertanyaan 7	0,566	0,000	Valid
Pertanyaan 8	0,580	0,000	Valid
Pertanyaan 9	0,503	0,000	Valid
Pertanyaan 10	0,666	0,000	Valid
Pertanyaan 11	0,519	0,000	Valid
Pertanyaan 12	0,625	0,000	Valid
Pertanyaan 13	0,542	0,000	Valid
Pertanyaan 14	0,551	0,000	Valid
Pertanyaan 15	0,584	0,000	Valid
Pertanyaan 16	0,557	0,000	Valid
Pertanyaan 17	0,498	0,000	Valid

Berdasarkan Tabel 4.2, untuk uji validitas dapat dijelaskan bahwa semua item pertanyaan mempunyai koefisien korelasi (r hitung) $> 0,160$ dan nilai sig $< \alpha$ (0,05) sehingga dapat dinyatakan bahwa semua item pertanyaan di atas sudah valid.

B. Uji Reliabilitas

Reliabilitas alat ukur menunjukkan derajat keajegan atau konsisten alat ukur yang bersangkutan, bila ditetapkan beberapa kali pada kesempatan yang berbeda. Reliabilitas alat ukur yang dapat dilihat dari koefisien reliabilitas merupakan indikator konsistensi atau alat kepercayaan hasil ukur, yang mengandung makna kecermatan pengukur. Untuk menguji reliabilitas alat ukur dapat dilakukan dengan menggunakan teknik *Alpha Chornbach*, dimana besarnya koefisien batas minimum reliabilitas adalah 0,6. Hasil pengujian reliabilitas terhadap semua variabel ditunjukkan tabel di bawah ini:

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas

Kuesioner	Koefisien Alpha	Keterangan
Kepuasan	0,837	Reliabel
Kepentingan	0,850	Reliabel

Dari tabel di 4.3, didapatkan koefisien *Alpha Cronbach* untuk kuesioner Kinerja didapatkan sebesar 0,837 sedangkan untuk kuesioner Kepentingan didapatkan sebesar 0,850. Kedua kuesioner tersebut memiliki nilai *alpha cronbach* lebih besar daripada 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel tersebut dapat diandalkan atau reliabel.

Berdasarkan uji validitas dan uji reliabilitas yang dihasilkan, maka dapat disimpulkan bahwa kuisisioner yang dilakukan sebagai alat pengukur dalam penelitian ini dikatakan valid dan reliabel.

B.2. Pembahasan Hasil Penelitian

B.2.1. Demografi Responden

a. Jenis Kelamin

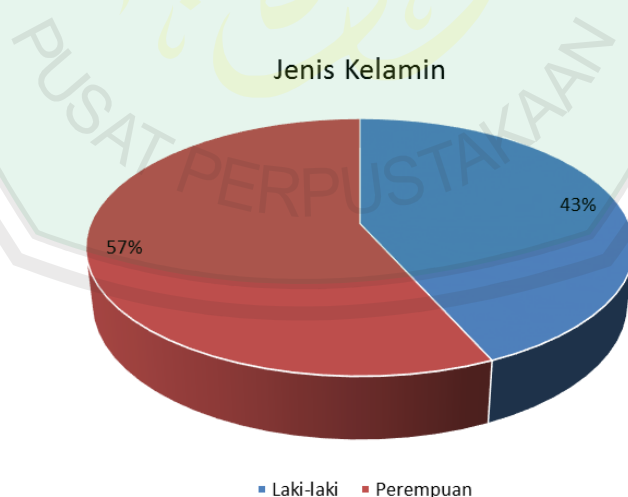
Distribusi frekuensi jenis kelamin responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.4 dan Gambar 4.1 berikut ini.

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	65	43,3
Perempuan	85	56,7
Jumlah	150	100

Berdasarkan tabel 4.4, diketahui bahwa sebagian besar responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 85 orang (56,7%) dan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 65 orang (43,3%). Distribusi frekuensi jenis kelamin responden dapat pula dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Sampel Responden (N = 150)



b. Usia

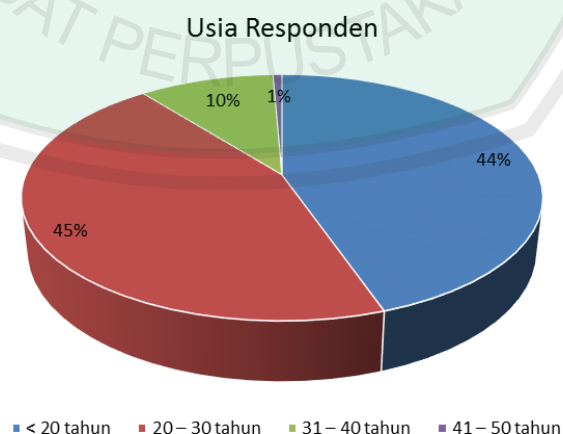
Distribusi frekuensi usia responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.5 dan Gambar 4.2 berikut ini.

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Usia Responden

Usia Responden	Frekuensi	Prosentase
< 20 tahun	67	44,7
20 – 30 tahun	67	44,7
31 – 40 tahun	15	10,0
41 – 50 tahun	1	0,7
Jumlah	150	100

Berdasarkan tabel 4.5, diketahui bahwa sebagian besar responden yang menjadi sampel pada penelitian ini berusia antara kurang dari 20 tahun dan antara 20 hingga 30 tahun yaitu masing-masing sebanyak 67 orang (44,7%). 10% lainnya (15 orang) adalah responden yang berusia antara 31 hingga 40 tahun dan 0,7% orang sisanya (1 orang) adalah responden yang berusia antara 41 hingga 50 tahun. Distribusi frekuensi usia ini dapat pula dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.2 Distribusi Frekuensi Usia Responden (N = 150)



c. Pekerjaan

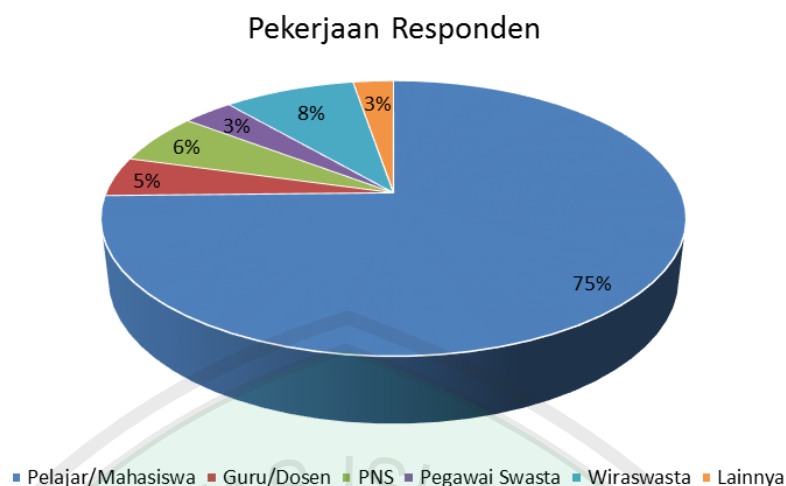
Distribusi frekuensi pekerjaan responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.6 dan Gambar 4.3 berikut ini.

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden

Pekerjaan Responden	Frekuensi	Prosentase
Pelajar/Mahasiswa	112	74,7
Guru/Dosen	7	4,7
PNS	9	6,0
Pegawai Swasta	5	3,3
Wiraswasta	13	8,7
Lainnya	4	2,7
Jumlah	150	100

Berdasarkan tabel 4.6, diketahui bahwa sebagian besar responden yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah mahasiswa/pelajar yaitu sebanyak 112 orang (74,7%). 13 orang lainnya (8,7%) adalah orang dengan pekerjaan sebagai wiraswasta, 9 orang (6,0%) adalah seorang PNS, 7 orang (4,7%) adalah seorang guru/dosen, 5 orang (3,3%) adalah seorang pegawai swasta dan 4 orang sisanya (2,7%) adalah nasabah yang memiliki pekerjaan lainnya (tidak tercantum pada pilihan jawaban). Distribusi frekuensi pekerjaan responden dapat pula dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.3 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden (N = 150)



d. Pendapatan

Distribusi frekuensi pendapatan responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.7 dan Gambar 4.4 berikut ini.

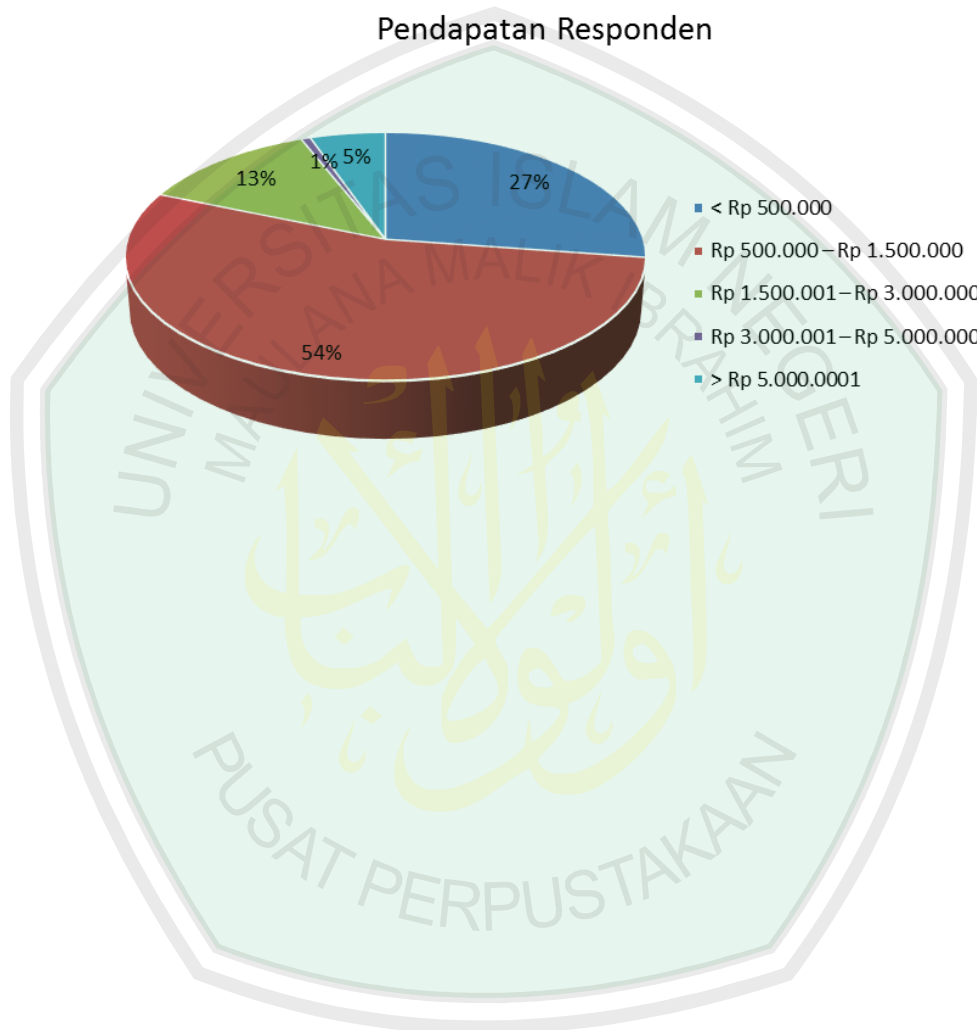
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Pendapatan Responden

Pendapatan Responden	Frekuensi	Prosentase
< Rp 500.000	41	27,3
Rp 500.000 – Rp 1.500.000	81	54,0
Rp 1.500.001 – Rp 3.000.000	19	12,7
Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	1	0,7
> Rp 5.000.001	8	5,3
Jumlah	150	100

Berdasarkan tabel 4.7, diketahui bahwa sebagian besar responden yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah memiliki pendapatan antara Rp 500.000 hingga Rp 1.500.000 yaitu sebanyak 81 orang (54%). 41 orang lainnya (27,3%) memiliki pendapatan kurang dari Rp 500.000. 19 orang lainnya (12,7%) memiliki pendapatan antara Rp 1.500.001 hingga Rp 3.000.000. 8 orang lainnya (5,3%) memiliki pendapatan yang lebih besar dari Rp 5.000.001 dan 1 orang sisanya

(0,7%) memiliki pendapatan antara Rp 3.000.001 hingga Rp 5.000.000. Distribusi frekuensi pendapatan responden dapat pula dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.4 Distribusi Frekuensi Pendapatan Responden (N = 150)



e. Pengeluaran

Distribusi frekuensi pengeluaran responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.8 dan Gambar 4.5 berikut ini.

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Pengeluaran Responden

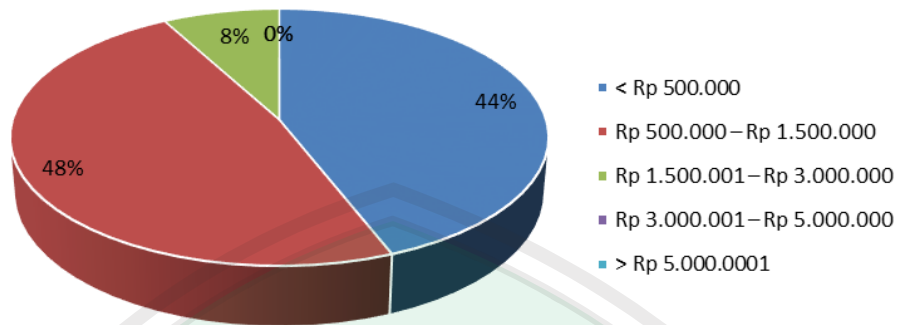
Pengeluaran Responden	Frekuensi	Prosentase
-----------------------	-----------	------------

< Rp 500.000	66	44,0
Rp 500.000 – Rp 1.500.000	72	48,0
Rp 1.500.001 – Rp 3.000.000	12	8,0
Rp 3.000.001 – Rp 5.000.000	0	0
> Rp 5.000.000	0	0
Jumlah	150	100

Berdasarkan tabel 4.8, diketahui bahwa sebanyak 72 orang responden (48%) memiliki pengeluaran sebesar Rp 500.000 hingga Rp 1.500.000 per bulan. 66 orang lainnya (44%) memiliki pengeluaran sebesar kurang dari Rp 500.000 dan 12 orang sisanya (8%) memiliki pengeluaran perbulan sebesar Rp 1.500.001 hingga Rp 3.000.000. Distribusi frekuensi pengeluaran per bulan responden dapat pula dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.5 Distribusi Frekuensi Pengeluaran Responden (N = 150)

Pengeluaran Responden



f. Kenal BRI

Distribusi frekuensi sumber responden mengenal BRI pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.9 dan Gambar 4.6 berikut ini.

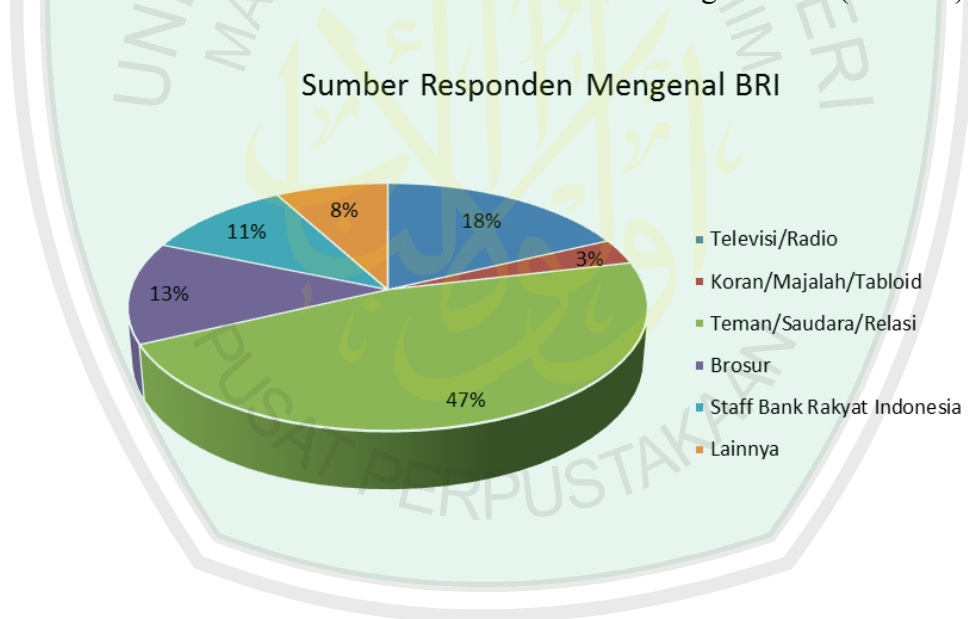
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Sumber Mengenal BRI

Sumber Responden Mengenal BRI	Frekuensi	Prosentase
Televisi/Radio	27	18,0
Koran/Majalah/Tabloid	5	3,3
Teman/Saudara/Relasi	70	46,7
Brosur	20	13,3
Staff Bank Rakyat Indonesia	16	10,7
Lainnya	12	8,0

Jumlah	150	100
--------	-----	-----

Berdasarkan tabel 4.9, diketahui bahwa sebagian besar responden yang menjadi sampel pada penelitian ini mengenal BRI dari teman/saudara/relasi yaitu sebanyak 70 orang (46,7%). 27 orang (18%) lainnya mengenal dari televisi/radio, 20 orang (13,3%) mengenal dari brosur, 16 orang (10,7%) mengenal dari staff BRI, 12 orang (8%) mengenal dari media lain yang tidak ada pada pilihan jawaban dan 5 orang sisanya (3,3%) mengenal dari Koran/majalah/tabloid. Distribusi frekuensi sumber responden mengenal BRI dapat pula dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.6 Distribusi Frekuensi Sumber Mengenal BRI (N = 150)



g. Lama Menjadi Nasabah

Distribusi frekuensi lama responden menjadi nasabah pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.10 dan Gambar 4.7 berikut ini.

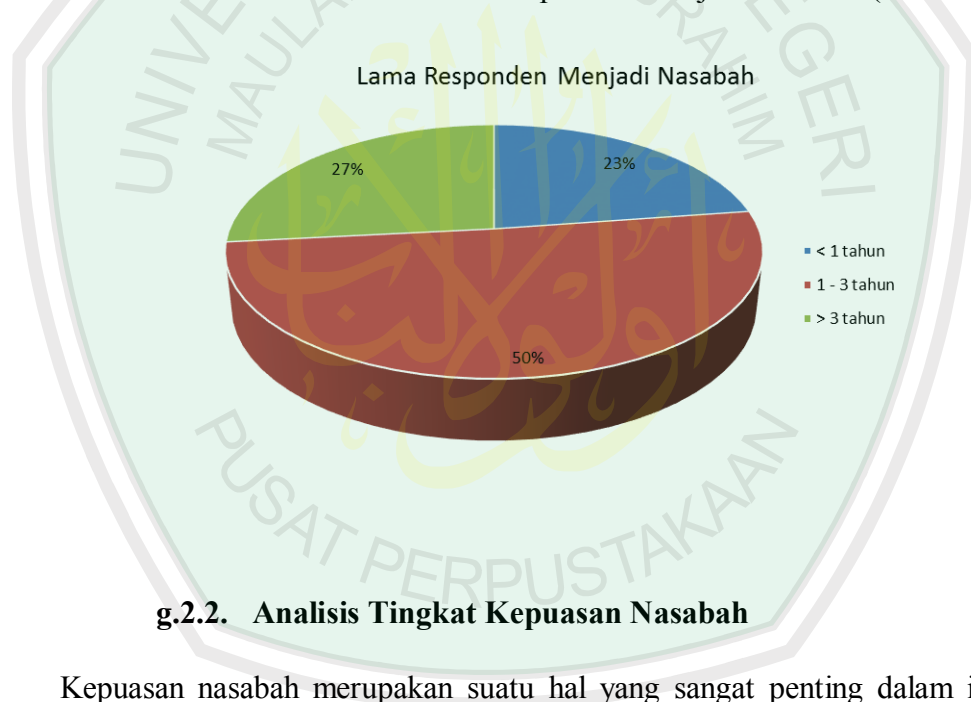
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Lama Responden Menjadi Nasabah

Lama Responden Menjadi Nasabah	Frekuensi	Prosentase
--------------------------------	-----------	------------

< 1 tahun	34	22,7
1 - 3 tahun	76	50,7
> 3 tahun	40	26,7
Jumlah	150	100

Berdasarkan tabel 4.10, diketahui bahwa sebanyak 76 orang responden (50,7%) sudah menjadi nasabah BRI selama 1 hingga 3 tahun. 40 orang lainnya (26,7%) bahkan telah lebih dari 3 tahun menjadi nasabah BRI dan 34 orang sisanya (22,7%) baru mengenal BRI kurang dari 1 tahun. Distribusi frekuensi lama responden menjadi nasabah dapat pula dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.7 Distribusi Frekuensi Lama Responden Menjadi Nasabah (N = 150)



g.2.2. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang sangat penting dalam industri perbankan, karena bank merupakan perusahaan jasa yang kegiatan usahanya sangat ditentukan oleh banyaknya nasabah yang menggunakan jasa perbankan tersebut. Nasabah yang merasa puas akan tetap loyal kepada suatu bank, akan tetapi jika nasabah tidak merasa puas maka kemungkinan dia akan meninggalkan bank tersebut dan mencari bank lain yang dapat memberikan kepuasan yang lebih baik. Semakin

banyak nasabah yang beralih untuk meninggalkan suatu bank, maka profitabilitas suatu bank akan menurun. Analisis tingkat kepuasan nasabah diperoleh dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Costumer Satisfaction Index* (CSI). Atribut yang akan dinilai adalah dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Atribut Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang

No	Atribut
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap
2	Penampilan <i>teller</i> , staf, karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)
3	Kebersihan ruangan transaksi perbankan
4	Ruang transaksi perbankan yang nyaman
5	Bank memiliki perlengkapan yg modern (ATM)
6	Karyawan menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan dengan memberi senyum dan salam
7	<i>Teller</i> melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membedakan
8	Karyawan cepat tanggap terhadap permintaan konsumen
9	Kecepatan <i>teller</i> dalam melakukan transaksi
0	¹ <i>Teller</i> memberikan pelayanan kepada nasabah hingga tuntas
1	Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah
2	¹ Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani nasabah
3	Karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah
4	¹ Keamanan selama berada di Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang
5	¹ Keberadaan kotak saran
6	Tersedianya saluran telpon, e-mail untuk melayani keluhan konsumen secara online

7	¹ Area parkir yang memadai serta aman
---	--

A. Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Atribut Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang

Setiap nasabah yang datang ke Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang memiliki harapan terhadap kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi keinginan mereka. Harapan nasabah dapat dilihat dari seberapa penting mereka menilai atribut pelayanan. Tingkat pengharapan hendaknya diiringi dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang.

Tingkat kepentingan merupakan tingkat harapan nasabah pada kualitas pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang. Tingkat kepuasan merupakan kenyataan yang diterima oleh nasabah berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang kepada nasabah. Tingkat kepentingan dan kualitas pelayanan terhadap 17 atribut pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang dapat dilihat pada Tabel 4.12 dan 4.13.

Tabel 4.12 Tingkat Kepentingan Nasabah Pada Atribut Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang

No	Atribut	Tingkat Kepentingan					Total Bobot	Rata-rata
		1	2	3	4	5		
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	1	2	28	75	44	609	4,06
2	Penampilan <i>teller</i> , staf, karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)	0	0	9	56	85	676	4,51
3	Kebersihan ruangan transaksi perbankan	0	1	1	5	87	675	4,50

				0	2			
4	Ruang transaksi perbankan yang nyaman	0	1	1 3	4 8	88	673	4,49
5	Bank memiliki perlengkapan yang modern (ATM)	0	1	9	5 5	85	674	4,49
6	Karyawan menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan dengan memberi senyum dan salam	1	0	6	5 6	87	678	4,52
7	Teller melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membedakan	0	1	1 4	5 9	76	660	4,40
8	Karyawan cepat tanggap terhadap permintaan konsumen	0	0	8	6 8	74	666	4,44
9	Kecepatan teller dalam melakukan transaksi	0	1	1 1	6 9	69	656	4,37
0	Teller memberikan pelayanan kepada nasabah hingga tuntas	1	0	1 0	7 1	68	655	4,37
1	Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah	0	1	2 3	5 8	68	643	4,29
2	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani nasabah	1	1	9	3 4	10 5	691	4,61
3	Karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah	0	1	1 4	8 5	50	634	4,23
4	Keamanan selama berada di Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang	0	1	1 0	4 6	93	681	4,54
5	Keberadaan kotak saran	0	5	3 5	6 1	49	604	4,03
6	Tersedianya saluran telpon, e-mail untuk melayani keluhan konsumen secara online	0	3	2 0	7 2	55	629	4,19
7	Area parkir yang memadai serta aman	1	0	1 3	4 4	92	676	4,51
	Total							74,5 3
	Rata-rata							4,38

Tabel 4.13 Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Atribut Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang

No	Atribut	Tingkat Kepentingan				Total Bobot	Rata-rata
		1	2	3	4		
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	0	94	45	72	560	,73
2	Penampilan <i>teller</i> , staf, karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)	0	02	14	74	652	,35
3	Kebersihan ruangan transaksi perbankan	1	11	23	74	528	,19
4	Ruang transaksi perbankan yang nyaman	0	03	15	62	509	,06
5	Bank memiliki perlengkapan yang modern (ATM)	0	26	16	76	536	,24
6	Karyawan menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan dengan memberi senyum dan salam	0	33	10	64	755	,37
7	<i>Teller</i> melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membedakan	0	33	17	67	648	,32
8	Karyawan cepat tanggap terhadap permintaan konsumen	0	09	11	80	531	,21
9	Kecepatan <i>teller</i> dalam melakukan transaksi	0	75	23	65	516	,11
10	<i>Teller</i> memberikan pelayanan kepada nasabah hingga tuntas	1	08	15	76	535	,23
11	Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah	0	12	27	60	636	,24
12	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani nasabah	0	11	11	77	654	,36
13	Karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah	0	34	29	64	524	,16
14	Keamanan selama berada di Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang	0	26	24	68	528	,19
	Keberadaan kotak saran	0	1	7	3	25	,3

5			6	6	8	0	12	,41	
6	1	Tersedianya saluran telpon, e-mail untuk melayani keluhan konsumen secara online	0	1	6	4	2	5	3
7	1	Area parkir yang memadai serta aman	2	4	0	3	92	,95	3
		Total						9,63	6
		Rata-rata						,10	4

Berdasarkan Tabel 4.12 dan 4.13 dapat diketahui nilai dari masing-masing atribut di bawah ini:

1) Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap

Brosur merupakan hal yang penting dalam memasarkan suatu produk baik barang maupun jasa. Dengan adanya brosur yang menarik, konsumen dapat tertarik untuk memakai suatu produk tertentu. Sedangkan untuk nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang sendiri, brosur dapat menjadi suatu informasi mengenai produk-produk yang ada di Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang. Pada atribut ini sebanyak 50% responden menyatakan penting dan 29% menyatakan sangat penting dengan total nilai 609. Sedangkan untuk tingkat kepuasan diperoleh hasil 50% menyatakan puas dan 15% menyatakan sangat puas dengan total nilai sebesar 560.

2) Penampilan *teller*, staf, karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)

Penyedia jasa dan konsumen pada umumnya berinteraksi secara langsung. Penampilan penyedia jasa sangat penting, karena akan langsung terlihat pada saat berinteraksi, sehingga akan memberikan persepsi awal terhadap jasa yang diberikan. Penampilan penyedia jasa yang bersih, rapi dan tidak berlebihan akan memberikan kesan bahwa kinerja yang diberikan juga baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku di tempatnya. Responden menyatakan atribut penampilan diri karyawan yang bersih, rapi dan tidak berlebihan, serta mengenakan pakaian kerja yang sesuai dan sopan dinyatakan sangat penting sebanyak 57%. Diperoleh total nilai penilaian responden terhadap tingkat kepentingan sebesar 676. Sedangkan sebanyak 49% responden menyatakan bahwa pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang terhadap atribut ini telah memuaskan. Total nilai tingkat kepuasan nasabah atas kinerja dari Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang terhadap atribut ini adalah 652.

3) Kebersihan ruangan transaksi perbankan

Ruangan yang bersih akan menimbulkan suasana yang nyaman. Orang juga akan lebih senang beraktivitas di lingkungan yang bersih dan rapi. Ruangan yang bersih yang didukung oleh penataan ruangan *banking hall* yang rapi akan menimbulkan citra positif bagi suatu bank. Data pada Tabel 4.12 menyatakan bahwa atribut kebersihan dan penataan *banking hall* dinilai sangat penting oleh nasabah sebesar 58% dan diperoleh total nilai responden terhadap tingkat kepentingan sebesar 675. Sedangkan pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang terhadap atribut ini dinilai memuaskan oleh nasabah sebesar 49% dan

total nilai tingkat kepuasan nasabah atas kinerja dari Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang terhadap atribut ini adalah 628.

4) Ruang transaksi perbankan yang nyaman

Desain bank yang menarik dapat membuat nasabah merasa nyaman dalam melakukan transaksi. Desain interior dan eksterior meliputi tata letak perabot, pencahayaan yang baik, dinding yang dihiasi dengan lukisan, *furniture* dan lain sebagainya, sehingga membuat ruangan indah untuk dilihat. Sebagian besar responden menilai atribut desain interior dan eksterior ruangan yang menarik adalah sangat penting 59%, sehingga diperoleh total nilai terhadap tingkat kepentingan sebesar 673. Sebagian besar responden juga menilai pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang terhadap atribut ini telah memuaskan 43% dan total nilai tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan dari Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang terhadap atribut ini adalah 609.

5) Bank memiliki perlengkapan yg modern (ATM)

Peralatan modern seperti ATM pada saat ini sudah menjadi kebutuhan yang penting bagi nasabah. Hal tersebut dikarenakan, nasabah dapat menarik simpanan tabungan mereka kapan saja tidak terbatas dengan waktu kerja Bank. Hal ini mendapat penilaian tingkat kepentingan sebanyak 57% sangat penting dengan total nilai 674. Untuk tingkat kepuasan diperoleh hasil 51% menyatakan puas dengan total nilai 636.

6) Karyawan menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan dengan memberi senyum dan salam

Karyawan menyambut nasabah dengan memberi senyum, menyapa dan memberi salam. Hal tersebut dilakukan untuk memberikan kesan kepada nasabah bahwa mereka sangat dihargai dan disambut kedatangannya. Hasil penelitian yang dapat dilihat pada Tabel 4.12 diperoleh sebanyak 58% responden menyatakan atribut karyawan menyambut nasabah dengan memberi senyum, menyapa dan memberi salam sangat penting dan diperoleh total nilai sebesar 678. Responden juga menyatakan bahwa pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang terhadap atribut ini sangat memuaskan sebanyak 49% dan total nilai tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan dari Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang terhadap atribut ini adalah 655.

7) *Teller* melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membedakan

Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang memiliki latar belakang yang berbeda-beda, namun *teller* Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang selalu memberikan pelayanan sesuai dengan urutan kedatangan, tidak membedakan, tanpa memandang status sosial, pangkat ataupun kedudukan dari nasabah tersebut. Keadilan yang diterima oleh nasabah pada setiap pelayanan jasa, sangat mempengaruhi kepuasan nasabah pada bank. Responden menyatakan atribut karyawan melayani nasabah sesuai urutan kedatangan dengan tidak membedakan ini sangat penting 51% dengan total nilai responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini sebesar 660 dan 45% responden menyatakan sangat puas atas pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang atas atribut

ini dengan total nilai tingkat kepuasan nasabah atas kinerja dari Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang terhadap atribut ini adalah 648.

8) Karyawan cepat tanggap terhadap permintaan konsumen

Nasabah yang datang ke Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang pada umumnya ingin cepat dimengerti oleh karyawan. Kecepatan dan ketanggapan karyawan tampak dari karyawan yang langsung menyambut dan melayani nasabah yang datang. Pelayanan yang cepat dan tanggap oleh Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang, disamping ditunjang oleh jumlah karyawan yang memadai, juga ditunjang oleh keterampilan dan keahlian yang dimiliki karyawan di bidangnya. Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan akan membuat nasabah merasa dimengerti keinginannya saat melakukan transaksi. Data pada Tabel 4.12 menunjukkan 49% responden menyatakan atribut karyawan melayani dengan cepat dan tanggap dinyatakan sangat penting, dengan total nilai responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini sebesar 666. Responden juga menyatakan bahwa pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang terhadap atribut ini telah memuaskan 54% dan total nilai tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan dari Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang terhadap atribut ini adalah 631.

9) Kecepatan *teller* dalam melakukan transaksi

Nasabah yang datang ke Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang pada umumnya ingin dilayani dengan cepat saat bertransaksi. Kecepatan *teller* tampak pada saat bertansaksi. Pelayanan yang cepat dalam memberikan pelayanan akan

membuat nasabah merasa tidak jenuh dan bosan bila melakukan transaksi. Data pada Tabel 4.12 menunjukkan 46% responden menyatakan atribut karyawan melayani dengan cepat dan tepat sangat penting, dengan total nilai responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini sebesar 656. Responden juga menyatakan bahwa pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang terhadap atribut ini telah memuaskan 42% dan total nilai tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan dari Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang terhadap atribut ini adalah 616.

10) Teller memberikan pelayanan kepada nasabah hingga tuntas

Pelayanan yang baik pada saat transaksi merupakan harapan setiap nasabah. Kesigapan dalam memberikan pelayanan menunjukkan kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian secara individual kepada nasabah yang menginginkan pelayanan sesuai dengan harapan. Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang selalu berusaha melayani nasabah dengan tuntas sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Hasil penelitian terhadap atribut karyawan memberikan pelayanan kepada nasabah hingga tuntas, diperoleh total nilai responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini sebesar 655, dimana 47% responden menilai bahwa atribut ini penting bagi nasabah. Total nilai tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan dari Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang terhadap atribut ini adalah 635, dimana 50% responden menilai bahwa pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang terhadap atribut ini telah memuaskan.

11) Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah

Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang memiliki berbagai produk yang diberikan kepada nasabahnya. Termasuk didalamnya tabungan, transfer, kredit, dan lain sebagainya. Banyaknya produk jasa yang dimiliki mengharuskan karyawan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang selalu siap melayani dan membantu nasabahnya. Pelaksanaan atribut pelayanan ini dengan baik dapat memberikan gambaran kinerja karyawan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang dan dapat menunjang nilai positif bagi produk dan pelayanan bank. Penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 45% responden menyatakan bahwa atribut karyawan selalu menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu nasabah dinilai sangat penting oleh responden dan diperoleh total nilai responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini sebesar 643. Total nilai tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang terhadap atribut ini adalah 636, dimana 45% responden menyatakan pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang terhadap atribut ini telah memuaskan.

12) Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani nasabah

Semua perusahaan perbankan akan berhubungan dengan para nasabah dengan menggunakan komunikasi baik formal maupun informal dalam kaitannya dengan pelayanan nasabah. Komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dalam melayani nasabah. Kemampuan berkomunikasi dengan ramah dan sopan juga sangat penting untuk menampilkan citra dan karyawan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang yang beretika. Dengan keramahan dan kesopanan

tersebut akan memotivasi nasabah agar tidak enggan untuk melakukan transaksi dengan pihak Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang. Berdasarkan penelitian terhadap atribut karyawan selalu berbicara dengan sopan dan ramah bila memberi informasi, diperoleh total nilai responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini sebesar 691, dimana 70% responden menilai atribut ini sangat penting. Total nilai tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan dari Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang terhadap atribut ini adalah 654, dimana 47% responden menyatakan puas terhadap pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang untuk atribut ini.

13) Karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah

Kemampuan dalam membangun hubungan baik dan menanamkan kepercayaan kepada nasabah merupakan suatu hal yang harus dimiliki oleh setiap karyawan di Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang, untuk mendapatkan kesetiaan dari nasabah. Karena maju mundurnya perusahaan jasa seperti perusahaan perbankan sangat dipengaruhi oleh jumlah nasabah yang menggunakan jasa dari Bank tersebut. Penelitian menunjukkan bahwa responden menilai atribut karyawan memiliki kemampuan membangun hubungan baik dan menanamkan kepercayaan kepada nasabah ini sangat penting 57% dan diperoleh total nilai responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini sebesar 634. Responden juga menyatakan puas atas pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang sebanyak 46% dan total nilai tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan dari Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang terhadap atribut ini adalah 624.

14) Keamanan selama berada di Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang Kantor Cabang Cibirong

Rasa aman merupakan hal yang penting bagi nasabah berada di dalam suatu bank. Dengan adanya rasa aman, nasabah bisa merasa nyaman dalam bertransaksi tanpa adanya khawatir dalam dirinya. Hal tersebut dapat memberikan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank. Berdasarkan penelitian terhadap atribut keamanan selama berada di Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang diperoleh total nilai responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini sebesar 681, dimana 62% responden menyatakan atribut ini sangat penting. Total nilai tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan dari Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang terhadap atribut ini adalah 628, dimana sebanyak 43% responden menyatakan bahwa pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang terhadap atribut ini telah memuaskan.

15) Keberadaan kotak saran

Kotak saran merupakan suatu tempat untuk menyalurkan keluhan atas pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang. Nasabah dapat menyalurkan aspirasi mereka mengenai pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang. Berdasarkan penelitian terhadap atribut keamanan selama berada di Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang diperoleh total nilai responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini sebesar 604, dengan persentase sebanyak 41% menyatakan penting. Untuk tingkat kepuasan nasabah diperoleh sebanyak 51% menyatakan netral dengan total nilai 512.

16) Tersedianya saluran telpon, e-mail untuk melayani keluhan konsumen secara online

Untuk melayani keluhan secara online tersedia sarana melalui telepon dan e-mail. Hal ini berguna agar konsumen dapat langsung ditangani oleh pihak manajemen Bank Rakyat Indonesia Secara langsung. Berdasarkan penelitian terhadap atribut tersedianya saluran telpon, e-mail untuk melayani keluhan konsumen secara online diperoleh total nilai responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini sebesar 629, dimana 48% menyatakan sangat penting. Untuk tingkat kepuasan diperoleh total nilai sebesar 529 dengan persentase 41% menyatakan netral.

17) Area Parkir yang memadai serta aman

Area parkir yang aman merupakan hal yang penting bagi nasabah untuk meletakkan kendaraan, sehingga nasabah bisa nyaman dalam bertransaksi tanpa khawatir dengan kendaraannya. Selain itu kenyamanan dan luas parkir yang dimiliki juga dapat memberikan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank. Berdasarkan penelitian terhadap atribut area parkir yang memadai, aman dan nyaman, diperoleh total nilai responden terhadap tingkat kepentingan atribut ini sebesar 676, dimana 61% responden menyatakan atribut ini sangat penting. Total nilai tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan dari Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang terhadap atribut ini adalah 592, dimana sebanyak 35% responden menyatakan bahwa pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang terhadap atribut ini telah sangat memuaskan.

Keseluruhan total bobot tingkat kepentingan dari masing-masing atribut kualitas pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang berada pada rentang kelas antara 604 sampai 691. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa semua atribut kualitas pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang dianggap sangat penting oleh nasabah, sehingga Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang diharapkan dapat memenuhi harapan nasabah tersebut agar nasabah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Sedangkan keseluruhan total bobot tingkat kepuasan terhadap kinerja dari masing-masing atribut kualitas pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang berada pada rentang kelas 512 sampai 655. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa semua atribut kualitas pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang dinilai sangat baik pelayanannya oleh nasabah.

B. Analisis Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang

Tingkat kesesuaian dari masing-masing atribut diperoleh dari perbandingan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan nasabah. Skor tingkat kesesuaian dari masing-masing atribut dapat diperingkat mulai dari yang tertinggi sampai dengan yang terendah. Peringkat dari tingkat kesesuaian dapat digunakan perusahaan untuk mengetahui kepuasan nasabah agar Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang dapat mempertahankan kualitas pelayanannya dan meningkatkannya menjadi lebih baik dari sebelumnya, sehingga harapan nasabah dapat terpenuhi secara keseluruhan.

Tabel 4.14 menunjukkan tingkat kesesuaian yang diperoleh dari perbandingan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan nasabah terhadap 17 atribut pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang. Gambaran umum yang diperoleh dari keseluruhan tingkat kesesuaian tersebut adalah kinerja Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang terhadap 17 atribut kualitas pelayanan belum memenuhi harapan nasabah secara keseluruhan. Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan tingkat kesesuaian yang masih berada di bawah 100 persen. Tingkat kesesuaian tersebut memperlihatkan bahwa Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang belum berhasil melaksanakan pelayanannya terhadap 17 atribut kualitas pelayanan tersebut sehingga Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang harus terus melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan pada atribut pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya agar dapat memenuhi kepuasan nasabah secara keseluruhan.

Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah memiliki tingkat kesesuaian paling besar yaitu sebesar 98,91%, yang berarti kualitas pelayanan yang dilakukan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang hampir memenuhi harapan nasabahnya yaitu mendekati 100%. Sedangkan atribut kualitas pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang yang memiliki tingkat kesesuaian yang paling kecil adalah tersedianya saluran telepon, email untuk melayani keluhan konsumen secara online dengan skor 84,10%.

Tabel 4.14 Urutan Tingkat Kepentingan Nasabah Pada Atribut Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang

No	Atribut	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesesuaian	Prioritas
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	609	560	91,95	13
2	Penampilan <i>teller</i> , staf, karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan & menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)	676	652	96,45	6
3	Kebersihan ruangan transaksi perbankan	675	628	93,04	11
4	Ruang transaksi perbankan yang nyaman	673	609	90,49	14
5	Bank memiliki perlengkapan yang modern (ATM)	674	636	94,36	9
6	Karyawan menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan dengan memberi senyum dan salam	678	655	96,61	5
7	<i>Teller</i> melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membedakan	660	648	98,18	3
8	Karyawan cepat tanggap terhadap permintaan Konsumen	666	631	94,74	7
9	Kecepatan <i>teller</i> dalam melakukan transaksi	656	616	93,90	10
10	<i>Teller</i> memberikan pelayanan kepada nasabah hingga tuntas	655	635	96,95	4
11	Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah	643	636	98,91	1
12	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani nasabah	691	654	94,65	8
13	Karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah	634	624	98,42	2
14	Keamanan selama berada di Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang	681	628	92,22	12
15	Keberadaan kotak saran	604	512	84,77	16
	Tersedianya saluran telpon, email	629	529	84,10	1

6	untuk melayani keluhan konsumen secara online				7
7	Area parkir yang memadai serta aman	676	592	87,57	5 ¹

Gambar 4.8 Urutan Tingkat Kepentingan Nasabah Pada Atribut Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang



B.2.3. Importance Performance Analysis (IPA)

Tingkat kepentingan diukur untuk mengetahui atribut-atribut yang dianggap paling penting dalam mempengaruhi kepuasan yang dirasakan nasabah. Berdasarkan tingkat kepentingan dan nasabah tersebut Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang dapat mengetahui atribut kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang juga dapat mengetahui langkah yang akan diambil dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Alat yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan adalah *Importance Performance Analysis (IPA)*. Pengukuran dengan

metode analisis ini dapat mengetahui atribut mana yang masih rendah kualitas pelayanannya dan atribut pelayanan mana yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya. Tingkat kepentingan nasabah dan tingkat kepuasan nasabah dapat diketahui dan hasil penyebaran kuesioner yang telah dirata-rata dan kemudian dipetakan nilainya dalam diagram kartesius.

Berdasarkan hasil perhitungan Tabel 4.15 skor rata-rata tingkat kepentingan nasabah yang berada di atas total rata-rata 4,38 sebanyak 10 atribut, dimulai dari atribut yang tertinggi adalah keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani nasabah (4,61); keamanan selama berada di Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang (4,54); karyawan menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan dengan memberi senyum dan salam (4,52); Penampilan *teller*, staf, karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan & menggunakan pakaian kerja (seragam yg sesuai) (4,51); area parkir yang memadai serta aman (4,51); kebersihan ruangan transaksi perbankan (4,50); bank memiliki perlengkapan yg modern (ATM) (4,49); ruang transaksi perbankan yang nyaman (4,49); karyawan cepat tanggap terhadap permintaan Konsumen (4,44) dan *Teller* melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membedakan (4,40). 7 atribut yang lain merupakan atribut di bawah nilai rata-rata. Nilai terendah di dapat dari atribut Keberadaan kotak saran (4,03).

Tabel 4.15 Urutan Tingkat Kepentingan Nasabah Pada Atribut Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang

No	Atribut	Tingkat Kepentingan	Rata-rata	Prioritas
----	---------	---------------------	-----------	-----------

2	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani nasabah	691	4,61	1
4	Keamanan selama berada di Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang	681	4,54	2
	Karyawan menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan dengan memberi senyum dan salam	678	4,52	3
	Penampilan <i>teller</i> , staf, karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan & menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)	676	4,51	4
7	Area parkir yang memadai serta aman	676	4,51	5
	Kebersihan ruangan transaksi perbankan	675	4,50	6
5	Bank memiliki perlengkapan yang modern (ATM)	674	4,49	7
	Ruang transaksi perbankan yang nyaman	673	4,49	8
8	Karyawan cepat tanggap terhadap permintaan Konsumen	666	4,44	9
	<i>Teller</i> melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membedakan	660	4,40	10
	Kecepatan <i>teller</i> dalam melakukan transaksi	656	4,37	11
0	<i>Teller</i> memberikan pelayanan kepada nasabah hingga tuntas	655	4,37	12
1	Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah	643	4,29	13
3	Karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah	634	4,23	14
6	Tersedianya saluran telepon, email untuk melayani keluhan konsumen secara online	629	4,19	15
	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	609	4,06	16
5	Keberadaan kotak saran	604	4,03	17
	Total		74,53	
	Rata-rata		4,38	

Gambar 4.9 Urutan Tingkat Kepentingan Nasabah Pada Atribut Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang



Sedangkan penilaian nasabah berdasarkan tingkat kepuasan nasabah terhadap atribut kualitas pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang dapat dilihat pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16 Urutan Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Atribut Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang

No	N Atribut	Tingkat Kepuasan	Rata-rata	Prioritas
6	Karyawan menciptakan suasana nyaman dan	655	4,37	1

	menyenangkan dengan memberi senyum dan salam			
2	Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani nasabah	654	4,36	2
	Penampilan <i>teller</i> , staf , karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan & menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)	652	4,35	3
	<i>Teller</i> melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membedakan	648	4,32	4
	Bank memiliki perlengkapan yang modern (ATM)	636	4,24	5
1	Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah	636	4,24	6
0	<i>Teller</i> memberikan pelayanan kepada nasabah hingga tuntas	635	4,23	7
	Karyawan cepat tanggap terhadap permintaan Konsumen	631	4,21	8
	Kebersihan ruangan transaksi perbankan	628	4,19	9
4	Keamanan selama berada di Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang	628	4,19	10
3	Karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah	624	4,16	11
	Kecepatan <i>teller</i> dalam melakukan transaksi	616	4,11	12
	Ruang transaksi perbankan yang nyaman	609	4,06	13
7	Area parkir yang memadai serta aman	592	3,95	14
	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap	560	3,73	15
6	Tersedianya saluran telepon, email untuk melayani keluhan konsumen secara online	529	3,53	16
5	Keberadaan kotak saran	512	3,41	17
	Total		69,63	
	Rata-rata		4,10	

Gambar 4.10 Urutan Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Atribut Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang

Unknown Format

Berdasarkan Tabel 4.16 nilai rata-rata tingkat kepuasan nasabah yang berada diatas nilai rata-rata 4,10 adalah sebanyak 12 atribut. Atribut dengan nilai tertinggi dimulai dari: Karyawan menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan dengan memberi senyum dan salam (4,37); Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani nasabah (4,36); Penampilan teller, staf , karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan & menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai) (4,35); Teller melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membedakan (4,32); Bank memiliki perlengkapan yang modern (ATM) (4,24); Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah (4,24); Teller memberikan pelayanan kepada nasabah hingga tuntas (4,23); Karyawan cepat tanggap terhadap permintaan Konsumen (4,21); Kebersihan ruangan transaksi perbankan (4,19); Keamanan selama berada di Bank Rakyat Indonesia cabang Malang (4,19); Karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah

(4,16) dan Kecepatan *teller* dalam melakukan transaksi (4,11). 5 atribut lainnya memiliki nilai di bawah nilai rata-rata dengan nilai terendah didapat dari atribut: Keberadaan kotak saran (3,41).

Penjabaran nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari masing-masing atribut pada Tabel 4.15 dan 4.16 dapat dilihat pada diagram kartesius (Gambar 4.11). Diagram kartesius berfungsi untuk melihat pembagian prioritas atribut mana yang dianggap paling efektif dan kurang efektif. Dibawah ini akan dipetakan masing-masing atribut untuk mengetahui posisi masingmasing atribut dalam diagram kartesius.

Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui posisi dan masing-masing atribut kualitas pelayanan ke dalam kuadran-kuadran yang ada di dalam diagram kartesius. Masing-masing kuadran menggambarkan kondisi yang berbeda.

Gambar 4.11 Diagram Kartesius Atribut Pelayanan pada Bank Rakyat Indonesia
Cabang Malang

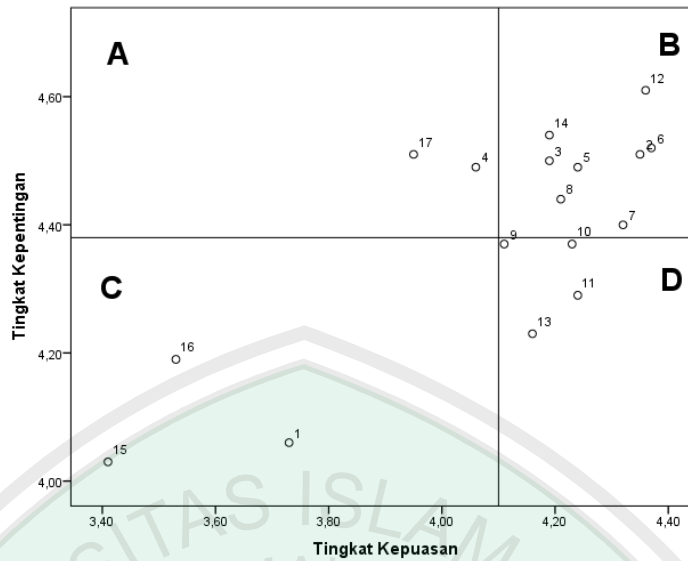


Diagram kartesius terbagi ke dalam empat kuadran, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran ini memuat atribut-atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi atau diatas nilai rata-rata, sedangkan tingkat kepuasannya dinilai rendah. Atribut-atribut kualitas pelayanan dalam kuadran ini dianggap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, karena keberadaan atribut ini dinilai sangat penting oleh nasabah sedangkan pelayanannya masih belum

memuaskan. Oleh karena itu, penanganannya perlu diprioritaskan dan ditingkatkan. Adapun atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Ruang transaksi perbankan yang nyaman (4)
- b. Area Parkir yang memadai serta aman (17)

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini memuat atribut-atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang tinggi atau diatas nilai rata-rata. Nasabah menilai bahwa atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi. Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang berusaha untuk memenuhi harapan nasabah dengan melaksanakan pelayanan pada atribut ini dengan baik, sehingga nasabah merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian dari nasabah hendaknya tidak membuat Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang merasa puas begitu saja, namun Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang harus mampu mempertahankannya dan meningkatkan pelayanan pada atribut-atribut dalam kuadran ini menjadi lebih baik. Selain itu, atribut-atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus terus dikelola dengan baik, karena memiliki keunggulan di mata nasabah.

a) Penampilan *teller*, staf, karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai) (2)

Penampilan karyawan merupakan suatu hal yang penting diperhatikan. Penampilan karyawan dapat mempengaruhi citra Bank di mata nasabah. Penampilan karyawan yang bersih, rapi dan tidak berlebihan dapat menimbulkan kesan bahwa karyawan memiliki kredibilitas yang tinggi dalam memberikan

pelayanan. Pakaian juga menunjukkan kepribadian seseorang, artinya dan caranya berpakaian seseorang akan dapat dilihat karakter dan sifat-sifatnya. Cara berpakaian karyawan dapat dilihat secara langsung oleh nasabah, sehingga cara berpakaian nasabah harus memperoleh perhatian yang cukup serius dalam memberikan pelayanan. Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang pada atribut ini dirasa memuaskan oleh nasabah. Seluruh karyawan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang memiliki seragam khusus yang wajib dikenakan setiap hari pada saat bekerja.

- b) Kebersihan ruangan transaksi perbankan (3)
- c) Bank memiliki perlengkapan yang modern (ATM) (5)
- d) Karyawan menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan dengan memberi senyum dan salam (6)
- e) **Teller melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membeda-bedakan (7)**

Nasabah menganggap bahwa atribut karyawan melayani nasabah sesuai urutan kedatangan dengan tidak membeda-bedakan dianggap telah memuaskan. Hal tersebut dikarenakan nasabah yang datang pertama dilayani pertama kali pula oleh karyawan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang. Tidak ada pengecualian dalam urutan melayani nasabah dengan tidak membeda-bedakan dan melayani nasabah sesuai dengan urutan kedatangan.

- f) Karyawan Cepat tanggap terhadap permintaan Konsumen (8)
- g) Kecepatan *teller* dalam melakukan transaksi (9)
- h) *Teller* memberikan pelayanan kepada Nasabah hingga tuntas (10)
- i) **Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani nasabah (12)**

Keramahan dan kesopanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan informasi akan menimbulkan kesan positif kepada nasabah, sehingga nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang pada atribut ini dirasa memuaskan oleh nasabah. Nasabah merasa puas pada atribut ini karena sikap karyawan yang selalu bertanya keperluan nasabah. Karyawan selalu memberikan informasi dengan jelas dan lengkap sesuai dengan kebutuhan nasabah. Volume dan nada bicara karyawan harus selalu diatur agar jelas dan enak didengar.

j) Keamanan selama berada di Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang (14)

Rasa aman merupakan hal yang penting bagi nasabah berada di dalam suatu Bank. Dengan adanya rasa aman, nasabah bisa merasa nyaman dalam bertransaksi tanpa adanya khawatir dalam dirinya. Hal tersebut dapat memberikan kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh bank. Berdasarkan penelitian atas atribut keamanan selama berada di Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang, nasabah merasa puas dengan pelayanan yang ada. Hal tersebut dikarenakan pada kantor Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang terdapat banyak petugas keamanan yang siap mengamankan dan membantu keinginan nasabah.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran ini memuat atribut-atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang rendah atau di bawah nilai rata-rata.

Atribut-atribut kualitas pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh nasabah dan pihak perusahaan hanya melaksanakannya biasa-biasa saja. Sehingga pihak perusahaan tidak perlu melaksanakan alokasi investasi yang berlebihan untuk atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini.

a) Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap (1)

Brosur merupakan hal yang penting dalam memasarkan suatu produk baik barang maupun jasa. Dengan adanya brosur yang menarik, nasabah dapat tertarik untuk melihat produk-produk apa saja yang ada di Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang.

b) Keberadaan kotak saran (15)

Kotak saran merupakan suatu tempat untuk menyalurkan keluhan terhadap kinerja Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang. Nasabah dapat meyalurkan aspirasi mereka mengenai pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang. Nasabah menganggap bahwa atribut ini dirasa kurang penting. Namun pihak Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang tetap menggunakan kotak saran tersebut sebagai sarana untuk menyalurkan aspirasi nasabah.

c) Tersedianya saluran telpon, e-mail untuk melayani keluhan konsumen secara online (16)

Untuk melayani keluhan nasabah secara online tersedia sarana melalui telepon dan e-mail. Hal ini berguna agar konsumen dapat langsung ditangani

oleh pihak manajemen Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang Secara langsung. Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang atas atribut ini dianggap kurang penting. Hal tersebut dikarenakan nasabah jarang mendapat masalah pada saat memakai jasa Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang.

4. Kuadran D (Berlebih)

Kuadran ini memuat atribut-atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah, sedangkan tingkat kinerja perusahaan tinggi. Atribut-atribut kualitas pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dalam pelaksanaannya dianggap berlebihan oleh nasabah. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah (11)
- b. Karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah (13)

b.3. Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan nasabah secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut pelayanan yang diukur. Berdasarkan hasil perhitungan (Tabel 4.17), diperoleh hasil CSI untuk atribut pelayanan yang dilaksanakan oleh Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang sebesar 82,08%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai CSI yaitu antara 0,81 – 1,00 yang berarti bahwa nasabah merasa sangat puas atas pelayanan Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang. Dengan kepuasan nasabah pada pelayanan

tersebut, diharapkan manajemen Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang dapat terus meningkatkan pelayanannya untuk mencapai tingkat kepuasan nasabah yang lebih dari sebelumnya. Berikut ini perhitungan CSI untuk mengetahui kepuasan nasabah secara keseluruhan.

Tabel 4.17 Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Atribut	Tingkat Kepentingan	<i>Weighting Factors</i>	Tingkat Kinerja	<i>Weighted Score</i>
1	4,06	5,45 ¹	3,73	0,20 ²
2	4,51	6,05	4,35	0,26
3	4,50	6,04	4,19	0,25
4	4,49	6,02	4,06	0,24
5	4,49	6,03	4,24	0,26
6	4,52	6,06	4,37	0,26
7	4,40	5,90	4,32	0,26
8	4,44	5,96	4,21	0,25
9	4,37	5,87	4,11	0,24
10	4,37	5,86	4,23	0,25
11	4,29	5,75	4,24	0,24
12	4,61	6,18	4,36	0,27
13	4,23	5,67	4,16	0,24
14	4,54	6,09	4,19	0,26
15	4,03	5,40	3,41	0,18
16	4,19	5,63	3,53	0,20
17	4,51	6,05	3,95	0,24
Total	74,53	100,00	69,63	
<i>Weighted Total</i>				4,10
<i>Satisfaction Index</i>				82,08% ³

Keterangan:

1. $4,06 : 74,53 = 5,45\%$
2. $5,45\% \times 3,73 = 20\% = 0,20$

3. $4,10 : 5 \times 100\% = 82,08 \%$ (5 dari Skala Likert)

