# BAB IV

# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## 4.1 Karakteristik Responden

Pada bab ini akan di jabarkan hasil dari analisis data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada 100 orang responden.

### A. Jenis Kelamin

**Tabel IV.1**

**Persentase Jenis Kelamin Responden**

| Jenis Kelamin | Frekuensi (orang) | Persentase (%) |
|---|---|---|
| Laki-laki | 67 | 67% |
| Perempuan | 33 | 33% |
| **Jumlah** | **100** | **100%** |

Sumber : hasil pengolahan data kuesioner tahun 2017

Berdasarkan tabel IV.1 yakni deskripsi profil responden yang berdasarkan jenis kelamin, menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 67 orang atau 67% dan yang berjenis kelamin perempuan sebesar 33 orang atau 33%.

### B. Usia

**Tabel IV.2**

**Persentase Usia Responden**

| Usia | Frekuensi (orang) | Persentase (%) |
|---|---|---|
| 17 - 25 tahun | 21 | 21% |
| 26 - 35 tahun | 37 | 37% |
| 36 – 45 tahun | 29 | 29% |
| >45 tahun | 13 | 13% |
| **Jumlah** | **100** | **100%** |

Sumber : hasil pengolahan data kuesioner tahun 2017

Berdasarkan tabel IV.2 di atas dapat dilihat bahwa responden yang berumur antara 26 - 35 tahun memiliki jumlah responden paling banyak yaitu sebesar 37 responden atau 32%, kemudian 36 - 45 tahun sebanyak 29 responden atau 29%, 17 – 25 tahun sebanyak 21 responden atau 21% sedangkan yang paling sedikit adalah responden berumur > 45 tahun yaitu sebesar 13 responden atau 13%.

## C. Pekerjaan

**Tabel IV.3**

**Persentase Pekerjaan Responden**

| **Pekerjaan** | **Frekuensi (orang)** | **Persentase (%)** |
|---|---|---|
| Wiraswasta | 39 | 39% |
| Pegawai Swasta | 28 | 28% |
| Pegawai Negeri | 8 | 8% |
| Pelajar/Mahasiswa | 4 | 4% |
| Ibu Rumah Tangga | 9 | 9% |
| Lain-lain | 12 | 12% |
| **Jumlah** | **100** | **100%** |

Sumber : hasil pengolahan data kuesioner tahun 2017

Berdasarkan tabel IV.3 di atas diketahui pekerjaan responden yang paling dominan yaitu wiraswasta sebanyak 39 orang dengan persentase 39%, diikuti pegawai swasta sebanyak 28 orang dengan persentase 28 %, selanjutnya lain-lain

12 orang dengan persentase 12% sedangkan pegawai negeri sipil sebanyak 8 orang dengan persentase 8%, ibu rumah tangga 9 orang dengan persentase 9% dan pelajar/mahasiswa 4 orang dengan persentase 4%.

## 4.2 Analisa Data

### A. Uji Validitas

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table untuk *degree of freedom* (df) = n-2, dalam hal ini n adalah sampel. Pada penelitian ini jumlah sampel (n) = 100 dan besarnya df adalah 100 – 2 = 98 dengan df 98 dan α = 0.05 didapat r table = 0,196. Uji validitas dapat dilihat pada tampilan output *Cronbach's Alpha* pada kolom nilai *Correlated Item-Total Correlation*.

1. Uji Validitas Kuesioner Kinerja Pelayanan Aktual

**Tabel IV.4**

**Hasil Uji Validitas Pelayanan Aktual**

| Indikator | Corrected Item - Total Correlations | r - Table | Keterangan |
|---|---|---|---|
| Tangible 1 | 0.368 | 0.196 | Valid |
| Tangible 2 | 0.353 | 0.196 | Valid |
| Tangible 3 | 0.431 | 0.196 | Valid |
| Tangible 4 | 0.302 | 0.196 | Valid |
| Reliability 1 | 0.434 | 0.196 | Valid |
| Reliability 2 | 0.382 | 0.196 | Valid |
| Reliability 3 | 0.272 | 0.196 | Valid |
| Reliability 4 | 0.377 | 0.196 | Valid |
| Reliability 5 | 0.426 | 0.196 | Valid |
| Responsiveness 1 | 0.564 | 0.196 | Valid |
| Responsiveness 2 | 0.494 | 0.196 | Valid |
| Responsiveness 3 | 0.382 | 0.196 | Valid |
| Responsiveness 4 | 0.526 | 0.196 | Valid |
| Assurance 1 | 0.461 | 0.196 | Valid |
| Assurance 2 | 0.478 | 0.196 | Valid |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Assurance 3 | 0.391 | 0.196 | Valid |
| Assurance 4 | 0.597 | 0.196 | Valid |
| Emphaty 1 | 0.558 | 0.196 | Valid |
| Emphaty 2 | 0.463 | 0.196 | Valid |
| Emphaty 3 | 0.589 | 0.196 | Valid |
| Emphaty 4 | 0.464 | 0.196 | Valid |

Sumber : hasil pengolahan data kuesioner tahun 2017

Tabel IV.4 menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r table = 0,196 (nilai r tabel untuk n=100). Sehingga semua indikator dari variabel penelitian ini adalah **valid**.

2. Uji Validitas Kuesioner Kinerja Harapan Pelanggan

**Tabel IV.5**

**Uji Validitas Harapan Pelanggan**

| Indikator | Corrected Item - Total Correlations | r - Table | Keterangan |
|---|---|---|---|
| Tangible 1 | 0.319 | 0.196 | Valid |
| Tangible 2 | 0.275 | 0.196 | Valid |
| Tangible 3 | 0.392 | 0.196 | Valid |
| Tangible 4 | 0.257 | 0.196 | Valid |
| Reliability 1 | 0.201 | 0.196 | Valid |
| Reliability 2 | 0.299 | 0.196 | Valid |
| Reliability 3 | 0.309 | 0.196 | Valid |
| Reliability 4 | 0.322 | 0.196 | Valid |
| Reliability 5 | 0.329 | 0.196 | Valid |
| Responsiveness 1 | 0.548 | 0.196 | Valid |
| Responsiveness 2 | 0.449 | 0.196 | Valid |
| Responsiveness 3 | 0.405 | 0.196 | Valid |
| Responsiveness 4 | 0.431 | 0.196 | Valid |
| Assurance 1 | 0.412 | 0.196 | Valid |
| Assurance 2 | 0.386 | 0.196 | Valid |
| Assurance 3 | 0.225 | 0.196 | Valid |
| Assurance 4 | 0.599 | 0.196 | Valid |
| Emphaty 1 | 0.309 | 0.196 | Valid |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Emphaty 2 | 0.201 | 0.196 | Valid |
| Emphaty 3 | 0.293 | 0.196 | Valid |
| Emphaty 4 | 0.234 | 0.196 | Valid |

Sumber : hasil pengolahan data kuesioner tahun 2017

Tabel IV.5 menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r table = 0,196 (nilai r tabel untuk n=100). Sehingga semua indikator dari variabel penelitian ini adalah valid.

## B. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus *alpha*. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel diperoleh data sebagai berikut :

**Tabel IV.6**

**Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan**

| Hasil Uji Reliabilitas | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Pertanyaan** | **Variabel** | **Cronbach's alpha (α)** | **Cut of Value** | **Keterangan** |
| Persepsi | Tangible | 1.001 | 0.600 | Reliabel |
| | Responsiveness | 1.009 | 0.600 | Reliabel |
| | Reliability | 1.013 | 0.600 | Reliabel |
| | Assurance | 1,013 | 0.600 | Reliabel |
| | Emphaty | 1.012 | 0.600 | Reliabel |
| Harapan | Tangible | 1.007 | 0.600 | Reliabel |
| | Responsiveness | 1.007 | 0.600 | Reliabel |
| | Reliability | 1.010 | 0.600 | Reliabel |
| | Assurance | 1.009 | 0.600 | Reliabel |
| | Emphaty | 1.005 | 0.600 | Reliabel |

Sumber : hasil pengolahan data kuesioner tahun 2017

Hasil pengujian reliabilitas dalam tabel IV.6 menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian mempunyai koefisien *alpha* (α) yang cukup besar yaitu > 0.600 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

## C. Perhitungan Nilai Servqual (*Gap*) per Kriteria

Hasil perhitungan Hasil penghitungan Nilai Servqual (Gap) per kriteria dari selisih tingkat persepsi dan harapan menunjukkan sampai sejauh mana pihak BCA KCP Yos Sudarso telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggannya. Peran gap per kriteria akan memberikan tingkat kepentingan seberapa jauh peran kriteria tersebut dalam memberikan peningkatan kualitas pelayanan. Hasilnya dapat dilihat pada tabel IV.7 dibawah ini :

**Tabel IV.7**

**Nilai Servqual (*Gap*) Per Kriteria Antara Pelayanan Aktual dan Harapan Pelanggan**

| Pernyataan | Aktual | Harapan | GAP | Rank |
|---|---|---|---|---|
| 1. Ketersediaan lahan parkir yang memadai | 3.42 | 3.59 | -0.17 | **9** |
| 2. Ruangan pelayanan nasabah rapih dan bersih | 3.59 | 3.69 | -0.1 | **2** |
| 3. Ketersediaan peralatan bank yang modern | 3.74 | 3.87 | -0.13 | **3** |
| 4. Media-media yang berkaitan dengan jasa dan produk disajikan secara menarik | 3.74 | 3.82 | -0.08 | **1** |
| 1. Dapat diandalkan dalam menangani masalah nasabah | 3.71 | 3.87 | -0.16 | **7** |
| 2. Kecepatan dan ketelitian bertransaksi yang diberikan karyawan bank | 3.88 | 4.02 | -0.14 | **4** |
| 3. Menyelesaikan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan | 3.74 | 4.15 | -0.41 | **17** |
| 4. Menyimpan dokumen nasabah tanpa kesalahan | 3.95 | 4.09 | -0.14 | **5** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5. Menjelaskan produk dan jasa secara benar dan jelas saat pertama kali | 3.96 | 4.16 | -0.2 | **11** |
| 1. Security selalu siap membantu keperluan nasabah | 3.95 | 4.1 | -0.15 | **6** |
| 2. Menginformasikan nasabah tentang waktu pelayanan jasa | 3.97 | 4.19 | -0.22 | **14** |
| 3. Layanan yang cepat dan tepat bagi nasabah | 3.91 | 4.1 | -0.19 | **10** |
| 4. Kesiapan merespon keluhan dan permintaan nasabah | 3.99 | 4.15 | -0.16 | **8** |
| 1. Karyawan bank mampu menjawab semua pertanyaan nasabah | 3.91 | 4.12 | -0.21 | **12** |
| 2. Karyawan menumbuhkan rasa percaya para nasabah | 3.96 | 4.33 | -0.37 | **15** |
| 3. Nasabah merasa aman saat melakukan transaksi | 3.9 | 4.31 | -0.41 | **18** |
| 4. Karyawan secara konsisten bersikap ramah dan sopan | 4.13 | 4.34 | -0.21 | **13** |
| 1. Dalam memberikan pelayanan karyawan tidak lupa menyebutkan nama nasabah | 3.98 | 4.5 | -0.52 | **20** |
| 2. Bersungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah | 3.86 | 4.31 | -0.45 | **19** |
| 3. Memberikan perhatian individual kepada nasabah | 3.96 | 4.34 | -0.38 | **16** |
| 4. Karyawan memperlakukan nasabah secara penuh perhatian | 3.97 | 4.51 | -0.54 | **21** |

Sumber : hasil pengolahan data kuesioner tahun 2017

Dari tabel IV.7 diatas dapat diketahui atribut pernyataan yang memiliki kesenjangan terbesar sampai atribut yang memiliki kesenjangan terkecil. Semakin besar gap yang dihasilkan dari sebuah perhitungan *Servqual* ini, semakin kurang baiknya kualitas pelayanan jasa tersebut. Oleh karena itu, prioritas perbaikan kualitas pelayanan jasa dilakukan dari *gap* atau kesenjangan terbesar. Sebaliknya, semakin kecilnya suatu *gap* (*gap* tersebut mendekati nol atau positif) semakin baik kualitas pelayanan jasa tersebut.

## D. Perhitungan Nilai *Servqual* (*Gap*) Per Dimensi

Hasil penghitungan Nilai *Servqual* (Gap) per dimensi dari selisih tingkat persepsi dan harapan menunjukkan sampai sejauh mana pihak BCA KCP Yos

Sudarso telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan nasabahnya. Peran gap per dimensi akan memberikan tingkat kepentingan seberapa jauh peran kelima dimensi tersebut dalam memberikan peningkatan kualitas pelayanan. Hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.8 dibawah ini.

**Tabel IV.8**

**Nilai *Servqual (Gap)* Per Dimensi Antara Pelayanan Aktual dan Harapan Pelanggan**

| Pernyataan | Aktual | Harapan | GAP | Rank |
|---|---|---|---|---|
| **Tangibles** | | | | |
| 1. Ketersediaan lahan parkir yang memadai | 3.62 | 3.72 | | |
| 2. Ruangan pelayanan nasabah rapih dan bersih | 3.7 | 3.84 | | |
| 3. Ketersediaan peralatan bank yang modern | 3.92 | 4.06 | | |
| 4. Media-media yang berkaitan dengan jasa dan produk disajikan secara menarik | 3.84 | 3.92 | | |
| | **3.77** | **3.885** | **-0.115** | **3** |
| **Reliability** | | | | |
| 1. Dapat diandalkan dalam menangani masalah nasabah | 3.92 | 3.98 | | |
| 2. Kecepatan dan ketelitian bertransaksi yang diberikan karyawan bank | 4.12 | 4.14 | | |
| 3. Menyelesaikan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan | 3.9 | 4.06 | | |
| 4. Menyimpan dokumen nasabah tanpa kesalahan | 4.16 | 4.22 | | |
| 5. Menjelaskan produk dan jasa secara benar dan jelas saat pertama kali | 4.24 | 4.36 | | |
| | **4.068** | **4.152** | **-0.084** | **1** |
| **Responsiveness** | | | | |
| 1. Security selalu siap membantu keperluan nasabah | 4.4 | 4.52 | | |
| 2. Menginformasikan nasabah tentang waktu pelayanan jasa | 4.26 | 4.42 | | |
| 3. Layanan yang cepat dan tepat bagi nasabah | 4.18 | 4.38 | | |
| 4. Kesiapan merespon keluhan dan permintaan nasabah | 4.32 | 4.48 | | |
| | **4.29** | **4.45** | **-0.160** | **4** |
| **Assurance** | | | | |
| 1. Karyawan bank mampu menjawab semua pertanyaan nasabah | 4.22 | 4.3 | | |
| 2. Karyawan menumbuhkan rasa percaya para nasabah | 4.24 | 4.3 | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 3. Nasabah merasa aman saat melakukan transaksi | 4.2 | 4.26 | | |
| 4. Karyawan secara konsisten bersikap ramah dan sopan | 4.56 | 4.72 | | |
| | **4.305** | **4.395** | **-0.090** | **2** |
| **Emphaty** | | | | |
| 1. Dalam memberikan pelayanan karyawan tidak lupa menyebutkan nama nasabah | 4.32 | 4.5 | | |
| 2. Bersungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah | 4.08 | 4.38 | | |
| 3. Memberikan perhatian individual kepada nasabah | 4.3 | 4.6 | | |
| 4. Karyawan memperlakukan nasabah secara penuh perhatian | 4.16 | 4.54 | | |
| | **4.215** | **4.505** | **-0.29** | **5** |

Sumber : hasil pengolahan data kuesioner tahun 2017

Dari hasil perhitungan sebagaimana dalam tabel IV.8 diatas, diketahui dimensi yang memiliki nilai kesenjangan terbesar terdapat pada Dimensi *Emphaty* dengan nilai kesenjangan sebesar -0.29, kemudian Dimensi *Responsiveness* dengan nilai kesenjangan sebesar -0.16, Dimensi *Tangible* dengan nilai kesenjangan sebesar -0.11, Dimensi *Assurance* dengan nilai kesenjangan -0.09 dan yang terakhir adalah Dimensi *Reliability* dengan nilai kesenjangan -0.08. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria – kriteria dalam Dimensi *Emphaty* sangat perlu atau lebih diprioritaskan untuk diperbaiki dibandingkan dengan atribut yang memiliki gap lebih kecil.

## E. Perhitungan Nilai *Servqual (Gap)* Keseluruhan

Hasil penghitungan Nilai Servqual (Gap) secara keseluruhan dari selisih tingkat aktual dan harapan menunjukkan sampai sejauh mana pihak BCA KCP Yos Sudarso telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan nasabahnya. Peran gap keseluruhan akan memberikan informasi seberapa besar tingkat

kepentingan dan seberapa jauh peran kriteria tersebut dalam memberikan peningkatan kualitas pelayanan.

Hasilnya dapat dilihat pada tabel IV.9 dibawah ini:

**Tabel IV.9**

**Nilai Kesenjangan Persepsi dan Harapan Keseluruhan**

| Nilai Kesenjangan Persepsi Secara Keseluruhan | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **N0** | **Dimensi** | **Persepsi** | **Harapan** | **Servqual** | **Rank** |
| 1 | Tangibles | 3.770 | 3.885 | -0.115 | 3 |
| 2 | Reliability | 4.068 | 4.152 | -0.084 | 1 |
| 3 | Responsiveness | 4.290 | 4.450 | -0.160 | 4 |
| 4 | Assurance | 4.305 | 4.395 | -0.090 | 2 |
| 5 | Emphaty | 4.215 | 4.505 | -0.290 | 5 |
| | | **4.130** | **4.277** | **-0.148** | |

Sumber : hasil pengolahan data kuesioner tahun 2017

Dari hasil perhitungan gap secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai gap negatif (-), hal ini menunjukkan bahwa proses pelayanan di BCA KCP Yos Sudarso belum memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah dimana apa yang diharapkan nasabah belum sesuai dengan apa yang diperoleh nasabah di BCA KCP Yos Sudarso.

Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan dapat dilihat pada tabel 4.10 dibawah ini.

**Tabel IV.10**

**Pengukuran Kualitas Jasa Pelayanan**

| Nilai Kesenjangan Persepsi Secara Keseluruhan | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **N0** | **Dimensi** | **Persepsi** | **Harapan** | **Servqual** | **Rank** |
| 1 | Tangibles | 3.770 | 3.885 | 0.115 | 3 |
| 2 | Reliability | 4.068 | 4.152 | 0.084 | 1 |
| 3 | Responsiveness | 4.290 | 4.450 | 0.160 | 4 |
| 4 | Assurance | 4.305 | 4.395 | 0.090 | 2 |
| 5 | Emphaty | 4.215 | 4.505 | 0.290 | 5 |
| | | **17.276** | **17.783** | **97%** | |

Sumber : hasil pengolahan data kuesioner tahun 2017

Nasabah BCA KCP Yos Sudarso dikatakan puas jika harapannya terpenuhi dan tidak puas jika harapan tidak terpenuhi. Berdasarkan pada hasil tabel IV.10 diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan BCA KCP Yos Sudarso telah memenuhi harapan pelanggan karena nilai yang didapat sebesar mendapat presentase 97% ( 80 – 100% ). Kesesuaian tersebut dapat memenuhi harapan dari nasabah tetapi masih perlu dilakukan perbaikan lagi.

Berikut adalah 5 kriteria dengan nilai *servqual* terbesar yang harus menjadi perhatian BCA KCP Yos Sudarso :

**Tabel IV.11**

**Nilai GAP per Kriteria Terbesar**

| Nilai Gap Kriteria Terbesar | | |
|---|---|---|
| **No** | **Pernyataan** | **Aktual** |
| 1 | Karyawan memperlakukan nasabah secara penuh perhatian | -0.54 |
| 2 | Dalam memberikan pelayanan karyawan tidak lupa menyebutkan nama nasabah | -0.52 |

| | | |
|---|---|---|
| 3 | Bersungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah | -0.45 |
| 4 | Nasabah merasa aman saat melakukan transaksi | -0.41 |
| 5 | Menyelesaikan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan | -0.41 |

Sumber : hasil pengolahan data kuesioner tahun 2017

5 kriteria diatas perlu mendapatkan perhatian dari BCA KCP Yos Sudarso, karena kelima kriteria tersebut sangat dirasakan kurang oleh para nasabah. Apabila hal ini tidak segera di lakukan maka akan berakibat nasabah akan pindah ke cabang lain.

## F. Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode *Importance – Perfomance Analysis*

Setelah diketahui perhitungan *servqual* selanjutnya dilakukan analisis kepentingan-kinerja. Analisis ini digunakan untuk mengetahui posisi atribut kualitas pelayanan cabang berdasarkan harapan mengenai tingkat kepentingan (ekspektasi) dan kinerja (persepsi) menurut nasabah. Selain itu, juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi tindakan apa yang harus dilakukan oleh cabang berkaitan dengan posisi atribut.

Sebelum menjabarkan kedalam diagram kartesius, terlebih dahulu mengetahui tingkat kepentingan-kinerja yang didapat dari rata-rata dari ekspektasi atau tingkat kepentingan dari masing-masing responden tiap atribut (Y) dan rata-rata dari persepsi atau kinerja dari masing-masing responden tiap atribut (X). Data tersebut kemudian dijabarkan dalam diagram kartesius, sehingga akan diketahui letak kuadran dari masing-masing atribut. Data nilai tingkat kepentingan-kinerja dan letak kuadran masing-masing atribut dapat dilihat pada tabel IV.11. Sedangkan diagram kartesius hasil penjabaran dapat dilihat pada gambar IV.1.

**Tabel IV.12**

**Letak Kuadran atribut Kualitas Pelayanan Jasa BCA KCP Yos Sudarso**

| Pernyataan | Aktual | Harapan | Letak Kuadran |
|---|---|---|---|
| 1. Ketersediaan lahan parkir yang memadai | 3.42 | 3.59 | **C** |
| 2. Ruangan pelayanan nasabah rapih dan bersih | 3.59 | 3.69 | **C** |
| 3. Ketersediaan peralatan bank yang modern | 3.74 | 3.87 | **C** |
| 4. Media-media yang berkaitan dengan jasa dan produk disajikan secara menarik | 3.74 | 3.82 | **C** |
| 1. Dapat diandalkan dalam menangani masalah nasabah | 3.71 | 3.87 | **C** |
| 2. Kecepatan dan ketelitian bertransaksi yang diberikan karyawan bank | 3.88 | 4.02 | **D** |
| 3. Menyelesaikan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan | 3.74 | 4.15 | **A** |
| 4. Menyimpan dokumen nasabah tanpa kesalahan | 3.95 | 4.09 | **D** |
| 5. Menjelaskan produk dan jasa secara benar dan jelas saat pertama kali | 3.96 | 4.16 | **B** |
| 1. Security selalu siap membantu keperluan nasabah | 3.95 | 4.1 | **D** |
| 2. Menginformasikan nasabah tentang waktu pelayanan jasa | 3.97 | 4.19 | **B** |
| 3. Layanan yang cepat dan tepat bagi nasabah | 3.91 | 4.1 | **D** |
| 4. Kesiapan merespon keluhan dan permintaan nasabah | 3.99 | 4.15 | **B** |
| 1. Karyawan bank mampu menjawab semua pertanyaan nasabah | 3.91 | 4.12 | **B** |
| 2. Karyawan menumbuhkan rasa percaya para nasabah | 3.96 | 4.33 | **B** |
| 3. Nasabah merasa aman saat melakukan transaksi | 3.9 | 4.31 | **B** |
| 4. Karyawan secara konsisten bersikap ramah dan sopan | 4.13 | 4.34 | **B** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1. Dalam memberikan pelayanan karyawan tidak lupa menyebutkan nama nasabah | 3.98 | 4.5 | **B** |
| 2. Bersungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah | 3.86 | 4.31 | **A** |
| 3. Memberikan perhatian individual kepada nasabah | 3.96 | 4.34 | **B** |
| 4. Karyawan memperlakukan nasabah secara penuh perhatian | 3.97 | 4.51 | **B** |
| **Mean** | **3.87** | **4.12** | |

Sumber : hasil pengolahan data kuesioner tahun 2017

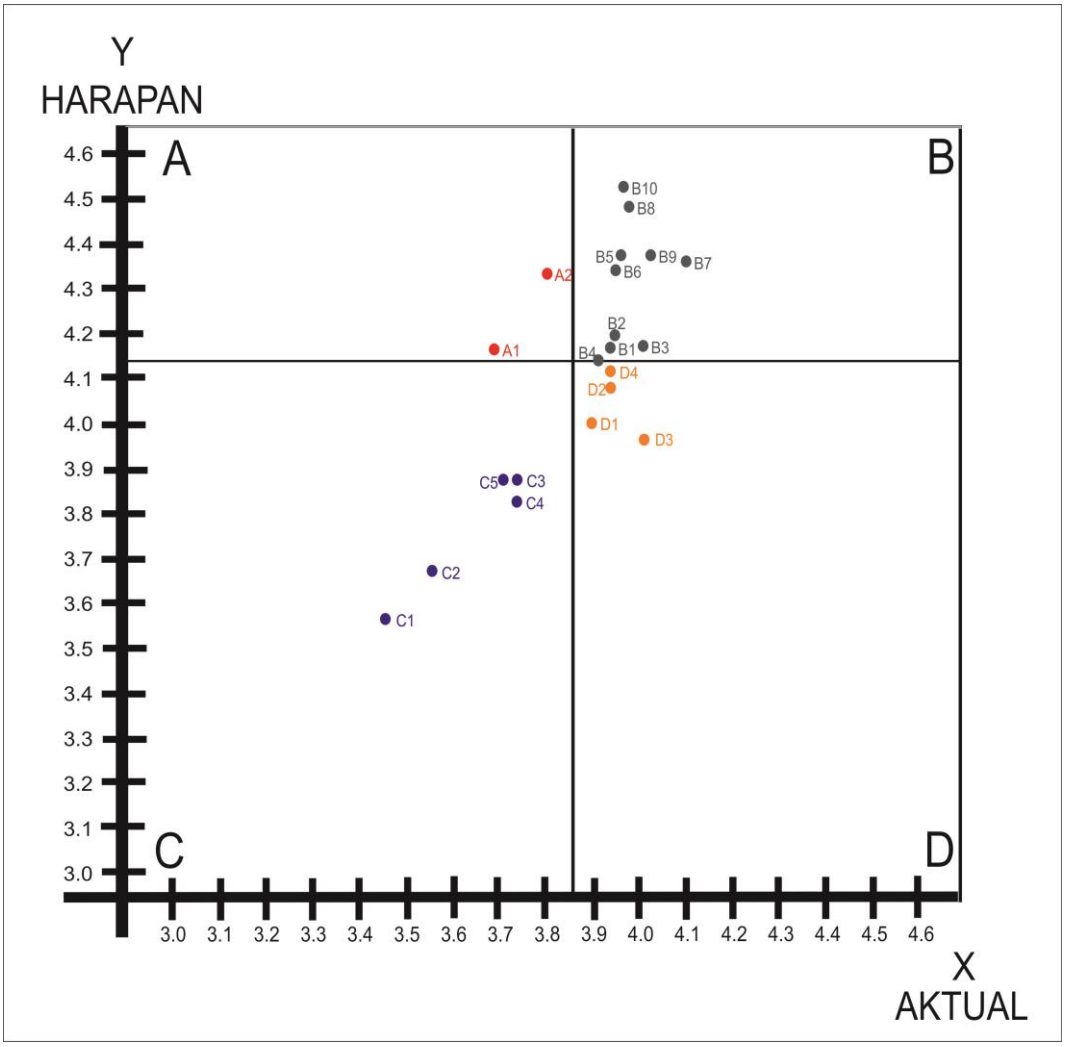
Perhitungan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelayanan aktual atas seluruh atribut menggunakan rumus :

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^{N} \bar{X}i}{k} = \frac{81.22}{21} = 3.87$$

Perhitungan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelayanan aktual atas seluruh atribut menggunakan rumus :

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^{N} \bar{Y}i}{k} = \frac{86.56}{21} = 4.12$$

Sedangkan penjabaran setiap atribut dalam diagram Kartesius adalah sebagai berikut :




**Gambar IV.1**

**Diagram *Importance Perfomance Analysis***

Dari Uraian diagram kartesius diatas yang masuk kedalam kuadran A yaitu prioritas utama dimana responden merasakan atribut tersebut sangat penting tetapi merasakan tidak puas terhadap kinerja cabang. Adapun Atribut tersebut adalah :

1. Menyelesaikan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan
2. Bersungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah

Sedangkan pada kuadran B nasabah menganggap atribut pada kuadran ini sangat penting dan sangat memuaskan sehingga atribut ini wajib untuk dipertahankan. atribut-atribut ini antara lain:

1. Menjelaskan produk dan jasa secara benar dan jelas saat pertama kali
2. Menginformasikan nasabah tentang waktu pelayanan jasa
3. Kesiapan merespon keluhan dan permintaan nasabah
4. Karyawan bank mampu menjawab semua pertanyaan nasabah
5. Karyawan menumbuhkan rasa percaya para nasabah
6. Nasabah merasa aman saat melakukan transaksi
7. Karyawan secara konsisten bersikap ramah dan sopan
8. Dalam memberikan pelayanan karyawan tidak lupa menyebutkan nama nasabah
9. Memberikan perhatian individual kepada nasabah
10. Karyawan memperlakukan nasabah secara penuh perhatian

Pada kuadran C menunjukkan beberapa atribut yang kurang penting dan kurang memuaskan, sehingga nasabah bersikap biasa-biasa saja, atribut yang ada pada kuadran C antara lain:

1. Ketersediaan lahan parkir yang memadai
2. Ruangan pelayanan nasabah rapih dan bersih
3. Ketersediaan peralatan bank yang modern
4. Media-media yang berkaitan dengan jasa dan produk disajikan secara menarik
5. Dapat diandalkan dalam menangani masalah nasabah

Sedangkan pada kuadran terakhir yaitu kuadran D beberapa atribut yang menunjukkan faktor yang kurang penting namun nasabah sangat puas, diantaranya adalah :

1. Kecepatan dan ketelitian bertransaksi yang diberikan karyawan bank
2. Menyimpan dokumen nasabah tanpa kesalahan
3. Layanan yang cepat dan tepat bagi nasabah
4. Security selalu siap membantu keperluan nasabah.