BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Diskriptif

Analisis Diskriptif dilakukan untuk mengetahui profil responden yang diteliti, yaitu nasabah Bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta. Profil nasabah Bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta ditunjukan dari prosentase karakteristiknya. Dari perhitungan tersebut diperoleh gambaran bahwa mayoritas pelanggan adalah pria dengan usia antara dua puluh satu sampai tiga puluh tahun dan mayoritas mempunyai pekerjaan sebagai mahasiswa. Untuk lebih rincinya akan diuraikan pada pembahasan berikut.

4.1.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin dibedakan menjadi dua, yaitu : pria dan wanita. Perbandingan porsentase sample responden pada kelompok tersebut ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 4.1.

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin

Kelompok	Frekuensi	%	% Kumulatif
Pria	54	54,0	54,0
Wanita	46	46,0	100
Total	100	100	

Sumber : Data Primer, 2004.

4.1.2. Usia

Berdasarkan usia disusun menjadi lima kelompok, yaitu : < 20 tahun, 21 - 30 tahun, 31 - 40 tahun, 41 - 50 tahun. > 51 tahun. Perbandingan prosentase pada kelompok tersebut ditunjukkan pada tabel berikut, terlihat bahwa mayoritas responden mempunyai usia antara 21 - 30 tahun.

Tabel 4.2.
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia

Kelompok	Frekuensi	%	% Kumulatif
< 20 th	5	5,0	5,0
21 - 30 th	41	41,0	46,0
31 - 40 th	33	33,0	79,0
41 - 50 th	16	16,0	95,0
> 51 th	5	5,0	100
Total	100	100	

Sumber : Data Primer, 2004.

4.1.3. Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan dibedakan menjadi lima kelompok, yaitu: pegawai negri, pegawai swasta, wiraswasta, mahasiswa, danlain-lain. Perbandingan prosentase pada kelompok tersebut ditunjukan pada tabel berikut.

Tabel 4.3.

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan

Kelompok	Frekuensi	%	% Kumulatif
Pegawai negeri	14	14,0	14,0
Pegawai swasta	16	16,0	30,0
Wiraswasta	26	26,0	56,0
Mahasiswa	37	37,0	93,0
Lain-lain	7	7,0	100
Total	100	100	

Sumber : Data Primer, 2004.

Berdasarkan infomasi profil tersebut maka secara kasar dapat dibuat segmentasi nasabah Bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta, yaitu pria dewasa yang mempunyai pekerjaan sebagai mahasiswa. Selanjutnya segmentasi itu dapat dimanfaatkan untuklebih memfokuskan servis atau kebijakan yang akan dibuat oleh pihak bank untuk nasabah.

4.2. Analisis Atribut kualitas Pelayanan

Tujuan penelitian adalah untuk mengtahui dimensi pelayanan jasa pada Bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta yang sangat penting dan tidak penting bagi nasabah dan untuk mengetehui dimensi pelayanan jasa pada Bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta yang sangat baik dan tidak baik bagi nasabah, serta untuk mengetahui dimensi pelaynan jasa yang pelaksanaannya yang memuaskan pada nasabah.

Untuk mencapai tujuan tersebut peneliti mengumpulkan data yang berkaitan dengan pelayanan, disini digunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu :

a. Dimensi Tangibles : Terdiri dari kenyamanan dan kebersihan kantor, sarana ATM, memiliki fasilitas, sarana dan prasarana yang baik dan lengkap serta penampilan karyawan yang rapi, sopan dan menarik.

b. Dimensi Reliability : Terdiri dari pelayanan yang akurat, meyakinkan dan konsisten, kecakapan dalam bekerja, pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan dan keinginan nasabah serta pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan terhadap nasabah.

c. Dimensi Responsiveness : Terdiri dari daya tanggap yang cepat dalam menangani transaksi dan melayani nasabah, penyediaan media untuk mendengar atau menerima keluhan, saran dan kritik dari nasabah, tanggapan yang baik terhadap keluhan, saran dan kritik dari pelanggan serta kesigapan dalam membantu sesegera mungkin.

d. Dimensi Assurance : Terdiri dari jaminan pelayanan yang baik, ramah dan sopan terhadap nasabah, sikap simpatik dan bersahabat terhadap nasbah, memiliki

pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan informasi dan pelayaan terhadap nasabah, serta mampu memberikan keyakinan, kepercayaan dan keamanan terhadap nasabah dengan melakukan pekerjaan secara professional.

e. Dimensi Emphaty : Terdiri dari pemahaman segala sesuatu yang ada di perusahaan sesuai dengan bidangnya, penyediaan waktu untuk berkonsultsi dan menerima keuha nasabah, kemampuan berkomunikasi dengan baik dalam memberikan informasi terhadap nasabah, serta memberikan kemudahan dalam prosedur administrasi.

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari responden atas hasil informasi yang tergantung dalam dimensi tersebut, tujuan peneliti adalah untuk menemukan dimensi-dimensi pembuktian hipotesis.

Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diharapkan (nilai kepentingan) dan tingkat pelayanan yang dirasakan (nilai pelaksanaan). Dengan begitu akan terdapat erbedaan antra harapan dan persepdi dengan asumsi sebagai berikut :

- Jika nilai kepentingan > nilai pelaksanaan, maka pelayanan kurang atau tidak baik.
- Jika nilai kepentingan = nilai pelaksanaan, maka pelayanan baik.

- Jika nilai kepentingan < nilai pelaksanaan, maka pelayanan sangat baik.

Dalam penelitian ini akan diteliti nilai kepentingan dan nilai pelaksanaan, untuk kelima dimensi pelayanan. Dalam hal ini masing-masing dimensi (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty) diwakili oleh empat pertanyaan.

Nilai kepentingan dan pelaksanaan menurut pelanggan masing-masing dimensi dapat diketahui dan masing-masing item kuesioner tentang dimensi tersebut. Kolom jumlah didapatkan dan penjumlahan semua skor butir jawaban dari 100 responden, sedangkan kolom skor didapatkan dari pembagian jumlah semua skor butir dengan 100 (yang merupakan jumlah responden). Rata-rata skor diperoleh dari penjumlahan semua skor dibagi jumlah item pertanyaan.

Dari penelitian yang dilakukan, diketahui skor nilai kepentingan dan pelaksanaan aspek-aspek pelayanan jasa pada Bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta untuk masing-masing dimensi adalah sebagai berikut :

4.3. Dimensi Tangibles

a. Nilai Kepentingan

Dari hasil jawaban kuesioner responden dapat diketahui kepentingan responden untuk dimensi tangibles sebagaimana dimuat dalam table berikut ini :

Tabel 4.4.

Table Rata-rata Skor Nilai Kepentingan Responden Untuk

Dimensi Tangibles

No	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan					Jumlah	Rata-rata
		STP	TP	CP	P	SP		
1	Kenyamanan dan Kebersihan Kantor			2	26	72	470	4,70
2	Sarana ATM			2	24	74	472	4,72
3	Memiliki Fasilitas, Sarana dan Prasarana yang baik dan lengkap			1	25	74	473	4,73
4	Penampilah Karyawan yang rapi, sopan dan menarik			4	29	67	463	7,63
Jumlah				9	104	287	1879	18,78
Rata-rata							426	4,69

Sumber : Data Primer Diolah, 2004.

Dari tabel di atas kolom jumlah didapatkan dari penjumlahan semua skor butir jawaban dari 100 responden, kolom skor didapatkan dari pembagian jumlah semua skor butir dengan 100 (yang merupakan jumlah responden), rata-rata skor diperoleh dari penjumlahan semua skor dibagi jumlah item pertanyaan.

Sebagai contoh dari pertanyaan tentang kenyamanan dan kebersihan kantor didapatkan jawaban dari 100 responden antara lain : sangat tidak penting (0), tidak penting (0), cukup penting (2), penting (26), dan sangat penting (72), kemudian semua jawaban dijumlahkan sebagai berikut 0(1) + 0 (2) + 2 (3) + 26 (4) + 75 (5) = 470.

Hasil ini dimasukan dalam kolom jumlah. Untuk memperoleh nilai skor, maka jumlah skor sebesar 470 dibagi dengan 100 yang merupakan jumlah responden didapatkan hasil 4,70 , hasil ini dimasukkan dalam kolom skor. Rata-rata skor diperoleh dari jumlah

skor dibagi dengan 4 (yang merupakan jumlah item pertanyaan) yang dari table diatas diperoleh dari (4,70 + 4,72 + 4,73 + 4,63) : 4 = 4,69.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menganggap kenyamanan dan kebersihan kantor yang sangat penting berjumlah 72 orang (72%). Sedangkan sisanya menganggap penting 26 orang (26%), cukup penting 2 orang (2%), dengan rata-rata skor 4,70. dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa secara umum responden memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting terhadap kenyamanan dan kebersihan kantor.

Diketahui juga bahwa responden yang menganggap saran ATM sangat penting berjumlah 74 orang (74%) sedangkan sisanya yang menganggap penting berjumlah 24 orang (24%) dan cukup penting berjumlah 2 orang (2%) denga skor 4,72. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa secara umum responden memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting terhadap sarana ATM.

Dilain pihak responden yang menganggap bahwa memiliki fasilitas, sarana dan prasarana yang baik dan lengkap sangat penting berjumlah 74 orang (74%), yang menganggap penting berjumlah 25 orang (25%) dan yang menganggap cukup penting berjumlah 1 orang (1%) dengan skor 4,73. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa secara umum responden memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting terhadap fasilitas, saran dan prasarana yang baik dan lengkap.

Sedangkan penelitian terhadap persepsi responden atas penampilan karyawan yang rapi, sopan dan menarik mendapatkan hasil 67 orang (67%) menganggap sangat penting, 29 orang (29%) menganggap penting, 4 orang (4%) menganggap cukup penting dengan skor 4,63. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa secara umnum responden memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting terhadap penampilan karyawan yang rapi, sopan dan menarik.

Dari rata-rata skor yang dikumpulkan untuk semua item dimensi tangibles sebesar 4,69 dapat diketahui bahwa secara umum responden mempunyai tingkat kepentingan yang sangat penting terhadap dimensi ini.

b. Nilai Pelaksanaan

Dari hasil jawaban kuesioner responden dapat diketahui nilai pelaksanaan dimensi tangibles menurut responden sebagaimana dimuat dalam table berikut ini :

Tabel 4.5.

Tabel Rata-rata Skor Nilai Pelaksanaan Responden Untuk Dimensi Tangibles

No.	Pertanyaan	Tingkat Pelaksanaan					Jumlah	Rata-rata
		STB	TB	CB	B	SB		
1	Kenyaman & Kebersihan Kantor		1	8	45	46	436	4,36
2	Sarana ATM			7	54	39	432	4,32
3	Memiliki fasilitas, sarana dan prasarana yang baik dan lengkap		2	25	38	35	406	4,06
4	Penampilan karyawan yang rapi, sopan dan menarik		1	14	50	35	419	4,19
Jumlah			4	54	187	155	1693	16,93
Rata-rata							423	4,23

Sumber : Data Primer Diolah, 2004.

Dari tabel diatas kolom jumlah didapatkan dari penjumlahan semua skor butir jawaban dari 100 responden, kolom skor didapatkan dari pembagian jumlah semua skor butir dengan 100 (yang merupakan jumlah responden). Rata-rata skor diperoleh dari penjumlahan semua skor dibagi jumlah item pertanyaan.

Sebagai contoh dari pertanyaan tentang kenyamanan dan kebersihan kantor didapatkan jawaban dari 100 responden antara lain : sangat tidak baik (0), tidak baik (1), cukup baik (8), baik (45) dan sangat baik (46), kemudian semua dijumlahkan sebagai berikut : 0 (1) + 1 (2) + 8 (3) + 45 (4) + 46 (5) = 423. Hasil ini dimasukkan dalam kolom jumlah. Untuk memperoleh nilai skor maka jumlah skor sebesar 423 dibagi dengan 100 (yang merupakan jumlah responden) didapatkan hasil 4,23 dan hasil ini simasukkan dalam kolom skor. Rata-rata skor diperoleh dari jumlah skor dibagi dengan 4 (yang merupakan jumlah item pertanyaan) sebagai berikut : (4,36 + 4,32 + 4,06 + 4,19) : 4 = 4,23.

Dari table diatas dapat diketahui bahwa responden yang merasa kenyamanan dan kebersihan kantor sangat baik berjumlah 46 orang (46%) sedangkan sisanya merasa baik berjumlah 45 orang (45%), cukup baik 8 orang (8%) dan tidak baik 1 orang (1%) dengan skor 4,36. dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa secara umum penilaian responden terhadap kantor sangat baik.

Diketahui juga bahwa responden yang merasa sarana ATM sangat baik berjumlah 39 orang (39%), yang merasa baik 54 orang (54%), yang merasa cukup baik 7 orang (7%) dengan skor sebesar 4,32. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa secara umum penilaian responden terhadap tempat yang representative dam memadai adalah sangat baik.

Dilain pihak responden yang merasa bahwa fasilitas, sarana dan prasarana yang baik dan lengkap sangat baik berjumlah 35 orang (35%), yang merasa baik berjumlah 38 orang (38%), yang merasa cukup baik merasa 25 orang (25%) dan sisanya merasa tidak baik 2 orang (2%) dengan skor 4,06. Dari hasil tersebut bahwa fasilitas, sarana dan prasarana di Bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta adalah baik.

Sedangkan penilaian responden terhadap penampilan karyawan yang rapi, sopan dan menarik mendapatkan hasil bahwa 35 orang (35%) merasa sangat baik, 50 orang (50%) merasa baik, 14 orang (14%) dan yang merasa tidak baik 1 orang (1%) merasa cukup baik dengan skor sebesar 4,19 menunjukkan bahwa pada dasarnya responden merasa bahwa penampilan karyawan di Bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta adalah baik.

Dari skor yang dikumpulkan untuk semua item dimensi tangibles diperoleh rata-rata sebesar 4,23. Dan ini dapat diketahui bahwa secara umum responden menilai bahwa pelaksanaan dimensi

tangibles di Bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta adalah sangat baik.

Dari perbandingan antara lain kepentingan dan pelaksanaan dari dimensi tangibles di Bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta diatas maka dapat diketahui tingkat kesesuaian antara nilai kepentingan dan pelaksanaan dari dimensi tangibles adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6.

Timgkat Kesesuaian Antara Nilai Kepentingan dan Pelaksanaan Responden Untuk Dimensi Tangibles

No	Keterangan	Nilai Kepentingan (Y_1)	Nilai Pelaksanaan (X_1)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Kenyamanan & Kebersihan Kantor	4,70	4,63	92,76
2	Sarana ATM	4,72	4,32	91,52
3	Memiliki fasilitas, saran dan prasarana yang baik dan lengkap	4,73	4,06	85,83
4	Penampilan karyawan yang rapi, sopan dan menarik	4,63	4,19	90,49
Rata-rata		4,69	4,23	90,45

Sumber : Data Primer Diolah, 2004.

Dari table diatas untuk mengetahui tingkat kesesuaian maka nilai pelaksanaan (X_1) dibagi dengan nilai kepentingan (Y_1) dikali dengan 100 % sebagai contoh untuk tingkat kesesuaian kenyamanan dan kebersihan kantor didapatkan nilai pelaksanaan (X_1) = 4,63 dibagi dengan nilai kepentingan (Y_1) = 4,70 dikali dengan 100 %, maka didapatkan tingkat kesesuaian sebesar 92,76 %. Dengan cara

yang sama dapat dicari tingkat kesesuaian masing-masing item. Dari perhitungan tingkat kesesuaian yang diperoleh dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian dari bermacam-macam item dimensi tangibles adalah kenyamanan dan kebersihan kantor (92,76%), selanjutnya sarana ATM (91,52%), penampilan karyawan yang rapi, sopan dan menarik (90,49%) dan kemudian sarana fasilitas yang baik dan lengkap (85,83%). Dengan demikian dari dimensi tangibles aspek yang mendesak untuk diperhatikan dan ditingkatkan oleh Bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta adalah fasilitas sarana dan prasarana yang baik dan lengkap.

4.4. Dimensi Reliability

4.5. Nilai Kepentingan

Dari hasil jawaban kuesioner responden dapat diketahui nilai kepentingan dimensi reliability menurut responden berikut ini.

Tabel 4.7.

Table Rata-rata Skor Nilai Kepentingan Responden

Untuk Dimensi Reliability

No	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan					Jumlah	Rata-rata
		STP	TP	CP	P	SP		
1	Pelayanan yang akurat, meyakinkan dan konsisten.			3	20	77	474	4,74
2	Kecakapan dan kehandalan dalam bekerja.			3	34	63	460	4,60
3	Pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan dan keinginan nasabah.			1	28	71	470	4,70
4	Pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan terhadap nasabah.			5	22	73	468	4,68
Jumlah				12	104	284	1872	18,72
Rata-rata							468	4,68

Sumber : Data Primer Diolah, 2004

Dari table diatas kolom jumlah didapatkan dari penjumlahan semua skor butir jawaban dari 100 respon, kolom skor didapatkan dari pembagian jumlah semua skor butir dengan 100 (yang merupakan jumlah responden), rata-rata skor diperoleh dari penjumlahan semua skor dibagi jumlah item pertanyaan.

Sebagai contoh dari pertanyaan tentang pelayanan yang akurat, meyakinkan dan konsisten didapatkan jawaban dari responden antara lain : sangat tidak penting (0), tidak penting (0), cukup penting (3), penting (20) dan sangat penting (77). Kemudian semua jawaban dijumlahkan 0 (1) + 0 (2) + 3 (3) + 20 (4) + 77 (5) = 474. Hasil itu dimasukan dalam kolom jumlah. Untuk memperoleh nilai skor maka jumlah skor sebesar 474 dibagi dengan 100 (yang merupakan jumlah responden) didapatkan hasil 4,74. Hasil ini dimasukkan dalam kolom skor. Rata-rata skor diperoleh dari jumlah skor dibagi dengan 4 (yang merupakan jumlah item pertanyaan) yang dari table diatas diperoleh dari (4,74 + 4,60 + 4,70 + 4,68) : 4 = 4,68.

Dari table diatas dapat diketahui bahwa responden yang menganggap pelayanan yang akurat, meyakinkan dan konsisten sangat penting berjumlah 77 orang (77%) sedangkan sisanya menganggap penting 20 (20%) dan cukup penting 3 orang (3%) dengan skor 4,74. Dari hasil tersebut dapat diketahui responden

memiliki tingkat kepentingan yang penting terhadap pelayanan yang akurat. Meyakinkan dan konsisten.

Responden yang menganggap kecakapan dan kehandalan dalam bekerja sangat penting berjumlah 63 orang (63%) sedangkan sisanya menganggap penting 34 orang (34%) dan yang merasa tidak penting 3 orang (3%) dengan skor 4,60 menunjukkan bahwa secara umum responden memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting terhadap kecakapan dan kehandalan dalam bekerja.

Dilain pihak responden yang menganggap pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan dan keinginan nasabah sangat penting berjumlah 71 orang (71%), yang menganggap penting 28 orang (28%) dan cukup penting 1 orang (1%). Secara umum responden menganggap pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan dan keinginan nasabah memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting. Hal ini diketahui dari skro sebesar 4,70.

Tanggapan responden terhadap pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan terhadap nasabah mendapatkan hasil bahwa 73 orang (73%) menganggap sangat penting, 22 orang (22%) menganggap penting dan 5 orang (5%) menganggap cukup penting dengan skor 4,68. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden menganggap bahwa pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan terhadap pelanggan memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting.

Dari rata-rata skor yang dikumpulkan untuk semua item dimensi reliability sebesar 4,68 menunjukkan bahwa secara umum dimensi reliability ini memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting.

4.6. Nilai Pelaksanaan

Dari hasil jawaban kuesioner responden dapat diketahui nilai pelaksanaan dimensi reliability menurut berikut ini :

Tabel 4.8.

Tabel Rata-rata Skor Nilai Pelaksanaan Responden

Untuk Dimensi Reliability

No	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan					Jumlah	Rata-rata
		STB	TB	CB	B	SB		
1	Pelayanan yang akurat, meyakinkan dan konsisten.		1	27	36	36	407	4,07
2	Kecakapan dan kehandalan dalam bekerja.			13	61	26	413	4,13
3	Pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan dan keinginan nasabah.		1	29	39	31	400	4,00
4	Pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan terhadap nasabah.			8	63	29	421	4,21
Jumlah			2	77	199	122	1641	16,41
Rata-rata							410	4,10

Sumber : Data Primer Diolah, 2004.

Dari table diatas, kolom jumlah didapatkan dari penjumlahan semua skor butir jawaban dari 100 responden, kolom skor didapatkan dari pembagian jumlah semua skor butir dengan 100 (yang merupakan jumlah responden). Rata-rata skor diperoleh dari penjumlahan semua skor dibagi jumlah ite pertanyaan.

Sebagai contoh dari pertanyaan pelayanan yang akurat, meyakinkan dan konsisten didapatkan jawaban dari 100 responden

antara lain : sangat tidak baik (0), tidak baik (1), cukup baik (27), baik (36) dan sangat baik (36), kemudian semua dijumlahkan sebagai berikut: 0 (1) + 1 (2) + 27 (3) + 36 (4) + 36 (5) = 474. Hasil ini dimasukan dalam kolom jumlah. Untuk memperoleh nilai skor maka jumlah skor sebesar 474 dibagi dengan 100 (yang merupakan jumlah responden) didapatkan hasil 4,74. Hasil ini dimasukkan dalam kolom skor. Rata-rata skor diperoleh dari jumlah skor dibagi dengan 4 (yang merupakan item pertanyaan), yang dari table diatas diperoleh dari (4,07 + 4,13 + 4,00 + 4,21) : 4 = 4,10.

Dari tabel diatas dapat diketahui responden yang akurat, meyakinkan dan konsisten sangat baik berjumlah 36 orang (36%) yang measa baik berjumlah 36 orang (36%), cukup baik 27 orang (27%) dan yang tidak baik 1 orang (1%) dengan skor 4,07. Dari hasil tersebut dapat diketahui secara umum responden menilai pelayanan yang akurat, meyakinkan dan konsisten adalah baik.

Responden yang merasa kecakapan dan kehandalan dalam bekerja sangat baik berjumlah 26 orang (26%), baik 61 orang (61%), cukup baik 13 orang (13%) dengan skor sebesar 4,13. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa secara umum responden menilai kecakapan dan kehandalan dalam bekerja adalah baik.

Dilain pihak responden yang merasa bahwa pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan sangat baik berjumlah 31 orang (31%), baik 39 orang (39%), cukup baik 29

orang (29%) dan tidak baik 1orang (1%) dengan skor 4,00. Dari hasil tersebut bahwa secara umum pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah adalah baik.

Tanggapan responden terhadap pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan terhadap pelanggan mendapatkan hasil bahwa 29 orang (29%) merasa sangat baik, 63 orang (63%) merasa baik, 8 orang (8%) dengan skor 4,21. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden menilai pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan pelanggan adalah sangat baik.

Dari rata-rata skor yang dikumpulkan dari semua item dimensi reliability sebesar 4,10 dapat diketahuai secara umum responden mempunyai penilaian yang baik terhadap dimensi ini.

Dari perbandingan antara nilai kepentingan dan pelaksanaan dimensi Reliability diatas dapat diketahui tingkat kesesuaian antara nilai kepentingan dan pelaksanaan dimensi reliability sebagai berikut :

Tabel 4.9.

Tingkat Kesesuaian Antara Nilai Kepentingan dan Pelaksanaan

Responden Untuk Dimensi Reliability

No	Keterangan	Nilai Kepentingan (Y_1)	Nilai Pelaksanaan (X_1)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Pelayana yang akurat, meyakinkan dan konsisten.	4,74	4,07	85,86
2	Kecakapan dan kehandalan dalam bekerja.	4,60	4,13	89.78
3	Pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan dan keinginan nasabah.	4,70	4,00	85,10
4	Pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan terhadap nasabah.	4,68	4,21	89,95
Rata-rata		4,68	4,10	88,04

Sumber : Data Primer Diolah, 2004.

Dari table diatas untuk mengetahui tingkat kesesuaian maka nilai pelaksanaan (X_1) dibagi dengan nilai kepentingan (Y_1) dikali dengan 100 % sebagai contoh untuk tingkat kesesuaian pelayanan yang akurat dan konsisten didapat nilai pelaksanaan (X_1) = 4,07 dibagi dengan nilai kepentingan (Y_1) = 4,74 dikali dengan 100 %, maka didapatkan tingkat kesesuaian sebesar 85,86 %. Dengan cara yang sama dapat dicari tingkat kesesuaian masing-masing item.

Dari perhitungan tingkat kesesuaian yang diperoleh dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian yang tertinggi dari item dimensi Reliability adalah pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan terhadap nasabah (89,95%), selanjutnya diikuti kecakapan dan kehandalan dalam bekerja (89,78%), pelayanan yang akurat,

meyakinkan dan konsisten (85,86%), dan terakhir adalah pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah (85,10%).Dengan demikian dari dimensi Reliability aspek yang mendesak untuk diperhatikan dan ditingkatkan adalah pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.

4.5. Dimensi Responsiveness

4.6. Nilai Kepentingan

Dari hasil jawaban kuesioner responden dapat diketahui nilai kepentingan dimensi Responsiveness berikut ini.

Tabel 4.10.

Table Rata-rata Skor Nilai Kepentingan Responden

Untuk Dimensi Responsiveness

No	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan					Jumlah	Rata-rata
		STP	TP	CP	P	SP		
1	Daya tanggap yang cepat dalam menangani transaksi dan melayani nasabah.			3	17	80	477	4,77
2	Penyediaan media atau sarana untuk mendengar atau menerima keluhan, saran dan kritik dari nasabah.			2	22	76	474	4,74
3	Tanggapan yang baik terhadap keluhan, saran dan kritik dari nasabah.			3	22	75	472	4,72
4	Kesigapan dalam membantu dan menangani keluhan dengan sesegera mungkin.				25	75	475	4,75
Jumlah				8	86	306	1898	18,98
Rata-rata							474	4,74

Sumber : Data Primer Diolah, 2004

Dari table diatas kolom jumlah didapatkan dari penjumlahan semua skor butir jawaban dari 100 responden, kolom skor didapatkan dari pembagian jumlah semua skor butir dengan

100 (yang merupakan jumlah responden), rata-rata skor diperoleh dari penjumlahan semua skor dibagi jumlah item pertanyaan.

Sebagai contoh dari pertanyaan tentang daya tanggap yang cepat dalam menangani transaksi dan melayani pelanggan didapatkan jawaban dari 100 responden antara lain : sangat tidak penting (0), tidak penting (0), cukup penting (3), penting (17) dan sangat penting (80). Kemudian semua jawaban dijumlahkan 0 (1) + 0 (2) + 3 (3) + 17 (4) + 80 (5) = 477. Hasil itu dimasukan dalam kolom jumlah. Untuk memperoleh nilai skor maka jumlah skor sebesar 477 dibagi dengan 100 (yang merupakan jumlah responden) didapatkan hasil 4,77. Hasil ini dimasukkan dalam kolom skor. Rata-rata skor diperoleh dari jumlah skor dibagi dengan 4 (yang merupakan jumlah item pertanyaan) yang dari table diatas diperoleh dari (4,77 + 4,74 + 4,72 + 4,75) : 4 = 4,74.

Dari table diatas dapat diketahui bahwa responden yang menganggap daya tanggap yang cepat dalam menangani transaksi dan melayani pelanggan sangat penting berjumlah 80 orang (80%) sedangkan sisanya menganggap penting 17 (17%) dan cukup penting 3 orang (3%) dan secara umum dapat diketahui bahwa daya tanggap yang cepat dalam menangani transaksi dan melayani pelanggan menurut responden sangat penting. Hal ini diketahui dari skor 4,77.

Responden yang menganggap media atau sarana untuk mendengar atau menerima keluhan, saran dan kritik dari pelanggan sangat penting berjumlah 76 orang (76%) sedangkan sisanya menganggap penting 22 orang (22%) dan yang merasa cukup penting 2 orang (2%) yang dihasilkan sebesar 4,74. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting.

Dilain pihak responden yang menganggap tanggapan yang baik terhadap keluhan, saran dan kritik dari pelanggan sangat penting berjumlah 75 orang (75%), yang menganggap penting 22 orang (22%) dan cukup penting 3 orang (3%). Dengan skor sebesar 4,72. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan yang baik terhadap keluhan saran dan kritik dari pelenggan memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting.

Tanggapan responden terhadap kesigapan dalam membantu menangani keluhan dengan sesegera mungkin mendapat hasil bahwa 75 orang (75%) menganggap sangat penting, 25 orang (25%) menganggap penting dengan skor 4,75. Hal ini menunjukkan bahwa pada dasarnya responden menganggap bahwa kesigapan dalam membantu dan menangani keluhan dengan sesegera mungkin memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting.

Dari rata-rata skor yang dikumpulkan untuk semua item dimensi Responsiveness sebesar 4,74 dapat diketahui bahwa secara umum responden memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting.

4.7. Nilai Pelaksanaan

Dari hasil jawaban kuesioner responden dapat diketahui nilai pelaksanaan responden untuk dimensi Responsiveness berikut ini :

Tabel 4.11.

Tabel Rata-rata Skor Nilai Pelaksanaan Responden

Untuk Dimensi Responsiveness

No	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan					Jumlah	Rata-rata
		STB	TB	CB	B	SB		
1	Daya tanggap yang cepat dalam menangani transaksi dan melayani nasabah.			19	48	33	414	4,14
2	Penyediaan media atau sarana untuk mendengar atau menerima keluhan, saran dan kritik dari nasabah.			19	51	30	411	4,11
3	Tanggapan yang baik terhadap keluhan, saran dan kritik dari nasabah.			17	50	30	416	4,16
4	Kesigapan dalam membantu dan menangani keluhan dengan sesegera mungkin.			18	50	32	414	4,14
Jumlah				73	199	128	1655	16,55
Rata-rata							413	4,13

Sumber : Data Primer Diolah, 2004.

Dari table diatas, kolom jumlah didapatkan dari penjumlahan semua skor butir jawaban dari 100 responden, kolom skor didapatkan dari pembagian jumlah semua skor butir dengan 100 (yang merupakan jumlah responden). Rata-rata skor diperoleh dari penjumlahan semua skor dibagi jumlah item pertanyaan.

Sebagai contoh dari pertanyaan tentang daya tanggap yang cepat dalam menangani transaksi dan melayani pelanggan didapatkan jawaban dari 100 responden antara lain : sangat tidak baik (0), tidak baik (0), cukup baik (19), baik (48) dan sangat baik (33), kemudian semua dijumlahkan sebagai berikut : 0 (1) + 0 (2) + 19 (3) + 48 (4) + 33 (5) = 414. Hasil ini dimasukan dalam kolom jumlah. Untuk memperoleh nilai skor maka jumlah skor sebesar 414 dibagi dengan 100 (yang merupakan jumlah responden) didapatkan hasil 4,14. Hasil ini dimasukkan dalam kolom skor. Rata-rata skor diperoleh dari jumlah skor dibagi dengan 4 (yang merupakan jumlah item pertanyaan), yang dari table diatas diperoleh dari (4,14 + 4,11 + 4,16 + 4,14) : 4 = 4,13.

Dari tabel diatas dapat diketahui responden yang merasa tanggap yang cepat dalam menangani transaksi dan melayani nasabah sangat baik berjumlah 33 orang (33%) yang measa baik berjumlah 48 orang (48%), cukup baik 19 orang (19%) dengan skor 4,13. Hal ini menunjukkan bahwa responeden menilai daya tanggap yang cepat dalam menangani dan melayani nasabah memiliki tingkat pelaksdanaan yang baik.

Responden yang merasa penyediaan media atau sarana untuk mendengar atau menerima keluhan, saran dan kritik dari nasabah,sangat baik berjumlah 30 orang (30%), baik 51 orang (51%), cukup baik 19 orang (19%) dengan skor sebesar 4,11. Hal ini

menunjukkan bahwa penyediaan media atau sarana untuk mendengar atau menerima keluhan, saran dan kritik, memiliki tingkat pelaksanaan yang baik.

Dilain pihak responden yang merasa bahwa yang baik terhadap keluhan, saran dan kritik adalah sangat baik adalah berjumlah 33 orang (33%), baik 50 orang (50%), cukup baik 17 orang (17%) dengan skor 4,16. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan yang baik terhadap keluhan, saran dan kritik dari nasabah memiliki tingkat pelaksanaan yang baik.

Tanggapan responden terhadap kesigapan dalam membantu dan menangani keluhan dengan sesegera nungkin mendapat hasil bahwa 32 orang (32%) merasa sangat baik, 50 orang (50%) merasa baik, 18 orang (18%) dengan skor 4,14. Hal ini menunjukkan bahwa kesigapan dalam membantu dan menangani keluhan dengan sesegera mungkin memiliki tingkat pelaksanaan yang baik.

Dari rata-rata skor yang dikumpulkan dari semua item dimensi responsiveness diperoleh nilai sebesar 4,13. Dari sini diketahui bahwa secara umum responden menilai dimensi ini adalah baik.

Dari perbandingan antara nilai kepentingan dan pelaksanaan dimensi Responsiveness diatas dapat diketahui tingkat kesesuaian antara nilai kepentingan dan pelaksanaan dimensi responsiveness sebagai berikut :

Tabel 4.12.

Tingkat Kesesuaian Antara Nilai Kepentingan dan Pelaksanaan

Responden Untuk Dimensi Responsiveness

No	Keterangan	Nilai Kepentingan (Y_1)	Nilai Pelaksanaan (X_1)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Daya tanggap yang cepat dalam menangani transaksi dan melayani nasabah.	4,77	4,14	86,79
2	Penyediaan media atau sarana untuk mendengar atau menerima keluhan, saran dan kritik dari nasabah.	4,74	4,11	86,70
3	Tanggapan yang baik terhadap keluhan, saran dan kritik dari nasabah.	4,72	4,16	88,13
4	Kesigapan dalam membantu dan menangani keluhan dengan sesegera mungkin.	4,75	4,14	87,15
Rata-rata		4,74	4,13	86,75

Sumber : Data Primer Diolah, 2004.

Dari table diatas untuk mengetahui tingkat kesesuaian maka nilai pelaksanaan (X_1) dibagi dengan nilai kepentingan (Y_1) dikali dengan 100 % sebagai contoh untuk tingkat kesesuaian daya tanggap yang cepat dalam menangani transaksi dan melayani pelanggan didapat nilai pelaksanaan (X_1) = 4,14 dibagi dengan nilai kepentingan (Y_1) = 4,77 dikali dengan 100 %, maka didapatkan tingkat kesesuaian sebesar 86,79 %. Dengan cara yang sama dapat dicari tingkat kesesuaian masing-masing item.

Dari perhitungan tingkat kesesuaian yang diperoleh dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian yang tertinggi dari item dimensi Responsiveness adalah tanggapan yang baik terhadap keluhan, saran dan kritik dari nasabah (88,13), kesigapan dalam membantu dan

menangani keluhan dengan sesegera mungkin (87,15%), dan terakhir dalam penyediaan media atau sarana untuk mendengar atau menerima keluhan, saran dan kritik dari nasabah (81,87%).Dengan demikian dari dimensi Responsiveness aspek yang mendesak untuk diperhatikan dan ditingkatkan adalah penyediaan media atau sarana untuk mendengar atau menerima keluhan, saran dan kritik dari nasabah.

4.6. Dimensi Assurance

4.7. Nilai Kepentingan

Dari hasil jawaban kuesioner responden dapat diketahui tanggapan nilai kepentingan responden untuk dimensi Assurance, yang ditujukkan pada tabel 4.13.

Tabel 4.13.

Table Rata-rata Skor Nilai Kepentingan Responden

Untuk Dimensi Assurance

No	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan					Jumlah	Rata-rata
		STP	TP	CP	P	SP		
1	Jaminan pelayanan yang baik, ramah dan sopan terhadap nasabah.			5	25	70	465	4,65
2	Jaminan keamanan simpanan.			2	20	78	476	4,76
3	Memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan informasi dan pelayanan terhadap nasabah			2	18	80	478	4,78
4	Mampu memberikan keyakinan, kepercayaan dan keamanan terhadap nasabah dengan melakukan pekerjaan secara professional				19	81	481	4,81
Jumlah				9	82	369	1900	19,00
Rata-rata							475	4,75

Sumber : Data Primer Diolah, 2004

Dari table di atas kolom jumlah didapatkan dari penjumlahan semua skor butir jawaban dari 100 responden, kolom skor didapatkan dari pembagian jumlah semua skor butir dengan 100 (yang merupakan jumlah responden), rata-rata skor diperoleh dari penjumlahan semua skor dibagi jumlah item pertanyaan.

Sebagai contoh dari pertanyaan jaminan pelayanan yang baik, ramah dan sopan terhadap pelanggan didapatkan jawaban dari 100 responden antara lain : sangat tidak penting (0), tidak penting (0), cukup penting (5), penting (25) dan sangat penting (70). Kemudian semua jawaban dijumlahkan 0 (1) + 0 (2) + 5 (3) + 25 (4) + 70 (5) = 465. Hasil ini dimasukan dalam kolom jumlah. Untuk memperoleh nilai skor maka jumlah skor sebesar 465 dibagi dengan 100 (yang merupakan jumlah responden) didapatkan hasil 4,65. Hasil ini dimasukkan dalam kolom skor. Rata-rata skor diperoleh dari jumlah skor dibagi dengan 4 (yang merupakan jumlah item pertanyaan) yang dari table diatas diperoleh dari (4,65 + 4,76 + 4,78 + 4,81) : 4 = 4,75.

Dari table diatas dapat diketahui bahwa responden yang menganggap jaminan pelayanan yang baik, ramah dan sopan terhadap nasabah sangat penting berjumlah 70 orang (70%) sedangkan sisanya menganggap penting 25 (25%) dan cukup penting 5 orang (5%) dengan skor sebesar 4,65. Hal ini menunjukan

bahwa jaminan pelayanan yang baik, ramah dan sopan terhadap nasabah memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting.

Sikap simpatik dan bersahabat terhadap pelanggan menurut 78 orang (78 %) sangat penting, 20 orang (20%) menganggap penting, sedangkan sisa nya yang menganggap cukup penting 2 orang (2%) dengan skor 4,76. Hal ini menunjukkan bahwa sikap simpatik dan bersahabat terhadap nasabah memiliki tinggat kepentingan yang sangat penting.

Memiliki pengetahuan keterampilan dalam memberikan informasi dan pelayanan terhadap nasabah menurut 80 orang (80%) merasa sangat penting, berjumlah 18 orang (18%) merasa penting, 2 orang (2%) menganggap cukup penting, dengan skor sebesar 4,78. Hal ini menunjukkan bahwa memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan informasi dan pelayanan terhadap nasabah memiliki tingkat yang sangat penting.

Mampu memberikan keyakinan, kepercayaan dan keamanan terhadap nasabah dengan melakukan pekerjaan secara professional menurut 81 orang (81%) merasa sangat penting, 19 orang (19%) merasa penting, 1 orang (1%) merasa cukup penting dengan skor sebesar 4,81. Hal ini menunjukkan bahwa mampu memberikan keyakinan, kepercayaan dan keamanan terhadap nasabah dengan melakuka pekerjaan secara professional mempunyai tingkat kepentingan yang sangat penting.

Dari rata-rata skor yang dikumpulkan untuk semua item dimensi assurance sebesar 4,75 dapat diketahui bahwa secara umum responden memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting terhadap dimensi ini.

4.8. Nilai Pelaksanaan

Dari hasil jawaban kuesioner responden dapat diketahui tanggapan nilai responden untuk dimensi assurance, hasil ini ditunjukkan pada tabel 4.14.

Tabel 4.14.

Tabel Rata-rata Skor Nilai Pelaksanaan Responden

Untuk Dimensi Assurance

No	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan					Jumlah	Rata-rata
		STB	TB	CB	B	SB		
1	Jaminan pelayanan yang baik, ramah dan sopan terhadap nasabah.			9	63	28	419	4,19
2	Sikap simpatik dan bersahabat terhadap nasabah.		1	13	50	36	421	4,21
3	Memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan informasi dan pelayanan terhadap nasabah			12	45	43	431	4,31
4	Mampu memberikan keyakinan, kepercayaan dan keamanan terhadap nasabah dengan melakukan pekerjaan secara professional			7	65	28	421	4,21
Jumlah			1	41	223	135	1692	16,92
Rata-rata							423	4,23

Sumber : Data Primer Diolah, 2004.

Dari table diatas, kolom jumlah didapatkan dari penjumlahan semua skor butir jawaban dari 100 responden, kolom skor didapatkan dari pembagian jumlah semua skor butir dengan 100 (yang merupakan jumlah responden). Rata-rata skor diperoleh dari penjumlahan semua skor dibagi jumlah item pertanyaan.

Sebagai contoh dari pertanyaan tentang daya tanggap yang cepat dalam menangani transaksi dan melayani pelanggan didapatkan jawaban dari 100 responden antara lain : sangat tidak baik (0), tidak baik (0), cukup baik (9), baik (63) dan sangat baik (28), kemudian semua dijumlahkan sebagai berikut : 0 (1) + 0 (2) + 9 (3) + 63 (4) + 28 (5) = 419. Hasil ini dimasukan dalam kolom jumlah. Untuk memperoleh nilai skor maka jumlah skor sebesar 419 dibagi dengan 100 (yang merupakan jumlah responden) didapatkan hasil 4,19. Hasil ini dimasukkan dalam kolom skor. Rata-rata skor diperoleh dari jumlah skor dibagi dengan 4 (yang merupakan jumlah item pertanyaan), yang dari table diatas diperoleh dari (4,14 + 4,11 + 4,16 + 4,21) : 4 = 4,23.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang merasa bahwa jaminan pelayanan yang baik, ramah dan sopan terhadap nasabah sangat baik berjumlah 28 orang (28%), baik 63 orang (63%), cukup baik 9 orang (9%) dengan skor 4,19. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan pelayanan yag baik, ramah dan sopan terhadap nasabah memiliki tingkat pelaksdanaan yang baik.

Dilain pihak responden yang merasa bahwa sikap simpatik dan bersahabat terhadap pelanggan berjumlah 36 orang (36%) sangat baik, berjumlah 50 orang (50%), baik 13 orang (13%) cukup baik, dan tidak baik 1 orang (1%) dengan skor sebesar 4,21. Hal ini

menunjukkan bahwa sikap simpatik dan bersahabat terhadap nasabah memiliki tingkat pelaksanaan yang sangat baik.

Memiliki pengetahuan da keterampilan dalam memberikan informasi dan pelayanaan terhadap nasabah menurut 43 orang (43%) merasa sangat baik, 45 orang (45%) merasa baik, 12 orang (12%) merasa cukup baik, dengan skor 4,31. Hal ini menunjukkan bahwa memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan informasi pelayanan terhadap nasbah memiliki tingkat pelaksanaan yang sangat baik.

Sementara itu responden yang merasa mampu memberikan keyakinan, kepercayaan dan keamanan terhadap nasabah dengan melakukan pekerjaan secara professional sangat baik berjumlah 28 orang (28%), baik 65 orang (65%), cukup baik 7 orang (7%) dengan skor 4,21. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan memberikan keyakinan, kepercayaan dan keamanan terhadap nasabah dengan melakukan pekerjaan secara profesioanal memiliki tingkat pelaksanaan yang sangat baik.

Dari rata-rata skor yang dikumpulkan dari untuk semua item dimensi Assurance diperoleh nilai sebesar 4,23. Dengan demikian dapat diketehui bahwa secara umum responden menilai bahwa tingkat pelaksanaan dimensi Assurance di Bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta adalah sangat baik.

Dari perbandingan antara nilai kepentingan dan pelaksanaan dimensi Assurance diatas dapat diketahui tingkat kesesuaian antara nilai kepentingan dan pelaksanaan dimensi Assurance adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15.

Tingkat Kesesuaian Antara Nilai Kepentingan dan Pelaksanaan Responden Untuk Dimensi Assurance

No	Keterangan	Nilai Kepentingan (Y_1)	Nilai Pelaksanaan (X_1)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Jaminan pelayanan yang baik, ramah dan sopan terhadap nasabah.	4,65	4,19	90,10
2	Sikap simpatik dan bersahabat terhadap nasabah.	4,76	4,21	88,44
3	Memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan informasi dan pelayanan terhadap nasabah	4,78	4,31	90,16
4	Mampu memberikan keyakinan, kepercayaan dan keamanan terhadap nasabah dengan melakukan pekerjaan secara professional	4,81	4,21	87,52
Rata-rata		4,75	4,23	89,31

Sumber : Data Primer Diolah, 2004.

Dari table diatas untuk mengetahui tingkat kesesuaian maka nilai pelaksanaan (X_1) dibagi dengan nilai kepentingan (Y_1) dikali dengan 100 %. Sebagai contoh untuk tingkat jaminan pelayanan yang baik, ramah dan sopan terhadap pelanggan didapat nilai pelaksanaan (X_1) = 4,19 dibagi dengan nilai kepentingan (Y_1) = 4,65 dikali dengan 100 %, maka didapatkan tingkat kesesuaian

sebesar 90,10 %. Dengan cara yang sama dapat dicari tingkat kesesuaian masing-masing item.

Dari perhitungan tingkat kesesuaian yang diperoleh dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian yang tertinggi dari bermacam-macam item dimensi Assurance adalah memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan informasi dan pelayanan terhadap nasabah (90,16%), selanjutnya diikuti jaminan pelayanan yang baik, ramah dan sopan terhadap nasabah (90,10%), sikap simpatik dan bersahabat terhadap nasabah (88,44%) dan yang terakhir dalam hal kemampuan memberikan keyakinan, kepercayaan dan keamanan terhadap nasabah dengan melakukan pekerjaan secara profesional(87,52%).Dengan demikian dari dimensi Assurance aspek yang mendesak untuk diperhatikan dan ditingkatkan adalah kemampuan memberikan keyakinan, kepercayaan dan keamanan terhadap nasabah dengan melakukan pekarjaan secara professional.

4.8. Dimensi Emphaty

a. Nilai Kepentingan

Dari hasil jawaban kuesioner responden dapat diketahui nilai kepentingan responden untuk dimensi Emphaty berikut ini.

Tabel 4.16.

Table Rata-rata Skor Nilai Kepentingan Responden

Untuk Dimensi Emphaty

No	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan					Jumlah	Rata-rata
		STP	TP	CP	P	SP		
1	Memberikan perhatian secara individu kepada nasabah.			4	25	71	467	4,67
2	Penyadiaan waktu untuk berkonsultasi dan menerima keluhan nasabah.			3	24	73	470	4,70
3	Kemampuan berkomunikasi dengan baik dalam memberikan informasi kepada nasabah			4	30	66	462	4,62
4	Memberikan kemudahan dalam prosedur administrasi			3	18	79	476	4,76
Jumlah				14	97	289	1875	18,75
Rata-rata							468	4,68

Sumber : Data Primer Diolah, 2004

Dari tabel diatas kolom jumlah didapatkan dari penjumlahan semua skor butir jawaban dari 100 responden, kolom skor didapatkan dari pembagian jumlah semua skor butir dengan 100 (yang merupakan jumlah responden), rata-rata skor diperoleh dari penjumlahan semua skor dibagi jumlah item pertanyaan.

Sebagai contoh dari pertanyaan pemahaman segala sesuatu yang ada diperusahaan sesuai dengan bidangnya didapat jawaban dari cukup penting (4), penting (25) dan sangat penting (71). Kemudian semua jawaban dijumlahkan 0 (1) + 0 (2) + 4 (3) + 25 (4) + 71 (5) = 467. Hasil ini dimasukkan dalam kolom jumlah. Untuk memperoleh nilai skor maka nilai jumlah skor sebesar 467 dibagi dengan 100 (yang merupakan jumlah responden) didapatkan hasil 4,67. Hasil ini dimasukkan dalam kolom skor. Rata-rata skor

diperoleh dari jumlah skor dibagi dengan 4 (yang merupakkan jumlah item pertanyaan) yang dari tabel diatas diperoleh dari(4,67+ 4,70 + 4,62 + 4,76) : 4 = 4,68.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menganggap memberikan perhatian secara individu kepada nasabah sangat penting berjumlah 71 orang (71%), penting berjumlah 25 orang (25%), dan yang menganggap penting 4 orang (4%) dengan skor sebesar 4,67. Hal ini menunjukkan bahwa memberikan perhatian secara individu kepada nasabah memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting.

Dilain pihak dapat diketahui bahwa responden yang mengaggap penyediaan waktu untuk berkonsultasi dan menerima keluhan nasabah sangat penting berjumlah 73 orang (73%), penting 24 orang (24%), dan yang menganggap cukup penting 3 orang (3%) dengan skor sebesar 4,70. Hal ini menunjukkan bahwa penyediaan waktu untuk berkonsultasi dan menerima keluhan pelanggan memiliki kepentingan yang sangat penting.

Kemampuan berkomunikasi yang baik dalam memberikan informasi terhadap nasabah menurut 66 orang (66%) merasa sangat penting, berjumlah 30 orang (30%) merasa penting, dan 4 orang (4%) marasa cukup penting, dengan skor sebesar 4,62. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan berkomunikasi dengan baik dalam

memberikan informasi terhadap nasabah memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting.

Sedangkan untuk hal memberikan kemudahan dalam prosedur administrasi menurut 79 orang (79%) merasa sangat penting, 18 orang (18%) merasa penting, dan 3 orang (3%) merasa cukup penting dengan skor sebesar 4,76 menunjukkan bahwa kemudahan dalam prosedur administrasi memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting.

Dari rata-rata skor yang dikumpulkan untuk semua item dimensi emphaty sebesar 4,68 dapat diketahui bahwa secara umum responden memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting terhadap dimensi ini.

4.9. Nilai Pelaksanaan

Dari hasil jawaban kuesioner responden dapat diketahui tanggapan nilai responden untuk dimensi emphaty, sebagai berikut :

Tabel 4.17.

Tabel Rata-rata Skor Nilai Pelaksanaan Responden

Untuk Dimensi Emphaty

No	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan					Jumlah	Rata-rata
		STB	TB	CB	B	SB		
1	Memberikan perhatian secara individu kepada nasabah.			14	44	42	428	4,28
2	Penyadiaan waktu untuk berkonsultasi dan menerima keluhan nasabah.			17	54	29	412	4,12
3	Kemampuan berkomunikasi dengan baik dalam memberikan informasi kepada nasabah		1	18	54	27	407	4,07
4	Memberikan kemudahan dalam prosedur administrasi		1	15	50	34	417	4,17
Jumlah			2	64	202	132	1664	16,64
Rata-rata							416	4,16

Sumber : Data Primer Diolah, 2004.

Dari table diatas, kolom jumlah didapatkan dari penjumlahan semua skor butir jawaban dari 100 responden, kolom skor didapatkan dari pembagian jumlah semua skor butir dengan 100 (yang merupakan jumlah responden). Rata-rata skor diperoleh dari penjumlahan semua skor dibagi jumlah item pertanyaan.

Sebagai contoh dari pertanyaan pemahaman segala sesuatu diperusahaan sesuai dengan bidangnya didapatkan jawaban dari 100 responden antara lain : sangat tidak baik (0), tidak baik (0), cukup baik (14), baik (44) dan sangat baik (42), kemudian semua dijumlahkan sebagai berikut : 0 (1) + 0 (2) + 14 (3) + 44 (4) + 42 (5) = 428. Hasil ini dimasukan dalam kolom jumlah. Untuk memperoleh nilai skor maka jumlah skor sebesar 428 dibagi dengan 100 (yang merupakan jumlah responden) didapatkan hasil 4,28.

Hasil ini dimasukkan dalam kolom skor. Rata-rata skor diperoleh dari jumlah skor dibagi dengan 4 (yang merupakan jumlah item pertanyaan), yang dari table diatas diperoleh dari (4,28 + 4,12 + 4,07 + 4,17) : 4 = 4,16.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa memberikan perhatian secara individu kepada nasabah sangat baik berjumlah 42 orang (42%), baik 44 orang (44%), cukup baik 14 orang (14%) dengan skor 4,28. Hal ini menunjukkan bahwa memberikan perhatian secara individu kepada nasabah memiliki tingkat pelaksanaan yang sangat baik.

Penyediaan waktu untuk berkonsultasi dan menerima keluhan nasabah menurut 29 orang (29%) merasa sangat baik, 54 orang (54%) merasa baik, 17 orang (17%) merasa cukup baik, dengan skor sebesar 4,12 menunjukkan bahwa penyediaan waktu untuk berkonsultasi dan menerima keluhan nasabah tingkat pelaksanaannya dikatakan baik.

Kemampuan berkomunikasi dengan baik dalam memberikan informasi terhadap nasabah menurut 27 orang (27%) merasa sangat baik, 54 orang (54%) merasa baik, 18 orang (18%) cukup baik dan 1 orang (1%) menganggap tidak penting, dengan skor 4,07 menunjukkan bahwa kemampuan berkomunikasi dengan baik dalam memberikan informasi terhadap nasabah memiliki tingkat pelaksanaan yang baik.

Sedangkan untuk hal memberikan kemudahan dalam prosedur administrasi menurut 34 orang (34%) merasa sangat baik, 50 orang (50%) merasa baik, 15 orang (15%) merasa cukup baik dan 1 orang (1%) merasa tidak baik dengan skor 4,17 menunjukkan kemudahan dalam prosedur administrasi memiliki tingkat pelaksanaan yang baik.

Dari rata-rata skor yang dikumpulkan untuk semua item dimensi emphaty diperoleh nilai sebesar 4,16. Dari sini dapat diketahui bahwa secara umum responden menilai pelaksanaan dimensi ini adalah baik.

Dari perbandingan antara nilai kepentingan dan pelaksanaan dari dimensi emphaty diatas dapat diketahui tingkat kesesuaian antara nilai kepentingan dan pelaksanaan dimensi Emphaty adalah sebagai berikut :

Tabel 4.18.

Tingkat Kesesuaian Antara Nilai Kepentingan dan Pelaksanaan Responden Untuk Dimensi Emphaty

No	Keterangan	Nilai Kepentingan (Y_1)	Nilai Pelaksanaan (X_1)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Memberikan perhatian secara individu kepada nasabah.	4,67	4,28	91,64
2	Penyadiaan waktu untuk berkonsultasi dan menerima keluhan nasabah.	4,70	4,12	87,65
3	Kemampuan berkomunikasi dengan baik dalam memberikan informasi kepada nasabah	4,62	4,07	88,89
4	Memberikan kemudahan dalam prosedur administrasi	4,76	4,17	87,60
Rata-rata		4,68	4,16	89,15

Sumber : Data Primer Diolah, 2004.

Dari table diatas untuk mengetahui tingkat kesesuaian maka nilai pelaksanaan (X_1) dibagi dengan nilai kepentingan (Y_1) dikali dengan 100 %. Sebagai contoh untuk tingkat jaminan pelayanan yang baik, ramah dan sopan terhadap pelanggan didapat nilai pelaksanaan (X_1) = 4,28 dibagi dengan nilai kepentingan (Y_1) = 4,67 dikali dengan 100 %, maka didapatkan tingkat kesesuaian sebesar 91,64 %. Dengan cara yang sama dapat dicari tingkat kesesuaian masing-masing item.

Dari perhitungan tingkat kesesuaian yang diperoleh dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian yang tertinggi dari bermacam-macam item dimensi Emphaty adalah memberikan perhatian secara individu kepada nasabah (91,64%), selanjutnya diikuti kemampuan berkomunikasi dengan baik dalam memberikan informasi terhadap nasabah (88,09%), penyediaan waktu untuk berkonsultasi dan menerima keluhan nasabah (87,65%) dan yang terakhir dalam hal memberikan kemudahan dalam prosedur administrasi (87,60%). Dengan demikian dari dimensi Emphaty aspek yang mendesak untuk diperhatikan dan ditingkatkan adalah memberikan kemudahan dalam prosedur administrasi.

Dari penilaian responden terhadap nilai kepentingan dan nilai pelaksanaan masing-masing dimensi pelayanan di Bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta, dapat dibuat tabel ringkas sebagai berikut :

Tabel 4.19.

Rangkuman Tingkat Kesesuaian Semua Dimensi Pelayanan

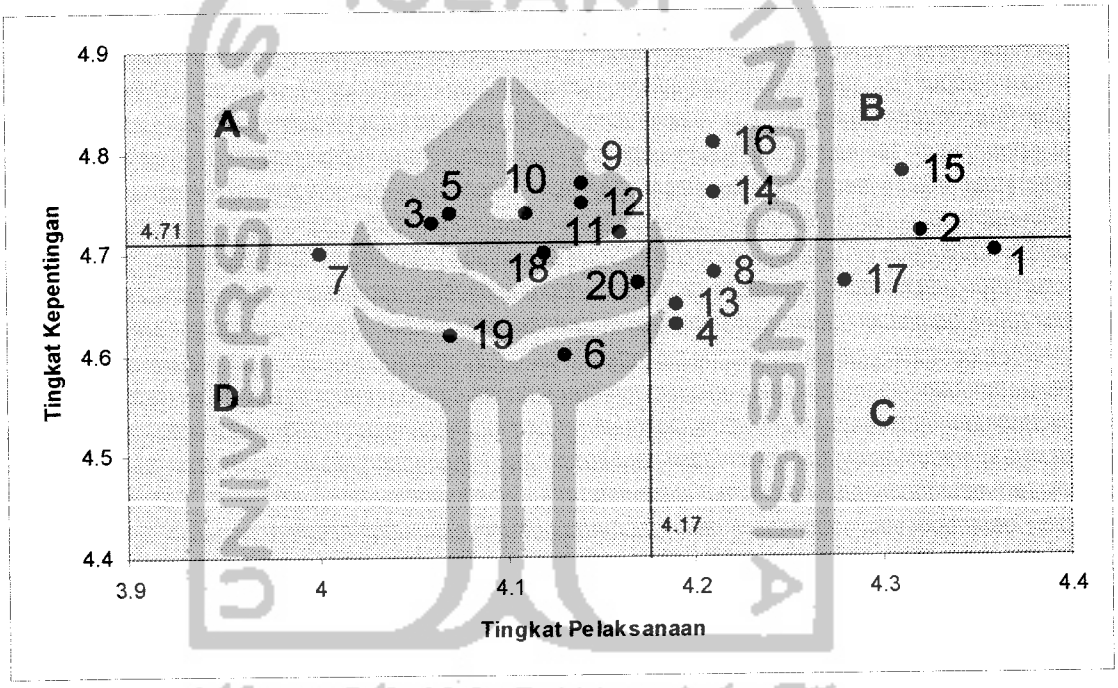
No.	Dimensi	Nilai Kepentingan		Nilai Pelaksanaan		Tingkat Kesesuaian (%)
		Jumlah	Skor (Y_1)	Jumlah	Skor (X_1)	
	Tangible					
1.	Kenyamanan dan kebersihan kantor	470	4,70	436	4,36	92,76
2.	Sarana ATM	472	4,72	432	4,32	91,52
3.	Memiliki fasilitas, sarana dan prasarana yang baik dan lengkap	473	4,73	406	4,06	85,83
4.	Penampilan karyawan yang rapi, sopan dan menarik	463	4,63	419	4,19	90,49
	Rata-Rata Skor Tangible	**469**	**4,69**	**423**	**4,23**	**90,45**
	Reliability					
5.	Pelayanan yang akurat, meyakinkan dan konsisten	474	4,74	407	4,07	85,86
6.	Kecakapan dan kehandalan dalam bekerja	460	4,60	413	4,13	89,78
7.	Pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan dan keinginan nasabah	470	4,70	400	4,00	85,10
8.	Pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan terhadap nasabah	468	4,68	421	4,21	89,95
	Rata-Rata Skor Reliability	**468**	**4,68**	**410**	**4.10**	**88,04**
	Responsive					
9.	Daya tanggap yang cepat dalam menangani transaksi dan menangani nasabah	477	4,77	414	4,14	86,79
10.	Penyediaan media atau sarana untuk mendengar atau menerima keluhan, saran dan kritik dari nasabah	474	4,74	411	4,11	86,70
11.	Tanggapan yang baik terhadap keluhan, saran dan kritik dari nasabah	472	4,72	416	4,16	88,13
12.	Kesigapan dalam membantu dan menangani keluhan dengan sesegera mungkin	475	4,75	414	4,14	87,15
	Rata-Rata Skor Responsive	**474**	**4,74**	**413**	**4,13**	**86,75**
	Assurance					
13.	Jaminan pelayanan yang baik, ramah dan sopan terhadap nasabah	465	4,65	419	4,19	90,10
14.	Sikap simpatik dan bersahabat terhadap nasabah	476	4,76	421	4,21	88,44
15.	Memiliki pengetahuan dan ketrampilan dalam memberikan informasi dan pelayanan terhadap nasabah	478	4,78	431	4,31	90,16
16.	Mampu memberikan keyakinan, kepercayaan dan keamanan terhadap nasabah dengan melakukan pekerjaan secara profesional	481	4,81	421	4,21	87,52
	Rata-Rata Skor Assurance	**475**	**4,75**	**423**	**4,23**	**89,31**
	Emphaty					
17.	Memberikan perhatian secara individu kepada nasabah	467	4,67	428	4,28	91,64
18.	Penyediaan waktu untuk berkonsultasi dan menerima keluhan nasabah	470	4,70	412	4,12	87,65
19.	Kemampuan berkomunikasi dengan baik dalam memberikan informasi terhadap nasabah	462	4,62	407	4,07	88,09
20.	Memberikan kemudahan dalam prosedur administrasi	476	4,76	417	4,17	87,60
	Rata-Rata Skor Emphaty	**468**	**4,68**	**416**	**4.16**	**89,15**
	Rata-rata Total	**471**	**4,71**	**417**	**4,17**	**88,74**

4.8. Diagram Jendela Pelanggan

Peringkat kepentingan dan kepuasan menggunakkan diagram jendela pelanggan yang membagi 4 bagian. Sumbu datar (X) diisi oleh skor tingkat pelaksanaan sedangkan sumbu tegak (Y) diisi oleh skor tingkat kepentingan.

Tabel 4.20.

Tabel Kuadran Jendela Pelanggan



4.8.1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Strategi dibuat berdasarkan posisi masing-masing variabel dalam kuadran. Variabel yang berada pada kuadran A artinya pelanggan menginginkan karakteristik itu, tetapi pelanggan tidak mendapatkannya. Sehingga semua variabel yang masuk dalam kuadran A perlu ditingkatkan dan diadakan perbaikan agar

pelanggan dapat merasa puas. Variabel yang masuk dalam kuadran A adalah sebagai berikut :

Variabel I : Dimensi Tangibles

a. Item 3 (Memiliki fasilitas, sarana dan prasarana yang baik dan lengkap)

Variabel II : Dimensi Reliability

a. Item 5 (pelayanan yang akurat, meyakinkan dan konsisten)

Variabel III : Dimensi responsiveness

a. Item 9 (Daya tanggap yang cepat dalam menangani transaksi dan menangani nasabah).
b. Item 10 (Penyediaan media atau sarana untuk mendengar atau menerima keluhan, saran dan kritik dari nasabah).
c. Item 11 (Tanggapan yang baik terhadap keluhan, saran dan kritik dari nasabah).
d. Item 12 (Kesigapan dalam membantu dan menangani keluhan dengan sesegera mungkin).

4.8.2. Kuadran B (Pertahankan)

Variabel yang berbeda pada kuadran B adalah variabel dimana dalam hal ini pelanggan memperoleh apa yang diinginkannya ketika menggunakan jasa yang ditawarkan sehingga pelanggan merasa puas. Variabel yang berada pada kuadran B adalah sebagai berikut :

Variabel I : Dimensi Tangibles

a. Item 2 (sarana ATM)

Variabel IV : Dimensi Assurance

a. Item 14 (sikap simpatik dan bersahabat terhadap nasabah)

b. Item 15 (memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan informasi dan pelayanan terhadap nasabah)

c. Item 16 (mampu memberikan kayakinan, kepercayaan dan keamanan terhadap nasabah melakukan pekerjaan secara professional)

4.8.3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Variabel yang berada pada kuadran C adalah pelanggan tidak menginginkan karakteristik itu dan pelanggan mendapatkannya. Jadi variabel ini perlu dipertimbangkan kembali karena dirasakan terlalu berlebihan. Variabel yang berada pada kuadran C adalah sebagai berikut :

Variabel I : Dimensi Tangible

a. Item 1 (Kenyamanan dan kebersihan kantor)

b. Item 4 (Penampilan karyawan yang rapi, sopan dan menarik)

Variabel II : Dimensi Reliability

a. Item 8 (Pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan nasabah)

Variabel IV : Dimensi Responsive

a. Item 13 (Jaminan pelayanan yang baik, ramah dan sopan terhadap nasabah)

Variabel V : Dimensi Assurance

a. Item 17 (Memberikan perhatian secara individu kepada nasabah)

4.8.4. Kuadran D (Berlebihan)

Variabel yang berada pada kuadran D artinya pelanggan tidak menginginkan karakteristik tersebut dan pelanggan tidak mendapatkannya, kuadran D adalah sebagai berikut :

Variabel II : Dimensi Reliability

a. Item 6 (Kecakapan dan kehandalan dalam bekerja)

b. Item 7 (Pelayanan yang memuaskan sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah)

Variabel V : Dimensi Emphaty

a. Item 18 (Penyediaan waktu untuk berkonsultasi dan menerima keluhan nasabah)

b. Item 19 (Kemampuan berkomunikasi dengan baik dalam memberikan informasi terhadap nasabah)

c. Item 20 (memberikan kemudahan prosedur administrasi)