

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Pasar Kalindo Banjarmasin

Sejarah singkat Pasar Kalindo Banjarmasin merupakan salah satu pasar tradisional yang sudah dikenal oleh masyarakat khususnya masyarakat wilayah Banjarmasin Barat dan sekitarnya. Pasar kalindo sendiri sudah berdiri sejak tahun 1994 yang sebelumnya merupakan Pabrik Kayu kemudian beralih fungsi menjadi Pabrik Lampit dan dikarenakan pada saat itu banyak pedagang yang berjualan dipinggir jalan pemilik pasar kalindo berinisiatif untuk membuka los,toko atau bangunan kemudian dari pihak pemerintah pada saat itu ingin memindahkan para pedagang tersebut untuk berjualan didalam pabrik hingga menjadi pasar kalindo. Pendiri awal pasar kalindo ialah H . Atudtie kemudian dilanjutkan oleh H . Hassannudin yang merupakan anak dari pemilik pasar kalindo. Letak Pasar Kalindo ini berada di Banjarmasin Kota diwilayah Banjarmasin Barat yang terletak di pinggir jalan besar Belitung .

Pasar kalindo sendiri memiliki luas lahan 7.756m dimana ada sekitar 395 kios/toko dan 241 bag yang terbagi disetiap sisi pasar dan memiliki jumlah pedagang sekitar 1000 orang . Kemudian pasar kalindo juga mempunyai fasilitas

pendukung yaitu :

1. Kantor Satpam
2. TPS Sampah
3. WC Umum
4. Musholla
5. Parkir

B. Letak dan Kondisi Fisik Pasar Kalindo

Letak pasar kalindo ini berada dikecamatan banjarmasin barat berada di pinggir jalan besar belitung, sehingga gampang untuk dilewati angkutan kota. Adapun batas- batas dari unit pasar kalindo adalah sebagai berikut :

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Jl. Belitung Darat
- b. Sebelah barat berbatasan dengan Jl. Simpang Anem
- c. Sebelah selatan berbatasan dengan Jl. Kuin Selatan
- d. Sebelah timur berbatasan dengan Jl Kuin Selatan

Sejak pertama kali dibangun pasar kalindo sendiri telah mengalami banyak perubahan fungsi sampai menjadi pasar kalindo yang sekarang .

Dalam kebijakan pembangunan dan penataan pasar kalindo target yang ingin dicapai adalah terciptanya pasar yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat Banjarmasin Barat khususnya masyarakat Belitung.

C. Komposisi Pedagang

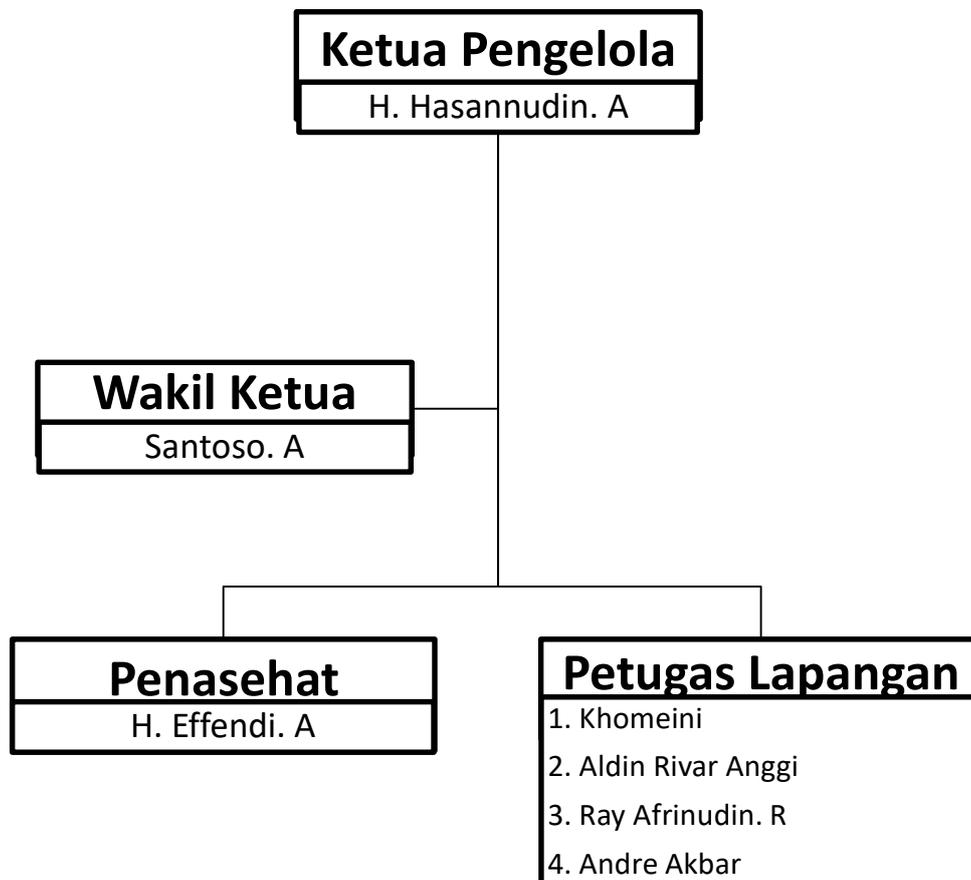
Berdasarkan jenis- jenis pedagangnya, pedagang di pasar kalindo terbagi menjadi beberapa kelompok. Pedagang tersebut anantara lain terdiri dari : pedagang pakaian, pedagang emas, pedagang kosmetik, pedagang sepatu, pedagang makanan dan sayuran, pedagang bahan ikan dan pedagang lain-lain (pedagang kelontong, boneka, kerajinan dan lain-lain.) berdasarkan klasifikasi tempat berdagang maka pedagang Pasar Kalindo adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 jumlah pedagang pasar kalindo berdasarkan klasifikasinya

| No | Jenis Berdagang | Jumlah |
|-------|-----------------|--------|
| 1 | Kios dan Toko | 395 |
| 2 | Bag | 241 |
| Total | | 636 |

Sumber : Petugas Pasar Kalindo 2019

Berdasarkan data tersebut, maka jumlah pedagang pasar kalindo secara keseluruhan adalah 600 pedagang lebih yang berdagang dipasar kalindo.



D. Penyajian Data

1. Karakteristik Responden

Bagian ini menggambarkan keadaan responden yang berjumlah 100 orang yang merupakan Pedagang Pasar Kalindo Banjarmasin. Data deskriptif yang menggambarkan keadaan responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi: gambaran umur responden, jenis kelamin, pendidikan terakhir, lamanya menjadi nasabah dan frekuensi bertransaksi ke bank langsung dalam 6 bulan terakhir. Dari 100 kuesioner yang telah disebar, semua

berhasil dikumpulkan dan dinyatakan layak untuk dianalisa lebih lanjut. Hasil data yang diperoleh menunjukkan gambaran sebagai berikut:

a. Umur Responden

Tabel 1.2
Data Responden Berdasarkan Umur

| Kelompok Umur | F | % |
|----------------------|----------|----------|
| 17-25 Tahun | 36 | 36 |
| 25-35 Tahun | 20 | 20 |
| 35-45 Tahun | 27 | 27 |
| >45 Tahun | 17 | 17 |
| Kelompok Umur | F | % |
| Total | 100 | 100 |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan keterangan tabel di atas, memperlihatkan nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang diambil sebagai responden sebagian besar berumur 17-25 tahun sebanyak 36 orang atau 36%. Sedangkan data responden yang berumur 25-35 tahun sebanyak 20 orang atau 20%, yang berumur 35-45 tahun sebanyak 27 orang atau 27 % dan yang berumur lebih dari 45 tahun ada 17 orang atau 17%.

b. Jenis Kelamin

Tabel 1.3
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | F | % |
|----------------------|----------|----------|
| Laki-laki | 43 | 43 |
| Perempuan | 57 | 57 |
| Total | 100 | 100 |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel jenis kelamin diatas, dapat dilihat bahwa terdapat 43 orang atau 43% responden berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan sisanya sebanyak 57 orang atau 57% responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar Pedagang Pasar Kalindo Banjarmasin yang ditemui penulis dalam proses pengumpulan data adalah perempuan.

c. Pendidikan Terakhir

d. Tabel 1.4

Data Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir

| Pendidikan terakhir | F | % |
|----------------------------|----------|----------|
| SD | 13 | 13 |
| SMP | 24 | 24 |
| SMA/MAN | 48 | 48 |

| | | |
|-----------------|-----|-----|
| Diploma/Sarjana | 15 | 15 |
| Total | 100 | 100 |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dapat dilihat pada tabel tingkat pendidikan terakhir responden dapat diketahui kebanyakan responden berada pada klasifikasi pendidikan terakhir tingkat SD sebanyak 13 orang atau 13 %. Kemudian tingkat SMP sebanyak 24 orang atau 24 %. Sedangkan tingkat SMA/MAN sebanyak 48 orang atau 48% dan lain-lain sebanyak 15 orang atau 15%.

e. Lamanya Menjadi Nasabah

Tabel 1.5

Data Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah

| Pengeluaran Perbulan | F | % |
|-----------------------------|----------|----------|
| < 6 bulan | 17 | 17 |
| 6 s/d 2 tahun | 43 | 43 |
| > 2 tahun | 48 | 48 |
| Total | 100 | 100 |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan keterangan tabel pengeluaran perbulan responden diatas, memperlihatkan bahwa Pedagang Pasar Kalindo Banjarmasin yang diambil sebagai responden sebagian besar sudah lama menjadi nasabah yaitu lebih 2 tahun sebanyak 48 orang atau 48 %. Sedangkan yang menjadi nasabah

antara 6 s/d 2 tahun sebanyak 43 orang atau 43 % dan yang kurang dari 6 bulan sebanyak 17 orang atau 17%.

f. Frekuensi Bertransaksi Ke Bank Langsung

Tabel 1.6
Data Responden Berdasarkan Frekuensi Bertransaksi Ke Bank Langsung

| Pengeluaran Perbulan | F | % |
|-----------------------------|------------|------------|
| < 5 kali | 74 | 74 |
| > 5 kali | 26 | 26 |
| Total | 100 | 100 |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan keterangan tabel pengeluaran perbulan responden di atas, memperlihatkan Pedagang Pasar Kalindo Banjarmasin yang diambil sebagai responden sebagian besar kurang dari kali bertransaksi ke Bank langsung dalam 6 bulan terakhir yaitu sebesar 74 orang atau 74 %. Sedangkan yang lebih dari 5 kali bertransaksi ke Bank langsung dalam 6 bulan terakhir yaitu sebesar 26 orang atau 26 %.

2. Deskripsi Variabel

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada para responden, maka gambaran mengenai berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pedagang Pasar Kalindo Terhadap Pelayanan Perbankan Syariah” dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Kemampuan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Sesuai Janji

Tabel 1.7

Jawaban Responden Tentang Kemampuan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Sesuai Janji Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

| No. | Alternatif Jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|-------|
| 1 | Sangat Setuju | 35 | 35% |
| 2 | Setuju | 31 | 31% |
| 3 | Biasa Saja | 13 | 13% |
| 4 | Tidak Setuju | 20 | 20% |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 1 | 1% |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui banyak responden yang menanggapi sangat penting terhadap pernyataan Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai janji. Masing-masing jumlah jawaban adalah 35% orang menganggap sangat setuju, 31% setuju, 13% biasa saja, 20% tidak setuju dan 1% sangat tidak setuju.

Tabel 1.8

Jawaban Responden Tentang Petugas Kemampuan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Sesuai Janji Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

| No. | Alternatif jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|-------|
| 1 | Sangat setuju | 37 | 37% |
| 2 | Setuju | 32 | 32% |
| 3 | Biasa saja | 24 | 24% |
| 4 | Tidak setuju | 7 | 7% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 0 | 0% |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan Kemampuan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Sesuai Janji. Masing-masing jumlah jawaban adalah 33 orang dengan persentase sebesar 33% yang menanggapi sangat setuju, 32 orang dengan persentase sebesar 32% yang menanggapi setuju, 24 orang dengan persentase sebesar 24% yang menanggapi biasa saja, dan 7 orang yang dengan persentase 7% menanggapi tidak setuju dan 0 orang dengan persentase 0% sangat tidak setuju.

Tabel 1.9

2) Karyawan Dapat Diaandalkan Menangani Masalah/ Kebutuhan Nasabah

Jawaban Responden Tentang Karyawan Dapat Diaandalkan Menangani Masalah/ Kebutuhan Nasabah Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

| No. | Alternatif jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|------|
| 1 | Sangat setuju | 33 | 33% |
| 2 | Setuju | 33 | 33% |
| 3 | Biasa saja | 24% | 24% |
| 4 | Tidak setuju | 9 | 9% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 1 | 1% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan karyawan dapat diaandalkan menangani masalah/ kebutuhan nasabah. Masing-masing jumlah jawaban adalah 33 orang dengan persentase sebesar 33% yang menanggapi sangat penting, 33 orang dengan persentase sebesar 33% yang menanggapi penting dan 22 orang dengan persentase 22% yang menanggapi biasa saja, 9 orang dengan persentase 9% menanggapi tidak setuju dan 1 orang dengan persentase 1% sangat tidak setuju.

Tabel 1.10

Jawaban Responden Tentang Karyawan Dapat Diaandalkan Menangani Masalah/ Kebutuhan Nasabah Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

| No. | Alternatif jawaban | F | % |
|-----|--------------------|----|-----|
| 1 | Sangat setuju | 37 | 37% |
| 2 | Setuju | 38 | 38% |

| | | | |
|---|---------------------|-----|-------|
| 3 | Biasa saja | 22 | 22% |
| 4 | Tidak setuju | 3 | 3% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 0 | 0% |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan Dapat Diaandalkan Menangani Masalah/ Kebutuhan Nasabah. Masing-masing jumlah jawaban adalah 33 orang dengan persentase sebesar 33% yang menanggapi sangat setuju, 33 orang dengan persentase sebesar 33% yang menanggapi setuju, dan 24 orang dengan persentase sebesar 24% yang menanggapi biasa saja, 9 orang dengan persentase 9% menanggapi tidak setuju dan 1 orang dengan persentase 1% sangat tidak setuju.

Tabel 1.11

3) Karyawan Memberikan Pelayanan Secara Benar Sejak Pertama Kali Menanggapi Keperluan Nasabah

Jawaban Responden Tentang Karyawan Memberikan Pelayanan Secara Benar Sejak Pertama Kali Menanggapi Keperluan Nasabah Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

| No. | Alternatif Jawaban | F | % |
|-----|--------------------|----|-----|
| 1 | Sangat setuju | 26 | 26% |
| 2 | Setuju | 53 | 53% |

| | | | |
|---|---------------------|-----|------|
| 3 | Biasa saja | 14 | 14% |
| 4 | Tidak setuju | 7 | 7% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 0 | 0% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan Karyawan memberikan pelayanan secara benar sejak pertama kali menanggapi keperluan nasabah. Masing-masing jumlah jawaban adalah 26 orang dengan persentase sebesar 26% yang menanggapi sangat setuju, dan 53 orang dengan persentase 53% yang menanggapi setuju, 14 orang dengan persentase 14% menanggapi biasa saja dan 7 orang dengan persentase 7% menanggapi tidak setuju.

Tabel 1.12

Jawaban Responden Tentang Karyawan Memberikan Pelayanan Secara Benar Sejak Pertama Kali Menanggapi Keperluan Nasabah Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

| No. | Alternatif jawaban | F | % |
|-----|--------------------|----|-----|
| 1 | Sangat setuju | 35 | 35% |
| 2 | Setuju | 41 | 41% |
| 3 | Biasa saja | 18 | 18% |
| 4 | Tidak setuju | 6 | 6% |

| | | | |
|---|---------------------|-----|-------|
| 5 | Sangat tidak setuju | 0 | 0% |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan memberikan pelayanan secara benar sejak pertama kali menanggapi keperluan nasabah. Masing-masing jumlah jawaban adalah 35 orang dengan persentase sebesar 35% yang menanggapi sangat setuju, 41 orang dengan persentase sebesar 41% yang menanggapi setuju, 14 orang dengan persentase sebesar 14% yang menanggapi biasa saja, dan 7 orang dengan persentase 7% menanggapi tidak setuju.

Tabel 1.13

4) Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan

Jawaban Responden Tentang Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Waktu Yang Ditentukan Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

| No. | Alternatif Jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|------|
| 1 | Sangat setuju | 26 | 26% |
| 2 | Setuju | 39 | 39% |
| 3 | Biasa saja | 18 | 18% |
| 4 | Tidak setuju | 16 | 16% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 1 | 1% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui sebagian besar responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Masing-masing jumlah jawaban adalah 26 orang dengan persentase sebesar 26% yang menanggapi sangat setuju, 39 orang dengan persentasi 39 % menanggapi setuju, 18 orang dengan persentase 18% yang menanggapi biasa saja, 16 orang dengan persentase 16% menanggapi tidak setuju dan 1 orang dengan persentase 1% menanggapi sangat tidak setuju.

Tabel 1.14

Jawaban Responden Tentang Petugas Kemampuan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Sesuai Janji Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

| No. | Alternatif jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|-------|
| 1 | Sangat setuju | 23 | 23% |
| 2 | Setuju | 45 | 45% |
| 3 | Biasa saja | 25 | 25 % |
| 4 | Tidak setuju | 4 | 4% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 3 | 3% |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan Kemampuan Karyawan

Dalam Memberikan Pelayanan Sesuai Janji. Masing-masing jumlah jawaban adalah 23 orang dengan persentase sebesar 23% yang menanggapi sangat setuju, 45 orang dengan persentase sebesar 45% yang menanggapi setuju, 25 orang dengan persentase sebesar 25% yang menanggapi biasa saja, 4 orang dengan persentase 4% menanggapi tidak setuju, dan 3 orang dengan persentase 3% menanggapi sangat tidak setuju.

Tabel 1.15

5) Menyimpan Catatan/Dokumen Nasabah Tanpa Kesalahan

Jawaban Responden Tentang Menyimpan Catatan/Dokumen Nasabah Tanpa Kesalahan Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

| No. | Alternatif Jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|------|
| 1 | Sangat setuju | 28 | 28% |
| 2 | Setuju | 52 | 52% |
| 3 | Biasa saja | 17 | 17% |
| 4 | Tidak setuju | 3 | 3% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 0 | 0% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan Menyimpan catatan/dokumen nasabah tanpa kesalahan. Masing-masing jumlah jawaban adalah 28 orang dengan persentase sebesar 28% yang

menanggapi sangat setuju, 52 orang dengan persentase sebesar 52% yang menanggapi setuju, 17 orang dengan persentase 17% yang menanggapi biasa saja dan 3 orang dengan persentase 3% menanggapi tidak setuju.

Tabel 1.16

Jawaban Responden Tentang Menyimpan catatan/dokumen nasabah tanpa kesalahan Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

| No. | Alternatif jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|-------|
| 1 | Sangat setuju | 21 | 21% |
| 2 | Setuju | 56 | 56% |
| 3 | Biasa saja | 19 | 19% |
| 4 | Tidak setuju | 3 | 3% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 1 | 1% |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan Menyimpan catatan/dokumen nasabah tanpa kesalahan. Masing-masing jumlah jawaban adalah 21 orang dengan persentase sebesar 21% yang menanggapi sangat setuju, dan 56 orang dengan persentase sebesar 19% yang menanggapi setuju, 19 orang dengan persentase 19% menanggapi biasa saja, 3 orang dengan persentase 3% menanggapi

tidak setuju dan 1 orang dengan persentase 1% menanggapi sangat tidak setuju.

6) Menginformasikan Nasabah Tentang Kepastian Waktu Pelayanan

Tabel 1.17

Jawaban Responden Tentang Menginformasikan Nasabah Tentang Kepastian Waktu Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

| No. | Alternatif Jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|------|
| 1 | Sangat setuju | 27 | 27% |
| 2 | Setuju | 41 | 41% |
| 3 | Biasa saja | 17 | 17% |
| 4 | Tidak setuju | 15 | 15% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 0 | 0% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan Menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu pelayanan. Masing-masing jumlah jawaban adalah 27 orang dengan persentase sebesar 27% menanggapi sangat setuju, 41 orang dengan persentase sebesar 41% menanggapi setuju, 17 orang dengan persentase sebesar 17% menanggapi biasa saja, dan 15 orang dengan persentase 15% menanggapi tidak setuju .

Tabel 1.18

Jawaban Responden Tentang Menginformasikan Nasabah Tentang Kepastian Waktu Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

| No. | Alternatif jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|-------|
| 1 | Sangat setuju | 42 | 42% |
| 2 | Setuju | 27 | 27% |
| 3 | Biasa saja | 20 | 20% |
| 4 | Tidak setuju | 9 | 9% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 2 | 2% |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan Menginformasikan Nasabah Tentang Kepastian Waktu Pelayanan. Masing-masing jumlah jawaban adalah 42 orang dengan persentase sebesar 42% menanggapi sangat setuju, 27 orang dengan persentase sebesar 27% menanggapi setuju, 20 orang dengan persentase sebesar 20% menanggapi biasa saja, 9 orang dengan persentase 9% menanggapi tidak setuju dan 2 orang dengan persentase 2% menanggapi sangat tidak setuju.

7) Tindakan Pelayanan Yang Cepat

Tabel 1.19

Jawaban Responden Tentang Tindakan Pelayanan Yang Cepat Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

| No. | Alternatif Jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|------|
| 1 | Sangat setuju | 27 | 27% |
| 2 | Setuju | 45 | 45% |
| 3 | Biasa saja | 24 | 24% |
| 4 | Tidak setuju | 4 | 4% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 0 | 0% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan tindakan pelayanan yang cepat. Masing-masing jumlah jawaban adalah 27 orang dengan persentase sebesar 27% menanggapi sangat setuju, 45 orang dengan persentase sebesar 45% menanggapi setuju, 24 orang dengan persentase 24% menanggapi biasa saja, dan 4 orang dengan persentase 4% menanggapi tidak setuju.

Tabel 1.20

Jawaban Responden Tentang Tindakan Pelayanan Yang Cepat Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

| No. | Alternatif jawaban | F | % |
|-----|--------------------|----|-----|
| 1 | Sangat setuju | 44 | 44% |
| 2 | Setuju | 37 | 37% |
| 3 | Biasa saja | 15 | 15% |

| | | | |
|---|---------------------|-----|-------|
| 4 | Tidak setuju | 1 | 1% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 3 | 3% |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan Pelayanan Yang Cepat. Masing-masing jumlah jawaban adalah 44 orang dengan persentase sebesar 44% menanggapi sangat setuju, 37 orang dengan persentase sebesar 37% menanggapi setuju, 15 orang dengan persentase sebesar 15% menanggapi biasa saja, 1 orang dengan persentase sebesar 1% menanggapi tidak setuju dan 3 orang dengan persentase 3% menanggapi sangat tidak setuju.

8) Kesiapan Karyawan Dalam Membantu Nasabah

Tabel 1.21

Jawaban Responden Tentang Kesiapan Karyawan Dalam Membantu Nasabah Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

| No. | Alternatif Jawaban | Jumlah | Persentase |
|-----|---------------------|--------|------------|
| 1 | Sangat setuju | 23 | 23% |
| 2 | Setuju | 51 | 51% |
| 3 | Biasa saja | 22 | 22% |
| 4 | Tidak setuju | 4 | 4% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 0 | 0% |

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

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan Kesiapan Karyawan Dalam Membantu Nasabah. Masing-masing jumlah jawaban adalah 23 orang dengan persentase sebesar 23% yang menanggapi sangat penting, 51 orang dengan persentase sebesar 51% menanggapi setuju, 22 orang dengan persentase 22% menanggapi biasa saja, dan 4 orang dengan persentase 4% menanggapi tidak setuju.

Tabel 1.22

Jawaban Responden Tentang Kesiapan Karyawan Dalam Membantu Nasabah Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

| No. | Alternatif jawaban | Jumlah | Persentase |
|-----|---------------------|--------|------------|
| 1 | Sangat setuju | 19 | 19% |
| 2 | Setuju | 47 | 47% |
| 3 | Biasa saja | 30 | 30% |
| 4 | Tidak setuju | 4 | 4% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 0 | 0% |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan Kesiapan Karyawan Dalam Membantu Nasabah. Masing-masing jumlah jawaban adalah 19

orang dengan persentase sebesar 19% menanggapi sangat setuju, 47 orang dengan persentase sebesar 47% yang menanggapi setuju, 30 orang dengan persentase sebesar 30% yang menanggapi biasa saja, dan 4 orang dengan persentase 4% menanggapi tidak setuju.

9) Kesanggupan Mengubah Pelayanan Sesuai Kebutuhan

Tabel 1.23

Jawaban Responden Tentang Kesanggupan Mengubah Pelayanan Sesuai Kebutuhan Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

| No. | Alternatif Jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|------|
| 1 | Sangat setuju | 34 | 34% |
| 2 | Setuju | 36 | 36% |
| 3 | Biasa saja | 25 | 25% |
| 4 | Tidak setuju | 4 | 4% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 1 | 1% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan. Masing-masing jumlah jawaban adalah 34 orang dengan persentase sebesar 34% menanggapi sangat setuju, 36 orang dengan persentase sebesar 36% yang menanggapi setuju, 25 orang dengan persentase 25% menanggapi

biasa saja, 4 orang dengan persentase 4% menanggapi tidak setuju dan 1 orang dengan persentase 1% menanggapi sangat tidak setuju.

Tabel 1.24

Jawaban Responden Tentang Kesanggupan Mengubah Pelayanan Sesuai Kebutuhan Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

| No. | Alternatif jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|-------|
| 1 | Sangat setuju | 22 | 22% |
| 2 | Setuju | 53 | 53% |
| 3 | Biasa saja | 21 | 21% |
| 4 | Tidak setuju | 3 | 3% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 1 | 1% |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan. Masing-masing jumlah jawaban adalah 22 orang dengan persentase sebesar 22% menanggapi sangat setuju, 53 orang dengan persentase sebesar 53% yang menanggapi setuju, 21 orang dengan persentase 21% menanggapi biasa saja, 3 orang dengan persentase 3% menanggapi tidak setuju dan 1 orang dengan persentase 1% menanggapi sangat tidak setuju.

10) Kepercayaan Terhadap Bank

Tabel 1.25

Jawaban Responden Tentang Kepercayaan Terhadap Bank Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

| No. | Alternatif Jawaban | F | % |
|-----|--------------------|-----|------|
| 1 | Sangat penting | 52 | 52% |
| 2 | Penting | 34 | 34% |
| 3 | Cukup penting | 10 | 10% |
| 4 | Kurang penting | 4 | 4% |
| 5 | Tidak penting | 0 | 0% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan kepercayaan terhadap bank. Masing-masing jumlah jawaban adalah 52 orang dengan persentase sebesar 52% menanggapi sangat setuju, 34 orang dengan persentase sebesar 34% menanggapi setuju, 10 orang dengan persentase 10% menanggapi biasa saja dan 4 orang dengan persentase 4% menanggapi tidak setuju.

Tabel 1.26

Jawaban Responden Tentang Kepercayaan Terhadap Bank Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

| No. | Alternatif jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|-------|
| 1 | Sangat setuju | 37 | 37% |
| 2 | Setuju | 33 | 33% |
| 3 | Biasa saja | 25 | 25% |
| 4 | Tidak setuju | 4 | 4% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 1 | 1% |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan Kepercayaan Terhadap Bank. Masing-masing jumlah jawaban adalah 37 orang dengan persentase sebesar 37% menanggapi sangat setuju, 33 orang dengan persentase sebesar 33% menanggapi setuju, 25 orang dengan persentase sebesar 25% menanggapi biasa saja, 4 orang dengan persentase 4% menanggapi tidak setuju dan 1 orang dengan persentase 1% menanggapi sangat tidak setuju.

11) Keamanan Bertransaksi

Tabel 1.27

Jawaban Responden Tentang Keamanan Bertransaksi Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

| No. | Alternatif Jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|------|
| 1 | Sangat setuju | 57 | 57% |
| 2 | Setuju | 26 | 26% |
| 3 | Biasa saja | 9 | 9% |
| 4 | Tidak setuju | 8 | 8% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 0 | 0% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan keamanan bertransaksi. Masing-masing jumlah jawaban adalah 57 orang dengan persentase sebesar 57% yang menanggapi sangat setuju, 26 orang dengan persentase sebesar 26% menanggapi setuju, 9 orang dengan persentase 9% menanggapi biasa saja dan 8 orang dengan persentase 8% menanggapi tidak setuju.

Tabel 1.28

Jawaban Responden Tentang Keamanan Bertransaksi Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

| No. | Alternatif jawaban | F | % |
|-----|--------------------|----|-----|
| 1 | Sangat setuju | 39 | 39% |
| 2 | Setuju | 44 | 44% |
| 3 | Biasa saja | 15 | 15% |

| | | | |
|---|---------------------|-----|-------|
| 4 | Tidak setuju | 2 | 2% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 0 | 0% |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan Keamanan Bertransaksi. Masing-masing jumlah jawaban adalah 39 orang dengan persentase sebesar 39% menanggapi sangat setuju, dan 44 orang dengan persentase sebesar 44% menanggapi setuju, 15 orang dengan persentase sebesar 15% menanggapi biasa saja, dan 2 orang dengan persentase 2% menanggapi tidak setuju.

12) Karyawan yang Konsisten Bersikap Sopan dan Ramah

Tabel 1.29

Jawaban Responden Tentang Karyawan yang Konsisten Bersikap Sopan dan Ramah Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

| No. | Alternatif Jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|------|
| 1 | Sangat setuju | 30 | 30% |
| 2 | Setuju | 41 | 41% |
| 3 | Biasa saja | 20 | 20% |
| 4 | Tidak setuju | 6 | 6% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 3 | 3% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan karyawan yang konsisten bersikap sopan dan ramah. Karyawan yang konsisten bersikap sopan dan ramah. Masing-masing jumlah jawaban adalah 30 orang dengan persentase 30% menanggapi sangat setuju, 41 orang dengan persentase sebesar 41% menanggapi setuju, 20 orang dengan persentase 20% menanggapi biasa saja, 6 orang dengan persentase 6% menanggapi tidak setuju dan 3 orang dengan persentase 3% menanggapi sangat tidak setuju.

Tabel 1.30

Jawaban Responden Tentang Karyawan yang Konsisten Bersikap Sopan dan Ramah Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

| No. | Alternatif jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|-------|
| 1 | Sangat setuju | 28 | 28% |
| 2 | Setuju | 47 | 47% |
| 3 | Biasa saja | 22 | 22% |
| 4 | Tidak setuju | 2 | 2% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 1 | 1% |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan karyawan yang konsisten bersikap sopan dan ramah. Karyawan yang konsisten

bersikap sopan dan ramah. Masing-masing jumlah jawaban adalah 28 orang dengan persentase 28% menanggapi sangat setuju, 47 orang dengan persentase sebesar 47% menanggapi setuju, 22 orang dengan persentase 22% menanggapi biasa saja, 2 orang dengan persentase 2% menanggapi tidak setuju dan 1 orang dengan persentase 1% menanggapi sangat tidak setuju.

13) Kemampuan Karyawan Berkomunikasi

Tabel 1.31

Jawaban Responden Tentang Kemampuan Karyawan Berkomunikasi Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

| No. | Alternatif Jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|------|
| 1 | Sangat setuju | 31 | 31% |
| 2 | Setuju | 49 | 49% |
| 3 | Biasa saja | 13 | 13% |
| 4 | Tidak setuju | 5 | 5% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 2 | 2% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan kemampuan karyawan berkomunikasi. Masing-masing jumlah jawaban adalah 31 orang dengan persentase sebesar 31% menanggapi sangat setuju, 49 orang dengan persentase sebesar 49% menanggapi setuju, 13 orang dengan

persentase 13% menanggapi biasa saja, 5 orang dengan persentase 5% menanggapi tidak setuju dan 2 orang dengan persentase 2% menanggapi sangat tidak setuju.

Tabel 1.32

Jawaban Responden Tentang Kemampuan Karyawan Berkomunikasi Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

| No. | Alternatif jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|-------|
| 1 | Sangat setuju | 19 | 19% |
| 2 | Setuju | 36 | 36% |
| 3 | Biasa saja | 43 | 43% |
| 4 | Tidak setuju | 2 | 2% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 0 | 0% |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan Kemampuan Karyawan Berkomunikasi. Masing-masing jumlah jawaban adalah 19 orang dengan persentase sebesar 19% menanggapi sangat setuju, 36 orang dengan persentase sebesar 36% menanggapi setuju, dan 43 orang dengan persentase sebesar 43% menanggapi biasa saja dan 2 orang dengan persentase 2% menanggapi tidak setuju.

14) Karyawan Memberikan Perhatian Secara Individual Kepada Nasabah

Tabel 1.33

Jawaban Responden Tentang Karyawan Memberikan Perhatian Secara Individual Kepada Nasabah Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

| No. | Alternatif Jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|------|
| 1 | Sangat setuju | 25 | 25% |
| 2 | Setuju | 57 | 57% |
| 3 | Biasa saja | 11 | 11% |
| 4 | Tidak setuju | 7 | 7% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 0 | 0% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan karyawan memberikan perhatian secara individual kepada nasabah. Masing-masing jumlah jawaban adalah 25 orang dengan persentase sebesar 25% menanggapi sangat setuju, 57 orang dengan persentase sebesar 57% menanggapi setuju, 11 orang dengan persentase 11% menanggapi biasa saja dan 7 orang dengan persentase 7% menanggapi tidak setuju.

Tabel 1.34

Jawaban Responden Tentang Karyawan Memberikan Perhatian Secara Individual Kepada Nasabah Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

| No. | Alternatif jawaban | Jumlah | Persentase |
|-----|---------------------|--------|------------|
| 1 | Sangat setuju | 16 | 16% |
| 2 | Setuju | 45 | 45% |
| 3 | Biasa saja | 35 | 35% |
| 4 | Tidak setuju | 4 | 4% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 0 | 0% |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan Karyawan Memberikan Perhatian Secara Individual Kepada Nasabah. Masing-masing jumlah jawaban adalah 16 orang dengan persentase sebesar 16% menanggapi sangat setuju, 45 orang dengan persentase sebesar 45% menanggapi setuju, 35 orang dengan persentase sebesar 35% menanggapi biasa saja dan 4 orang dengan persentase 4% menanggapi tidak setuju.

15) Pelayanan Kepada Nasabah dengan Penuh Perhatian Tanpa Memandang Status Sosial

Tabel 1.35

Jawaban Responden Tentang Pelayanan Kepada Nasabah dengan Penuh Perhatian Tanpa Memandang Status Sosial Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

| No. | Alternatif Jawaban | F | % |
|-----|--------------------|----|-----|
| 1 | Sangat setuju | 23 | 23% |

| | | | |
|---|---------------------|-----|------|
| 2 | Setuju | 45 | 45% |
| 3 | Biasa saja | 30 | 30% |
| 4 | Tidak setuju | 2 | 2% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 0 | 0% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan pelayanan kepada nasabah dengan penuh perhatian tanpa memandang status sosial. seperti: mesin foto copy, dan tempat duduk. Masing-masing jumlah jawaban adalah 23 orang dengan persentase sebesar 23% menanggapi sangat setuju, 45 orang dengan persentase sebesar 45% menanggapi setuju, 30 orang dengan persentase sebesar 30% menanggapi biasa saja, 2 orang yaitu dengan persentase sebesar 2% menanggapi tidak setuju.

Tabel 1.36

Jawaban Responden Pelayanan Kepada Nasabah dengan Penuh Perhatian Tanpa Memandang Status Sosial Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

| No. | Alternatif jawaban | F | % |
|-----|--------------------|----|-----|
| 1 | Sangat setuju | 22 | 22% |
| 2 | Setuju | 31 | 31% |
| 3 | Biasa saja | 42 | 42% |

| | | | |
|---|---------------------|-----|-------|
| 4 | Tidak setuju | 4 | 4% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 1 | 1% |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan Pelayanan Kepada Nasabah dengan Penuh Perhatian Tanpa Memandang Status Sosial. Masing-masing jumlah jawaban adalah 22 orang dengan persentase sebesar 22% menanggapi sangat setuju, 31 orang dengan persentase sebesar 31% menanggapi setuju, 42 orang dengan persentase sebesar 42% menanggapi biasa saja, 4 orang dengan persentase 4% menanggapi tidak setuju dan 1 orang dengan persentase 4% menanggapi sangat tidak setuju.

16) Mengutamakan Kepentingan Nasabah

Tabel 1.37

Jawaban Responden Tentang Mengutamakan Kepentingan Nasabah Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

| No. | Alternatif Jawaban | F | % |
|-----|--------------------|----|-----|
| 1 | Sangat setuju | 31 | 31% |
| 2 | Setuju | 39 | 39% |
| 3 | Biasa saja | 27 | 27% |
| 4 | Tidak setuju | 2 | 2% |

| | | | |
|---|---------------------|-----|------|
| 5 | Sangat tidak setuju | 1 | 1% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan mengutamakan kepentingan nasabah. Masing-masing jumlah jawaban adalah 31 orang dengan persentase sebesar 31% menanggapi sangat setuju, 39 orang dengan persentase sebesar 39% menanggapi setuju, 27 orang dengan persentase sebesar 27% menanggapi biasa saja, 2 orang dengan persentase sebesar 2% menanggapi tidak setuju, 1 orang dengan persentase 1% menanggapi sangat tidak setuju.

Tabel 1.38

Jawaban Responden Tentang Mengutamakan Kepentingan Nasabah Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

| No. | Alternatif jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|-------|
| 1 | Sangat setuju | 30 | 30% |
| 2 | Setuju | 31 | 31% |
| 3 | Biasa saja | 28 | 28% |
| 4 | Tidak setuju | 11 | 11% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 0 | 0% |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan mengutamakan kepentingan nasabah. Masing-masing jumlah jawaban adalah 30 orang dengan persentase sebesar 30% menanggapi sangat setuju, 31 orang dengan persentase sebesar 31% menanggapi setuju, 28 orang dengan persentase sebesar 28% menanggapi biasa saja, 11 orang dengan persentase 11% menanggapi tidak setuju.

17) Karyawan yang Memahami Kebutuhan Pelanggan

Tabel 1.39

Jawaban Responden Tentang Karyawan yang Memahami Kebutuhan Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

| No. | Alternatif Jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|------|
| 1 | Sangat setuju | 33 | 33% |
| 2 | Setuju | 36 | 36% |
| 3 | Biasa saja | 27 | 27% |
| 4 | Tidak setuju | 3 | 3% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 1 | 1% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan. Masing-masing jumlah jawaban adalah 33 orang dengan persentase sebesar 33% menanggapi sangat

setuju, 36 orang dengan persentase sebesar 36% menanggapi setuju, 27 orang dengan persentase sebesar 27% menanggapi biasa saja, 3 orang dengan persentase 3% menanggapi tidak setuju dan 1 orang dengan persentase 1% menanggapi sangat tidak setuju.

Tabel 1.40

Jawaban Responden Tentang Karyawan yang Memahami Kebutuhan Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kinerja (Performance)

| No. | Alternatif jawaban | Jumlah | Persentase |
|-----|---------------------|--------|------------|
| 1 | Sangat setuju | 32 | 32% |
| 2 | Setuju | 32 | 32% |
| 3 | Biasa saja | 20 | 20% |
| 4 | Tidak setuju | 13 | 13% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 3 | 3% |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan Karyawan yang Memahami Kebutuhan Pelanggan. Masing-masing jumlah jawaban adalah 32 orang dengan persentase sebesar 32% menanggapi sangat setuju, 32 orang dengan persentase sebesar 32% menanggapi setuju, 20 orang dengan persentase sebesar 20% yang menanggapi biasa saja, 13 orang dengan persentase 13% menanggapi tidak setuju dan 3 orang dengan persentase 3% menanggapi sangat tidak setuju.

18) Ketepatan Waktu Pelayanan

Tabel 1.41

Jawaban Responden Tentang Ketepatan Waktu Pelayanan Berdasarkan Tingkat Tingkat Kepentingan (*Importance*)

| No. | Alternatif Jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|-------|
| 1 | Sangat setuju | 28 | 28% |
| 2 | Setuju | 37 | 37% |
| 3 | Biasa saja | 19 | 19% |
| 4 | Tidak setuju | 15 | 15% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 1 | 1% |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui banyak responden yang menanggapi sangat penting terhadap pernyataan ketepatan waktu pelayanan. Masing-masing jumlah jawaban adalah 28 orang dengan persentase sebesar 28% menanggapi sangat setuju, 37 orang dengan persentase sebesar 37% menanggapi setuju, 15 orang dengan persentase sebesar 15% menanggapi biasa saja dan 1 orang dengan persentase 1% menanggapi tidak setuju.

Tabel 1.42

Jawaban Responden Tentang Ketepatan Waktu Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

| No. | Alternatif jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|-------|
| 1 | Sangat setuju | 19 | 19% |
| 2 | Setuju | 31 | 31% |
| 3 | Biasa saja | 35 | 35% |
| 4 | Tidak setuju | 12 | 12% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 3 | 3% |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan. Masing-masing jumlah jawaban adalah 20 orang dengan persentase sebesar 20% menanggapi sangat setuju, 31 orang dengan persentase sebesar 31% menanggapi setuju, 35 orang dengan persentase sebesar 35% menanggapi biasa saja, 12 orang dengan persentase 12% menanggapi tidak setuju dan 3 orang dengan persentase 3% menanggapi sangat tidak setuju .

19) Memberikan Pelayanan Menggunakan Peralatan yang Modern

Tabel 1.43

Jawaban Responden Tentang Memberikan Pelayanan Menggunakan Peralatan yang Modern Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

| No. | Alternatif jawaban | F | % |
|-----|--------------------|----|-----|
| 1 | Sangat setuju | 28 | 28% |

| | | | |
|---|---------------------|-----|-------|
| 2 | Setuju | 38 | 38% |
| 3 | Biasa saja | 27 | 27% |
| 4 | Tidak setuju | 6 | 6% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 1 | 1% |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan memberikan pelayanan menggunakan peralatan yang modern. Masing-masing jumlah jawaban adalah 28 orang dengan persentase sebesar 28% menanggapi sangat setuju, 38 orang dengan persentase sebesar 38% yang menanggapi setuju, 27 orang dengan persentase sebesar 27% menanggapi biasa saja.

Tabel 1.44

Jawaban Responden Memberikan Pelayanan Menggunakan Peralatan yang Modern Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

| No. | Alternatif jawaban | F | % |
|-----|---------------------|----|-----|
| 1 | Sangat setuju | 20 | 20% |
| 2 | Setuju | 51 | 51% |
| 3 | Biasa saja | 20 | 20% |
| 4 | Tidak setuju | 7 | 7% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 2 | 2% |

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

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi setuju terhadap pernyataan Memberikan Pelayanan Menggunakan Peralatan yang Modern. Masing-masing jumlah jawaban adalah 20 orang dengan persentase sebesar 20% menanggapi sangat setuju, 51 orang dengan persentase sebesar 51% yang menanggapi setuju, 20 orang dengan persentase sebesar 20% menanggapi biasa saja, 7 orang dengan persentase 7% menanggapi tidak setuju dan 2 orang dengan persentase 2% menanggapi sangat tidak setuju.

20) Memiliki Fasilitas yang Berdaya Tarik Visual

Tabel 1.45

Jawaban Responden Tentang Memiliki Fasilitas Yang Berdaya Tarik Visual Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

| No. | Alternatif Jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|------|
| 1 | Sangat setuju | 42 | 42% |
| 2 | Setuju | 40 | 40% |
| 3 | Biasa saja | 14 | 14 % |
| 4 | Tidak setuju | 1 | 1% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 3 | 3% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: Hasil penelitian 2019(data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan memiliki fasilitas yang berdaya tarik visual. Masing-masing jumlah jawaban adalah 42 orang dengan persentase sebesar 42% menanggapi sangat setuju, 40 orang dengan persentase sebesar 40% menanggapi setuju, 14 orang dengan persentase 14% yang menanggapi biasa saja, 1 orang dengan persentase 1% menanggapi tidak setuju dan 3 orang dengan persentase 3% menanggapi sangat tidak setuju.

Tabel 1.46

Jawaban Responden Memiliki Fasilitas Yang Berdaya Tarik Visual Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

| No. | Alternatif jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|-------|
| 1 | Sangat setuju | 45 | 45% |
| 2 | Setuju | 39 | 39% |
| 3 | Biasa saja | 11 | 11% |
| 4 | Tidak setuju | 5 | 5% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 0 | 0% |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap Memiliki Fasilitas Yang Berdaya Tarik Visual. Masing-masing jumlah jawaban adalah 45 orang dengan persentase sebesar 45% menanggapi sangat setuju, 39 orang dengan

persentase sebesar 39% menanggapi setuju, 11 orang dengan persentase sebesar 11% yang menanggapi biasa saja.

21) Karyawan Berpenampilan Rapi

Tabel 1.47

Jawaban Responden Tentang Karyawan Berpenampilan Rapi Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

| No. | Alternatif Jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|------|
| 1 | Sangat setuju | 44 | 44% |
| 2 | Setuju | 40 | 40% |
| 3 | Biasa saja | 14 | 14 % |
| 4 | Tidak setuju | 1 | 1% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 1 | 1% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi penting terhadap pernyataan karyawan berpenampilan rapi. Masing-masing jumlah jawaban adalah 44 orang dengan persentase sebesar 44% menanggapi sangat setuju, 40 orang dengan persentase sebesar 40% menanggapi setuju, 14 orang dengan persentase sebesar 14% menanggapi biasa saja, 1 orang dengan persentase 1% menanggapi tidak setuju dan 1 orang dengan persentase 1% menanggapi sangat tidak setuju.

Tabel 1.48

Jawaban Responden Tentang Karyawan Berpenampilan Rapi Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

| No. | Alternatif jawaban | F | % |
|-----|---------------------|-----|-------|
| 1 | Sangat setuju | 45 | 45% |
| 2 | Setuju | 39 | 39% |
| 3 | Biasa saja | 11 | 11% |
| 4 | Tidak setuju | 5 | 5% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 0 | 0% |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi setuju terhadap pernyataan Karyawan Berpenampilan Rapi. Masing-masing jumlah jawaban adalah 45 orang dengan persentase sebesar 45% menanggapi sangat setuju, 39 orang dengan persentase sebesar 39% menanggapi setuju, 11 orang dengan persentase sebesar 11% menanggapi biasa saja dan 5 orang dengan persentase 5% menanggapi tidak setuju .

22) Materi-materi Berkaitan dengan Pelayanan Berdaya Tarik Visual

Tabel 1.49

Jawaban Responden Tentang Materi-materi Berkaitan dengan Pelayanan Berdaya Tarik Visual Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

| No. | Alternatif Jawaban | Jumlah | Persentase |
|-----|---------------------|--------|------------|
| 1 | Sangat setuju | 47 | 47 % |
| 2 | Setuju | 35 | 35% |
| 3 | Biasa saja | 14 | 14 % |
| 4 | Tidak setuju | 2 | 2% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 2 | 2% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan materi-materi berkaitan dengan pelayanan berdaya tarik visual. Masing-masing jumlah jawaban adalah 47 orang dengan persentase sebesar 47% menanggapi sangat setuju, 35 orang dengan persentase sebesar 35% menanggapi penting, 14 orang dengan persentase 14 % menanggapi biasa saja, 2 orang dengan persentase 2% menanggapi tidak setuju dan 2 orang dengan persentase 2% menanggapi sangat tidak setuju.

Tabel 1.50

Jawaban Responden Tentang Materi-materi Berkaitan dengan Pelayanan Berdaya Tarik Visual Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

| No. | Alternatif jawaban | Jumlah | Persentase |
|-----|--------------------|--------|------------|
| 1 | Sangat setuju | 39 | 39% |

| | | | |
|---|---------------------|-----|-------|
| 2 | Setuju | 32 | 32% |
| 3 | Biasa saja | 20 | 20% |
| 4 | Tidak setuju | 5 | 5% |
| 5 | Sangat tidak setuju | 4 | 4% |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi setuju terhadap pernyataan Materi-materi Berkaitan dengan Pelayanan Berdaya Tarik Visual Masing-masing jumlah jawaban adalah 39 orang dengan persentase sebesar 39% menanggapi sangat setuju, 32 orang dengan persentase sebesar 32% menanggapi setuju, 20 orang dengan persentase sebesar 20% menanggapi biasa saja, 5 orang dengan persentase sebesar 5% menanggapi tidak setuju, 4 orang dengan persentase 4% menanggapi sangat tidak setuju.

E. Analisis Data

1. Uji Validitas Kuesioner Dan Uji Reliabilitas Kuesioner

a. Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan diuji validitasnya. Hasil r hitung dibandingkan dengan rtabel di mana $df = n - 2$ dengan sig 5%. Jika $r_{tabel} < r_{hitung}$ maka valid

Dari jumlah 100 sampel, diperoleh $df = 98$, t tabel = 0,166 dan r tabel = 0,17 (dapat dilihat pada lampiran t tabel dan r tabel). Selanjutnya dibandingkan r tabel dengan r hitung yang telah diperoleh. Jika r hitung positif, serta r hitung $>$ r tabel, maka butir item tersebut valid. Sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel, maka butir item tersebut tidak valid. Berikut hasil dari uji validitas penelitian ini dengan bantuan SPSS *for windows* pada tabel di bawah ini:

Tabel. 4.52
Uji Validitas Instrumen Data

| <i>Item</i> | <i>r</i> -hitung | <i>Item</i> | <i>r</i> -hitung | <i>r</i> -table | Keterangan |
|-------------|------------------|-------------|------------------|-----------------|------------|
| X1 | 0,580 | Y1 | 0,684 | 0,17 | Valid |
| X2 | 0,757 | Y2 | 0,715 | 0,17 | Valid |
| X3 | 0,723 | Y3 | 0,622 | 0,17 | Valid |
| X4 | 0,660 | Y4 | 0,716 | 0,17 | Valid |
| X5 | 0,577 | Y5 | 0,666 | 0,17 | Valid |
| X6 | 0,705 | Y6 | 0,712 | 0,17 | Valid |
| X7 | 0,615 | Y7 | 0,635 | 0,17 | Valid |
| X8 | 0,452 | Y8 | 0,675 | 0,17 | Valid |
| X9 | 0,493 | Y9 | 0,641 | 0,17 | Valid |
| X10 | 0,606 | Y10 | 0,450 | 0,17 | Valid |
| X11 | 0,592 | Y11 | 0,444 | 0,17 | Valid |
| X12 | 0,538 | Y12 | 0,592 | 0,17 | Valid |
| X13 | 0,576 | Y13 | 0,572 | 0,17 | Valid |
| X14 | 0,695 | Y14 | 0,567 | 0,17 | Valid |
| X15 | 0,555 | Y15 | 0,773 | 0,17 | Valid |
| X16 | 0,722 | Y16 | 0,727 | 0,17 | Valid |
| X17 | 0,727 | Y17 | 0,762 | 0,17 | Valid |
| X18 | 0,647 | Y18 | 0,743 | 0,17 | Valid |
| X19 | 0,617 | Y19 | 0,734 | 0,17 | Valid |
| X20 | 0,719 | Y20 | 0,394 | 0,17 | Valid |
| X21 | 0,674 | Y21 | 0,373 | 0,17 | Valid |
| X22 | 0,557 | Y22 | 0,353 | 0,17 | Valid |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari hasil uji validitas di atas dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan memiliki angka r hitung berada di atas r tabel yaitu 0,17. Ini artinya hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa semua butir item valid.

b. Uji Reliabilitas Kuesioner

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner.

Pada penelitian ini hasil uji reliabilitas dapat dinyatakan bahwa nilai pada tingkat kinerja dan tingkat kepentingan memiliki nilai lebih besar dari 0,6 maka dapat dinyatakan bahwa kelima dimensi yang digunakan reliabel, artinya bahwa hasil pada kuesioner akan memberikan hasil yang dapat dipercaya dan akurat. Instrumen dinyatakan tidak reliabel jika nilai reliabilitas tidak mencapai 0,6.

Berikut hasil uji reliabilitas penelitian ini dengan bantuan SPSS *for windows* pada tabel di bawah ini:

Tabel. 4.53
Hasil Uji Reliabelitas

| Variabel | Croanbach's Alpha X | Croanbach's Alpha Y | Batas Reliabelitas | Keterangan |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|-------------------|
| Reliability | 0,827 | 0,891 | > 0,6 | Reliabel |
| Responsive | 0,638 | 0,884 | > 0,6 | Reliabel |
| Assurance | 0,687 | 0,802 | > 0,6 | Reliabel |
| Empathy | 0,824 | 0,868 | > 0,6 | Reliabel |
| Tangibel | 0,818 | 0,800 | > 0,6 | Reliabel |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dapat dilihat pada tabel diatas semua variabel dalam penelitian menunjukkan nilai *Croanbah's Alpha* yang lebih dari 0,60. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kuesioner tersebut *reliabel*.

2. Analisis Tingkat Kepentingan (*Importance*) Dan Tingkat Kinerja (*Performance*)

Analisis kepentingan dan kinerja dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai rata-rata masing-masing. Apabila nilai rata-rata tingkat kinerja sesuai dengan atau melebihi nilai rata-rata tingkat kepentingan artinya tidak ada kesenjangan karena nilainya positif. Sebaliknya, nilai rata-rata kinerja lebih kecil daripada nilai rata-rata tingkat kepentingan artinya ada kesenjangan karena nilainya negatif.

Berdasarkan hasil tabulasi dari data, diperoleh nilai rata-rata masing-masing *performance* dan *importance* sebagai berikut:

Tabel 4.54
Rata-Rata *Performance* Dan *Importance* Per Item

| No. | Nama Atribut | Harapan (Y) | Kinerja (X) | Rata-rata Y | Rata-rata X | Gap |
|-----|--|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|
| 1 | Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai janji | 378 | 399 | 4.72 | 4.41 | (0,31) |
| 2 | Karyawan dapat diaandalkan menangani masalah/ kebutuhan nasabah | 388 | 409 | 4.59 | 4.4 | (0,19) |
| 3 | Karyawan memberikan pelayanan secara benar sejak pertama kali menanggapi keperluan nasabah | 398 | 405 | 4.66 | 4.5 | (0,16) |
| 4 | Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan | 373 | 381 | 4.58 | 4.39 | (0,19) |
| 5 | Menyimpan catatan/dokumen nasabah | 405 | 393 | 4.67 | 4.53 | (0,14) |

| | | | | | | |
|------------|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|------------|
| | tanpa kesalahan | | | | | |
| 6 | Menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu pelayanan | 380 | 398 | 4.51 | 4.43 | (0,08) |
| 7 | Tindakan pelayanan yang cepat | 395 | 418 | 4.6 | 4.2 | (0,4) |
| 8 | Kesiapan karyawan dalam membantu nasabah | 393 | 381 | 4.56 | 4.41 | (0,15) |
| 9 | Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan | 398 | 392 | 4.38 | 4.31 | (0,07) |
| 10 | Kepercayaan terhadap bank | 434 | 401 | 4.6 | 4.48 | (0,12) |
| 11 | Keamanan bertransaksi | 436 | 420 | 4.8 | 4.51 | (0,29) |
| No. | Nama Atribut | Harapan (Y) | Kinerja (X) | Rata-rata Y | Rata-rata X | Gap |
| 12 | Karyawan yang konsisten bersikap sopan dan ramah | 436 | 399 | 4.64 | 4.45 | (0,19) |
| 13 | Kemampuan karyawan berkomunikasi | 389 | 372 | 4.51 | 4.43 | (0,08) |
| 14 | Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada nasabah | 402 | 373 | 4.6 | 4.28 | (0,32) |
| 15 | Pelayanan kepada nasabah dengan penuh perhatian tanpa memandang status social | 400 | 369 | 4.48 | 4.31 | (0,17) |
| 16 | Mengutamakan kepentingan nasabah | 389 | 380 | 4.58 | 4.39 | (0,19) |
| 17 | Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan | 397 | 377 | 4.44 | 4.42 | (0,02) |
| 18 | Ketepatan waktu pelayanan | 398 | 351 | 4.61 | 4.28 | (0,33) |
| 19 | Memberikan pelayanan menggunakan peralatan yang modern | 376 | 380 | 4.44 | 4.36 | (0,08) |
| 20 | Memiliki fasilitas yang berdaya tarik visual | 386 | 400 | 4.44 | 4.27 | (0,17) |
| 21 | Karyawan berpenampilan rapi | 417 | 424 | 4.49 | 4.34 | (0,15) |
| 22 | Materi-materi berkaitan dengan pelayanan berdaya tarik visual | 425 | 397 | 4.45 | 4.3 | (0,15) |

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan perhitungan analisis pada tabel di atas didapatkan hasil nilai rata-rata kinerja lebih kecil daripada nilai rata-rata tingkat harapan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara tingkat kinerja dengan tingkat harapan karena nilainya negatif.

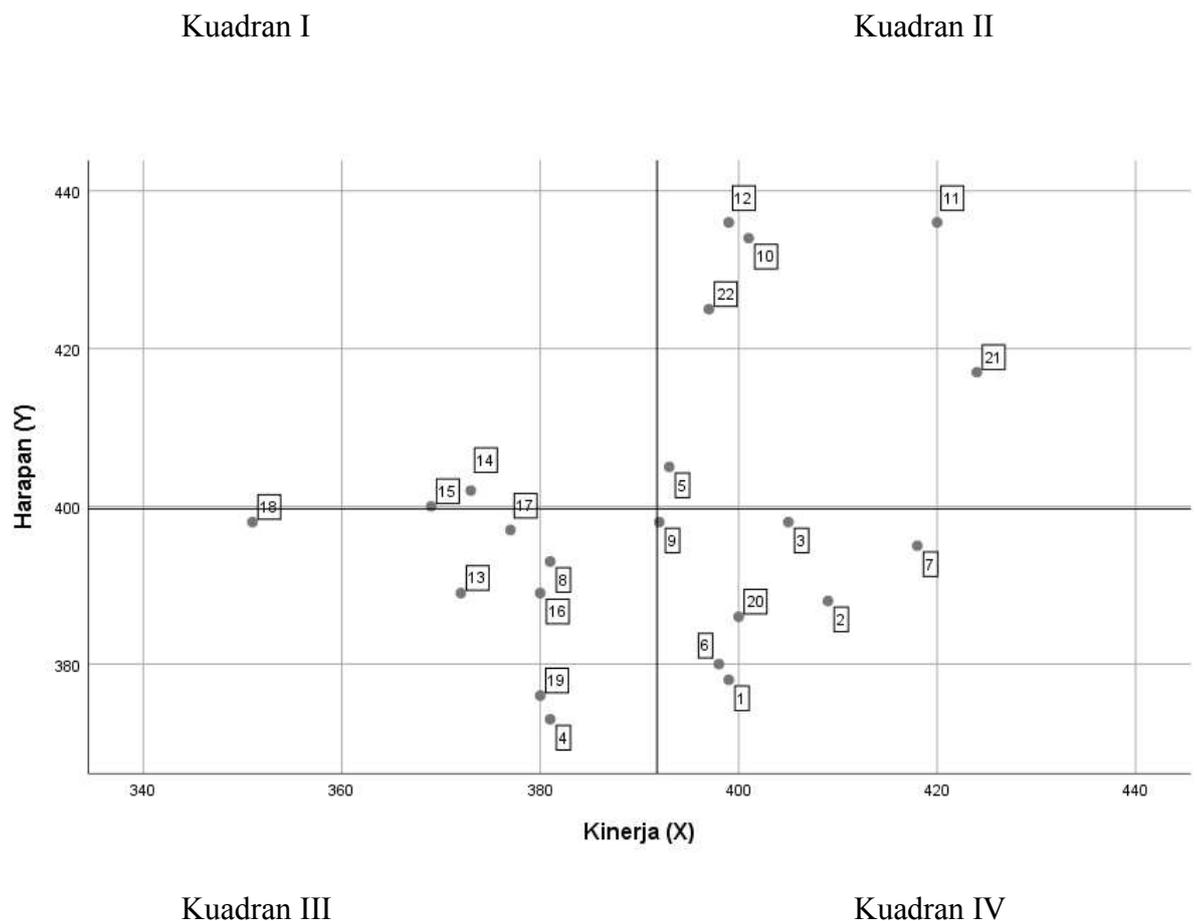
Hasil analisis IPA yang di dapat lalu dimasukkan dalam diagram *Cartesius* untuk mengetahui atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan dan dipertahankan.

3. Analisis Diagram *Cartesius*

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus mampu meningkatkan kinerja atribut pelayanan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada. namun, peningkatan kinerja atribut tidak selalu sebanding dengan peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini menyebabkan sumber daya yang sia-sia. Oleh karena itu perusahaan harus mengetahui atribut-atribut yang harus diprioritaskan terlebih dahulu untuk ditingkatkan. Jadi peningkatan kinerja atribut pelayanan akan lebih efektif dan efisien dengan menggunakan diagram *cartesius*.

Berdasarkan nilai rata-rata pada tabel *performance* dan *importance*, di bawah ini akan dibentuk diagram *Cartesius* yaitu dengan menghubungkan nilai *performance* pada sumbu X dan nilai *importance* pada sumbu Y. sedangkan nilai rata-rata *performance* dan *importance* digunakan sebagai batas untuk menentukan kuadran I, II, III dan IV. Diagram hasil analisis beserta atribut-atributnya dapat dilihat pada Gambar dibawah ini.

Gambar 4.1
Diagram *cartesius*



Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)
Berikut penjelasannya:

a. Kuadran I

Pada kuadran satu menunjukkan atribut yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan, karena atribut pada bagian ini dianggap sangat penting namun masih dianggap kurang memuaskan oleh pelanggan. Perlu adanya perbaikan yang dilakukan perusahaan untuk

menjaga loyalitas pelanggannya. Atribut-atribut yang termasuk kuadran satu adalah:

- 14 (Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada nasabah)
- 15 (Pelayanan kepada nasabah dengan penuh perhatian tanpa memandang status sosial)
- 18 (Ketepatan waktu pelayanan)

b. Kuadran II

Pada kuadran dua menunjukkan atribut yang perlu dipertahankan, karena pada bagian ini dianggap sangat penting dan dianggap memuaskan oleh pelanggan. Atribut yang berada di kuadran ini adalah kekuatan dan pilar organisasi, dan atribut tersebut harus menjadi keunggulan dan harus dipertahankan (Wang, 2010). Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran dua adalah:

- 5 (Menyimpan catatan/dokumen nasabah tanpa kesalahan)
- 10 (Kepercayaan terhadap bank)
- 11 (Keamanan bertransaksi)
- 12 (Karyawan yang konsisten bersikap sopan dan ramah)
- 21 (Karyawan berpenampilan rapi)
- 22 (Materi-materi berkaitan dengan pelayanan berdaya tarik visual)

c. Kuadran III

Pada kuadran tiga menunjukkan atribut-atribut yang kurang memuaskan pelanggan, namun pada kuadran ini hal tersebut tidak

dianggap penting sehingga tidak perlu memberikan perhatian yang lebih. Pihak manajemen tetap perlu melakukan evaluasi karena juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, tetapi tidak menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran tiga:

- 4 (Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan)
- 8 (Kesiapan karyawan dalam membantu nasabah)
- 13 (Kemampuan karyawan berkomunikasi)
- 16 (Mengutamakan kepentingan nasabah)
- 17 (Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan)
- 19 (Memberikan pelayanan menggunakan peralatan yang modern)

d. Kuadran IV

Pada kuadran empat menunjukkan atribut yang tidak begitu penting, namun kinerjanya terlalu berlebihan. Atribut pada kuadran ini dapat sedikit dikurangi perhatiannya untuk memaksimalkan atribut yang berada di kuadran satu. Pada kuadran ini juga perlu dibenahi, namun bukan menjadi prioritas yang utama. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran empat, yaitu:

- 1 (Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai janji)
- 2 (Karyawan dapat diaandalkan menangani masalah/ kebutuhan nasabah)

- 3 (Karyawan memberikan pelayanan secara benar sejak pertama kali menanggapi keperluan nasabah)
- 6 (Menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu pelayanan)
- 7 (Tindakan pelayanan yang cepat)
- 9 (Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan)
- 20 (Memiliki fasilitas yang berdaya tarik visual)