

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para nasabah BRISyariah KCP Pasar baru yang menjadi responden. Jumlah kuesioner yang diperoleh dari responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Jenis kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen	Kumulatif persen
Laki-laki	49	49	49%
Perempuan	51	51	51%
Total	100	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah Juni 2018

Dari table 4.1 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subjek atau responden terdiri dari laki-laki sebanyak 49 orang dan perempuan sebanyak 51 orang. Sehingga ditarik kesimpulan kebanyakan responden berjenis kelamin perempuan.

b. Usia

Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Usia

Usia	Frekuensi	Persen	Valid persen
Kurang dari 20 th	3	3	3%
Lebih dari 20-30 th	57	57	57%
Kurang dari 31-40 th	23	23	23%
Lebih dari 41-50 th	17	17	17%
Total	100	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah Juni 2018

Dari tabel 4.2 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subjek atau responden terdiri dari usia kurang dari 20 tahun sebanyak 3 orang, lebih dari 20-30 tahun sebanyak 57 orang, lebih dari 31 - 40 tahun sebanyak 23 orang, dan lebih dari 41 - 50 tahun sebanyak 17 orang. Sehingga dapat ditarik kesimpulan kebanyakan responden berusia lebih dari 20 – 30 tahun yaitu sebanyak 57 responden.

c. Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persen	Valid Persen
SD	2	2	2%
SLTP	8	8	8%
SLTA	44	44	44%
Perguruan Tinggi	46	46	46%
Total	100	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah Juni 2018

Dari tabel 4.3 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subjek atau responden berpendidikan yaitu SD sebanyak 2 orang, SLTP sebanyak 8 orang, SLTA sebanyak 44 orang, dan Perguruan Tinggi sebanyak 46 orang. Sehingga dapat ditarik kesimpulan kebanyakan responden berpendidikan di Perguruan Tinggi yaitu sebanyak 46 responden.

d. Pekerjaan

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis pekerjaan	Frekuensi	Persen	Valid Prsen
Pegawai Negeri	25	25	25%
Pegawai Swasta	25	25	25%
Wiraswasta	20	20	20%
Mahasiswa	30	30	30%
Total	100	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah Juni 2018

Dari tabel 4.4 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subjek atau responden mempunyai pekerjaan sebagai pegawai negeri sebanyak 25 orang, pegawai swasta sebanyak 25 orang, wiraswasta sebanyak 20 orang dan mahasiswa sebanyak 30 orang. Sehingga dapat ditarik kesimpulan kebanyakan responden mempunyai pekerjaan sebagai mahasiswa yaitu 30 responden.

B. Analisis Deskripsi Variabel

Sebagai sebuah Bank yang dalam kegiatannya berhubungan secara langsung dengan nasabah, tentunya setiap kinerja yang dilakukan oleh pihak Bank harus mengetahui seberapa besar tingkat kepentingan atau harapan nasabah yang dirasakan oleh nasabah.

Pengumpulan data ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 nasabah BRISyariah KCP Pasar Baru. Kemudian hasil jawaban kuesioner dirangkum dengan *software SPSS 22 windows* dan melakukan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*). Dari data yang diperoleh hasil pembagian kuesioner kepada responden, maka gambaran mengenai harapan nasabah dan pelaksanaan pelayanan atau kinerja dari BRISyariah KCP Pasar baru diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Penjelasan Responden Terhadap Variabel-Variabel Harapan Nasabah

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban/Persantasi (%)				
		STP	TP	CP	P	SP
Keandalan (Realiability)						
1.	Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan akuat	0%	1%	7%	27%	63%
2.	Pemberian persyaratan yang mudah untuk proses awal transaksi nasabah	0%	3%	6%	40%	41%
3.	Karyawan melayani nasabah dengan professional	0%	2%	5%	27%	66%
4.	Karyawan memberikan kesan yang baik sejak pertama kali nasabah dating	0%	3%	17%	45%	35%
Daya Tanggap (Responsiveness)						
5.	Pelayanan dimulai dengan segera ketika nasabah tiba	0%	1%	7%	20%	72%
6.	Sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan	0%	1%	8%	48%	43%
7.	Karyawan (<i>Teller</i>) mampu menyelesaikan transaksi dengan baik	0%	3%	4%	38%	59%
8.	Karyawan dapat menyelesaikan transaksi dalam waktu singkat	0%	1%	22%	36%	51%
Jaminan/ Assurance						
9.	Keamanan yang diberikan oleh Bank	1%	0%	9%	27%	63%
10.	Teller sangat manusiawi memperlakukan nasabah	1%	9%	33%	38%	19%
11.	Teller berbicara dengan jujur kepada nasabah	0%	1%	11%	33%	55%
12.	Komunikasi karyawan bersifat efektif	0%	1%	8%	15%	84%
Empati / <i>Emphaty</i>						
13.	Mendengarkan dengan baik ketika nasabah memerlukan pelayanan transaksi	0%	1%	17%	41%	44%
14.	Pemahaman karyawan terhadap nasabah	0%	1%	5%	25%	69%
15.	Perhatian yang tulus karyawan	0%	3%	16%	35%	36%
16.	Keramahan karyawan kepada	0%	1%	6%	30%	63%

nasabah						
Wujud Fisik/ <i>Tangible</i>						
17.	Karyawan bernampilan baik saat memberikan pelayanan	0%	0%	18%	44%	62%
18.	Kenyamanan ruang pelayanan nasabah didukung dengan kebersihan dan kerapian	1%	3%	17%	44%	35%
19.	Area parkir yang luas	0%	0%	14%	29%	57%
20.	Lokasi Bank BRI Syariah KCP Pasar Baru Banjarmasin Strategis	1%	2%	12%	38%	48%

Sumber hasil penelitian Juni 2018 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variable-variabel harapan nasabah dalam pernyataan No 1 sebanyak 63 responden dengan persentase 63% responden menyatakan sangat Penting, kemudian sebanyak 27 responden dengan persentase 27% menyatakan Penting, kemudian sebanyak 7 responden dengan persentase 27% menyatakan cukup Penting dan sisanya sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan tidak Penting. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab sangat Penting sebanyak 63 responden yang berarti bahwa kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan akurat yang di harapkan nasabah.

Pernyataan No 2 sebanyak 41 responden dengan persentase 41% menyatakan Sangat Penting, kemudian sebanyak 40 responden dengan persentase 40% menyatakan Penting, serta sebanyak 16 responden dengan persentase 16% menyatakan cukup Penting dan sisanya 3 responden atau 3% menyatakan tidak Penting. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab sangat Penting sebanyak 41 responden yang berarti

bahwa pemberian persyaratan yang mudah untuk proses awal transaksi nasabah yang di harapkan nasabah.

Pernyataan No 3 sebanyak 66 responden dengan persentase 66% menyatakan Sangat Penting, kemudian sebanyak 27 responden dengan persentase 27% menyatakan Penting, serta sebanyak 5 responden dengan persentase 5% menyatakan cukup Penting dan sisanya 2 responden atau 2% menyatakan tidak Penting. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab sangat Penting sebanyak 66 responden yang berarti bahwa karyawan melayani nasabah dengan professional yang sangat di harapkan nasabah.

Pernyataan No 4. sebanyak 45 responden dengan persentase 41% menyatakan Penting, kemudian sebanyak 35 responden dengan persentase 35% menyatakan Sangat Penting, serta sebanyak 17 responden dengan persentase 17% menyatakan cukup Penting dan sisanya 3 responden atau 3% menyatakan tidak Penting. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Sangat Penting sebanyak 45 responden yang berarti bahwa karyawan memberikan kesan yang baik sejak pertama kali nasabah datang yang di harapkan nasabah.

Pernyataan No 5 sebanyak 72 responden dengan persentase 72% responden menyatakan sangat Penting, kemudian sebanyak 20 responden dengan persentase 20% menyatakan Penting, kemudian sebanyak 7 responden dengan persentase 7% menyatakan cukup Penting dan sisanya sebanyak 1

responden atau 1% menyatakan tidak Penting. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab sangat Penting sebanyak 72 responden yang berarti bahwa Pelayanan dimulai dengan segera ketika nasabah tiba yang di harapkan oleh nasabah.

Pernyataan No 6 sebanyak 48 responden dengan persentase 48% responden menyatakan Penting, kemudian sebanyak 43 responden dengan persentase 43% menyatakan Sangat Penting, kemudian sebanyak 8 responden dengan persentase 8% menyatakan Cukup Penting dan sisanya sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan Tidak Penting. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Penting sebanyak 48 responden yang berarti bahwa sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan yang di harapkan oleh nasabah.

Pernyataan No 7 sebanyak 59 responden dengan persentase 59% responden menyatakan Sangat Penting, kemudian sebanyak 38 responden dengan persentase 38% menyatakan Penting, kemudian sebanyak 4 responden dengan persentase 4% menyatakan Cukup Penting dan sisanya sebanyak 3 responden atau 3% menyatakan tidak Penting. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Sangat Penting sebanyak 59 responden yang berarti bahwa Karyawan (*Teller*) mampu menyelesaikan transaksi dengan baik yang sangat penting di harapkan oleh nasabah.

Pernyataan No 8 singkat sebanyak 51 responden dengan persentase 51% responden menyatakan Sangat Penting, kemudian sebanyak 36 responden

dengan persentase 36% menyatakan Penting, kemudian sebanyak 22 responden dengan persentase 22% menyatakan Cukup Penting dan sisanya sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan tidak Penting. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Sangat Penting sebanyak 51 responden yang berarti Karyawan dapat menyelesaikan transaksi dalam waktu singkat yang sangat penting di harapkan oleh nasabah.

Pernyataan No 9 sebanyak 63 responden dengan persentase 63% responden menyatakan Sangat Penting, kemudian sebanyak 27 responden dengan persentase 27% menyatakan Penting, kemudian sebanyak 9 responden dengan persentase 9% menyatakan Cukup Penting dan sisanya sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan Sangat tidak Penting. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Sangat Penting sebanyak 63 responden yang berarti Keamanan yang diberikan oleh bank yang sangat penting di harapkan oleh nasabah.

Pernyataan No 10 sebanyak 38 responden dengan persentase dalam 38% responden menyatakan Penting, kemudian sebanyak 33 responden dengan persentase 33% menyatakan Cukup Penting, kemudian sebanyak 19 responden dengan persentase 19% menyatakan Tidak Penting, kemudian 9 responden dengan persentase 9% dan sisanya sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan Sangat Tidak Penting. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Sangat Penting sebanyak 38 responden yang berarti *teller* sangat manusiawi memperlakukan nasabah yang penting di harapkan oleh nasabah.

Pernyataan No 11 sebanyak 55 responden dengan persentase 55% responden menyatakan Sangat Penting, kemudian sebanyak 33 responden dengan persentase 33% menyatakan Penting, kemudian sebanyak 11 responden dengan persentase 11% menyatakan Cukup Penting dan sisanya sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan tidak Penting. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Sangat Penting sebanyak 55 responden yang berarti *teller* berbicara dengan jujur kepada nasabah yang sangat penting di harapkan oleh nasabah.

Pernyataan No 12 sebanyak 84 responden dengan persentase 84% responden menyatakan Sangat Penting, kemudian sebanyak 15 responden dengan persentase 15% menyatakan Penting, kemudian sebanyak 8 responden dengan persentase 8% menyatakan Cukup Penting dan sisanya sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan tidak Penting. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Sangat Penting sebanyak 84 responden yang berarti komunikasi karyawan bersifat efektif yang sangat penting di harapkan oleh nasabah.

Pernyataan No 13 sebanyak 44 responden dengan persentase 44% responden menyatakan Sangat Penting, kemudian sebanyak 41 responden dengan persentase 41% menyatakan Penting, kemudian sebanyak 17 responden dengan persentase 17% menyatakan Cukup Penting dan sisanya sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan tidak Penting. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Sangat Penting sebanyak 44

responden yang berarti mendengarkan dengan baik ketika nasabah memerlukan pelayanan transaksi yang sangat penting di harapkan oleh nasabah.

Pernyataan No 14 sebanyak 69 responden dengan persentase 69% responden menyatakan Sangat Penting, kemudian sebanyak 25 responden dengan persentase 25% menyatakan Penting, kemudian sebanyak 5 responden dengan persentase 5% menyatakan Cukup Penting dan sisanya sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan tidak Penting. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Sangat Penting sebanyak 69 responden yang berarti Pemahaman karyawan terhadap nasabah yang sangat penting di harapkan oleh nasabah.

Pernyataan No 15 sebanyak 36 responden dengan persentase 36% responden menyatakan Sangat Penting, kemudian sebanyak 35 responden dengan persentase 35% menyatakan Penting, kemudian sebanyak 16 responden dengan persentase 16% menyatakan Cukup Penting dan sisanya sebanyak 3 responden atau 3% menyatakan tidak Penting. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Sangat Penting sebanyak 36 responden yang berarti perhatian yang tulus karyawan yang sangat penting di harapkan oleh nasabah.

Pernyataan No 16 sebanyak 63 responden dengan persentase 63% responden menyatakan Sangat Penting, kemudian sebanyak 30 responden dengan persentase 30% menyatakan Penting, kemudian sebanyak 6 responden dengan persentase 6% menyatakan Cukup Penting dan sisanya sebanyak 1

responden atau 1% menyatakan tidak Penting. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Sangat Penting sebanyak 63 responden yang berarti keramahan karyawan kepada nasabah yang sangat penting di harapkan oleh nasabah.

Pernyataan No 17 sebanyak 62 responden dengan persentase 62% responden menyatakan Sangat Penting, kemudian sebanyak 44 responden dengan persentase 44% menyatakan Penting dan sisanya sebanyak 18 responden dengan persentase 18% menyatakan Cukup Penting. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Sangat Penting sebanyak 62 responden yang berarti penampilan baik saat memberikan pelayanan yang sangat penting di harapkan oleh nasabah.

Pernyataan No 18 sebanyak 44 responden dengan persentase 44% responden menyatakan Penting, kemudian sebanyak 35 responden dengan persentase 35% menyatakan Sangat Penting, kemudian sebanyak 17 responden dengan persentase 17% menyatakan Cukup Penting, kemudian sebanyak 3 responden dengan persentase 3% menyatakan Tidak Penting dan sisanya sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan Sangat Tidak Penting. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Penting sebanyak 44 responden yang berarti Kenyamanan ruang pelayanan nasabah didukung dengan kebersihan dan kerapian yang sangat penting di harapkan oleh nasabah.

Pernyataan No 19 sebanyak 57 responden dengan persentase 57% responden menyatakan Sangat Penting, kemudian sebanyak 29 responden

dengan persentase 29% menyatakan Penting dan sisanya sebanyak 14 responden dengan persentase 14%. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Sangat Penting sebanyak 57 responden yang berarti area parkir yang luas yang sangat penting di harapkan oleh nasabah.

Pernyataan No 20 sebanyak 48 responden dengan persentase 48% responden menyatakan Sangat Penting, kemudian sebanyak 38 responden dengan persentase 38% menyatakan Penting, kemudian sebanyak 12 responden dengan persentase 12% menyatakan Cukup Penting, kemudian sebanyak 2 dengan persentase 2% menyatakan Tidak Penting dan sisanya sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan Sangat Tidak Penting. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Sangat Penting sebanyak 48 responden yang berarti lokasi Bank BRI Syariah KCP Pasar Baru Banjarmasin strategis yang sangat penting di harapkan oleh nasabah.

Tabel 4.6 Penjelasan Responden Terhadap Variabel-Variabel Pelaksanaan Pelayanan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban/Persantasi (%)				
		STP	TP	CP	P	SP
Keandalan (Realiablity)						
1.	Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan akuat	0%	13%	31%	51%	5%
2.	Pemberian persyaratan yang mudah untuk proses awal transaksi nasabah	0%	5%	25%	43%	27%
3.	Karyawan melayani nasabah dengan professional	0%	2%	29%	59%	11%
4.	Karyawan memberikan kesan yang baik sejak pertama kali nasabah dating	5%	14%	33%	34%	14%

Daya Tanggap (Responsiveness)						
5.	Pelayanan dimulai dengan segera ketika nasabah tiba	1%	9%	37%	42%	6%
6.	Sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan	0%	14%	32%	49%	5%
7.	Karyawan (<i>Teller</i>) mampu menyelesaikan transaksi dengan baik	5%	25%	48%	16%	6%
8.	Karyawan dapat menyelesaikan transaksi dalam waktu singkat	1%	5%	31%	48%	10%
Jaminan/ <i>Assurance</i>						
9.	Keamanan yang diberikan oleh Bank	1%	5%	33%	47%	9%
10.	Teller sangat manusiawi memperlakukan nasabah	4%	26%	34%	34%	2%
11.	Teller berbicara dengan jujur kepada nasabah	0%	7%	39%	42%	12%
12.	Komunikasi karyawan bersifat efektif	0%	11%	44%	32%	13%
Empati / <i>Emphaty</i>						
13.	Mendengarkan dengan baik ketika nasabah memerlukan pelayanan transaksi	10%	28%	45%	15%	2%
14.	Pemahaman karyawan terhadap nasabah	10%	28%	45%	15%	2%
15.	Perhatian yang tulus karyawan	8%	20%	37%	30%	5%
16.	Keramahan karyawan kepada nasabah	11%	21%	32%	22%	4%
Wujud Fisik/ <i>Tangible</i>						
17.	Karyawan bernampilan baik saat memberikan pelayanan	6%	26%	42%	25%	1%
18.	Kenyamanan ruang pelayanan nasabah didukung dengan kebersihan dan kerapian	0%	17%	40%	36%	7%
19.	Area parkir yang luas	2%	12%	40%	41%	5%
20.	Lokasi Bank BRI Syariah KCP Pasar Baru Banjarmasin Strategis	1%	4%	21%	53%	21%

Sumber hasil penelitian Juni 2018 (Data diolah).

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variable-variabel pelaksanaan pelayanan dalam pernyataan No 1 sebanyak 51 responden dengan persentase 51% responden menyatakan Baik,

kemudian sebanyak 31 responden dengan persentase 31% menyatakan Cukup Baik, kemudian sebanyak 13 responden dengan persentase 13% menyatakan Tidak Baik dan sisanya sebanyak 5 responden atau 5% menyatakan Sangat Baik. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Baik sebanyak 51 responden yang berarti kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan akurat yang telah diterapkan pihak bank akan tetapi belum maksimal menjadi sangat terbaik.

Pernyataan No 2 sebanyak 43 responden dengan persentase 43% responden menyatakan Baik, kemudian sebanyak 27 responden dengan persentase 27% menyatakan Sangat Baik, kemudian sebanyak 25 responden dengan persentase 25% menyatakan Cukup Baik dan sisanya sebanyak 5 responden atau 5% menyatakan Tidak Baik. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Baik sebanyak 43 responden yang berarti pemberian persyaratan yang mudah untuk proses awal transaksi nasabah telah diterapkan pihak bank dengan baik akan tetapi belum maksimal menjadi sangat baik.

Pernyataan No 3 sebanyak 59 responden dengan persentase 59% responden menyatakan Baik, kemudian sebanyak 29 responden dengan persentase 29% menyatakan Cukup Baik, kemudian sebanyak 11 responden dengan persentase 11% menyatakan Sangat Baik dan sisanya sebanyak 2 responden atau 2% menyatakan Tidak Baik. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Baik sebanyak 59 responden yang

berarti Karyawan melayani nasabah dengan professional telah diterapkan pihak bank dengan baik akan tetapi belum maksimal menjadi sangat baik.

Pernyataan No 4 sebanyak 34 responden dengan persentase 34% responden menyatakan Baik, kemudian sebanyak 33 responden dengan persentase 33% menyatakan Cukup Baik, kemudian sebanyak 14 responden dengan persentase 14% menyatakan Sangat Baik, 14% Persentase Tidak Baik dan sisanya sebanyak 5 responden atau 5% menyatakan Sangat Tidak Baik. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Baik sebanyak 34 responden yang berarti bahwa karyawan memberikan kesan yang baik sejak pertama kali nasabah datang yang diharapkan nasabah.

Pernyataan No 5 sebanyak 42 responden dengan persentase 42% responden menyatakan Baik, kemudian sebanyak 37 responden dengan persentase 37% menyatakan Cukup Baik, kemudian sebanyak 9 responden dengan persentase 9% menyatakan Tidak Baik kemudian 6 responden dengan persentase 6% menyatakan Sangat Baik. Dan sisanya sebanyak 1 responden atau 1% dengan menyatakan Sangat Tidak Baik. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Baik sebanyak 42 responden tiba yang berarti pelayanan dimulai dengan segera ketika nasabah tibayang telah diterapkan pihak bank akan tetapi belum maksimal menjadi sangat terbaik.

Pernyataan No 6 sebanyak 49 responden dengan persentase 49% responden menyatakan Baik, kemudian sebanyak 32 responden dengan persentase 32% menyatakan Cukup Baik, kemudian sebanyak 14 responden dengan persentase 14% menyatakan Tidak Baik dan sisanya 5 responden dengan persentase 5% menyatakan Sangat Baik. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Baik sebanyak 49 responden yang telah diterapkan pihak bank akan tetapi belum maksimal menjadi sangat terbaik.

Pernyataan No 7 sebanyak 48 responden dengan persentase 48% responden menyatakan Cukup Baik, kemudian sebanyak 25 responden dengan persentase 25% menyatakan tidak baik, kemudian sebanyak 16 responden dengan persentase 16% menyatakan Tidak Baik, kemudian sebanyak 6 responden dengan persentase 6% menyatakan Sangat Baik dan sisanya sebanyak 5 responden atau 5% menyatakan Sangat Tidak Baik. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Cukup Baik sebanyak 48 responden yang Karyawan (*Teller*) mampu menyelesaikan transaksi dengan baik yang telah diterapkan pihak bank akan tetapi masih sangat kurang maksimal karena nasabah belum sangat puas.

Pernyataan No 8 sebanyak 48 responden dengan persentase 48% responden menyatakan Baik, kemudian sebanyak 31 responden dengan persentase 31% menyatakan Cukup baik, kemudian sebanyak 10 responden dengan persentase 10% menyatakan Sangat Baik, kemudian sebanyak 5 responden dengan persentase 5% menyatakan Tidak Baik dan sisanya

sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan Sangat Tidak Baik. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Baik sebanyak 48 responden yang karyawan dapat menyelesaikan transaksi dalam waktu singkat yang telah diterapkan pihak bank akan tetapi masih belum maksimal.

Pernyataan No 9 sebanyak 47 responden dengan persentase 47% responden menyatakan Baik, kemudian sebanyak 33 responden dengan persentase 33% menyatakan Cukup baik, kemudian sebanyak 9 responden dengan persentase 9% menyatakan Sangat Baik, kemudian sebanyak 5 responden dengan persentase 5% menyatakan Tidak Baik dan sisanya sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Baik sebanyak 47 responden yang Keamanan yang diberikan oleh bank yang telah diterapkan pihak bank akan tetapi masih belum maksimal yang diharapkan nasabah.

Pernyataan No 10 sebanyak 34 responden dengan persentase 34% responden menyatakan Baik, dan Cukup Baik kemudian sebanyak 26 responden dengan persentase 26% menyatakan Tidak Baik, kemudian sebanyak 4 responden dengan persentase 4% menyatakan Sangat Tidak Baik, dan sisanya sebanyak 2 responden dengan persentase 2% menyatakan Sangat Baik. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Baik dan Cukup Baik sebanyak 34 responden yang *teller* sangat manusiawi memperlakukan nasabah yang telah diterapkan pihak bank akan tetapi masih belum maksimal yang diharapkan nasabah.

Pernyataan No 11 sebanyak 42 responden dengan persentase 42% responden menyatakan Baik, kemudian sebanyak 39 responden dengan persentase 39% menyatakan Cukup Baik, kemudian sebanyak 12 responden dengan persentase 12% menyatakan Sangat Baik, kemudian dan sisanya sebanyak 7 responden dengan persentase 7% menyatakan Tidak Baik. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Baik sebanyak 42 responden yang *teller* berbicara dengan jujur kepada nasabah yang telah diterapkan pihak bank akan tetapi masih belum maksimal yang diharapkan nasabah.

Pernyataan No 12 sebanyak 44 responden dengan persentase 44% responden menyatakan Cukup Baik, kemudian sebanyak 32 responden dengan persentase 32% menyatakan Baik, kemudian sebanyak 13 responden dengan persentase 13% menyatakan Sangat Baik, dan sisanya sebanyak 11 responden atau 11% yang menyatakan Tidak Baik. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Cukup Baik sebanyak 44 responden yang komunikasi karyawan bersifat efektif yang telah diterapkan pihak bank akan tetapi masih belum maksimal yang diharapkan nasabah.

Pernyataan No 13 sebanyak 45 responden dengan persentase 45% responden menyatakan Cukup Baik, kemudian sebanyak 28 responden dengan persentase 28% menyatakan Tidak Baik, kemudian sebanyak 15 responden dengan persentase 15% menyatakan Baik, kemudian sebanyak 10 responden dengan persentase 10% menyatakan Sangat Tidak Baik dan sisanya sebanyak 2 responden atau 2% menyatakan Sangat Baik. Berdasarkan data pernyataan

tersebut, mayoritas responden menjawab Baik sebanyak 48 responden yang mendengarkan dengan baik ketika nasabah memerlukan pelayanan transaksi yang telah diterapkan pihak bank akan tetapi masih belum maksimal yang diharapkan nasabah.

Pernyataan No 14 sebanyak 45 responden dengan persentase 45% responden menyatakan Cukup Baik, kemudian sebanyak 28 responden dengan persentase 28% menyatakan Tidak Baik, kemudian sebanyak 15 responden dengan persentase 15% menyatakan Baik, kemudian sebanyak 10 responden dengan persentase 10% menyatakan Sangat Tidak Baik dan sisanya sebanyak 2 responden atau 2% menyatakan Sangat Penting. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Baik sebanyak 45 responden yang pemahaman karyawan terhadap nasabah yang telah diterapkan pihak bank akan tetapi masih belum maksimal yang diharapkan nasabah.

Pernyataan No 15 sebanyak 37 responden dengan persentase 37% responden menyatakan Cukup Baik, kemudian sebanyak 30 responden dengan persentase 30% menyatakan Baik, kemudian sebanyak 20 responden dengan persentase 20% menyatakan Tidak Baik, kemudian sebanyak 8 responden dengan persentase 8% menyatakan Sangat Tidak Baik dan sisanya sebanyak 5 responden atau 5% menyatakan Sangat Penting. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Cukup Baik sebanyak 37 responden yang perhatian yang tulus karyawan yang telah diterapkan pihak bank akan tetapi masih belum maksimal yang diharapkan nasabah.

Pernyataan No 16 sebanyak 32 responden dengan persentase 32% responden menyatakan Cukup Baik, kemudian sebanyak 22 responden dengan persentase 22% menyatakan Baik, kemudian sebanyak 21 responden dengan persentase 21% menyatakan Tidak Baik, kemudian sebanyak 11 responden dengan persentase 11% menyatakan Sangat Tidak Baik dan sisanya sebanyak 4 responden atau 4% menyatakan Sangat Penting. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Cukup Baik sebanyak 32 responden yang keramahan karyawan kepada nasabah yang telah diterapkan pihak bank akan tetapi masih belum maksimal yang diharapkan nasabah.

Pernyataan No 17 sebanyak 42 responden dengan persentase 42% responden menyatakan Cukup Baik, kemudian sebanyak 26 responden dengan persentase 26% menyatakan Tidak Baik, kemudian sebanyak 25 responden dengan persentase 25% menyatakan Baik, kemudian sebanyak 6 responden dengan persentase 6% menyatakan Tidak Baik dan sisanya sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan Sangat Baik. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Baik sebanyak 42 responden yang bernampilan baik saat memberikan pelayanan yang telah diterapkan pihak bank akan tetapi masih belum maksimal.

Pernyataan No 18 sebanyak 40 responden dengan persentase 40% responden menyatakan Cukup Baik, kemudian sebanyak 36 responden dengan persentase 36% menyatakan Baik, kemudian sebanyak 17 responden dengan persentase 17% menyatakan Tidak Baik dan sisanya sebanyak 7 responden dengan persentase 7% menyatakan Sangat Baik. Berdasarkan data pernyataan

tersebut, mayoritas responden menjawab Baik sebanyak 40 responden yang kenyamanan ruang pelayanan nasabah didukung dengan kebersihan dan kerapian yang telah diterapkan pihak bank akan tetapi masih belum maksimal yang diharapkan nasabah.

Pernyataan No 19 sebanyak 41 responden dengan persentase 41% responden menyatakan Baik, kemudian sebanyak 40 responden dengan persentase 40% menyatakan Cukup baik, kemudian sebanyak 12 responden dengan persentase 12% menyatakan Tidak Baik, kemudian sebanyak 5 responden dengan persentase 5% menyatakan Sangat Baik dan sisanya sebanyak 2 responden atau 2% menyatakan Sangat Tidak Baik. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Baik sebanyak 41 responden yang area parkir yang luas yang telah diterapkan pihak bank akan tetapi masih belum maksimal.

Pernyataan No 20 sebanyak 53 responden dengan persentase 53% responden menyatakan Baik, kemudian sebanyak 21 responden dengan persentase 21% menyatakan Sangat Baik dan Cukup baik, kemudian sebanyak 4 responden dengan persentase 4% menyatakan Tidak Baik, dan sisanya sebanyak 1 responden dengan persentase 1% menyatakan Tidak Baik. Berdasarkan data pernyataan tersebut, mayoritas responden menjawab Baik sebanyak 53 responden yang lokasi Bank BRISyariah KCP Pasar Baru Banjarmasin strategis yang telah diterapkan pihak bank akan tetapi masih belum maksimal yang diharapkan nasabah.

C. Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang diajukan kepada nasabah layak atau tidak, dengan menggunakan signifikansi 5% dan membandingkan antar r hitung dengan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka item tersebut dinyatakan valid. Dari r tabel dapat dilihat $df = n - 2$ ($df = 100 - 2 = 98$) dimana dalam penelitian ini menggunakan rumus: $t_{0.05}/\text{SQRT}(df + t_{0.05}^2)^{1/2}$ dan diperoleh angka r tabelnya 0.17. Berikut hasil uji validitas penelitian dengan bantuan SPSS 22 *for windows* (dapat dilihat pada lampiran).

¹ Hariyadi Sarjono dan Winda Julianita, *Spss vs Lisrel*, op.cit hlm 47-49.

Tabel 4.7 Uji Validitas untuk Item-Item Pelaksanaan Pelayanan

Variabel	No Item	R pelaksanaan pelayanan	R tabel	Keterangan
Kehandalan X ₁	1.	0.542	0.17	Valid
	2.	0.203	0.17	Valid
	3.	0.376	0.17	Valid
	4.	0.563	0.17	Valid
Daya Tanggap X ₂	5.	0.444	0.17	Valid
	6.	0.508	0.17	Valid
	7.	0.398	0.17	Valid
	8.	0.560	0.17	Valid
Jaminan X ₃	9.	0.551	0.17	Valid
	10.	0.382	0.17	Valid
	11.	0.449	0.17	Valid
	12.	0.537	0.17	Valid
Empati X ₄	13.	0.590	0.17	Valid
	14.	0.492	0.17	Valid
	15.	0.380	0.17	Valid
	16.	0.616	0.17	Valid
Wujud Fisik X ₅	17.	0.551	0.17	Valid
	18.	0.546	0.17	Valid
	19.	0.386	0.17	Valid
	20.	0.258	0.17	Valid

Sumber hasil penelitian Juni 2018 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa r hitung tingkat pelaksanaan pelayanan lebih besar dari r tabel maka item-item tersebut dinyatakan *valid*.

Tabel 4.8 Uji Validitas untuk Item-Item Harapan Nasabah

Variabel	No Item	R harapan nasabah	R tabel	Keterangan
Kehandalan Y ₁	1.	0.232	0.17	Valid
	2.	0.640	0.17	Valid
	3.	0.542	0.17	Valid
	4.	0.658	0.17	Valid
Daya Tanggap Y ₂	5.	0.530	0.17	Valid
	6.	0.500	0.17	Valid
	7.	0.527	0.17	Valid
	8.	0.664	0.17	Valid
Jaminan Y ₃	9.	0.626	0.17	Valid
	10.	0.563	0.17	Valid
	11.	0.528	0.17	Valid
	12.	0.361	0.17	Valid
Empati Y ₄	13.	0.343	0.17	Valid
	14.	0.577	0.17	Valid
	15.	0.583	0.17	Valid
	16.	0.549	0.17	Valid
Wujud Fisik Y ₅	17	0.494	0.17	Valid
	18.	0.476	0.17	Valid
	19	0.534	0.17	Valid
	20.	0.365	0.17	Valid

Sumber hasil penelitian Juni 2018 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa r hitung tingkat harapan nasabah lebih besar dari r tabel maka item-item tersebut dinyatakan *valid*.

2. Uji Reliabilitas

a. Uji Realibilitas Pelaksanaan Pelayanan BRISyariah KCP Pasar Baru

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas untuk Item-Item Pelaksanaan Pelayanan

Cronbach's Alpha	N of Items
,870	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (Data diolah)

Dari gambar output di atas, diketahui nilai Alpha sebesar 0,870, mempunyai cronbach > 60% (0,60) maka variable dikatakan reliable artinya item-item angket Pelaksanaan Pelayanan BRISyariah KCP Pasar Barudapat dikatakan reliabel atau terpercaya.(Perhitungan dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* bisa dilihat lihat dilampiran).

b. Uji Realibilitas Harapan Nasabah BRISyariah KCP Pasar Baru

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas untuk Item-Item Tingkat Harapan Nasabah

Cronbach's Alpha	N of Items
,894	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (Data diolah)

Dari gambar output di atas, diketahui nilai Alpha sebesar 0,894, mempunyai cronbach > 60% (0,60) maka variable dikatakan reliable artinya item-item angket harapan nasabah oleh nasabah BRISyariah KCP Pasar Barudapat dikatakan reliabel atau terpercaya. (Perhitungan dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* bisa dilihat dilampiran).

3. Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

a. Penilaian Harapan Nasabah dan Pelaksanaan Pelayanan 20 item pernyataan

1. (Kehandalan/*Realbility*)

Tabel 4.11 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah dalam Memberikan Pelayanan yang Terbaik dan Akurat

SP	P	CP	TP	STP	Bobot
72	19	7	1	0	459

Keterangan : $459 = (5 \times 72) + (4 \times 19) + (3 \times 7) + (2 \times 1)$

Tabel 4.12 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Nasabah dalam Memberikan Pelayanan yang Terbaik dan Akurat

SB	B	CB	TB	STB	Bobot
5	51	31	13	0	308

Keterangan : $308 = (5 \times 5) + (4 \times 51) + (3 \times 31) + (2 \times 13)$

Tabel 4.13 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Pemberian Persyaratan yang Mudah untuk Proses Awal Transaksi

SP	P	CP	TP	STP	Bobot
41	40	16	3	0	419

Keterangan : $419 = (5 \times 41) + (4 \times 40) + (3 \times 16) + (2 \times 3)$

Tabel 4.14 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pemberian Persyaratan yang Mudah untuk Proses Awal Transaksi

SB	B	CB	TB	STB	Bobot
27	43	25	5	0	392

Keterangan : $392 = (5 \times 27) + (4 \times 43) + (3 \times 25) + (2 \times 5)$

Tabel 4.15 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Karyawan Melayani Nasabah dengan Profesional

SP	P	CP	TP	STP	Bobot
66	27	5	2	0	457

Keterangan : $457 = (5 \times 66) + (4 \times 27) + (3 \times 5) + (2 \times 2)$

Tabel 4.16 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Karyawan Melayani Nasabah dengan Profesional

SB	B	CB	TB	STB	Bobot
11	59	29	1	0	380

Keterangan : $380 = (5 \times 11) + (4 \times 59) + (3 \times 29) + (2 \times 1)$

Tabel 4.17 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Karyawan Memberikan Kesan yang Baik Sejak Pertama Kali Nasabah Datang

SP	P	CP	TP	STP	Bobot
35	45	17	3	0	412

Keterangan : $412 = (5 \times 35) + (4 \times 45) + (3 \times 17) + (2 \times 3)$

Tabel 4.18 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Karyawan Memberikan Kesan yang Baik Sejak Pertama Kali Nasabah Datang

SB	B	CB	TB	STB	Bobot
14	33	34	14	5	335

Keterangan : $335 = (5 \times 14) + (4 \times 33) + (3 \times 34) + (2 \times 14) + (1 \times 5)$

2. Daya Tanggap (*Response times*)

Tabel 4.19 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Pelayanan Dimulai dengan Segera Ketika Nasabah Datang

SP	P	CP	TP	STP	Bobot
72	20	7	1	0	463

Keterangan : $463 = (5 \times 72) + (4 \times 20) + (3 \times 7) + (1 \times 1)$

Tabel 4.20 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Dimulai dengan Segera Ketika Nasabah Datang

SB	B	CB	TB	STB	Bobot
6	47	37	9	1	348

Keterangan : $348 = (5 \times 6) + (4 \times 47) + (3 \times 37) + (2 \times 9) + (1 \times 1)$

Tabel 4.21 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Sopan Santun Karyawan dalam Memberikan Pelayanan

SP	P	CP	TP	STP	Bobot
43	48	8	1	0	433

Keterangan : $433 = (5 \times 43) + (4 \times 48) + (3 \times 8) + (2 \times 1)$

Tabel 4.22 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Sopan Santun Karyawan dalam Memberikan Pelayanan

SB	B	CB	TB	STB	Bobot
5	49	32	14	0	345

Keterangan : $345 = (5 \times 5) + (4 \times 49) + (3 \times 32) + (2 \times 14)$

Tabel 4.23 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Karyawan (Teller) Mampu Menyelesaikan Transaksi dengan Baik

SP	P	CP	TP	STP	Bobot
59	38	4	3	0	465

Keterangan : $465 = (5 \times 59) + (4 \times 38) + (3 \times 4) + (2 \times 3)$

Tabel 4.24 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Karyawan (Teller) Mampu Menyelesaikan Transaksi dengan Baik

SB	B	CB	TB	STB	Bobot
6	16	48	25	5	293

Keterangan : $293 = (5 \times 6) + (4 \times 16) + (3 \times 48) + (2 \times 25) + (1 \times 5)$

Tabel 4.25 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Karyawan dapat Menyelesaikan Transaksi dalam Waktu Singkat

SP	P	CP	TP	STP	Bobot
51	36	22	1	0	467

Keterangan : $467 = (5 \times 51) + (4 \times 36) + (3 \times 22) + (2 \times 1)$

Tabel 4.26 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Karyawan dapat Menyelesaikan Transaksi dalam Waktu Singkat

SB	B	CB	TB	STB	Bobot
10	48	31	5	1	346

Keterangan: $346 = (5 \times 10) + (4 \times 48) + (3 \times 31) + (2 \times 5) + (1 \times 1)$

3. Jaminan (*Assurance*)

Tabel 4.27 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Keamanan yang Telah Diberikan oleh Bank

SP	P	CP	TP	STP	Bobot
63	27	9	0	1	451

Keterangan : $451 = (5 \times 63) + (4 \times 27) + (3 \times 9) + (1 \times 1)$

Tabel 4.28 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Keamanan yang Telah Diberikan oleh Bank

SB	B	CB	TB	STB	Bobot
9	47	33	5	1	343

Keterangan : $343 = (5 \times 9) + (4 \times 47) + (3 \times 33) + (2 \times 5) + (1 \times 1)$

Tabel 4.29 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Teller Sangat Manuasiawi Memperlakukan Nasabah

SP	P	CP	TP	STP	Bobot
19	38	33	9	1	365

Keterangan : $365 = (5 \times 9) + (4 \times 38) + (3 \times 33) + (2 \times 9) + (1 \times 1)$

Tabel 4.30 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Teller Sangat Manuasiawi Memperlakukan Nasabah

SB	B	CB	TB	STB	Bobot
2	34	34	26	4	304

Keterangan : $304 = (5 \times 2) + (4 \times 34) + (3 \times 34) + (2 \times 26) + (1 \times 4)$

**Tabel 4.31 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah
Teller Berbicara dengan Jujur kepada Nasabah**

SP	P	CP	TP	STP	Bobot
55	33	11	1	0	442

Keterangan : $442 = (5 \times 55) + (4 \times 33) + (3 \times 11) + (2 \times 1)$

**Tabel 4.32 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan
Teller Berbicara dengan Jujur kepada Nasabah**

SB	B	CB	TB	STB	Bobot
12	42	39	7	0	359

Keterangan : $359 = (5 \times 12) + (4 \times 42) + (3 \times 39) + (2 \times 7)$

**Tabel 4.33 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Komunikasi
Karyawan Bersifat Efektif**

SP	P	CP	TP	STP	Bobot
84	15	8	1	0	506

Keterangan : $506 = (5 \times 84) + (4 \times 15) + (3 \times 8) + (2 \times 1)$

**Tabel 4.34 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan
Komunikasi Karyawan Bersifat Efektif**

SB	B	CB	TB	STB	Bobot
13	32	44	11	0	347

Keterangan : $347 = (5 \times 13) + (4 \times 32) + (3 \times 44) + (2 \times 11)$

4. Perhatian (*Emphaty*)

**Tabel 4.35 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah
Mendengarkan dengan Baik Ketika Nasabah Memerlukan
pelayanan Transaksi**

SP	P	CP	TP	STP	Bobot
44	41	17	1	0	437

Keterangan : $437 = (5 \times 44) + (4 \times 41) + (3 \times 17) + (2 \times 1)$

Tabel 4.36 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Mendengarkan dengan Baik Ketika Nasabah Memerlukan pelayanan Transaksi

SB	B	CB	TB	STB	Bobot
2	15	45	28	10	271

Keterangan $(5 \times 2) + (4 \times 15) + (3 \times 45) + (2 \times 28) + (1 \times 10)$

Tabel 4.37 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Pemahaman Karyawan Terhadap Nasabah

SP	P	CP	TP	STP	Bobot
69	25	5	1	0	462

Keterangan : $462 = (5 \times 69) + (4 \times 25) + (3 \times 5) + (2 \times 1)$

Tabel 4.38 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pemahaman Karyawan Terhadap Nasabah

SB	B	CB	TB	STB	Bobot
6	47	35	9	3	344

Keterangan $344 = (5 \times 6) + (4 \times 47) + (3 \times 35) + (2 \times 9) + (1 \times 3)$

Tabel 4.39 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Perhatian yang Tulus Karyawan

SP	P	CP	TP	STP	Bobot
36	35	16	3	0	374

Keterangan $374 = (5 \times 36) + (4 \times 35) + (3 \times 16) + (2 \times 3)$

Tabel 4.40 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Perhatian yang Tulus Karyawan

SB	B	CB	TB	STB	Bobot
5	30	37	20	8	286

Keterangan : $286 = (5 \times 5) + (4 \times 30) + (3 \times 37) + (2 \times 20) + (1 \times 8)$

Tabel 4.41 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Keramahan Karyawan kepada Nasabah

SP	P	CP	TP	STP	Bobot
63	30	6	1	0	455

Keterangan : $455 = (5 \times 63) + (4 \times 30) + (3 \times 6) + (2 \times 1)$

Tabel 4.42 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Keramahan Karyawan kepada Nasabah

SB	B	CB	TB	STB	Bobot
4	22	32	21	11	257

Keterangan : $257 = (5 \times 4) + (4 \times 22) + (3 \times 32) + (2 \times 21) + (1 \times 11)$

5. Wujud Fisik (*Tangible*)

Tabel 4.43 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Karyawan Berpenampilan Baik Saat Memberikan Pelayanan

SP	P	CP	TP	STP	Bobot
62	44	18	0	0	540

Keterangan : $540 = (5 \times 62) + (4 \times 44) + (3 \times 18)$

Tabel 4.44 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Karyawan Berpenampilan Baik Saat Memberikan Pelayanan

SB	B	CB	TB	STB	Bobot
1	25	42	26	6	289

Keterangan : $289 = (5 \times 1) + (4 \times 25) + (3 \times 42) + (2 \times 26) + (1 \times 6)$

Tabel 4.45 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Kenyamanan Ruang Pelayanan Nasabah Didukung dengan Kebersihan dan Kerapian

SP	P	CP	TP	STP	Bobot
35	44	17	3	1	409

Keterangan : $409 = (5 \times 35) + (4 \times 44) + (3 \times 17) + (2 \times 3) + (1 \times 1)$

Tabel 4.46 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Kenyamanan Ruang Pelayanan Nasabah Didukung dengan Kebersihan dan Kerapian

SB	B	CB	TB	STB	Bobot
7	36	40	17	0	333

Keterangan : $333 = (5 \times 7) + (4 \times 36) + (3 \times 40) + (2 \times 17)$

Tabel 4.47 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Area Parkir yang Luas

SP	P	CP	TP	STP	Bobot
57	29	14	0	0	443

Keterangan : $443 = (5 \times 57) + (4 \times 29) + (3 \times 14)$

Tabel 4.48 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Area Parkir yang Luas

SB	B	CB	TB	STB	Bobot
5	41	40	12	2	335

Keterangan : $335 = (5 \times 5) + (4 \times 41) + (3 \times 40) + (2 \times 12) + (1 \times 2)$

Tabel 4.49 Nilai Jawaban Tentang Harapan Nasabah Lokasi Bank BRISyariah KCP Pasar Baru Banjarmasin Strategis

SP	P	CP	TP	STP	Bobot
48	38	12	2	1	433

Keterangan : $433 = (5 \times 48) + (4 \times 38) + (3 \times 12) + (2 \times 2) + (1 \times 1)$

Tabel 4.50 Nilai Jawaban Tentang Pelaksanaan Pelayanan Lokasi Bank BRISyariah KCP Pasar Baru Banjarmasin Strategis

SB	B	CB	TB	STB	Bobot
21	53	21	4	1	389

Keterangan : $389 = (5 \times 21) + (4 \times 53) + (3 \times 21) + (2 \times 4) + (1 \times 1)$

- b. Analisis Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Tingkat Kinerja (*Performance*)

Untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan BRISyariah KCP Pasar Baru dengan tingkat harapan nasabah dapat dilakukan dengan cara menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat pelaksanaan pelayanan dan tingkat harapan nasabah, kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor pelaksanaan pelayanan dengan skor harapan nasabah. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan/harapan pengunjung nasabah.

Tabel 4.51 Rumus Tingkat Kesesuaian

No. Item	Atribut Pengukuran	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)
Indikator Keandalan (<i>Reliability</i>)				
1.	Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan akuat	308	459	67.10
2.	Pemberian persyaratan yang mudah untuk proses awal transaksi nasabah	392	491	79.83
3.	Karyawan melayani nasabah dengan profesional	380	457	83.15
4.	Karyawan memberikan kesan yang baik sejak pertama kali nasabah datang	335	412	81.37
Indikator Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
5.	Pelayanan dimulai dengan segera ketika nasabah tiba	348	463	75.16
6.	Sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan	345	433	79.67
7.	Karyawan (<i>Teller</i>) mampu menyelesaikan transaksi dengan baik	293	465	63.01
8.	Karyawan dapat menyelesaikan transaksi dalam waktu singkat	346	467	74.08

Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>)				
9.	Keamanan yang diberikan oleh Bank	343	451	76.05
10.	Teller sangat manusiawi memperlakukan nasabah	304	365	83.28
11.	Teller berbicara dengan jujur kepada nasabah	359	442	81.22
12.	Komunikasi karyawan bersifat efektif	347	506	68.57
Indikator Empati (<i>Emphaty</i>)				
13.	Mendengarkan dengan baik ketika nasabah memerlukan pelayanan transaksi	271	437	62.01
14.	Pemahaman karyawan terhadap nasabah	344	462	74.45
15.	Perhatian yang tulus karyawan	286	374	76.47
16.	Keramahan karyawan kepada nasabah	257	455	56.48
Indikator Wujud Fisik (<i>Tangible</i>)				
17.	Karyawan bernampilan baik saat memberikan pelayanan	289	540	53.51
18.	Kenyamanan ruang pelayanan nasabah didukung dengan kebersihan dan kerapian	333	409	81.41
19.	Area parkir yang luas	335	443	75.62
20.	Lokasi Bank BRI Syariah KCP Pasar Baru Banjarmasin Strategis	389	433	89.83

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data diolah)

Dari tabel di atas diketahui nilai tingkat kesesuaian per atribut yang kemudian dibuat kategorisasi sebagai berikut:

Kelas tertinggi = 100

Kelas terendah = 0

$$\text{Lebar interval} = \frac{\text{Jarak Pengukuran}}{\text{Jumlah Interval}}$$

$$= \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Interval}}$$

$$= \frac{100 - 0}{5} = 20$$

Nilai > 0,00 – 20,00 = Sangat Tidak Memuaskan

Nilai > 20,00 – 40,00 = Tidak Memuaskan

Nilai > 40,00 – 60,00 = Cukup Memuaskan

Nilai > 60,00 – 80,00 = Memuaskan

Nilai > 80,00 – 100,00 = Sangat Memuaskan

Tabel 4.52 Tabel Tingkat Kesesuaian

No	Atribut	Tki (%)	Kategori
Keandalan (<i>Reliability</i>)			
1.	Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan akurat	67.10	Memuaskan
2.	Pemberian persyaratan yang mudah untuk proses awal transaksi nasabah	79.83	Memuaskan
3.	Karyawan melayani nasabah dengan profesional	83.15	Sangat Memuaskan
4.	Karyawan memberikan kesan yang baik sejak pertama kali nasabah datang	81.37	Sangat Memuaskan
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)			
5.	Pelayanan dimulai dengan segera ketika nasabah tiba	75.16	Memuaskan
6.	Sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan	79.67	Memuaskan
7.	Karyawan (<i>Teller</i>) mampu menyelesaikan transaksi dengan baik	63.01	Memuaskan
8.	Karyawan dapat menyelesaikan transaksi dalam waktu singkat	74.08	Memuaskan
Jaminan (<i>Assurance</i>)			
9.	Keamanan yang diberikan oleh Bank	76.05	Memuaskan
10.	Teller sangat manusiawi memperlakukan nasabah	83.28	Sangat Memuaskan
11.	Teller berbicara dengan jujur kepada nasabah	81.22	Sangat Memuaskan
12.	Komunikasi karyawan bersifat efektif	68.57	Memuaskan

Empati (<i>Empathy</i>)			
13.	Mendengarkan dengan baik ketika nasabah memerlukan pelayanan transaksi I	62.01	Memuaskan
14.	Pemahaman karyawan terhadap nasabah	74.45	Memuaskan
15.	Perhatian yang tulus karyawan	76.47	Memuaskan
16.	Keramahan karyawan kepada nasabah	56.48	Cukup Memuaskan
Wujud Fisik (<i>Tangible</i>)			
17.	Karyawan bernampilan baik saat memberikan pelayanan	53.51	Cukup Memuaskan
18.	Kenyamanan ruang pelayanan nasabah didukung dengan kebersihan dan kerapian	81.41	Sangat Memuaskan
19.	Area parkir yang luas	75.62	Memuaskan
20.	Lokasi Bank BRI Syariah KCP Pasar Baru Banjarmasin Strategis	89.83	Sangat Memuaskan

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data diolah)

Setelah mengetahui tingkat kepuasan nasabah pada masing-masing atribut, maka langkah selanjutnya adalah mengukur tingkat harapan dari atribut-atribut tersebut sebagai *key success* faktor-faktor kualitas pelayanan BRISyariah KCP Pasar Baru. Untuk keperluan tersebut maka dilakukan pengkategorian sebagai berikut:

Kelas tertinggi = 5 Kelas terendah = 1

$$\text{Lebar interval} = \frac{\text{Jarak Pengukuran}}{\text{Jumlah Interval}}$$

$$= \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Interval}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0,80$$

Kategorisasi:

Nilai $>4,50 - 5,00$ = Sangat Penting/Sangat Baik

Nilai $>3,60 - 4,50$ = Penting/Baik

Nilai $>2,70 - 3,60$ = Cukup Penting/Cukup Baik

Nilai $>1,80 - 2,70$ = Tidak Penting/Tidak Baik

Nilai $>1,00 - 1,80$ = Sangat Tidak Penting/Sangat Tidak Baik

Perhitungan rata-rata skor harapan dan skor kinerja yang dilaksanakan oleh BRISyariah KCP Pasar Baru dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.53 Perhitungan Rata-Rata Tingkat Harapan dan Rata-Rata Tingkat Pelaksanaan Pelayanan

No.	Atribut	Rata-rata Kinerja (X)	Kategori	Rata-rata Harapan (Y)	Kategori
Keandalan (<i>Reliability</i>)					
1.	Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan akuat	3,08	Cukup Baik	4,59	Sangat Penting
2.	Pemberian persyaratan yang mudah untuk proses awal transaksi nasabah	3,92	Baik	4,91	Sangat Penting
3.	Karyawan melayani nasabah dengan professional	3,80	Baik	4,57	Sangat Penting
4.	Karyawan memberikan kesan yang baik sejak pertama kali nasabah datang	3,35	Cukup Baik	4,12	Penting
Rata-rata		3,53		4,54	
Daya Tanggap (<i>Responseveness</i>)					
5.	Pelayanan dimulai dengan segera ketika nasabah tiba	3,48	Cukup Baik	4,63	Sangat Penting
6.	Sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan	3,45	Cukup Baik	4,33	Penting

7.	Karyawan (<i>Teller</i>) mampu menyelesaikan transaksi dengan baik	2,93	Cukup Baik	4,65	Sangat Penting
8.	Karyawan dapat menyelesaikan transaksi dalam waktu singkat	3,46	Cukup Baik	4,67	Sangat Penting
	Rata-rata	3,33		4,57	
	Jaminan (<i>Asurance</i>)				
9.	Keamanan yang diberikan oleh Bank	3,43	Cukup Baik	4,51	Sangat Penting
10.	Teller sangat manusiawi memperlakukan nasabah	3,04	Cukup Baik	3,65	Penting
11.	Teller berbicara dengan jujur kepada nasabah	3,59	Cukup Baik	4,42	Penting
12.	Komunikasi karyawan bersifat efektif	3,47	Cukup Baik	5,06	Sangat Penting
	Rata-rata	3,38		4,41	
	Empati (<i>Emphaty</i>)				
13.	Mendengarkan dengan baik ketika nasabah memerlukan pelayanan transaksi	2,71	Cukup Baik	4,37	Penting
14.	Pemahaman karyawan terhadap nasabah	3,44	Cukup Baik	4,62	Sangat Penting
15.	Perhatian yang tulus karyawan	2,86	Cukup Baik	3,74	Penting
16.	Keramahan karyawan kepada nasabah	2,57	Tidak Baik	4,55	Sangat Penting
	Rata-rata	2,89		4,32	
	Wujud Fisik (<i>Tangible</i>)				
17.	Karyawan bernampilan baik saat memberikan pelayanan	2,89	Cukup Baik	5,40	Sangat Penting
18.	Kenyamanan ruang pelayanan nasabah didukung dengan kebersihan dan kerapian	3,33	Cukup Baik	4,09	Penting
19.	Area parkir yang luas	3,35	Cukup Baik	4,43	Penting
20.	Lokasi Bank BRI Syariah KCP Pasar Baru Banjarmasin Strategis	3,89	Baik	4,33	Penting
	Rata-rata	3,36		4,56	

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data diolah)

c. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Diagram *Importance-Performance Analysis*

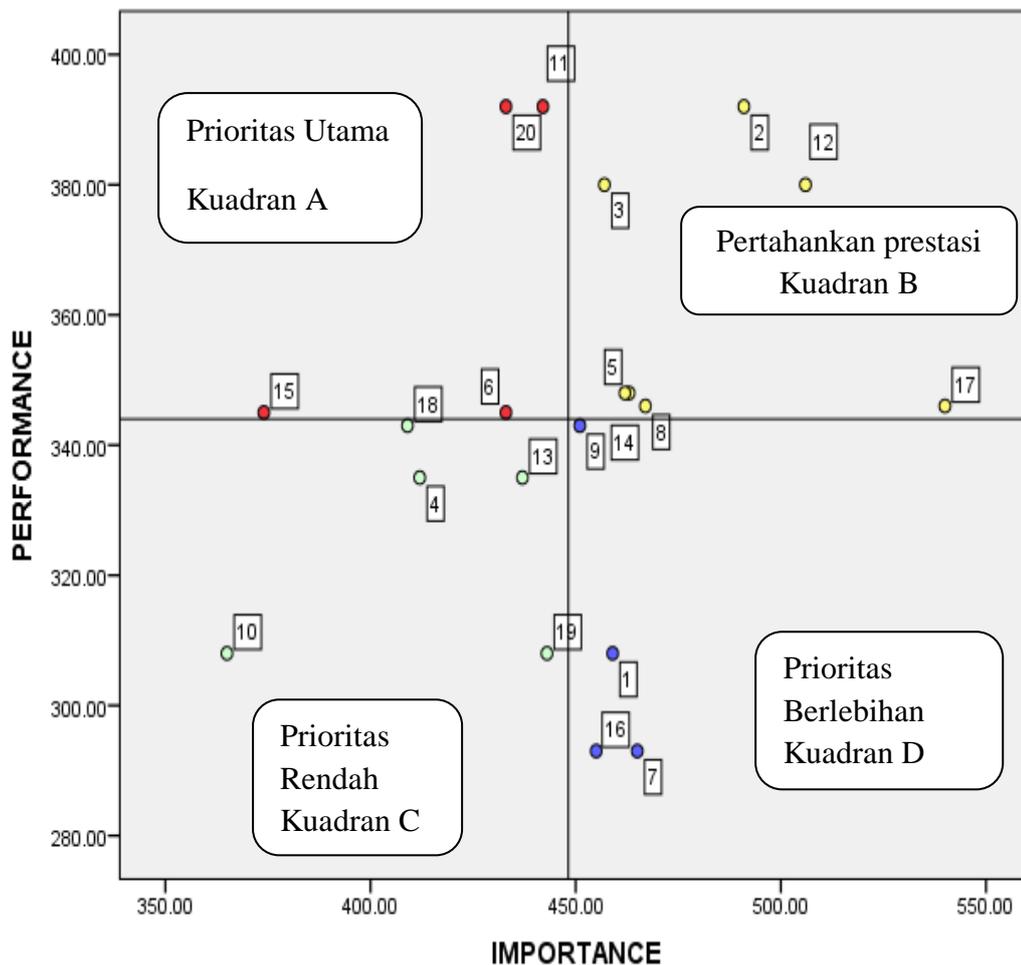
Setelah dilakukan perhitungan dan didapat rata-rata pada masing-masing atribut penelitian, langkah selanjutnya adalah menggambarkan tingkat kepuasan pengunjung dalam masing-masing kuadran yang terdapat pada diagram kartesius. Dari masing-masing kuadran yang terdapat dalam diagram kartesius ini akan diketahui sejauh mana tingkat kinerja (pelaksanaan Pelayanan) pada indikator kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan wujud fisik yang telah dijalankan oleh BRISyariah KCP Pasar Baru dan atribut mana yang dianggap penting oleh nasabah serta atribut mana yang perlu diperbaiki oleh BRISyariah KCP Pasar Baru di masa yang akan datang. kuadran ini berfungsi untuk menunjukkan hubungan antara penilaian tingkat harapan nasabah dengan tingkat kepuasan nasabah BRISyariah KCP Pasar Baru. Untuk dapat membuat diagram kartesius maka digunakan *software SPSS 22 for windows* untuk menghitung *Importance-Performance Analysis* dengan deskripsi kuadran:

Tabel 4.93 Diskripsi Kuadran

<p style="text-align: center;">Kuadran A Prioritas Utama</p> <p>Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengunjung, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pengunjung. Sehingga mengecewakan/tidak puas.</p>	<p style="text-align: center;">Kuadran B Pertahankan Prestasi</p> <p>Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.</p>
<p style="text-align: center;">Kuadran C Prioritas Rendah</p> <p>Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.</p>	<p style="text-align: center;">Kuadran D Berlebihan</p> <p>Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pengunjung kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.</p>

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (Data diolah)

Diagram Kartesius *Importance-Performance Analysis* dengan 5 Indikator setelah dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian terhadap harapan nasabah dan kinerja atau pelaksanaan pelayanan 5 indikator maka nilai-nilai tersebut dapat dipetakan ke dalam diagram kartesius berikut ini.



Gambar 4.1 Diagram Kartesius 5 Indikator

Sumber: Hasil Output SPSS 22

Memperhatikan diagram kartesius di atas terlihat bahwa 5 indikator terdapat dua puluh atribut kualitas pelayanan. Dari dua puluh atribut yang termasuk yaitu:

Indikator keandalan terdapat tiga kuadran. Pertama nomor 1 Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan akurat yang termasuk di kuadran D prioritas berlebihan, nomor 2, Pemberian persyaratan yang mudah untuk proses awal transaksi nasabah, nomor 3 Karyawan

melayani nasabah dengan professional yang termasuk di kuadran B Pertahankan Prestasi dan nomor 4 Karyawan memberikan kesan yang baik sejak pertama kali nasabah datang yang termasuk di kuadran C prioritas rendah. maka diperoleh kesimpulan bahwa yang menjadi prioritas adalah 1, 2, 3, dikarenakan jaraknya yang dekat dengan garis prioritas artinya atribut pelayanan ini harus menjadi perhatian khusus dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, akan tetapi atribut pelayanan 1 lebih dikurangi karena prioritas pelayanannya berlebihan, sedangkan untuk atribut 4 dengan jarak yang relative lebih jauh dari garis prioritas dan garis kepuasan, bukan menjadi fokus utama dari pelayanan BRISyariah KCP Pasar Baru akan tetapi bukan berarti diabaikan, sebaiknya dibuatkan standar untuk pelayanan selanjutnya.

Indikator daya tanggap terdapat tiga kuadran. Pertama nomor 5 Pelayanan dimulai dengan segera ketika nasabah tiba, nomor 8 Karyawan dapat menyelesaikan transaksi dalam waktu singkat yang termasuk di kuadran B pertahankan prestasi, nomor 6 Sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan yang termasuk di kuadran A prioritas utama dan nomor 7 Karyawan (*Teller*) mampu menyelesaikan transaksi dengan baik yang termasuk di kuadran D prioritas berlebihan. Maka diperoleh kesimpulan bahwa yang menjadi prioritas adalah 5, 7, 8 dikarenakan jaraknya yang dekat dengan garis prioritas artinya atribut pelayanan ini harus menjadi perhatian khusus dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, dan atribut pelayanan 6 yang berada pada prioritas utama walaupun jarak dengan garis prioritas dan garis kepuasan

cukup jauh, akan tetapi hal ini perlu menjadi perhatian utama dari BRISyariah KCP Pasar Baru agar menjadi lebih baik dan nasabah merasa sangat puas.

Indikator jaminan terdapat empat kuadran nomor 9 Keamanan yang diberikan oleh Bank yang termasuk di kuadran D prioritas berlebihan, nomor 10 Teller sangat manusiawi memperlakukan nasabah yang termasuk di kuadran C prioritas rendah, nomor 11 Teller berbicara dengan jujur kepada nasabah yang termasuk di kuadran A prioritas utama dan nomor 12 Komunikasi karyawan bersifat efektif yang termasuk di kuadran B pertahankan prestasi. Maka diperoleh kesimpulan bahwa yang menjadi prioritas adalah 9, 11, 12 dikarenakan jaraknya yang dekat dengan garis prioritas artinya atribut pelayanan ini harus menjadi perhatian khusus dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, akan tetapi atribut pelayanan 9 lebih dikurangi karena prioritas pelayanannya berlebihan, sedangkan untuk 10 dengan jarak yang relative lebih jauh dari garis prioritas dan garis kepuasan, bukan menjadi fokus utama dari pelayanan BRISyariah KCP Pasar Baru akan tetapi bukan berarti diabaikan, sebaiknya dibuatkan standar untuk pelayanan selanjutnya.

Indikator empati terdapat empat kuadran nomor 13 Mendengarkan dengan baik ketika nasabah memerlukan pelayanan transaksi yang termasuk di kuadran C prioritas rendah, nomor 14 Pemahaman karyawan terhadap nasabah yang termasuk di kuadran B pertahankan prestasi, nomor 15 Perhatian yang tulus karyawan yang termasuk di kuadran A prioritas utama dan nomor 16 Keramahan karyawan kepada nasabah yang termasuk di kuadran D prioritas berlebihan. Maka diperoleh kesimpulan bahwa yang menjadi prioritas adalah

13, 14,16 dikarenakan jaraknya yang dekat dengan garis prioritas artinya atribut pelayanan ini harus menjadi perhatian khusus dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, dan atribut pelayanan 15 yang berada pada prioritas utama walaupun jarak dengan garis prioritas dan garis kepuasan cukup jauh, akan tetapi hal ini perlu menjadi perhatian utama dari BRISyariah KCP Pasar Baru agar menjadi lebih baik dan nasabah merasa sangat puas.

Indikator wujud fisik terdapat tiga kuadran nomor 17 Karyawan bernampilan baik saat memberikan pelayanan yang termasuk di kuadran B pertahankan prestasi, nomor 18 Kenyamanan ruang pelayanan nasabah didukung dengan kebersihan dan kerapian, nomor 19 Area parkir yang luas yang termasuk di kuadran C prioritas rendah dan nomor 20 Lokasi Bank BRI Syariah KCP Pasar Baru Banjarmasin Strategis yang termasuk di kuadran A prioritas utama. Maka diperoleh kesimpulan bahwa yang menjadi prioritas 20, 17. yang berada di kuadran utama walaupun jarak dengan garis prioritas dan garis kepuasan cukup jauh, akan tetapi hal ini perlu menjadi perhatian utama dari BRISyariah KCP Pasar Baru agar menjadi lebih baik dan nasabah merasa sangat puas, dan 18, 19 yang berada di kuadran prioritas rendah perlu untuk diperhatikan guna memberikan nilai tambah payanan.

d. Implikasi Manajerial

Dari pemetaan diagram kartesius dan analisis atribut di atas, dapat diketahui bahwa masih terdapat atribut-atribut yang berada pada kuadran prioritas utama (kuadran A) dan kuadran prioritas rendah (kuadran C) sehingga implikasi manajerial akan diprioritaskan pada indikator tersebut dan

merupakan suatu kualitas pelayanan kepada Bank BRISyariah KCP Pasar Baru.

Tabel 4.94 Pengambilan Keputusan Indikator-Indikator Dengan Implikasi Manajerial

No.	Atribut Pengukuran	Kuadran	Implikasi Manajerial
1.	Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan akurat	Berlebihan	Karyawan perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik dan akurat kepada nasabah
2.	Pemberian persyaratan yang mudah untuk proses awal transaksi nasabah	Pertahankan Prestasi	Pihak perusahaan memberikan persyaratan yang mudah di awal transaksi, supaya masyarakat yang lain lebih tertarik
3.	Karyawan melayani nasabah dengan professional	Pertahankan Prestasi	Kemampuan karyawan perusahaan memberikan pelayanan yang amat teliti atau profesional
4.	Karyawan memberikan kesan yang baik sejak pertama kali nasabah datang	Prioritas Rendah	Pihak karyawan perusahaan harus memberikan kesan yang baik sejak pertama kali nasabah datang
5.	Pelayanan dimulai dengan segera ketika nasabah tiba	Pertahankan Prestasi	Kemampuan karyawan perusahaan dalam melakuakn kedisiplinan waktu untuk memperlakukan nasabah
6.	Sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan	Prioritas Utama	Pihak karyawan perusahaan memperlakukan nasabah lebih santun atau sopan.
7.	Karyawan (<i>Teller</i>) mampu menyelesaikan transaksi dengan baik	Berlebihan	Kemampuan pihak karyawan menyelesaikan transaksi dengan baik
8.	Karyawan dapat menyelesaikan transaksi dalam waktu singkat	Pertahankan Prestasi	Kemampuan pihak karyawan perusahaan menyelesaikan transaksi waktu dengan cepat
9.	Keamanan yang diberikan oleh Bank	Berlebihan	Kemampuan karyawan perusahaan menjaga keamanan bank

10.	Teller sangat manusiawi memperlakukan nasabah	Prioritas Rendah	Pihak karyawan perusahaan memperlakukan nasabah dengan baik secara kemanusiaan
11.	Teller berbicara dengan jujur kepada nasabah	Pertahankan Prestasi	Kemampuan karyawan perusahaan dengan berbicara selalu jujur kepada nasabah apalagi masalah keuangan
12.	Komunikasi karyawan bersifat efektif	Pertahankan Prestasi	Mampu memberikan komunikasi yang efektif kepada nasabah
13.	Mendengarkan dengan baik ketika nasabah memerlukan pelayanan transaksi	Pertahankan Prestasi	Mampu memberikan pelayanan dengan baik dengan mendengarkan apa yang diperlukan nasabah
14.	Pemahaman karyawan terhadap nasabah	Pertahankan Prestasi	Pihak karyawan perusahaan mampu memberikan pemahaman kepada nasabah jika ada keluhan masalah
15.	Perhatian yang tulus karyawan	Prioritas Utama	Kemampuan perusahaan memberikan perhatian yang tulus kepada nasabah
16.	Keramahan karyawan kepada nasabah	Berlebihan	Selalu mengucapkan selamat datang dan terimakasih kepada nasabah dengan tutur kata yang lembut.
17.	Karyawan berpenampilan baik saat memberikan pelayanan	Berlebihan	Pihak karyawan perusahaan menggunakan seragam yang rapi, dan sopan
18.	Kenyamanan ruang pelayanan nasabah didukung dengan kebersihan dan kerapian	Prioritas Rendah	Pihak karyawan perusahaan mampu membersihkan ruangan
19.	Area parkir yang luas	Prioritas Rendah	Memperluas tempat parkir untuk nasabah dan pihak karyawan perusahaan lebih merapikan lagi transportasi yang datang
20.	Lokasi Bank BRISyariah KCP Pasar Baru Banjarmasin Strategis	Prioritas Utama	Pihak karyawan perusahaan mampu mempromusikan lokasi perusahaan

Sumber: Hasil penelitian 2018 (Data diolah)