

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Cabang Banjarmasin

1. Sejarah Umum

Pada saat terjadinya krisis moneter pada 1997, bank BNI syariah dapat membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. dengan berlandaskan prinsip syariah dengan 3 (tiga) pilar yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil.

Berdasarkan hal itu dan mengacu pada undang-undang No. 10 tahun 1998, BNI syariah pada tanggal 29 april 2000 mendirikan unit usaha syariah (uus) dengan 5 kantor cabang Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin.¹

Pada tahun 2002, Bank BNI Syariah mulai menghasilkan laba dan pada tahun 2003 dilakukan penyusunan *corporate plan* yang di dalamnya termasuk rencana Independensi Bank BNI Syariah pada tahun 2009-2010. Pada tahun 2005 proses Independensi Bank BNI Syariah diperkuat dengan kebijakan otonomi khususnya yang diberikan oleh Bank BNI Syariah kepada UUS BNI. Pada tahun 2009, Bank BNI membentuk Tim Implementasi pembentukan Bank Umum syariah. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang hingga pertengahan tahun 2010 telah memiliki 27 kantor cabang dan 31 kantor cabang pembantu.

¹Skripsi Surahmi, *Analisis Paktor-Paktor Yang Mempengaruhi Freferensi Nasabah Terhadap Tabungan Pendidikan Pada BTN Syariah Dan BNI Kantor Cabang Banjarmasin* (Intitut Agama Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2015), hlm.49.

Selanjutnya akta pendirian tersebut telah memperoleh pengesahan melalui Keputusan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia nomor AHU-15574. AH.01.01, tanggal 25 maret 2010. Izin usaha diterbitkan oleh Bank Indonesia pada tanggal 21 mei 2010, keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/kep.gbi/2010 tentang pemberian Izin usaha PT Bank BNI Syariah. Selanjutnya BNI Syariah kantor cabang Banjarmasin efektif beroperasi pada tahun 2000.

BNI Syariah Cabang Banjarmasin terletak di jalan Ahmad Yani KM. 4No. 385 Banjarmasin. Bangunan BNI Syariah Cabang Banjarmasin yang terdiri dari tiga lantai, yaitu lantai dasar yang terdiri dari ruangan konsumen sales, ruangan prima nasabah, mushola dan toilet. Lantai dua yang terdiri dari ruang *branch manager*, ruangan *SME financing*, operasional manager, ruangan *costumer service* dan *toilet*. Lantai tiga terdiri dari ruangan operasional, ruangan general affair, ruangan consumer processing, mushola, dapur dan dua toilet. Selain itu terdapat pula satu buah Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Sekarang BNI Syariah Cabang Banjarmasin memiliki dua cabang pembantu yaitu di Sungai Danau dan Batu Licin.²

2. Visi dan Misi BNI Syariah

Visi BNI Syariah adalah menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja dengan menjalankan bisnis sesuai dengan kaidah sehingga *Inshaallah* membawa berkah. Sedangkan Misi dari BNI Kantor Cabang Syariah Banjarmasin adalah sebagai berikut:

² Wawancara Dengan Salah Satu Karyawan Bank BNI, 27 November 2016, Jam 1.23.

- a. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- b. Memberi solusi kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- c. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor
- d. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- e. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

Di dalam mencapai misinya, BNI Syariah Cabang Banjarmasin selalu berupaya memberikan layanan yang baik bagi nasabah/*mudārib* mulai dari memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, sampai memelihara (*maintaince*) hubungan baik dengan nasabah/*mudārib*.

3. Budaya Kerja BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

Budaya kerja adalah nilai-nilai (*value*) dan keyakinan (*beliefs*) yang menjadi pedoman dalam perilaku, yang dinilai penting bagi kelangsungan suatu organisasi. Organisasi yang unggul dan bertahan dalam jangka waktu yang lama terbukti merupakan organisasi yang memiliki budaya kerja yang kokoh serta serta menunjang visi organisasi. Budaya kerja Bank BNI Syariah adalah sebagai berikut:

a. Amanah

Menjalankan tugas dan kewajiban dengan penuh tanggung jawab untuk memperoleh hasil yang optimal, professional dalam menjalankan tugas, memegang

teguh komitmen, bertanggung jawab, jujur, adil dan dapat dipercaya, serta menjadi teladan yang baik bagi lingkungan.

b. Jama'ah

Bersinergi dalam menjalankan tugas dan kewajiban, bekerjasama secara rasional dan sistematis, saling mengingatkan dengan satuan, bekerjasama dalam kepemimpinan yang efektif.

4. Produk-produk BNI Syariah

a. Produk Dana

1. Tabungan iB Hasanah
2. Tabungan iB Prima Hasan
3. Tabungan iB Bisnis Hasanah
4. TabunganKu iB
5. Tabungan iB THI Hasanah
6. Tabungan iB Topenas Hasanah
7. Tabungan iB Tunas Hasanah
8. Tabungan iB Griya Hasanah
9. Giro iB Hasanah
10. Deposito iB Hasanah

b. Pembiayaan

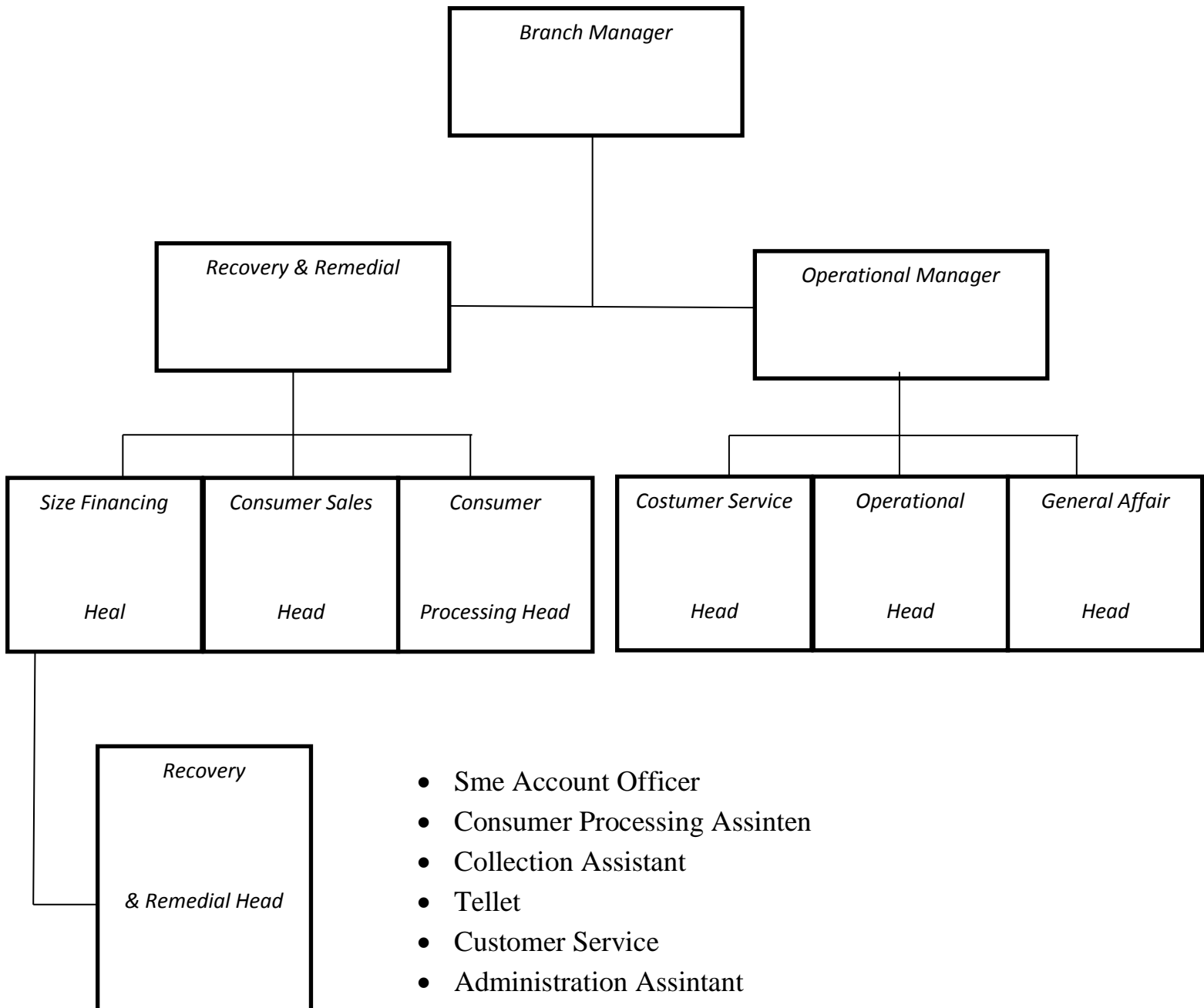
1. Griya iB Hasnah
2. Flexi iB Hasanah
3. Multiguna iB Hasanah

4. Pembiayaan Haji iB Hasanah
5. Pembiayaan Emas iB Hasanah
6. Tunas Usaha iB Hasanah
7. Wirausaha iB Hasanah
8. Usaha iB Hasanah
9. Multi Jasa iB Hasanah
10. *iB Hasanah Card*
11. *Oto iB Hasanah*
12. Gadai Emas iB Hasanah
13. CCF *iB* Hasanah
14. Pembiayaan Umrah

5. Struktur Organisasi dan *Job Description*

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan tegas mengenai pola hubungan kerja, wewenang serta tanggung jawab dalam organisasi, maka biasanya akan disusun dan diatur suatu struktur organisasi yang menangani Produk Pembiayaan Umrah, pada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah cabang Banjarmasin dapat dilihat pada gambar berikut :³

³Norlatifah, “Produk Tabungan IB tunas hasanah BNI Syariah Cabang Banjarmasin”, (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah & Ekonomi Islam, Banjarmasin, 2017), hlm. 52.



Gambar 4.1

Struktur Organisasi BNI Syariah Cab Banjarmasin

Sumber: PT Bank BNI Syariah Cab Banjarmasin, 2018

Berdasarkan struktur organisasi tersebut, maka dapat diketahui *job description* sebagai berikut:

a. *Branch Manajer* (BM)

- 1) Memimpin dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah terutama dalam hal meningkatkan kualitas *assets* dan *liabilities*, mutu layanan yang unggul terhadap nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha serta pengelolaan administrasi cabang sehingga dapat memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap BNI.
- 2) Bertanggung jawab sepenuhnya untuk membina dan mengembangkan kepegawaian kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah dalam usaha meningkatkan prestasi dan mutu kerja para pegawai.
- 3) Bertanggung jawab sepenuhnya atas pelaksanaan fungsi manajemen secara optimal melalui pembentukan komite-komite yang melibatkan kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah secara berkeimbangan sehingga berjalan dan berfungsi secara efektif.
- 4) Memimpin dan berperan aktif terhadap perkembangan implementasi *Office Channaling* produk BNI Syariah pada Kantor Cabang Konvensional di bawah kelolaannya.
- 5) Memimpin dan bertanggung jawab penuh terhadap pelaksanaan prinsip mengenal nasabah (PMN) atau *know your customer* (KYC) sesuai ketentuan yang berlaku di Kantor Cabang Syariah dan Kantor Cabang Pembantu Syariah.

b. *Operational Manajer (OM)*

- 1) Memimpin, membina, mengembangkan, bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas pelayanan nasabah di kantor cabang syariah dengan mengupayakan pelayanan yang optimal sesuai prosedur yang berlaku..
- 2) Memimpin dan berpartisipasi aktif terhadap unit yang dikelolanya dalam memantau dan memastikan bahwa perbaikan/penyempurnaan atas temuan hasil pemeriksaan audit (internal/eksternal) telah dilakukan sesuai dengan rencana/saran perbaikan/penyempurnaan yang diberikan auditor.
- 3) Memastikan brosur dan alat promosi terpasang secara rapi dan lengkap, sesuai standar BNI Syariah.
- 4) Memimpin dan mengelola kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk BNI Syariah yang dilakukan oleh para penyedia dan asisten di unit pelayanan nasabah.

c. *Customer Services (CS)*

- 1) Memberikan informasi mengenai produk BNI Syariah, syarat-syarat pembukaan rekening dan melayani pertanyaan nasabah mengenai penyelesaian transaksi atau saldo.
- 2) Administrasi dan pembagian rekening koran nasabah secara langsung atau lewat kurir/pos.
- 3) Administrasi memberikan buku cek/bilyet giro, mengelola formulir dan produk/jasa BNI Syariah.
- 4) Perbaikan/penyempurnaan hasil temuan audit.

- 5) Pembuatan laporan ke BI tentang giro *wadiah*, tabungan *mudarabah*, dan deposito berjangka.

d. *Operasional Head* (OH)

- 1) Mengelola Administrasi pembiayaan dan portopel pembiayaan.
- 2) Memantau proses pemberian pembiayaan.
- 3) Melakukan percetakan surat keputusan, pembiayaan (SKP).
- 4) Mempersiapkan proses penandatanganan SKP.
- 5) Berperan aktif dalam melaksanakan program APU (Anti Pencucian Uang) dan PPT (Pencegahan Penandaan Terorisme) di kantor cabang.

e. *General Affair Head* (GFH)

- 1) Mengelola sistem otomatis di kantor cabang dan kantor pelayanan.
- 2) Mengelola kebenaran dan sistem transaksi keuangan kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
- 3) Mengelola laporan harian sistem kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
- 4) Mengendalikan transaksi pembukuan kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
- 5) Mengelola laporan kantor cabang syariah.
- 6) Membantu Penyelesaian temuan SPI maupun BQA.
- 7) Berpartisipasi aktif dalam gugus tugas khusus dalam komite yang dibentuk oleh pimpinan cabang dan layanan.
- 8) Mengelola dokumentasi dan database kepegawaian cabang.

- 9) Mengadministrasikan dan mengkomplikasikan dan catatan absensi dan cuti pegawai.
- 10) Mengadakan koordinasi dalam penyusunan rencana kerja dan anggaran kantor cabang.

f. *SME Financing Head (SFH)*

- 1) Memasarkan seluruh produk pembiayaan produktif ritel dan pembiayaan konsumtif (kecuali).
- 2) Memeriksa kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan produktif ritel dan konsumtif.
- 3) Melakukan kegiatan *cross selling* untuk produk-produk BNI syariah lainnya.
- 4) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal BNI Syariah.

g. *Consumer Sales Head (CSH)*

- 1) Mengumpulkan dan melakukan verifikasi data.
- 2) Melakukan transaksi dan plotting jaminan.
- 3) Melakukan analisis pembiayaan (*BFM/Analixi scoring*) membuat pengusulan dan surat keputusan pembiayaan.

h. *Consumer Processing Head (CPH)*

- 1) Menyusun rencana kerja anggaran kegiatan pemasaran dan sesuai dengan pedoman berlaku.
- 2) Mengadakan/menghadiri pertemuan dengan nasabah/calon nasabah.
- 3) Memantau realisasi program dan rencana kerja pemasaran dana.

- 4) Penyelenggaraan administrasi/file kegiatan pemasaran dana.

i. Teller

- 1) Melayani semua jenis transaksi kas/tunai, pemindaahaan, setoran kliring, dalam rangka memberikan pelayanan transaksi keuangan terbaik kepada nasabah.
- 2) Melayani kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk jasa/transaksi yang dikelola oleh Kantor Besar atau pihak ketiga lainnya.
- 3) Berpartisipasi aktif melaksanakan gugus tugas khusus yang dibentuk oleh Komite Manajemen Kantor Cabang Usaha dan layanan.
- 4) Melaksanakan perbaikan/penyempurnaan hasil temuan audit/SPI.

j. Administrasi Assistant (ADA)

- 1) Mengelola sistem otomasi di kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
- 2) Mengelola kebenaran dan sistem transaksi keuangan syariah dan cabang pembantu.
- 3) Mengelola laporan harian sistem kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu.
- 4) Transportasi dan Penyelenggaraan administrasi umum dan kearsipan.

k. Recovery & Remedial Divisional (RRM)

- 1) Pemantau proses penagihan dan pemantau proses kewajiban pembiayaan.
- 2) Pemeriksa laporan kunjungan setempat/call memo hasil penagihan pembayaran.
- 3) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal BNI Syariah.

l. Recovery Remedial Head (RRH)

- 1) Berperan aktif dalam mendukung/mensupport berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture echancement*).
- 2) Memimpin dan berperan aktif dalam penyelesaian temuan audit internal dan eksternal BNI Syariah.

B. Penyajian Data

1. Karakteristik Responden

Bagian ini menggambarkan keadaan responden yang berjumlah 100 orang yang merupakan nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang 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, status pekerjaan, pendapatan, 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 4.2
Data Responden Berdasarkan Umur

Kelompok Umur	F	%
17-25 Tahun	27	27
25-35 Tahun	32	32
35-45 Tahun	22	22
>45 Tahun	19	19

Kelompok Umur	F	%
Total	100	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan keterangan tabel di atas, memperlihatkan nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang diambil sebagai responden sebagian besar berumur 25-35 tahun sebanyak 32 orang atau 43%. Sedangkan data responden yang berumur 17-25 tahun sebanyak 27 orang atau 27%, yang berumur 35-45 tahun sebanyak 22 orang atau 22 % dan yang berumur lebih dari 45 tahun ada 19 orang atau 19%.

b. Jenis Kelamin

Tabel 4.3
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

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

c. Pendidikan Terakhir

Tabel 4.4
Data Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir

Pendidikan terakhir	F	%
SMP/SMA	45	45
Diploma	10	10
Sarjana/Pascasarjana	41	41
Lain-lain	4	4
Total	100	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dapat dilihat pada tabel tingkat pendidikan terakhir responden dapat diketahui kebanyakan responden berada pada klasifikasi pendidikan terakhir tingkat SMP/SMA sebanyak 45 orang atau 45 %. Kemudian tingkat Sarjana/Pascasarjana sebanyak 41 orang atau 41 %. Sedangkan tingkat Diploma sebanyak 10 orang atau 10% dan lain-lain sebanyak 4 orang atau 4%.

d. Pekerjaan

Tabel 4.5
Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	F	%
PNS	14	14
Swasta	37	37
Wiraswasta	20	20
Pelajar/Mahasiswa	23	23

Pekerjaan	F	%
Lain-lain	5	5
Total	100	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan keterangan tabel pekerjaan responden di atas, memperlihatkan nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang diambil sebagai responden sebagian besar bekerja swasta yaitu sebanyak 37 orang atau 37%.Selanjutnya data responden berstatus PNS sebanyak 14 orang atau 14%, reponden yang bekerja wiraswasta sebanyak 20 orang atau 20%, responden yang berstatus sebagai Pelajar/Mahasiswa sebanyak 23 orang atau 23 % dan lainnya sebanyak 5 orang atau 5%..

e. Lamanya Menjadi Nasabah

Tabel 4.6

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 2018 (data diolah)

Berdasarkan keterangan tabel pengeluaran perbulan responden diatas, memperlihatkan bahwa nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang 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 4.7

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 2018 (data diolah)

Berdasarkan keterangan tabel pengeluaran perbulan responden di atas, memperlihatkan bahwa nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang 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 Kualitas Pelayanan

Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain In Customer Value* Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Kemampuan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Sesuai Janji

Tabel 4.8

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	86	86%
2	Penting	0	0%
3	Cukup penting	14	14%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2018 (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 86 orang dengan persentase sebesar 86% yang menanggapi penting, 14 orang dengan persentase sebesar 14%.

Tabel 4.9

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

No.	Alternatif jawaban	F	%
1	Sangat setuju	48	48%
2	Setuju	46	46%
3	Biasa saja	5	5%
4	Tidak setuju	1	1%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2018(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 48 orang dengan persentase sebesar 48% yang menanggapi sangat setuju, 46 orang dengan persentase sebesar 46% yang menanggapi setuju, 5 orang dengan persentase sebesar 5% yang menanggapi biasa saja, dan 1 orang yang menanggapi tidak setuju.

2) Karyawan Dapat Diaandalkan Menangani Masalah/ Kebutuhan Nasabah

Tabel 4.10

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

No.	Alternatif jawaban	F	%
1	Sangat penting	81	81%
2	Penting	1	1%
3	Cukup penting	18	18%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (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 81 orang dengan persentase sebesar 81% yang menanggapi sangat penting, 1 orang dengan persentase sebesar 1% yang menanggapi penting dan 18 orang dengan persentase 18% yang menanggapi cukup penting.

Tabel 4.11

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

No.	Alternatif jawaban	F	%
1	Sangat setuju	47	47%
2	Setuju	46	46%
3	Biasa saja	7	7%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2018(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 47 orang dengan persentase sebesar 47% yang menanggapi sangat setuju, 46 orang dengan persentase sebesar 46% yang menanggapi setuju, dan 7 orang dengan persentase sebesar 7% yang menanggapi biasa saja.

- 3) Karyawan memberikan pelayanan secara benar sejak pertama kali menanggapi keperluan nasabah

Tabel 4.12

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	83	83%
2	Penting	0	0%
3	Cukup penting	17	17%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (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 83 orang dengan persentase sebesar 83% yang menanggapi sangat penting, dan 17 orang dengan persentase 17% yang menanggapi cukup penting.

Tabel 4.13

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	56	56%
2	Setuju	41	41%
3	Biasa saja	3	3%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2018(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 56 orang dengan persentase sebesar 56% yang menanggapi sangat setuju, 41 orang dengan persentase sebesar 41% yang menanggapi setuju, dan 3 orang dengan persentase sebesar 3% yang menanggapi biasa saja.

4) Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan

Tabel 4.14

Jawaban Responden Tentang Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan Berdasarkan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	78	78%
2	Penting	2	2%
3	Cukup penting	20	20%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (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 78 orang dengan persentase sebesar 78% yang menanggapi sangat penting, 1 orang dengan persentase 1% menanggapi penting dan 17 orang dengan persentase 17% yang menanggapi cukup penting.

Tabel 4.15

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

No.	Alternatif jawaban	F	%
1	Sangat setuju	49	49%
2	Setuju	41	41%
3	Biasa saja	10	10 %
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2018(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 19 orang dengan persentase sebesar 48,72% yang menanggapi sangat setuju, 16 orang dengan persentase sebesar 41,03% yang menanggapi setuju, dan 4 orang dengan persentase sebesar 10,26% yang menanggapi biasa saja.

5) Menyimpan Catatan/Dokumen Nasabah Tanpa Kesalahan

Tabel 4.16

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	83	83%
2	Penting	1	1%
3	Cukup penting	16	16%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (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 83 orang dengan persentase sebesar 83% yang menanggapi sangat penting, 1 orang dengan persentase sebesar 1% yang menanggapi penting dan 16 orang dengan persentase 16% yang menanggapi cukup penting.

Tabel 4.17

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

No.	Alternatif jawaban	F	%
1	Sangat setuju	53	53%
2	Setuju	47	47%
3	Biasa saja	0	0%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2018(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 53 orang dengan persentase sebesar 53% yang menanggapi sangat setuju, dan 47 orang dengan persentase sebesar 47% yang menanggapi setuju.

6) Menginformasikan Nasabah Tentang Kepastian Waktu Pelayanan

Tabel 4.18

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	74	74%
2	Penting	3	3%
3	Cukup penting	23	23%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (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 764 orang dengan persentase sebesar 74% yang menanggapi sangat penting, dan 3 orang dengan persentase sebesar 23% yang menanggapi penting.

Tabel 4.19

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

No.	Alternatif jawaban	F	%
1	Sangat setuju	47	47%
2	Setuju	49	49%
3	Biasa saja	4	4%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2018 (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 47 orang dengan persentase sebesar 47% yang menanggapi sangat setuju, 49 orang dengan persentase sebesar 49% yang menanggapi setuju, dan 4 orang dengan persentase sebesar 4% yang menanggapi biasa saja.

7) Tindakan Pelayanan Yang Cepat

Tabel 4.20

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	77	77%
2	Penting	6	6%
3	Cukup penting	17	17%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan tindakan pelayanan yang cepat. Masing-masing jumlah jawaban adalah 77 orang dengan persentase sebesar 77% yang menanggapi sangat penting, 6 orang dengan persentase sebesar 6% yang menanggapi penting dan 17 orang dengan persentase 17% yang menanggapi cukup penting.

Tabel 4.21

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

No.	Alternatif jawaban	F	%
1	Sangat setuju	46	46%
2	Setuju	30	30%
3	Biasa saja	22	22%
4	Tidak setuju	2	2%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan Pelayanan Yang Cepat. Masing-masing jumlah jawaban adalah 46 orang dengan persentase sebesar 46% yang menanggapi sangat setuju, 30 orang dengan persentase sebesar 30% yang menanggapi setuju, 22 orang dengan persentase sebesar 22% yang menanggapi biasa saja, dan 2 orang dengan persentase sebesar 2% yang menanggapi tidak setuju.

8) Kesiapan Karyawan Dalam Membantu Nasabah

Tabel 4.22

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

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat penting	77	77%
2	Penting	2	2%
3	Cukup penting	21	21%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (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 77 orang dengan persentase sebesar 77% yang menanggapi sangat penting, 2 orang dengan persentase sebesar 2% yang menanggapi penting dan 21 orang dengan persentase 21% yang menanggapi cukup penting.

Tabel 4.23

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

No.	Alternatif jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	48	48%
2	Setuju	47	47%
3	Biasa saja	5	5%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2018 (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 48 orang dengan persentase sebesar 48% yang menanggapi sangat setuju, 47 orang dengan persentase sebesar 47% yang menanggapi setuju, dan 4 orang dengan persentase sebesar 4% yang menanggapi biasa saja.

9) Kesanggupan Mengubah Pelayanan Sesuai Kebutuhan

Tabel 4.24

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	67	67%
2	Penting	4	4%
3	Cukup penting	29	29%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (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 67 orang dengan persentase sebesar 67% yang menanggapi sangat penting, 4 orang dengan persentase sebesar 4% yang menanggapi penting dan 29 orang dengan persentase 29% yang menanggapi cukup penting.

Tabel 4.25

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

No.	Alternatif jawaban	F	%
1	Sangat setuju	40	40%
2	Setuju	54	54%
3	Biasa saja	3	3%
4	Tidak setuju	3	3%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan Kesanggupan Mengubah Pelayanan Sesuai Kebutuhan. Masing-masing jumlah jawaban adalah 40 orang dengan persentase sebesar 40% yang menanggapi sangat setuju, 54 orang dengan persentase sebesar 54% yang menanggapi setuju, 3 orang dengan persentase sebesar 3% yang menanggapi biasa saja, dan 3 orang dengan persentase sebesar 3% yang menanggapi tidak setuju.

10) Kepercayaan Terhadap Bank

Tabel 4.26

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	80	80%
2	Penting	0	0%
3	Cukup penting	20	20%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan kepercayaan terhadap bank. Masing-masing jumlah jawaban adalah 80 orang dengan persentase sebesar 80% yang menanggapi sangat penting, dan 20 orang dengan persentase sebesar 20% yang menanggapi cukup penting.

Tabel 4.27

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

No.	Alternatif jawaban	F	%
1	Sangat setuju	49	49%
2	Setuju	50	50%
3	Biasa saja	1	1%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan Kepercayaan Terhadap Bank. Masing-masing jumlah

jawaban adalah 49 orang dengan persentase sebesar 49% yang menanggapi sangat setuju, 50 orang dengan persentase sebesar 50% yang menanggapi setuju, dan 1 orang dengan persentase sebesar 1% yang menanggapi biasa saja.

11) Keamanan Bertransaksi

Tabel 4.28

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	90	90%
2	Penting	0	0%
3	Cukup penting	10	10%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan keamanan bertransaksi. Masing-masing jumlah jawaban adalah 90 orang dengan persentase sebesar 90% yang menanggapi sangat penting, dan 10 orang dengan persentase sebesar 10% yang menanggapi cukup penting.

Tabel 4.29

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

No.	Alternatif jawaban	F	%
1	Sangat setuju	53	53%
2	Setuju	47	47%
3	Biasa saja	0	0%
4	Tidak setuju	0	0%

No.	Alternatif jawaban	F	%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan Keamanan Bertransaksi. Masing-masing jumlah jawaban adalah 53 orang dengan persentase sebesar 53% yang menanggapi sangat setuju, dan 47 orang dengan persentase sebesar 47% yang menanggapi setuju..

12) Karyawan yang Konsisten Bersikap Sopan dan Ramah

Tabel 4.30

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	82	82%
2	Penting	0	0%
3	Cukup penting	18	18%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (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 82 orang dengan persentase 82% yang menanggapi sangat penting, dan 18 orang dengan persentase sebesar 18% yang menanggapi cukup penting.

Tabel 4.31

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

No.	Alternatif jawaban	F	%
1	Sangat setuju	51	51%
2	Setuju	45	44%
3	Biasa saja	4	4%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan Tentang Karyawan yang Konsisten Bersikap Sopan dan Ramah. Masing-masing jumlah jawaban adalah 51 orang dengan persentase sebesar 51% yang menanggapi sangat setuju, 45 orang dengan persentase sebesar 45% yang menanggapi setuju, dan 4 orang dengan persentase sebesar 4% yang menanggapi biasa saja.

13) Kemampuan Karyawan Berkomunikasi

Tabel 4.32

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	75	75%
2	Penting	1	1%
3	Cukup penting	24	24%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan kemampuan karyawan berkomunikasi. Masing-masing jumlah jawaban adalah 75 orang dengan persentase sebesar 75% yang menanggapi sangat penting, 1 orang dengan persentase sebesar 1% yang menanggapi penting, sedangkan yang menanggapi cukup penting adalah 24 orang dengan persentase 24%.

Tabel 4.33

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

No.	Alternatif jawaban	F	%
1	Sangat setuju	49	49%
2	Setuju	47	47%
3	Biasa saja	4	4%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan Kemampuan Karyawan Berkomunikasi. Masing-masing jumlah jawaban adalah 49 orang dengan persentase sebesar 49% yang menanggapi sangat setuju, 47 orang dengan persentase sebesar 47% yang menanggapi setuju, dan 4 orang dengan persentase sebesar 4% yang menanggapi biasa saja.

14) Karyawan Memberikan Perhatian Secara Individual Kepada Nasabah

Tabel 4.34

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	80	80%
2	Penting	0	0%
3	Cukup penting	20	20%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (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 80 orang dengan persentase sebesar 80% yang menanggapi sangat penting, sedangkan responden yang menanggapi cukup penting berjumlah ada 20 orang dengan persentase sebesar 20%.

Tabel 4.35

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

No.	Alternatif jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	42	42%
2	Setuju	44	44%
3	Biasa saja	14	14%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2018 (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 42 orang dengan persentase sebesar 42% yang menanggapi sangat setuju, 44 orang dengan persentase sebesar 44% yang menanggapi setuju, dan 14 orang dengan persentase sebesar 14% yang menanggapi biasa saja.

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

Tabel 4.36

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	23	23%
2	Penting	4	4%
3	Cukup penting	22	22%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	1	1%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (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% yang menanggapi sangat penting, 4 orang dengan persentase sebesar 4% yang menanggapi penting, sedangkan responden yang menanggapi cukup penting ada

22 orang dengan persentase sebesar 22% dan yang menanggapi tidak penting ada 1 orang yaitu dengan persentase sebesar 1%.

Tabel 4.37

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

No.	Alternatif jawaban	F	%
1	Sangat setuju	44	44%
2	Setuju	43	43%
3	Biasa saja	13	13%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2018 (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 44 orang dengan persentase sebesar 44% yang menanggapi sangat setuju, 43 orang dengan persentase sebesar 43% yang menanggapi setuju, dan 13 orang dengan persentase sebesar 13% yang menanggapi biasa saja.

16) Mengutamakan Kepentingan Nasabah

Tabel 4.38

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	78	78%
2	Penting	2	2%
3	Cukup penting	20	20%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat penting terhadap pernyataan mengutamakan kepentingan nasabah. Masing-masing jumlah jawaban adalah 78 orang dengan persentase sebesar 78% yang menanggapi sangat penting, 2 orang dengan persentase sebesar 2% yang menanggapi penting, dan 20 orang dengan persentase sebesar 20% yang menanggapi cukup penting.

Tabel 4.39

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

No.	Alternatif jawaban	F	%
1	Sangat setuju	51	51%
2	Setuju	37	37%
3	Biasa saja	12	12%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap pernyataan Mengutamakan Kepentingan Nasabah. Masing-masing

jumlah jawaban adalah 51 orang dengan persentase sebesar 51% yang menanggapi sangat setuju, 37 orang dengan persentase sebesar 37% yang menanggapi setuju, dan 12 orang dengan persentase sebesar 12% yang menanggapi biasa saja.

17) Karyawan yang Memahami Kebutuhan Pelanggan

Tabel 4.40

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	70	70%
2	Penting	4	4%
3	Cukup penting	26	26%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (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 70 orang dengan persentase sebesar 70% yang menanggapi sangat penting, 4 orang dengan persentase sebesar 4% yang menanggapi penting, dan 26 orang dengan persentase sebesar 26% yang menanggapi cukup penting.

Tabel 4.41

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

No.	Alternatif jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	49	49%
2	Setuju	44	44%
3	Biasa saja	7	7%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2018 (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 49 orang dengan persentase sebesar 49% yang menanggapi sangat setuju, 44 orang dengan persentase sebesar 44% yang menanggapi setuju, dan 7 orang dengan persentase sebesar 7% yang menanggapi biasa saja.

18) Ketepatan Waktu Pelayanan

Tabel 4.42

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	77	77%
2	Penting	7	7%
3	Cukup penting	16	16%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui banyak responden yang menanggapi sangat penting terhadap pernyataan ketepatan waktu pelayanan. Masing-masing jumlah jawaban adalah 77 orang dengan persentase sebesar 77% yang menanggapi sangat penting, 7 orang dengan persentase sebesar 7% yang menanggapi penting dan 16 orang dengan persentase sebesar 16% yang menanggapi cukup penting.

Tabel 4.43
Jawaban Responden Tentang Ketepatan Waktu Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kinerja (*Performance*)

No.	Alternatif jawaban	F	%
1	Sangat setuju	45	45%
2	Setuju	38	38%
3	Biasa saja	17	17%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi sangat setuju terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan. Masing-masing jumlah jawaban adalah 45 orang dengan persentase sebesar 45% yang menanggapi sangat setuju, 38 orang dengan persentase sebesar 38% yang menanggapi setuju, dan 17 orang dengan persentase sebesar 17% yang menanggapi biasa saja.

19) Memberikan Pelayanan Menggunakan Peralatan yang Modern

Tabel 4.44

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

No.	Alternatif jawaban	F	%
1	Sangat penting	71	71%
2	Penting	2	2%
3	Cukup penting	27	27%
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2018 (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 71 orang dengan persentase sebesar 71% yang menanggapi sangat penting, 2 orang dengan persentase sebesar 2% yang menanggapi penting, dan 27 orang dengan persentase sebesar 27% yang menanggapi cukup penting.

Tabel 4.45

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

No.	Alternatif jawaban	F	%
1	Sangat setuju	41	41%
2	Setuju	54	54%
3	Biasa saja	5	5%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2018 (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 41 orang dengan persentase sebesar 41% yang menanggapi sangat setuju, 54 orang dengan persentase sebesar 54% yang menanggapi setuju, dan 5 orang dengan persentase sebesar 5% yang menanggapi biasa saja.

20) Memiliki Fasilitas yang Berdaya Tarik Visual

Tabel 4.46

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	70	70%
2	Penting	4	4%
3	Cukup penting	26	26 %
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018(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 70 orang dengan persentase sebesar 70% yang menanggapi sangat penting, 4 orang dengan persentase sebesar 4% yang menanggapi penting, 26 orang dengan persentase 26% yang menanggapi cukup penting.

Tabel 4.47

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

No.	Alternatif jawaban	F	%
1	Sangat setuju	41	41%
2	Setuju	47	47%
3	Biasa saja	12	12%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2018 (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 41 orang dengan persentase sebesar 41% yang menanggapi sangat setuju, 47 orang dengan persentase sebesar 47% yang menanggapi setuju, dan 12 orang dengan persentase sebesar 12% yang menanggapi biasa saja.

21) Karyawan Berpenampilan Rapi

Tabel 4.48

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

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat penting	74	74%
2	Penting	1	1%
3	Cukup penting	25	15 %
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi penting terhadap pernyataan karyawan berpenampilan rapi. Masing-masing jumlah jawaban adalah 74 orang dengan persentase sebesar 74% yang menanggapi sangat penting, 1 orang dengan persentase sebesar 1% yang menanggapi penting, 25 orang dengan persentase sebesar 25% yang menanggapi cukup penting.

Tabel 4.49

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

No.	Alternatif jawaban	F	%
1	Sangat setuju	43	43%
2	Setuju	50	50%
3	Biasa saja	7	7%
4	Tidak setuju	2	2%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui mayoritas responden menanggapi setuju terhadap pernyataan Karyawan Berpenampilan Rapi. Masing-masing jumlah jawaban adalah 19 orang dengan persentase sebesar 48,72% yang menanggapi sangat setuju, 16 orang dengan persentase sebesar 41,03% yang menanggapi setuju, dan 4 orang dengan persentase sebesar 10,26% yang menanggapi biasa saja.

22) Materi-materi Berkaitan dengan Pelayanan Berdaya Tarik Visual

Tabel 4.50

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

No.	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat penting	70	70 %
2	Penting	5	5 %
3	Cukup penting	25	25 %
4	Kurang penting	0	0%
5	Tidak penting	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (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 70 orang dengan persentase sebesar 70% yang menanggapi sangat penting, 5 orang dengan persentase sebesar 5% yang menanggapi penting dan 25 orang dengan persentase 25 % yang menanggapi cukup penting.

Tabel 4.51

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

No.	Alternatif jawaban	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	45	45%
2	Setuju	47	47%
3	Biasa saja	5	5%
4	Tidak setuju	3	3%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Hasil penelitian 2018 (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 45 orang dengan persentase sebesar 45% yang menanggapi sangat setuju, 47 orang dengan persentase sebesar 47% yang menanggapi setuju, 5 orang dengan persentase sebesar 5% yang menanggapi biasa saja dan 3 orang dengan persentase sebesar 3% yang menanggapi tidak setuju.

C. 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 perhitungan dibandingkan dengan r_{tabel} 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	0,891	Y1	0,772	0,17	Valid
X2	0,906	Y2	0,761	0,17	Valid
X3	0,885	Y3	0,884	0,17	Valid
X4	0,923	Y4	0,786	0,17	Valid
X5	0,859	Y5	0,800	0,17	Valid
X6	0,819	Y6	0,846	0,17	Valid
X7	0,880	Y7	0,763	0,17	Valid
X8	0,925	Y8	0,868	0,17	Valid
X9	0,886	Y9	0,848	0,17	Valid
X10	0,871	Y10	0,841	0,17	Valid
X11	0,918	Y11	0,811	0,17	Valid
X12	0,922	Y12	0,843	0,17	Valid
X13	0,915	Y13	0,843	0,17	Valid
X14	0,820	Y14	0,604	0,17	Valid
X15	0,846	Y15	0,735	0,17	Valid
X16	0,879	Y16	0,794	0,17	Valid
X17	0,915	Y17	0,774	0,17	Valid
X18	0,825	Y18	0,653	0,17	Valid
X19	0,866	Y19	0,819	0,17	Valid
X20	0,860	Y20	0,854	0,17	Valid
X21	0,885	Y21	0,814	0,17	Valid
X22	0,822	Y22	0,772	0,17	Valid

Sumber: Hasil penelitian 2018 (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	0,935	0,857	> 0,6	Reliabel
Responsive	0,892	0,851	> 0,6	Reliabel
Assurance	0,927	0,849	> 0,6	Reliabel
Empathy	0,818	0,758	> 0,6	Reliabel
Tangibel	0,874	0,832	> 0,6	Reliabel

Sumber: Hasil penelitian 2018 (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	472	441	4.72	4.41	(0,31)
2	Karyawan dapat diaandalkan menangani masalah/ kebutuhan nasabah	459	440	4.59	4.4	(0,19)
3	Karyawan memberikan pelayanan secara benar sejak pertama kali menanggapi keperluan nasabah	466	450	4.66	4.5	(0,16)
4	Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	458	439	4.58	4.39	(0,19)
5	Menyimpan catatan/dokumen nasabah tanpa kesalahan	467	453	4.67	4.53	(0,14)
6	Menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu pelayanan	451	443	4.51	4.43	(0,08)
7	Tindakan pelayanan yang cepat	460	420	4.6	4.2	(0,4)
8	Kesiapan karyawan dalam membantu nasabah	456	441	4.56	4.41	(0,15)
9	Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan	438	431	4.38	4.31	(0,07)
10	Kepercayaan terhadap bank	460	448	4.6	4.48	(0,12)
11	Keamanan bertransaksi	480	451	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	464	445	4.64	4.45	(0,19)
13	Kemampuan karyawan berkomunikasi	451	443	4.51	4.43	(0,08)
14	Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada nasabah	460	428	4.6	4.28	(0,32)
15	Pelayanan kepada nasabah dengan penuh perhatian tanpa memandang status social	448	431	4.48	4.31	(0,17)
16	Mengutamakan kepentingan nasabah	458	439	4.58	4.39	(0,19)
17	Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan	444	442	4.44	4.42	(0,02)
18	Ketepatan waktu pelayanan	461	428	4.61	4.28	(0,33)
19	Memberikan pelayanan menggunakan peralatan yang modern	444	436	4.44	4.36	(0,08)
20	Memiliki fasilitas yang berdaya tarik visual	444	427	4.44	4.27	(0,17)
21	Karyawan berpenampilan rapi	449	434	4.49	4.34	(0,15)
22	Materi-materi berkaitan dengan pelayanan berdaya tarik visual	445	430	4.45	4.3	(0,15)

Sumber: Hasil penelitian 2018 (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.

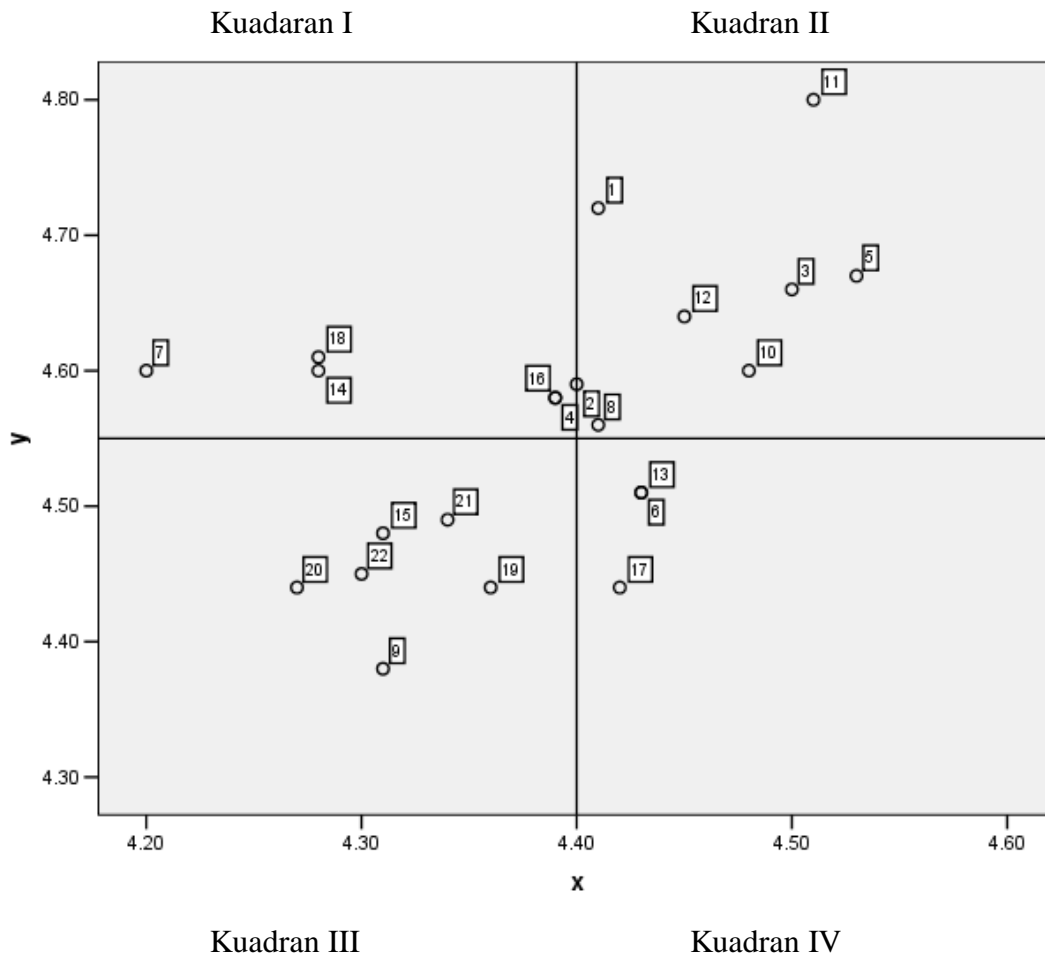
3. Analisis Diagram *Cartesius*

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 2018 (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:

- 4 (Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan)
- 7 (Tindakan pelayanan yang cepat)
- 14 (Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada nasabah)
- 16 (Mengutamakan kepentingan nasabah)
- 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:

- 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)
- 5 (Menyimpan catatan/dokumen nasabah tanpa kesalahan)
- 8 (Kesiapan karyawan dalam membantu nasabah)
- 10 (Kepercayaan terhadap bank)
- 11 (Keamanan bertransaksi)
- 12 (Karyawan yang konsisten bersikap sopan dan ramah)

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:

- 9 (Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan)
- 15 (Pelayanan kepada nasabah dengan penuh perhatian tanpa memandang status sosial)
- 19 (Memberikan pelayanan menggunakan peralatan yang modern)
- 20 (Memiliki fasilitas yang berdaya tarik visual)
- 21 (Karyawan berpenampilan rapi)
- 22 (Materi-materi berkaitan dengan pelayanan berdaya tarik visual)

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::

- 6 (Menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu pelayanan)
- 13 (Kemampuan karyawan berkomunikasi)

- 17 (Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan)

4. Analisis *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)

Indeks PGCV berguna untuk membantu metode IPA dalam perbaikan atribut, sehingga dapat diketahui atribut yang berpotensi untuk diperbaiki terlebih dahulu. Atribut yang paling potensi untuk diperbaiki merupakan atribut yang memiliki nilai indeks PGCV diatas rata-rata, kemudian baru atribut yang berada dibawah rata-rata. Atribut yang paling berpotensi untuk diperbaiki merupakan atribut dengan nilai indeks PGCV mulai dari yang paling besar. Perbaikan pada atribut dilakukan agar perusahaan dapat melakukan efisiensi biaya.

Hasil analisis Indeks PGCV dapat dilihat pada Tabel 3.2. Setelah dilakukan analisis indeks PGCV, dapat dilihat urutan atribut yang berpotensi untuk dilakukan perbaikan adalah sebagai berikut:

Tabel. 4.55
Hasil Analisis *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)

Prioritas	Indeks PGCV	Item
1	3.68	7
2	3.32	18
3	3.31	14
4	3.24	20
Prioritas	Indeks PGCV	Item
5	3.12	22
6	3.09	15
7	3.02	9
8	2.96	21
9	2.84	19
10	2.79	4
11	2.79	16

12	2.78	1
13	2.75	2
14	2.69	8
15	2.58	17
16	2.57	6
17	2.57	13
18	2.55	12
19	2.39	10
20	2.35	11
21	2.33	3
22	2.19	5

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)