BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*). Tim Pengembangan Perbankan Syariah

memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. Dan sekarang masyarakat lebih mengenal dengan sebutan BSM yaitu singkatan dari Bank Syariah Mandiri.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik. Per Desember 2017 Bank Syariah Mandiri memiliki 737 kantor layanan di seluruh Indonesia, dengan akses lebih dari 196.000 jaringan ATM.

Salah satu kantor kantor layanan dari BSM adalah BSM KCP Tulungagung. Berdiri pada tanggal 25 Juni 2009 dan berkantor di Jalan Panglima Sudirman No.51 Tulungagung dengan nomor telp. (0355) 334455.

2. Budaya Bank Syariah Mandiri

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi BSM, insan-insan BSM perlu menerapkan nilai- nilai yang relatif seragam. Insan-insan BSM telah menggali dan menyepakati nilai- nilai imaksud, yang kemudian disebut BSM *Shared Values*. BSM *Shared Values* tersebut adalah ETHIC (*Excellence, Teamwork, Humanity, Integrity, dan Customer Focus*). Dimana setiap komponen tersebut memiliki arti dan maksud tersendiri yaitu:

- a. Excellence
 - Bekerja keras, cerdas, tuntas dengan sepenuh hati untuk memberikan hasil terbaik.
- b. *Teamwork*Aktif, bersinergi untuk sukses bersama.
- Aktif, bersinergi untuk sukses bersama.
 c. *Humanity*
 - Peduli, ikhlas, memberi maslahat dan mengalirkan berkah bagi negeri.
- d. *Integrity*Jujur, taat, amanah, dan bertanggung jawab.
- e. *Customer Focus*Berorientasi kepada kepuasan pelanggan yang berkesinambungan dan saling menguntungkan.⁷⁰

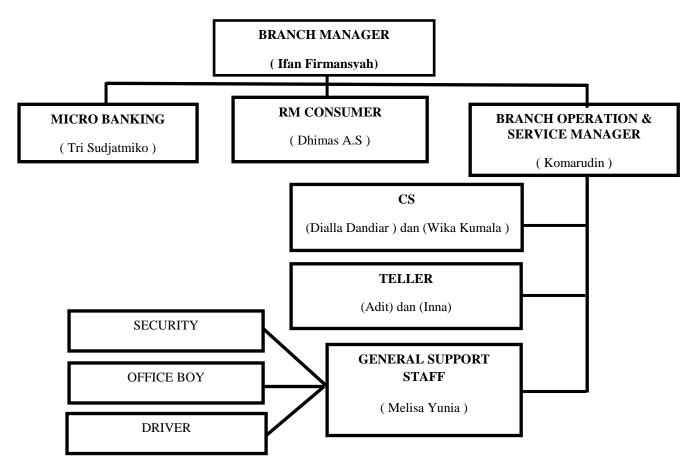
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

Struktur organisasi merupakan suatu hubungan fungsional yang mengatur tanggung jawab dan kewenangan setiap personil di dalam melakukan tugas atau pekerjaan yang akan di kerjakan sekaligus menunjukkan ketegasan dan batas tanggung jawab masing-masing

_

⁷⁰ Profil Bank Syariah Mandiri dalam <u>www.syariahmandiri.co.id</u> diakses pada tanggal 01 Februari 2019

personil. Berikut adalah struktur organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSM KCP Tulungagung

B. Karakteristik Responden

Data deskriptif merupakan data yang menunjukkan gambaran keadaan atau kondisi dari data responden dimana data tersebut merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil penelitian. Dalam penelitian ini responden memiliki karakteristik. Adapun karakteristik tersebut:

1. Jenis kelamin responden

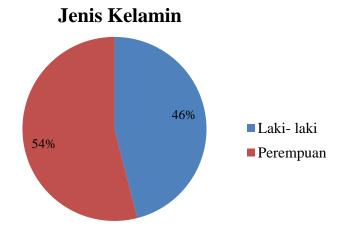
Responden yang menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung adalah nasabah dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%		
1.	Laki-laki	46	46%		
2. Perempuan		54	54%		
Total		100	100%		

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2019

Lebih jelasnya presentase frekuensi jenis kelamin ini divisualisasikan dalam bentuk diagram lingkaran dibawah ini.



Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 46 responden atau 46%, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 responden atau 54%. Hal ini menunjukkan bahwa

sebagian besar dari nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yang diambil sebagai responden adalah berjenis kelamin perempuan.

2. Agama responden

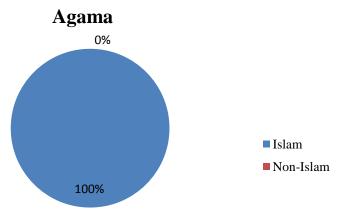
Responden yang menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung adalah nasabah yang memang beragama Islam.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Agama

No. Agama		Jumlah	%
1. Islam		100	100%
2. Non-Islam		0	0
To	otal	100	100%

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2019

Lebih jelasnya presentase frekuensi agama ini divisualisasikan dalam bentuk diagram lingkaran dibawah ini.



Gambar 4.3 Diagram Lingkaran Agama

Dari data yang telah diolah dapat diketahui bahwa jumlah responden yang sering bertransaksi adalah Islam sebanyak 100 responden atau 100%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas nasabah adalah beragama Islam.

3. Umur responden

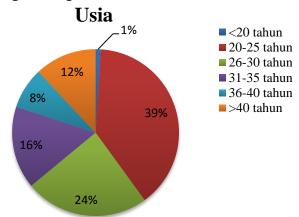
Berdasarkan umur responden yang paling banyak menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung adalah responden yang berumur 20-25 tahun.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah	%
1.	<20 tahun	1	1%
2.	20-25 tahun	39	39%
3.	26-30 tahun	24	24%
4.	31- 35 tahun	16	16%
5.	36-40 tahun	8	8%
6.	>40 tahun	12	12%
	Total	100	100%

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2019

Lebih jelasnya presentase frekuensi usia ini divisualisasikan dalam bentuk diagram lingkaran dibawah ini.



Gambar 4.4 Diagram Lingkaran Jenis Usia

Dari tabel di atas diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang berumur kurang dari 20 tahun sebanyak 1 responden atau 1%, 20-25 tahun sebanyak 39 responden atau 39%, 26-30 tahun sebanyak 24 responden atau 24%, 31-35 tahun sebanyak 16 responden

atau 16%, 36-40 tahun sebanyak 8 responden atau 8%, dan yang lebih dari 40 tahun sebanyak 12 responden atau 12%. Data tersebut menjelaskan bahwa nasabah yang sering bertransaksi di bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung adalah nasabah yang berumur 20-25 tahun.

4. Tingkat pendidikan responden

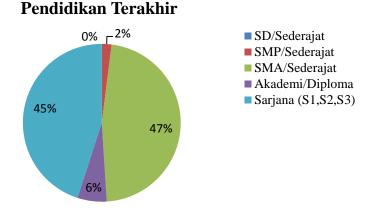
Berdasarkan tingkat pendidikan yang paling banyak menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung adalah responden dengan tingkat pendidikan SMA/Sederajat.

Tabel 4.4 Karakteriktik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	%		
1.	SD/Sederajat	0	0%		
2.	SMP/Sederajat	2	2%		
3.	SMA/Sederajat	47	47%		
4.	Akademi/Diploma	6	6%		
5.	Sarjana (S1,S2,S3)	45	45%		
Total		100	100%		

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2019

Lebih jelasnya presentase frekuensi pendidikan terakhir ini divisualisasikan dalam bentuk diagram lingkaran dibawah ini.



Gambar 4.5 Diagram Lingkaran Jenis Pendidikan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang berpendidikan SD/Sederajat tidak ada, SMP/Sederajat sebanyak 2 responden atau 2%, SMA/Sederajat sebanyak 47 responden arau 47%, Akademi/Diploma sebanyak 6 responden atau 6%, dan Sarjana sebanyak 45 responden atau 45%. Data tersebut menjelaskan bahwa nasabah yang sering bertransaksi adalah nasabah yang berpendidikan SMA/Sederajat.

5. Pekerjaan responden

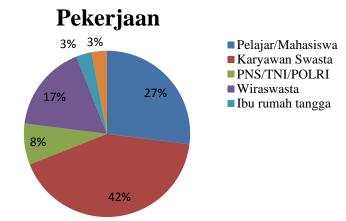
Berdasarkan jenis pekerjaan yang paling banyak menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung adalah responden dengan pekerjaan karyawan swasta.

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekeriaan

	Kai akteristik Kesponuen deruasai kan 1 ekerjaan				
No.	Pekerjaan	Jumlah	%		
1.	Pelajar/ Mahasiswa	27	27%		
2.	Karyawan Swasta	42	42%		
3.	PNS/TNI/POLRI	8	8%		
4.	Wiraswasta	17	17%		
5.	Ibu rumah tangga	3	3%		
6.	Lainnya	3	3%		
Total		100	100%		

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2019

Lebih jelasnya presentase frekuensi jenis pekerjaan ini divisualisasikan dalam bentuk diagram lingkaran dibawah ini.



Gambar 4.6 Diagram Lingkaran Jenis Pekerjaan

Dari tabel di atas dapat diketahu bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang memiliki pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 27 responden atau 27%, karyawan swasta sebanyak 42 responden atau 42%, PNS/TNI/POLRI sebanyak 8 responden atau 8%, wiraswasta sebanyak 17 responden atau 17%, ibu rumah tangga sebanyak 3 responden atau 3%, dan lainnya yaitu buruh harian sebanyak 3 responden atau 3%. Data tersebut menjelaskan bahwa nasabah yang sering bertransaksi adalah nasabah yang memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta.

6. Tingkat pendapatan bulanan responden

Berdasarkan jumlah pendapatan bulanan responden yang paling banyak menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung adalah responden dengan jumlah pendapatan kurang dari Rp 1.500.000

Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan

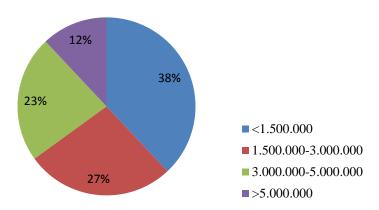
No.	Pendapatan/bulan	Jumlah	%
1.	<1.500.000	38	38%

2.	1.500.000- 3.000.000	27	27%
3.	3.000.000- 5.000.000	23	23%
4.	>5.000.000	12	12%
Total		100	100%

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2019

Lebih jelasnya presentase frekuensi pendapatan/bulan ini divisualisasikan dalam bentuk diagram lingkaran dibawah ini.

Pendapatan/bulan



Gambar 4.7 Diagram Lingkaran Pendapatan/Bulan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang pendapatannya kurang dari 1.500.0000 sebanyak 38 responden atau 38%, Rp 1.500.000- Rp 3.000.000 sebanyak 27 responden atau 27%, Rp 3.000.000-Rp 5.000.000 sebanyak 23 responden atau 23% dan yang lebih dari 5.000.000 sebanyak 12 responden atau 12%. Data tersebut menjelaskan bahwa nsabah yang sering bertransaksi adalah nasabah yang berpendapatan kurang dari Rp 1.500.000

7. Lama responden menjadi nasabah

Berdasarkan lama menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung responden yang paling lama menggunakan produk bank BSM adalah lebih dari 12 bulan.

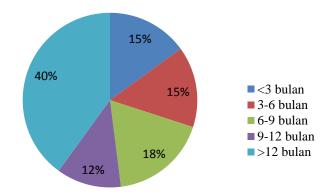
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

	= p =		
No.	Lama menjadi nasabah	Jumlah	%
1.	<3 bulan	15	15%
2.	3-6 bulan	15	15%
3.	6-9 bulan	18	18%
4.	9-12 bulan	12	12%
5.	>12 bulan	40	40%
Total		100	100%

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2019

Lebih jelasnya presentase frekuensi lama menjadi nasabah ini divisualisasikan dalam bentuk diagram lingkaran dibawah ini.

Lama menjadi nasabah



Gambar 4.8 Diagram Lingkaran Lama Menjadi Nasabah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang lama menjadi nasabah kurang dari 3 bulan sebanyak 15 responden atau sebanyak 15%, 3-6 bulan sebanyak 15 responden atau 15%, 6-9 bulan sebanyak 18 responden atau 18%, 9-

12 bulan sebanyak 12 responden atau 12%, dan yang lebih 12 bulan sebanyak 40 sebanyak atau 40%. Data tersebut menjelaskan bahwa nasabah yang sering bertransaksi adalah nasabah yang lama menjadi nasabah lebih dari 12 bulan.

C. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas Instrumen

Pengujian validitas dilakukan dengan metode analisis korelasi *product moment*. Perhitungan dengan bantuan SPSS 18. Berikut ini adalah hasil pengujian validitas dari data yang diperoleh oleh penulis.

Tabel 4.8 Uji Validitas Kepentingan

Variabel	No.Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
Reliability	1	0,735	Valid
	2	0,755	Valid
	3	0,775	Valid
	4	0,653	Valid
	23	0,708	Valid
Responsiveness	5	0,688	Valid
-	6	0,760	Valid
	7	0,729	Valid
	8	0,629	Valid
	24	0,765	Valid
Assurance	10	0,680	Valid
	11	0,768	Valid
	12	0,786	Valid
	13	0,710	Valid
	25	0,716	Valid
Emphaty	9	0,756	Valid
•	14	0,682	Valid
	15	0,577	Valid
	16	0,678	Valid
	21	0,777	Valid
Tangible	17	0,499	Valid
	18	0,826	Valid
	19	0,834	Valid

20	0,689	Valid
22	0,810	Valid

^{**}Taraf Signifikan 0,01. Sumber: Data angket diolah,2019.

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, dapat diketahui bahwa variabel *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4), dan *tangible* (X5) dari masing- masing butir pertanyaan yang diajukan tentang kepentingan, seluruhnya valid karena niai r hitung lebih besar dari r kritis (0,3). Hasil ini signifikan pada tingkat kesalahan sebesar 0,01 atau 1% yang berarti seluruh butir pertanyaan pada masing-masing variabel dapat digunakan.

Tabel 4.9 Uji Validitas Kinerja atau Kepuasan

Variabel	No.Item	Corrected Item- Total	Keterangan
		Correlation	
Reliability	1	0,698	Valid
	2	0,781	Valid
	3	0,642	Valid
	4	0,685	Valid
	23	0,325	Valid
Responsiveness	5	0,647	Valid
	6	0,698	Valid
	7	0,604	Valid
	8	0,503	Valid
	24	0,539	Valid
Assurance	10	0,610	Valid
	11	0,633	Valid
	12	0,784	Valid
	13	0,702	Valid
	25	0,666	Valid
Emphaty	9	0,555	Valid
	14	0,619	Valid
	15	0,693	Valid
	16	0,494	Valid
	21	0,412	Valid
Tangible	17	0,580	Valid
	18	0,571	Valid
	19	0,464	Valid
	20	0,481	Valid
	22	0,700	Valid

Sumber: Data angket diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, dapat diketahui bahwa variabel *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4), dan t*angible* (X5) dari masing- masing butir pertanyaan yang diajukan tentang kinerja atau kepuasan, seluruhnya valid karena niai r hitung lebih besar dari r kritis (0,3). Hasil ini signifikan pada tingkat kesalahan sebesar 0,01 atau 1% yang berarti seluruh butir pertanyaan pada masing- masing variabel dapat digunakan.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis $Cronbach\ Alpha$. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila mempunyai nilai $alpha\ Cronbach's \geq 0,6\ (60\%)$. Hasil pengujian reliabilitas disajikan pada Tabel 4.10 seperti di bawah ini:

Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Kepentingan

		<u> </u>	
No.	Variabel	Nilai Koefisien	Keterangan
1	Reliability	0.885	Reliabel
2	Responsiveness	0,877	Reliabel
3	Assurance	0,889	Reliabel
4	Emphaty	0,864	Reliabel
5	Tangible	0,886	Reliabel

Sumber: Data angket diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa nilai koefisien variabelvariabel penelitian lebih besar 0,6. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki *Alpha Cronbach's* > dari 0,6. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan adalah reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Kinerja atau Kepuasan

No.	Variabel	Nilai Koefisien	Keterangan
1	Reliability	0.809	Reliabel
2	Responsiveness	0,801	Reliabel
3	Assurance	0,855	Reliabel
4	Emphaty	0,778	Reliabel
5	Tangible	0,773	Reliabel

Sumber: Data angket diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa nilai koefisien variabelvariabel penelitian lebih besar 0,6. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki *Alpha Cronbach's* > dari 0,6. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan adalah reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

D. Analisis Data Penelitian

1. Analisis Mean Arithmatich

Dengan cara menghitung rata- rata tingkat kepentingan maupun tingkat kualitas dimensi layanan yang diperoleh dengan menghitung rata- rata hitung, dengan menjumlahkan seluruh data dibagi dengan banyaknya data. Dengan rumus: $X = \frac{\sum Xi}{n}$

Nilai rata- rata tingkat kepentingan pada setiap dimensi kualitas pelayanan yang diperoleh dari perhitungan tersebut selanjutnya dikategorisasi dalam rentang skala kategori sebagai berikut:

Tabel 4.12 Pengkategorian Rata- rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Rentang skala	Kategori
$1,00 \le X \le 1,80$	Sangat tidak berpengaruh

$1,81 \le X \le 2,60$	Tidak berpengaruh
$2,61 \le X \le 3,40$	Cukup berpengaruh
$3,41 \le X \le 4,20$	Berpengaruh
$4,21 \le X \le 5,00$	Sangat berpengaruh

Sumber: Bilson Simamora, 2004

Besarnya jarak rentang skala untuk pengkategorian tersebut diperoleh berdasarkan perhitungan sebagai berikut:⁷¹

Rentang skala = Nilai maks skala likert– nilai min skala likert

Jumlah kelas dalam skala likert

Rentang skala = (5-1): 5 = 0.8

Berikut ini analisis rata- rata tingkat pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah:

Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Nilai Rata- Rata Tingkat Kepentingan

No.	Dimensi Kualitas Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Reliability	4,78	Sangat berpengaruh
2	Responsiveness	4,73	Sangat berpengaruh
3	Assurance	4,77	Sangat berpengaruh
4	Emphaty	4,68	Sangat berpengaruh
5	Tangible	4,68	Sangat berpengaruh
Rata-	rata dari rata-rata	4,73	Sangat berpengaruh

Sumber: Data angket diolah, 2019

Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Nilai Rata- Rata Tingkat Kinerja/ Kepuasan

No.	Dimensi Kualitas Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Reliability	4,32	Sangat berpengaruh
2	Responsiveness	4,12	Sangat berpengaruh
3	Assurance	4,21	Berpengaruh
4	Emphaty	4,02	Berpengaruh
5	Tangible	4,08	Berpengaruh
Rata-	rata dari rata-rata	4,15	Berpengaruh

Sumber: Data angket diolah, 2019

⁷¹ Bilson Simamora, *Riset Pemasaran Falsafah, Teori, dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004), hal. 59

Berdasarkan tabel 4.13 dan 4.14 di atas dapat ditunjukkan bahwa rata- rata dari rata-rata tingkat kepentingan mendapat nilai sebesar 4,73 yang menurut rentang skala berarti sangat berpengaruh sedangkan pada tingkat kinerja atau kepuasan mendapat nilai 4,15 yang menurut rentang skala berarti berpengaruh.

2. Pendekatan Importance Perfomance Analysis

Importance Performance Analysis dilakukan dengan menggabungkan skor faktor tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja atau kepuasan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung menurut nasabah, selanjutnya perhitungan (\overline{X}) skor rata-rata tingkat kinerja atau kepuasan dan (\overline{Y}) skor rata-rata tingkat kepentingan dengan bantuan software SPSS 18 yang kemudian dipetakan dalam diagram kartesius yang terbagi dalam empat diagram.

Tabel 4.15 Perhitungan Rata- Rata dari Penilaian Kinerja/ Kepuasan dan Kepentingan

	Dimensi Kualitas Pelayanan	Kinerja/ Kepuasan (X)	Kepentingan (Y)	Rata-rata (\overline{X})	Rat <u>a-</u> rata (Y)
	Reliability (keandalan)				
1	Ketetapan bank dalam waktu	435	476	4,35	4,76
	pelayanan				
2	Profesionalisme pelayanan sesuai	440	483	4,40	4,83
	dengan nomor antrian				
3	Karyawan melakukan pencatatan	446	477	4,46	4,77
	dengan teliti dalam setiap transaksi				
4	Kemampuan karyawan melakukan	428	473	4,28	4,73
	pelayanan dengan baik sesuai dengan				
	prosedur yang ada				
23	Kemudahan mendapatkan informasi	412	479	4,12	4,79
	Responsiveness (ketanggapan)				
5	Kesigapan karyawan membantu	419	478	4,19	4,78
	nasabah				
6	Kemampuan bank menanggapi	405	477	4,05	4,77

	permasalahan nasabah				
7	Cara karyawan menyambut nasabah	430	474	4,30	4,74
8	Terdapat kotak saran untuk nasabah	436	465	3,36	4,65
24	Karyawan mampu memberikan sikap ramah	430	472	4,30	4,72
	Assurance (kepastian)				
10	Kemampuan bank memberikan rasa aman di setiap transaksi kepada nasabah	437	480	4,37	4,80
11	Kemampuan karyawan menanamkan kepercayaan kepada nasabah terhadap bank	418	476	4,18	4,76
12	Kemampuan bank menjaga kerahasiaan data nasabah	439	482	4,39	4,82
13	Bank tidak membeda- bedakan nasabah	413	473	4,13	4,73
25	Kemudahan dalam bertransaksi dengan menggunakan ATM	396	474	3,96	4,74
	Emphaty (empati)				
9	Pengetahuan karyawan mengenai produk bank	417	477	4,17	4,77
14	Kesabaran dalam menangani kebutuhan khusus nasabah	404	472	4,04	4,72
15	Perhatian pribadi kepada nasabah dalam hal pelayanan	389	450	3,89	4,50
16	Memberikan waktu dan tempat yang nyaman kepada nasabah	408	473	4,08	4,73
21	Karyawan menanyakan keinginan	391	468	3.91	4,68
I	pelanggan yang baru datang				
	Tangible (berwujud)				
17		423	462	4,23	4,62
17	Tangible (berwujud) Penampilan karyawan rapi dan	423	462	4,23	4,62
	Tangible (berwujud) Penampilan karyawan rapi dan memakai seragam			ŕ	,
18	Tangible (berwujud) Penampilan karyawan rapi dan memakai seragam Sarana dan prasarana yang memadai	418	470	4,18	4,70

Sumber: Data angket diolah, 2019.

a. Tingkat Kesesuaian

Dalam metode *Importance Performance Analysis*, dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian yang berfungsi untuk menentukan kebijakan yang seharusnya dilakukan oleh pihak perusahaan agar

dapat memperbaiki nilai kepuasan pelanggan atau melakukan usaha untuk mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$TKi = \frac{435}{476} \times 100\% = 91\%$$

Tabel 4.16 Tingkat Kesesuaian

	Dimensi Kualitas Pelayanan	Kinerja/	Kepentingan	Kesesuaian
		Kepuasan (X)	(Y)	(%)
	Reliability (keandalan)			
1	Ketetapan bank dalam waktu	435	476	91%
	pelayanan			
2	Profesionalisme pelayanan sesuai	440	483	91%
	dengan nomor antrian	4.4.5	455	0.407
3	Karyawan melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi	446	477	94%
4	Kemampuan karyawan melakukan	428	473	91%
+	pelayanan dengan baik sesuai	420	473	91/0
	dengan prosedur yang ada			
23	Kemudahan mendapatkan informasi	412	479	86%
	Responsiveness (ketanggapan)			
5	Kesigapan karyawan membantu	419	478	88%
	nasabah			
6	Kemampuan bank menanggapi	405	477	85%
	permasalahan nasabah			
7	Cara karyawan menyambut nasabah	430	474	91%
8	Terdapat kotak saran untuk nasabah	436	465	94%
24	Karyawan mampu memberikan	430	472	91%
	sikap ramah			
10	Assurance (kepastian)	40=	100	0.1.07
10	Kemampuan bank memberikan rasa	437	480	91%
	aman di setiap transaksi kepada nasabah			
11	Kemampuan karyawan	418	476	88%
11	menanamkan kepercayaan kepada	410	470	0070
	nasabah terhadap bank			
12	Kemampuan bank menjaga	439	482	91%
	kerahasiaan data nasabah	,		2 = 70
13	Bank tidak membeda- bedakan	413	473	87%
	nasabah			
25	Kemudahan dalam bertransaksi	396	474	84%
	dengan menggunakan ATM			
	Emphaty (empati)			

9	Pengetahuan karyawan mengenai produk bank	417	477	87%
14	Kesabaran dalam menangani kebutuhan khusus nasabah	404	472	86%
15	Perhatian pribadi kepada nasabah dalam hal pelayanan	389	450	86%
16	Memberikan waktu dan tempat yang nyaman kepada nasabah	408	473	86%
21	Karyawan menanyakan keinginan pelanggan yang baru datang	391	468	84%
	Tangible (berwujud)			
17	Penampilan karyawan rapi dan memakai seragam	423	462	92%
18	Sarana dan prasarana yang memadai	418	470	89%
19	Kebersihan selalu terjaga	430	475	91%
20	Tempat parkir yang memadai	343	466	74%
22	Ruang tunggu yang bersih	425	466	91%

Sumber: Data angket diolah, 2019

Dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian diatas, yaitu antara tingkat kepuasan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dengan tingkat kepentingan atribut-atribut pelayanannya maka dibuat penilaian khusus yang menjadi dasar dalam pengambilan keputusan untuk mempertahankan prestasi atau melakukan perbaikan atribut. Batas pengambilan keputusan menggunakan tolak ukur yaitu nilai rata-rata kesesuaian dari seluruh atribut yaitu sebesar 88%. Dasar dari pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Bila TKi <88% maka perlu dilakukannya perbaikan atau action(A)
- b. Bila TKi \geq 88% maka ada usaha untuk mempertahankan prestasi atau hold (H)

Tabel 4.17 Keputusan Hold and Action

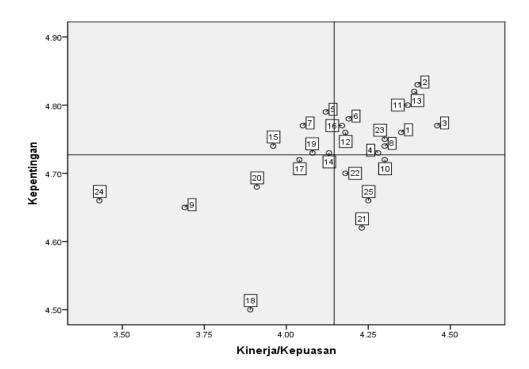
	Keputusan Hold and Action					
Dim	ensi Kualitas Pelayanan	Kesesuaian (%)	Keputusan			
	Reliability (keandalan)					
1	Ketetapan bank dalam waktu pelayanan	91%	Hold			
2	Profesionalisme pelayanan sesuai dengan nomor antrian	91%	Hold			
3	Karyawan melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi	94%	Hold			
4	Kemampuan karyawan melakukan pelayanan dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada	91%	Hold			
23	Kemudahan mendapatkan informasi Responsiveness (ketanggapan)	86%	Action			
5	Kesigapan karyawan membantu nasabah	88%	Action			
6	Kemampuan bank menanggapi permasalahan nasabah	85%	Action			
7	Cara karyawan menyambut nasabah	91%	Hold			
8	Terdapat kotak saran untuk nasabah	94%	Hold			
24	Karyawan mampu memberikan sikap ramah	91%	Hold			
	Assurance (kepastian)					
10	Kemampuan bank memberikan rasa aman di setiap transaksi kepada nasabah	91%	Hold			
11	Kemampuan karyawan menanamkan kepercayaan kepada nasabah terhadap bank	88%	Action			
12	Kemampuan bank menjaga kerahasiaan data nasabah	91%	Hold			
13	Bank tidak membeda- bedakan nasabah	87%	Action			
25	Kemudahan dalam bertransaksi dengan menggunakan ATM Emphaty (empati)	84%	Action			
9	Pengetahuan karyawan mengenai produk bank	87%	Action			
14	Kesabaran dalam menangani kebutuhan khusus nasabah	86%	Action			
15	Perhatian pribadi kepada nasabah dalam hal pelayanan	86%	Action			
16	Memberikan waktu dan tempat yang nyaman kepada nasabah	86%	Action			
21	Karyawan menanyakan keinginan pelanggan yang baru datang	84%	Action			
	Tangible (berwujud)	05::	** **			
17	Penampilan karyawan rapi dan	92%	Hold			

	memakai seragam		
18	Sarana dan prasarana yang memadai	89%	Hold
19	Kebersihan selalu terjaga	91%	Hold
20	Tempat parkir yang memadai	74%	Action
22	Ruang tunggu yang bersih	91%	Hold

Sumber: Data angket diolah,2019

b. Diagram Kartesius

Langkah selanjutnya yaitu pemetaan tiap-tiap atribut ke dalam diagram kartesius *Importance Performance Analysis*. Diagram kartesius dibagi menjadi empat kuadran dengan garis pembagi berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai rata-rata tingkat kepuasan.



Gambar 4.9 Diagram Kartesius Seluruh Atribut

Berikut ini adalah interpretasi dari diagram kartesius yaitu:

a. Kuadran A

Faktor- faktor atau atribut yang masuk dalam kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan, karena keberadaan faktor- faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh nasabah namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan nasabah. Sehingga nasabah tidak puas. Faktor- faktor yang masuk dalam kuadran ini adalah:

- 1. Kesigapan karyawan membantu nasabah (5)
- 2. Cara karyawan menyambut nasabah (7)
- Kesabaran dalam menangani kebutuhan khusus nasabah
 (14)
- 4. Perhatian pribadi kepada nasabah dalam hal pelayanan (15)
- 5. Kebersihan selalu terjaga (19)

b. Kuadran B

Faktor- faktor yang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan nasabah. Sehingga memuaskan nasabah. Faktor- faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- 1. Ketepatan bank dalam waktu pelayanan (1)
- 2. Profesionalisme pelayanan sesuai dengan nomor antrian (2)

- Karyawan melakukan pencatatan dengan teliti disetiap transaksi (3)
- 4. Kemampuan karyawan melakukan pelayanan dengan baik sesuai prosedur yang ada (4)
- 5. Kemampuan bank menanggapi permasalahan nasabah (6)
- 6. Terdapat kotak saran untuk nasabah (8)
- Kemampuan karyawan menanamkan kepercayaan kepada nasabah terhadap bank (11)
- 8. Kemampuan bank menjaga kerahasiaan data nasabah (12)
- 9. Bank tidak membeda- bedakan nasabah (13)
- 10. Memberikan waktu dan tempat yang nyaman kepada nasabah (16)
- 11. Kemudahan mendapatkan informasi (23)

c. Kuadran C

Faktor- faktor atau atribut yang berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi nasabah, sedangkan pelaksanaannya biasa atau cukup. Faktor- faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- 1. Pengetahuan karyawan mengenai produk bank (9)
- 2. Penampilan karyawan rapi dan memakai seragam (17)
- 3. Sarana dan prasarana yang memadai (18)
- 4. Tempat parkir yang memadai (20)
- 5. Karyawan mampu memberikan sikap ramah (24)

d. Kuadran D

Faktor- faktor atau atribut yang berada dalam kuadran ini diniali berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini disebabkan karena nasabah menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh Bank, sehingga sangat memuaskan nasabah. Faktor- faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Kemampuan bank memberikan rasa aman di setiap transaksi kepada nasabah (10)
- Karyawan menanyakan keinginan pelanggan yang baru datang (21)
- 3. Ruang tunggu yang bersih (22)
- Kemudahan dalam bertransaksi dengan menggunakan
 ATM (25)