BAB V

PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran 100 angket yang diajukan kepada nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Kemudian peneliti mengolah data hasil dari jawaban responden atas angket yang peneliti sebarkan, yang pengolahan data tersebut dibantu oleh aplikasi SPSS 18 *for windows* dan *microsoft excel* 2010. Uji Validitas menunjukkan bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,3 sehingga semua variabel yang digunakan dikatakan valid. Untuk uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,6 sehingga seluruh butir pertanyaan adalah reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula. Hasil analisis data penelitian dijelaskan sebagai berikut:

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja atau Kepuasan.

Pada analisis *mean arithmatic* diketahui bahwa semua dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atau kepuasan. Namun, dimensi yang sangat berpengaruh pada tingkat kepentingan yaitu dimensi *reliability* (keandalan) dengan nilai yang sama yaitu sebesar 4,78 sedangkan pada tingkat kinerja atau kepuasan dimensi yang berpengaruh sangat besar yaitu dimensi *reliability* (keandalan) yaitu sebesar 4,32.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriya Risdwiyanto yang dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepentingan dan tingkat harapan nasabah untuk menggunakan jasa layanan BPR BDE Pekan Sleman.[72] Hal ini didukung oleh teori mengenai kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Parasuraman, et.al, yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan. Apakah harapan kurang sesuai dengan kenyaataan yang diterima pelanggan atau malah sebaliknya.[73]

Sehingga dari teori tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa dengan adanya perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan pada dimensi kualitas pelayanan akan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atau kepuasan di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Maka dari itu perlu adanya perhatian khusus dari pihak manajemen untuk tetap memprioritaskan kualitas pelayanan sehingga nasabah akan merasa puas dan akan tetap loyal dengan jasa yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

B. Faktor yang Harus Dipertahankan dan Diperbaiki Sesuai dengan Pendekatan *Importance Perfomance Analysis*

Analisis *Importance Perfomance Analysis* (IPA) dari tabel 4.15 dapat diketahui bahwa atribut pertanyaan yang memiliki rata-rata kepentingan

---

[72] Andriya Ridwiyanto, *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Dimensi Kualitas Layanan Pada BPR BDE Pakem Sleman Dengan Pendekatan Importance Perfomance Analysis*, (Yogyakarta: Jurnal MAKSIPRENEUR Vol III No.2, 2014)

[73] Agus Eko Sujianto dan Rokhmat Subagiyo, *Membangun Loyalitas Nasabah*, (Tulungagung: IAIN Tulungagung Press, 2014), hal.25

tertinggi adalah atribut pertanyaan nomor 2 pada dimensi *reliability* (keandalan) yaitu profesionalisme pelayanan sesuai dengan nomor antrian sebesar 4,83. Hal ini dapat disebabkan karena responden menilai atribut tersebut merupakan faktor kepentingan yang harus diutamakan oleh bank untuk mendukung kualitas dan kepuasan nasabah yang akan didapatkan oleh nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

Sedangkan atribut pertanyaan yang memiliki nilai rata-rata kepentingan terendah menurut penilaian dari responden adalah atribut nomor 15 pada dimensi *emphaty* (empati) yaitu perhatian pribadi kepada nasabah dalam hal pelayanan sebesar 4,50. Atribut ini memiliki nilai rata-rata terendah dapat disebabkan karena menurut penilaian dari nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung bahwa atribut tersebut bukan merupakan faktor kepentingan yang paling utama dibandingkan kualitas dan kepuasan nasabah yang didapatkan.

Pada perhitungan tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa atribut pertanyaan yang memiliki nilai rata-rata kepuasan nasabah tertinggi adalah atribut nomor 3 pada dimensi *reliability* (keandalan) yaitu karyawan melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi sebesar 4,46. Atribut pertanyaan tersebut mendapatkan nilai rata-rata kepuasan tertinggi karena merupakan salah satu faktor kepuasan nasabah yang merupakan keunggulan dari bank untuk dapat memberikan kepuasan bagi nasabah yaitu memberikan pelayanan secara akurat, handal, bertanggung jawab sesuai yang dijanjikan dan terpercaya.

Sedangkan atribut pertanyaan yang memiliki nilai rata-rata kepuasan nasabah terendah menurut penilaian nasabah adalah atribut nomor 20 pada dimensi *tangible* yaitu tempat parkir yang memadai sebesar 3,43. Atribut pertanyaan tersebut mendapat nilai rata- rata terendah karena atribut tersebut menurut penilaian dari nasabah adalah faktor kepuasan nasabah yang belum sepenuhnya diterapkan oleh Bank untuk dapat memberikan kepuasan nasabah bagi nasabah Bank Syariah KCP Tulungagung.

Penggunaan diagram kartesius untuk melihat keberadaan dari masing-masing atribut kualitas pelayanan. Diagram kartesius terbagi atas 4 kuadran yaitu kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D. Adapun atribut-atribut yang telah dikelompokan pada masing-masing kuadran adalah sebagai berikut :

1. Kuadran A merupakan daerah prioritas utama yang harus dibenahi oleh perusahaan, karena atribut yang berada pada kuadran ini memiliki kepentingan tinggi sedangkan kepuasan pelanggannya rendah
   a. Kesigapan karyawan membantu nasabah (5)
   b. Cara karyawan menyambut nasabah (7)
   c. Kesabaran dalam menangani kebutuhan khusus nasabah (14)
   d. Perhatian pribadi kepada nasabah dalam hal pelayanan (15)
   e. Kebersihan selalu terjaga (19)

   Solusinya yaitu nasabah adalah orang yang penting bagi berjalannya suatu bank sehingga untuk cara menyambut nasabah harus di tingkatkan lagi dengan cara yang lebih menerapkan salam, senyum dan sapa. Selain itu perhatian kepada nasabah secara pribadi juga perlu di tingkatnya dengan

cara pendekatan individu yang lebih mendalam tetapi masih dalam batas wajar. Untuk masalah penampilan karyawan seharusnya ada pengecheckan setiap atribut setiap pagi sehingga nampak rapi dan seragam. Dan untuk masalah kebersihan harus tetap di jaga baik itu pengecekan pengharum ruangan maupun sampah yang ada.

2. Kuadran B merupakan daerah yang harus dipertahankan oleh perusahaan, karena atribut yang berada pada kuadran ini memiliki kepentingan yang tinggi dan kepuasan pelanggan yang juga tinggi.
   a. Ketepatan bank dalam waktu pelayanan (1)
   b. Profesionalisme pelayanan sesuai dengan nomor antrian (2)
   c. Karyawan melakukan pencatatan dengan teliti disetiap transaksi (3)
   d. Kemampuan karyawan melakukan pelayanan dengan baik sesuai prosedur yang ada (4)
   e. Kemampuan bank menanggapi permasalahan nasabah (6)
   f. Terdapat kotak saran untuk nasabah (8)
   g. Kemampuan karyawan menanamkan kepercayaan kepada nasabah terhadap bank (11)
   h. Kemampuan bank menjaga kerahasiaan data nasabah (12)
   i. Bank tidak membeda- bedakan nasabah (13)
   j. Memberikan waktu dan tempat yang nyaman kepada nasabah (16)
   k. Kemudahan mendapatkan informasi (23)

   Solusinya yaitu tetap memberikan kualitas pelayanan terbaik bagi nasabah, pihak Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung harus tetap

mempertahankan kepuasan nasabahnya dan akan menjadi lebih baik lagi apabila Bank melakukan inovasi atau peningkatan kepuasan nasabah.

3. Kuadran C merupakan daerah prioritas rendah, karena atribut yang berada pada kuadran ini memiliki kepentingan dan kepuasan pelanggan yang rendah.
   a. Pengetahuan karyawan mengenai produk bank (9)
   b. Penampilan karyawan rapi dan memakai seragam (17)
   c. Sarana dan prasarana yang memadai (18)
   d. Tempat parkir yang memadai (20)
   e. Karyawan mampu memberikan sikap ramah (24)

   Solusinya yaitu pihak Bank harus memperhatikan faktor ini walaupun dianggap kurang penting bagi nasabah tidak ada salahnya untuk ditingkatkan yaitu dengan cara evaluasi karyawan tentang produk yang ada dan cara memperlakukan nasabah, meningkatkan saran dan prasarana untuk nasabah, serta lebih mempermudah nasabah untuk memperoleh informasi mengenai Bank baik melalui media elektronik maupun media cetak.
4. Kuadran D merupakan daerah berlebihan, karena atribut yang berada pada kuadran ini memiliki kepentingan rendah namun memiliki kepuasan pelanggan yang tinggi jadi bukan menjadi prioritas untuk dibenahi.
   a. Kemampuan bank memberikan rasa aman di setiap transaksi kepada nasabah (10)
   b. Karyawan menanyakan keinginan pelanggan yang baru datang (21)

c. Ruang tunggu yang bersih (22)

d. Kemudahan dalam bertransaksi dengan menggunakan ATM (25)

Solusinya yaitu menurut penilaian nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung untuk atribut kepuasan nasabah yang dilakukan oleh bank sudah sangat baik sehingga atribut ini memiliki angka kepuasan yang sangat tinggi meskipun dinilai kurang memiliki kepentingan yang menunjang kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Angelica Tiolena Siahaan dan Tri Indra Wijaksana yang dapat disimpulkan bahwa faktor dari kualitas pelayanan yang harus diperbaiki adalah yang masuk dalam kuadran A dan yang harus dipertahankan adalah yang masuk dalam kuadran B.[74] Hal ini didukung oleh teori *Importance Perfomance Analysis*[75] yang ditemukan oleh John A. Martila and John C. James pada tahun 1977 yang membagi empat bagian dalam diagram kartesius yang menyatakan bahwa faktor yang masuk kedalam kuadran A menunjukkan bahwa faktor atau atribut yang dianggap prioritas utama dimana unsur ini diaggap penting oleh nasabah tetapi manajemen belum melaksanakan sesuai keinginan nasabah. Sedangkan faktor atau atribut yang masuk kedalam kuadran B menunjukkan perlu mempertahankan prestasi dimana unsur ini menunjukkan apa yang diinginkan nasabah sudah sesuai dengan kinerja yang dilakukan.

---

[74] Angelica Tiolena Siahaan dan Tri Indra Wijaksana, *Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat Dan Banten Area Bandung,* (Bandung: jurnal e-Proceeding of Management Vol.1 No.3, 2014)

[75] J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar,* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hal. 243

Dari teori tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya pembagian pada diagram kartesius ini dapat membantu pihak manajemen untuk mengetahui mana faktor yang harus memperbaiki dan dipertahankan dari kualitas pelayanan yang ada pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Sehingga nasabah akan lebih tertarik dan nyaman dengan kualitas pelayanan yang diberikan.