

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Profil Responden

Sesuai dengan proses penyebaran kuesioner yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dikelompokkan responden yang berpartisipasi didalam penelitian ini sesuai dengan kriteria yang ditentukan.

##### 1. Jenis kelamin

Profil yang dimiliki responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dapat disimpulkan pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin pada Tabel 4.1 berikut ini :

**Tabel 4.1**  
**Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-Laki	40	36,4
Perempuan	70	63,6

*Sumber: Lampiran 3*

Berdasarkan Tabel 4.1 profil responden berdasarkan jenis kelamin ditemukan responden yang berjenis kelamin laki - laki sebanyak 40 orang (36,4) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 70 orang (63,6). Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah terbanyak adalah perempuan.

##### 2. Pendidikan Terakhir

Profil yang dimiliki responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dapat disimpulkan pengelompokan responden berdasarkan pendidikan terakhir nasabah pada Tabel 4.2 berikut ini :

**Tabel 4.2**  
**Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>	<b>Presentase (%)</b>
SMA	57	51,8
Diploma/D3	27	24,5
Sarjana	20	18,2
Pasca Sarjana	6	5,5
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100,0</b>

*Sumber: Lampiran 3*

Berdasarkan Tabel 4.2 profil responden berdasarkan pendidikan terakhir. Nasabah yang berpendidikan terakhir SMA sebanyak 57 orang (51,8%), Selanjutnya Diploma sebanyak 27 orang (24,5%), Kemudian Sarjana sebanyak 20 orang (18,2%) dan Pasca Sarjana sebanyak 6 orang. Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah terbanyak adalah yang berpendidikan terakhir SMA.

### **3. Pekerjaan**

Profil yang dimiliki responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dapat disimpulkan pengelompokan responden berdasarkan Pekerjaan pada Tabel 4.3 dibawah ini :

**Tabel 4.3**  
**Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Pegawai Swasta	21	19,1
Wiraswasta	37	33,6
BUMN/D	-	-
Dosen	6	5,5
PNS	21	19,1
TNI/Polri	-	-
Mahasiswa/Pelajar	6	5,5
Nelayan	-	-
Lainnya	19	17,3
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

*Sumber: Lampiran 3*

Berdasarkan Tabel 4.3 karakteristik responden yang dibedakan atas jenis pekerjaan dimana responden yang bekerja sebagai Pegawai Swasta sebanyak 21

orang (19,1%) dan Wiraswasta sebanyak 37 orang (33,6%), Selanjutnya Dosen sebanyak 6 orang (5,5%) dan PNS sebanyak 21 orang (19,1%), kemudian Mahasiswa/Pelajar sebanyak 6 orang (5,5%) dan Lainnya sebanyak 19 orang (17,3%). Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah terbanyak adalah yang bekerja sebagai Wiraswasta.

#### 4. Umur

Profil yang dimiliki responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dapat disimpulkan pengelompokan responden berdasarkan umur pada Tabel 4.4 berikut ini:

**Tabel 4.4**  
**Profil Responden Berdasarkan Umur**

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	6	5,5
18-23 Tahun	29	26,4
24-29 Tahun	19	17,3
30-35 Tahun	18	16,4
>35 Tahun	38	34,5
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Sumber: Lampiran 3

Dari Tabel 4.4 dapat dilihat bahwa dari 110 responden. Karakteristik responden yang dibedakan atas usia, dimana responden yang paling banyak didominasi orang-orang yang berumur >35 Tahun (34,5%) dan yang paling terendah pada umur <18 Tahun (5,5%).

##### 4.1.2 Pengujian Instrumen Penelitian

Untuk mengetahui apakah sebuah pertanyaan *valid* atau tidak *valid*, maka digunakan nilai *corrected item to total correlation*. Bila nilai *corrected item to total correlation* suatu butir pertanyaan lebih besar dari 0,30 maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan *valid*, dan bila nilai *corrected item to total correlation* lebih kecil dari 0,30 maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan tidak

valid (Maholtra, 1993). Butir pertanyaan yang dinyatakan tidak *valid* akan dikeluarkan atau tidak digunakan mengukur sebuah variabel penelitian.

**Tabel 4.5**  
**Uji Validitas Variabel Harapan Dan Kenyataan**

No	Variabel Harapan	<i>Corrected item-total correlation</i>	Variabel kenyataan	<i>Corrected item-total correlation</i>
1	Harapan 1	0,530	Kenyataan 1	0,619
2	Harapan 2	0,548	Kenyataan 2	0,625
3	Harapan 3	0,667	Kenyataan 3	0,485
4	Harapan 4	0,731	Kenyataan 4	0,580
5	Harapan 5	0,663	Kenyataan 5	0,513
6	Harapan 6	0,563	Kenyataan 6	0,631
7	Harapan 7	0,418	Kenyataan 7	0,386
8	Harapan 8	0,665	Kenyataan 8	0,538
9	Harapan 9	0,599	Kenyataan 9	0,684
10	Harapan 10	0,704	Kenyataan 10	0,622
11	Harapan 11	0,663	Kenyataan 11	0,609
12	Harapan 12	0,722	Kenyataan 12	0,651
13	Harapan 13	0,667	Kenyataan 13	0,735
14	Harapan 14	0,723	Kenyataan 14	0,668
15	Harapan 15	0,576	Kenyataan 15	0,684
16	Harapan 16	0,670	Kenyataan 16	0,722
17	Harapan 17	0,693	Kenyataan 17	0,695
18	Harapan 18	0,697	Kenyataan 18	0,621
19	Harapan 19	0,682	Kenyataan 19	0,641
20	Harapan 20	0,554	Kenyataan 20	0,549
21	Harapan 21	0,544	Kenyataan 21	0,672
22	Harapan 22	0,606	Kenyataan 22	0,653

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa 22 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel harapan memiliki nilai *corrected item to total correlation* berkisar antara 0,418-0,731. Dengan kata lain bahwa 22 item pernyataan yang mengukur variabel harapan memiliki nilai *corrected item to total correlation* lebih besar dari 0,30. Hal ini dapat disimpulkan bahwa 22 item pernyataan yang mengukur variabel harapan dinyatakan valid.

Sedangkan 22 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kenyataan memiliki nilai *corrected item to total correlation* berkisar antara 0,386-

0,735. Dengan kata lain bahwa 22 item pernyataan yang mengukur variabel kenyataan memiliki nilai *corrected item to total correlation* lebih besar dari 0,30. Hal ini dapat disimpulkan bahwa 22 item pernyataan yang mengukur variabel kenyataan dinyatakan valid. dari 22 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kenyataan semua item pernyataan dinyatakan valid.karena *corrected item to total correlation* lebih besar dari 0,30.

#### 4.1.3 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui kehandalan variabel. Untuk mengetahui keandalan variabel, digunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dikatakan andal apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,70 (Sekaran, 2006). Hasil uji reliabilitas untuk semua variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut ini:

**Tabel 4.6**  
**Uji Reliabilitas Variabel Penelitian**

No	Variabel	Jumlah Item Valid	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Harapan	22	0,940	Reliabel
2	Kenyataan	22	0,934	Reliabel

*Sumber: Lampiran 4*

Berdasarkan Tabel 4.6 hasil uji reliabilitas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk semua variabel penelitian berkisar antara 0,934–0,940. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70, sehingga dapat disimpulkan semua variabel penelitian yaitu harapan dan kenyataan adalah reliabel atau handal.

#### 4.1.4 Analisis Deskriptif

Pada sub bab ini diuraikan tentang deskripsi masing-masing variabel penelitian, baik variabel bebas, *intervening* maupun variabel terikat. Distribusi frekuensi dari masing-masing variabel akan disajikan dalam Tabel distribusi frekuensi.

#### 4.1.4.1 Harapan

Hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan ada 22 item yang digunakan untuk mengukur variabel harapan. Kualitas pelayanan dapat diukur melali dimensi bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*).

##### 4.1.4.1.1 Bukti Fisik (*Tangibles*)

Hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan ada 4 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur dimensi bukti fisik. Berikut akan diuraikan pada Tabel 4.7 berikut ini:

**Tabel 4.7**  
**Distribusi Frekuensi Dimensi Bukti Fisik**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		STP	TP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5	
1	Bank mempunyai peralatan dan teknologi yang modern	-	-	3	49	58	490
2	Fasilitas fisik bank menarik dan berdaya tarik visual	-	-	8	46	56	488
3	Karyawan bank berpenampilan rapi dan professional	-	3	5	42	60	494
4	Materi yang berkaitan dengan pelayanan seperti brosur bank menarik untuk dilihat	-	3	5	37	65	494

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan pada Tabel 4.7 diatas dapat dilihat bahwa dimensi bukti fisik yaitu peralatan, fasilitas,penampilan, dan sarana komunikasi , dimana mempunyai persentase terbesar adalah pada bobot sangat penting dan penting.

Hal ini menunjukkan bahwa penampilan fisik seperti peralatan, fasilitas, penampilan, dan sarana komunikasi menjadi sangat penting bagi nasabah untuk merasa nyaman dalam melakukan transaksi.

#### 4.1.4.1.2 Empati (*Empathy*)

Hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan ada 5 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur dimensi Empati. Berikut akan diuraikan pada Tabel 4.8 berikut ini:

**Tabel 4.8**  
**Distribusi Frekuensi Dimensi Empati**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		STP	TP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5	
1	Bank memberikan perhatian secara individu kepada nasabah	-	-	9	39	62	493
2	Bank mempunyai karyawan yang memperlakukan nasabah secara penuh perhatian	1		4	34	71	504
3	Bank sangat mengutamakan kepentingan nasabah	1	3	3	30	73	501
4	Karyawan bank memahami kebutuhan nasabahnya	1	1	5	42	61	491
5	Bank mempunyai waktu operasi yang nyaman untuk semua nasabah	2	1	7	49	51	976

*Sumber: Lampiran 6*

Berdasarkan pada Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa dimensi empati yaitu perhatian secara individual, kepentingan nasabah, memahami kebutuhan nasabah, dan waktu operasi, dimana mempunyai persentase terbesar adalah pada bobot sangat penting dan penting.

Hal ini menunjukkan bahwa nasabah mempunyai harapan yang tinggi dari pihak PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang terhadap adanya perhatian secara individu, kepentingan nasabah serta memahami kebutuhan nasabah dari pada karyawan.

#### 4.1.4.1.3 Keandalan (*Reliability*)

Hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan ada 5 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur dimensi keandalan. Berikut akan diuraikan pada Tabel 4.9 berikut ini:

**Tabel 4.9**  
**Distribusi Frekuensi Dimensi Keandalan**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		STP	TP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5	
1	Karyawan bank memberikan pelayanan jasa sesuai dengan yang dijanjikan	-	2	10	41	57	483
2	Ketika nasabah mempunyai masalah, karyawan bank dapat di andalkan dalam menangani masalah tersebut	-	1	7	51	51	482
3	Karyawan bank memberikan layanan jasa secara benar semenjak pertama kali	-	1	5	46	58	665
4	Karyawan bank memberikan layanan jasa sesuai dengan waktu yang di janjikan	1	1	2	48	58	665
5	Karyawan bank menyimpan catatan/dokumen nasabah tanpa ada kesalahan	2	-	2	44	62	494

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan pada Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa dimensi keandalan yaitu pelayanan sesuai dijanjikan, karyawan dapat di andalkan, karyawan memberikan layanan jasa secara benar, pelayanan yang tepat waktu dan menyimpan catatan penting. Dimana persentase terbesar adalah pada bobot sangat penting dan penting.

Hal ini menunjukkan bahwa nasabah mempunyai harapan yang tinggi dari pihak PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang terhadap adanya pelayanan yang sesuai yang dijanjikan, karyawan dapat di andalkan dalam menyelesaikan masalah nasabah, karyawan dapat memberikan pelayanan secara benar kepada nasabah,



karyawan dapat memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan menyimpan catatan penting tentang nasabah.

#### 4.1.4.1.4 Daya Tanggap (Responsiveness)

Hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan ada 4 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur dimensi daya tanggap. Berikut akan diuraikan pada

Tabel 4.10 berikut ini:

**Tabel 4.10**  
**Distribusi Frekuensi Dimensi Daya Tanggap**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		STP	TP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5	
1	Karyawan bank menginformasikan kepada nasabah dengan tepat tentang kepastian waktu layanan jasa	1	2	9	46	52	476
2	Karyawan bank memberikan pelayanan segera/cepat kepada nasabah	-	2	7	38	63	492
3	Karyawan bank selalu bersedia untuk membantu mengatasi kesulitan nasabah	-	1	1	40	68	515
4	Karyawan bank selalu siap untuk merespon permintaan nasabah untuk pelayanan transaksi perbankan	-	1	5	50	54	407

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan pada Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa dimensi daya tanggap yaitu tentang pemberian informasi, pelayanan yang cepat, memberi bantuan kepada nasabah dan menanggapi permintaan nasabah, dimana persentase terbesar adalah pada bobot sangat penting dan penting.

Hal ini menunjukkan bahwa nasabah mempunyai harapan yang tinggi terhadap karyawan PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang dalam pemberian informasi pelayanan yang cepat, memberi bantuan kepada nasabah dan

menanggapi permintaan nasabah dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh pihak PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang.

#### 4.1.4.1.5 Jaminan (Assurance)

Hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan ada 4 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur dimensi jaminan. Berikut akan diuraikan pada Tabel 4.11 berikut ini:

**Tabel 4.11**  
**Distribusi Frekuensi Dimensi Jaminan**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		STP	TP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5	
1	Karyawan bank mampu menumbuhkan rasa percaya para nasabahnya terhadap bank	-	-	7	42	61	494
2	Karyawan bank mampu membuat nasabah terasa nyaman selaku melakukan transaksi	1	-	11	37	61	487
3	Karyawan bank secara konsisten bersikap sopan terhadap nasabah	-	1	7	43	59	491
4	Karyawan bank mampu menjawab pertanyaan nasabah	-	2	6	44	58	488

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan pada Tabel 4.11 dapat dilihat bahwa dimensi jaminan yaitu tentang rasa aman nasabah, nyaman dalam transaksi, sikap karyawan dan pengetahuan dari karyawan, dimana persentase terbesar adalah pada bobot sangat penting dan penting.

Hal ini menunjukkan bahwa nasabah mempunyai harapan yang tinggi kepada PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang dalam adanya rasa aman nyaman, kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan nasabah dan sikap karyawan.

#### 4.1.4.2 Kenyataan

Hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan ada 22 item yang digunakan untuk mengukur variabel kenyataan. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui dimensi bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*).

#### 4.1.4.2.1 Bukti Fisik (*Tangibles*)

Hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan ada 4 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur dimensi bukti fisik. Berikut akan diuraikan pada Tabel 4.12 berikut ini:

**Tabel 4.12**  
**Distribusi Frekuensi Dimensi Bukti Fisik**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		TP	KP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5	
1	Bank mempunyai peralatan dan teknologi yang modern	6	9	25	52	18	297
2	Fasilitas fisik bank menarik dan berdaya tarik visual	8	20	30	40	12	248
3	Karyawan bank berpenampilan rapi dan profesional	25	39	18	22	6	275
4	Materi yang berkaitan dengan pelayanan seperti brosur bank menarik untuk dilihat	15	35	36	19	5	294

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan pada Tabel 4.12 diatas hasil penilaian kinerja PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang pada dimensi bukti fisik seperti peralatan, fasilitas, penampilan, dan sarana komunikasi , dimana persentase terbesar dari penilaian responden adalah cukup puas dan terbesar kedua adalah kurang puas.

Kinerja PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang pada dimensi bukti fisik lebih di tingkatkan karena tingkat kepuasan nasabah yang belum maksimal dan masih dibawah tingkat harapan nasabah.

#### 4.1.4.2.2 Empati (*Empathy*)

Hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan ada 5 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur dimensi Empati. Berikut akan diuraikan pada Tabel 4.13 berikut ini:

**Tabel 4.13**  
**Distribusi Frekuensi Dimensi Empati**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		TP	KP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5	
1	Bank memberikan perhatian secara individu kepada nasabah	15	34	32	27	2	297
2	Bank mempunyai karyawan yang memperlakukan nasabah secara penuh perhatian	4	17	38	42	9	355
3	Bank sangat mengutamakan kepentingan nasabah	36	36	14	16	8	255
4	Karyawan bank memahami kebutuhan nasabahnya	4	22	42	34	8	282
5	Bank mempunyai waktu operasi yang nyaman untuk semua nasabah	1	20	31	48	10	376

*Sumber: Lampiran 6*

Berdasarkan pada Tabel 4.13 dapat dilihat hasil penilaian terhadap kinerja PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang bahwa dimensi empati yaitu perhatian secara individual, kepentingan nasabah, memahami kebutuhan nasabah, dan waktu operasi, dimana mempunyai persentase terbesar dari penilaian responden adalah puas dan terbesar kedua adalah cukup puas.

Pada dimensi empati, PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang harus berusaha meningkatkan kinerjanya sehingga kepuasan nasabah bisa tercapai dengan maksimal Karena tingkat kepuasan nasabah yang masih jauh dibawah tingkat harapan.

#### 4.1.4.2.3 Keandalan (*Reliability*)

Hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan ada 5 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur dimensi kehandalan. Berikut akan diuraikan pada Tabel 4.14 berikut ini:

**Tabel 4.14**  
**Distribusi Frekuensi Dimensi Kehandalan**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		TP	KP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5	
1	Karyawan bank memberikan pelayanan jasa sesuai dengan yang dijanjikan	4	12	33	47	14	375
2	Ketika nasabah mempunyai masalah, karyawan bank dapat di andalkan dalam menangani masalah tersebut	3	20	31	48	8	365
3	Karyawan bank memberikan layanan jasa secara benar semenjak pertama kali	4	17	44	39	6	356
4	Karyawan bank memberikan layanan jasa sesuai dengan waktu yang di janjikan	4	11	29	51	15	392
5	Karyawan bank menyimpan catatan/dokumen nasabah tanpa ada kesalahan	3	14	25	53	15	393

*Sumber: Lampiran 6*

Berdasarkan pada Tabel 4.14 dapat dilihat bahwa hasil penilaian kinerja PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang dimensi kehandalan yaitu pelayanan sesuai dijanjikan, karyawan dapat di andalkan, karyawan memberikan layanan jasa secara benar, pelayanan yang tepat waktu dan menyimpan catatan penting. Dimana persentase terbesar dari penilaian responden adalah puas dan kedua terbesar adalah cukup puas.

Dimensi kehandalan merupakan aspek yang sangat penting bagi nasabah sehingga PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang harus lebih meningkatkan kinerja agar kepuasan nasabah bisa maksimal.

#### **4.1.4.2.4 Daya Tanggap (Responsiveness)**

Hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan ada 4 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur dimensi daya tanggap. Berikut akan diuraikan pada Tabel 4.15 berikut ini:

**Tabel 4.15**  
**Distribusi Frekuensi Dimensi Daya Tanggap**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		TP	KP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5	
1	Karyawan bank menginformasikan kepada nasabah dengan tepat tentang kepastian waktu layanan jasa	3	20	34	47	6	363
2	Karyawan bank memberikan pelayanan segera/cepat kepada nasabah	5	21	31	45	8	360
3	Karyawan bank selalu bersedia untuk membantu mengatasi kesulitan nasabah	3	10	34	37	26	403
4	Karyawan bank selalu siap untuk merespon permintaan nasabah untuk pelayanan transaksi perbankan	4	7	41	52	6	379

*Sumber: Lampiran 6*

Berdasarkan pada Tabel 4.15 dapat dilihat bahwa hasil penilaian kinerja PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang dimensi daya tanggap yaitu tentang pemberian informasi, pelayanan yang cepat, memberi bantuan kepada nasabah dan menanggapi permintaan nasabah, dimana persentase terbesar penilaian responden adalah puas dan terbesar kedua adalah cukup puas.

Pada dimensi daya tanggap kinerja PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang masih sedikit dibawah tingkat harapan dari nasabah. PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang diharapkan meningkatkan kinerjanya agar kepuasan bisa tercapai secara maksimal.

#### **4.1.4.2.5 Jaminan (Assurance)**

Hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan ada 4 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur dimensi jaminan. Berikut akan diuraikan pada Tabel 4.16 berikut ini:

**Tabel 4.16**  
**Distribusi Frekuensi Dimensi Jaminan**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		TP	KP	CP	P	SP	
		1	2	3	4	5	
1	Karyawan bank mampu menumbuhkan rasa percaya para nasabahnya terhadap bank	6	11	41	44	8	397
2	Karyawan bank mampu membuat nasabah terasa nyaman selaku melakukan transaksi	8	24	42	33	3	329
3	Karyawan bank secara konsisten bersikap sopan terhadap nasabah	3	15	31	55	6	376
4	Karyawan bank mampu menjawab pertanyaan nasabah	5	26	41	33	5	337

*Sumber: Lampiran 6*

Berdasarkan pada Tabel 4.16 dapat dilihat bahwa hasil penilaian terhadap kinerja PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang dimensi jaminan yaitu tentang rasa aman nasabah, nyaman dalam transaksi, sikap karyawan dan pengetahuan dari karyawan, dimana persentase terbesar dari penilaian responden adalah puas dan terbesar kedua adalah sangat puas.

Besarnya tingkat harapan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang maka pihak manajemen untuk meningkatkan kinerjanya pada dimensi jaminan sehingga menimbulkan kepercayaan oleh nasabah dalam melakukan transaksi dan meningkatkan kepuasan nasabah sehingga kepuasan menjadi maksimal.

#### **4.1.5 Analisa kinerja (PerFormance) dan Harapan**

Kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang di analisa dari dua dimensi yaitu harapan dari nasabah terhadap pelayanan dan kinerja PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang yang di terima nasabah.

Untuk mempermudah peneliti dalam melakukan analisa kinerja (*performance*) dan harapan (*importance*) maka dilakukanlah perbandingan data tingkat kinerja dan harapan dapat dilihat pada Tabel 4.17 berikut ini :

**Tabel 4.17**  
**Perbandingan Kenyataan Dan Harapan**

No	Pernyataan	Kenyataan (X1)	Harapan (Y1)	Rata-rata (X)	Rata-rata (Y)	Tki (%)
1	Kualitas Pelayanan 1	297	490	3,61	4,50	60,6
2	Kualitas Pelayanan 2	248	488	3,25	4,44	50,8
3	Kualitas Pelayanan 3	275	494	2,50	4,45	55,6
4	Kualitas Pelayanan 4	294	494	2,67	4,49	59,5
5	Kualitas Pelayanan 5	297	493	2,70	4,48	60,2
6	Kualitas Pelayanan 6	355	504	3,32	4,58	70,4
7	Kualitas Pelayanan 7	255	501	2,31	4,55	50,8
8	Kualitas Pelayanan 8	282	491	3,18	4,46	57,4
9	Kualitas Pelayanan 9	376	976	3,42	4,33	38,5
10	Kualitas Pelayanan 10	375	483	3,50	4,39	77,6
11	Kualitas Pelayanan 11	365	482	3,35	4,38	75,7
12	Kualitas Pelayanan 12	356	665	3,24	4,46	53,5
13	Kualitas Pelayanan 13	392	665	3,56	4,46	58,9
14	Kualitas Pelayanan 14	393	494	3,57	4,52	79,5
15	Kualitas Pelayanan 15	363	476	3,30	4,33	76,2
16	Kualitas Pelayanan 16	360	492	3,27	4,47	73,1
17	Kualitas Pelayanan 17	403	515	3,66	4,59	78,2
18	Kualitas Pelayanan 18	379	407	3,45	4,43	93,1
19	Kualitas Pelayanan 19	397	494	3,34	4,49	80,3
20	Kualitas Pelayanan 20	329	487	2,99	4,43	67,5
21	Kualitas Pelayanan 21	376	491	3,42	4,45	76,5
22	Kualitas Pelayanan 22	337	488	3,06	4,45	69
<b>Total Rata – rata</b>				<b>3,21</b>	<b>4,46</b>	<b>66,4</b>

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat diketahui bahwa penilaian kinerja PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang lebih kecil dari nilai harapan yang di harapkan



oleh nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang. Dimana didapatkan hasil penilaian terhadap kinerja sebesar 3,21 yang lebih kecil dari nilai harapan sebesar 4,46 hal ini menunjukkan bahwa kinerja PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang masih dibawah harapan nasabah.

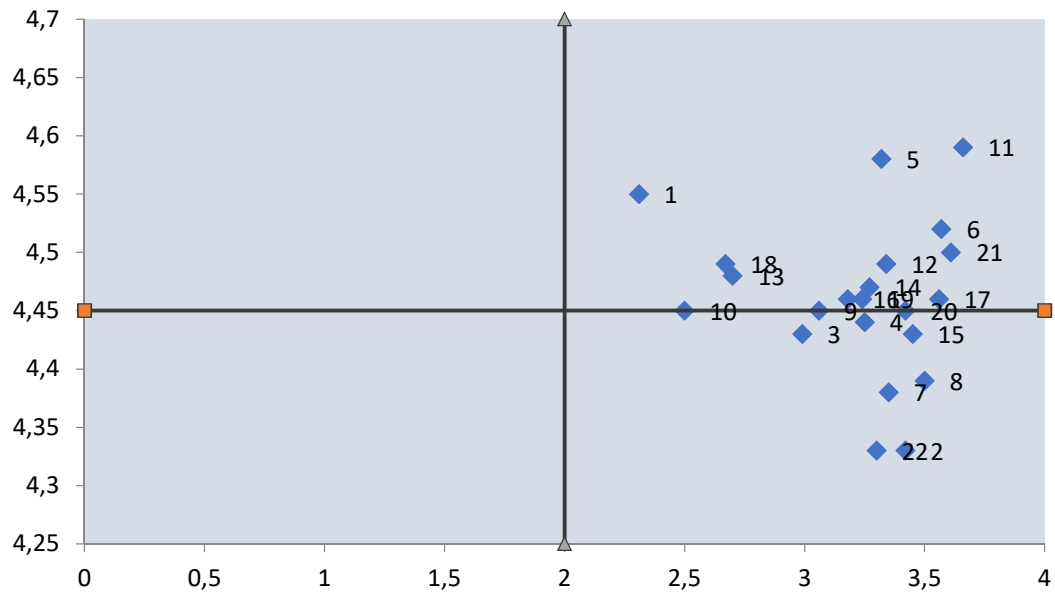
Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan tentang analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang, dapat di tarik kesimpulan bahwa kinerja yang diberikan oleh PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang lebih kecil dari tingkat harapan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang masih belum dapat memuaskan nasabah. Oleh karena itu PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah agar nasabah merasakan kepuasan.

#### **4.1.5 Diagram Kartesius**

Berdasarkan hasil pengolahan data perbandingan kinerja PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang dengan tingkat harapan nasabah yang terdapat pada Tabel 4.16, maka data tersebut akan di tampilkan dalam bentuk diagram kartesius. Dari diagram kartesius akan diketahui elemen atau atribut jasa yang kurang bagus dan perlu mendapatkan perhatian untuk lebih ditingkatkan.

Adapun hasil pengolahan data yang di tampilkan dalam diagram kartesius dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut ini :

#### **Gambar 4.1 Diagram Kartesius**



Sumber: lampiran 6

Dari gambar 4.1 dapat diketahui hasil penempatan masing-masing elemen atau atribut jasa yang dikelompok ke dalam 4 kuadran yang ada pada diagram kartesius sebagai berikut ini:

**a. Kuadran B**

Kuadran ini menunjukan elemen atau atribut atau jasa yang di anggap oleh nasabah (diatas rata-rata) dan dilaksanakan PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang dengan baik.

Pada kuadran ini PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang cukup mempertahankan kinerja variabel yang terdapat pada kuadran ini. Variabel yang termasuk dilaam kuadran ini adalah:

Variabel 1 : Peralatan dan teknologi modern

Variabel 5 : Perhatian secara individu

Variabel 6 : Perhatian secara khusus kepada nasabah

Variabel 11 : Karyawan dapat di andalkan menyelesaikan masalah nasabah

Variabel 12 : Karyawan memberikan pelayanan secara benar

- Variabel 13 : Pelayanan yang tepat waktu
- Variabel 14 : Menyimpan catatan penting
- Variabel 16 : Pelayanan yang cepat
- Variabel 17 : Ketersediaan karyawan membantu nasabah
- Variabel 18 : Karyawan membantu permintaan nasabah
- Variabel 19 : Menumbuhkan kepercayaan nasabah
- Variabel 21 : Sikap karyawan

**b. Kuadran D**

Kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang dianggap penting oleh nasabah PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang yang dilaksanakan sangat baik oleh pihak manajemen sebagai suatu yang mungkin sangat berlebihan.

Pada kuadran ini PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang tetap mempertahankan pelayanannya, variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Variabel 2 : Fasilitas
- Variabel 3 : Penampilan karyawan
- Variabel 4 : Media promosi
- Variabel 7 : Mengutamakan kepentingan nasabah
- Variabel 8 : Memahami kebutuhan nasabah
- Variabel 9 : Waktu operasi
- Variabel 10 : Pelayanan sesuai yang dijanjikan
- Variabel 15 : Pemberian informasi
- Variabel 20 : Rasa nyaman saat melakukan transaksi
- Variabel 22 : Kemampuan karyawan

**BAB V**