

## BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

### 4.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penyusunan tugas akhir ini secara garis besar meliputi gambaran umum perusahaan seperti sejarah singkat perusahaan, visi, misi, struktur organisasi, menentukan populasi & sampel, identifikasi variabel penelitian dan melakukan penyebaran kuesioner ditempat penelitian.

#### 4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi

perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

#### 4.1.2 Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia (BRI)

- **Visi**  
Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.
- **Misi**
  1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
  2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko serta praktek *Good Corporate Governance* (GCG) yang sangat baik.
  3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

#### 4.1.3 Identifikasi Variabel Penelitian

Dalam pemetaan variabel, akan dilakukan pengelompokan variabel-variabel yang berada dalam lima dimensi kualitas jasa. Variabel-variabel yang terpilih pada pembahasan sebelumnya dimasukkan kedalam pengelompokan tersebut dengan cara menyesuaikan hubungan yang terkait, yang bertujuan untuk mengetahui variabel apa saja yang termasuk dalam kategori lima dimensi kualitas jasa pelayanan tersebut. Untuk lebih jelasnya, akan diperlihatkan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Variabel Dimensi Kualitas Pelayanan

|                | NO  | Atribut  |
|----------------|-----|--|
| Tangible       | V1  | Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap.  |
|                | V2  | Penampilan <i>teller</i> , staf , karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai). |
|                | V3  | Kebersihan ruangan transaksi perbankan.  |
|                | V4  | Ruang transaksi perbankan yang nyaman.   |
|                | V5  | Bank memiliki perlengkapan yg modern (ATM).  |
| Empathy        | V6  | Keberadaan kotak saran.  |
|                | V7  | Tersedianya saluran telpon,e-mail untuk melayani keluhan nasabah secara online.  |
|                | V8  | Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani nasabah.   |
|                | V9  | Karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah.   |
| Responsiveness | V10 | Karyawan cepat tanggap terhadap permintaan nasabah.  |
|                | V11 | Kecepatan <i>teller</i> dalam melakukan transaksi.   |
|                | V12 | <i>Teller</i> memberikan pelayanan kepada nasabah hingga tuntas.   |
|                | V13 | Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah.  |
| Reliability    | V14 | Ketelitian <i>Teller</i> dalam melakukan setiap transaksi.   |
|                | V15 | <i>Teller</i> melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membeda-bedakan.  |
| Assurance      | V16 | Area parkir yang memadai serta aman.   |
|                | V17 | Keamanan selama berada di Bank BRI.  |

#### 4.1.4 Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini dengan mendefinisikan populasi sesuai dengan permasalahan topik penelitian Tugas Akhir, yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan serta perbaikan kualitas pelayanan di Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.

Jumlah populasi Bank BRI Unit Unit Bojong pada tahun 2013 sebanyak 16536. Populasi yang dimaksud disini adalah nasabah Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.

Penelitian yang menggunakan metode *survey*, tidak harus meneliti seluruh individu dalam populasi yang ada, karena akan membutuhkan biaya yang besar dan juga waktu yang lama. Penelitian dapat dilakukan dengan meneliti sebagian dari populasi (sampel), diharapkan hasil yang diperoleh dapat mewakili sifat atau karakteristik populasi yang bersangkutan. Responden (sampel) yang dipilih dari populasi, berdasarkan rumus sampel yang akan ditentukan dengan presentase kelonggaran ketidakteelitian 10%. Dalam menetapkan besarnya sampel (*sample size*) dalam penelitian ini didasarkan pada perhitungan yang dikemukakan oleh rumus Slovin Umar (2003) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana :

$n$  = ukuran sampel

$N$  = ukuran populasi

$e$  = persen kelonggaran ketidakteelitian (*error*)

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{16536}{1+16536(10\%)^2} = 99,39 \approx 100$$

Jadi diketahui ukuran sampel untuk penyebaran kuesioner adalah sebanyak 100 responden.

#### 4.1.5 Pembuatan Kuesioner dan Penyebaran Kuesioner (Pretest)

Dalam melakukan pembuatan kuesioner ini, terdapat dua bagian utama, yaitu:

##### 1. Bagian Pertama

Pada bagian ini berisi pertanyaan umum/data aktual mengenai profil responden. Seperti : jenis kelamin, usia, pekerjaan/profesi. Variabel pada profil nasabah ini dilakukan proses analisis deskriptif untuk mengetahui tingkat persentase yang diperlihatkan menggunakan grafik.

##### 2. Bagian Kedua

Bagian ini berisi pertanyaan mengenai persepsi responden terhadap kualitas layanan yang telah diberikan. Pada bagian ini terdapat dua kolom pengisian, yaitu kolom tingkat kepentingan dan kepuasan nasabah. Pada tingkat kepentingan menggunakan skala nominal dengan diolah menggunakan metode IPA dan CSI, dimana penilaian dari pernyataan tersebut akan diolah kedalam matriks antara kepuasan nasabah dengan hasil tingkat kepentingan. Untuk lebih jelasnya kuesioner dapat dilihat pada (Lampiran A).


#### 4.1.6 Data Kuesioner Pretest

Penyebaran kuesioner *pretest* pada penelitian ini akan dilakukan sebanyak 30 sampel pengamatan yang dilakukan di Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur. Ini merupakan hasil rekapitulasi data responden *pretest*, yang diperlihatkan pada Tabel 4.2. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada (lampiran B).

Tabel 4. 2 Rekapitulasi Pretest

| Responden | Tangible |    |    |    |    | Emphaty |    |    |    | Responsiveness |      |      |      | Reability |     | Assurance |      |
|-----------|----------|----|----|----|----|---------|----|----|----|----------------|------|------|------|-----------|-----|-----------|------|
|           | V1       | V2 | V3 | V4 | V5 | V6      | V7 | V8 | V9 | V 10           | V 11 | V 12 | V 13 | V 14      | V15 | V 16      | V 17 |
| 1         | 4        | 5  | 4  | 5  | 5  | 5       | 5  | 5  | 5  | 5              | 5    | 5    | 5    | 5         | 4   | 5         | 5    |
| 2         | 4        | 4  | 4  | 5  | 4  | 4       | 4  | 5  | 4  | 4              | 4    | 5    | 5    | 4         | 4   | 4         | 4    |
| 3         | 4        | 3  | 4  | 5  | 5  | 4       | 4  | 5  | 5  | 5              | 3    | 5    | 5    | 5         | 5   | 5         | 5    |
| 4         | 4        | 4  | 5  | 5  | 3  | 3       | 4  | 5  | 4  | 3              | 4    | 5    | 4    | 4         | 4   | 4         | 5    |
| 5         | 4        | 5  | 4  | 5  | 4  | 4       | 4  | 5  | 4  | 4              | 4    | 4    | 5    | 4         | 5   | 4         | 4    |

Lanjutan Tabel 4. 1 Rekapitulasi Pretest



|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 25 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 28 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 30 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

## 4.2 Pengolahan Data

Pengolahan data yang akan diolah di dalam penelitian ini secara garis besar meliputi data hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan nsabah Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur, setelah itu data akan di uji dengan melakukan pengujian validitas, reliabilitas, rekapitulasi data responden penelitian, tingkat kepentingan, tingkat kinerja serta mengetahui berapa besar tingkat pengaruh masing-masing antar variabel dengan menggunakan IPA dan CSI.

### 4.2.1 Uji Validitas

Berikut contoh perhitungan  $r_{hitung}$  validasi menggunakan perhitungan manual dengan rumus persamaan II.1 yang diperlihatkan pada Tabel 4.3. dibawah ini merupakan cara perhitungan pengujian validitas untuk pernyataan variabel 1 *tangible*.

Tabel 4. 3 perhitungan uji validitas

| Responden | V1 | V2 | V3 | V4 | V5 | total | X | X <sup>2</sup> | Y  | Y <sup>2</sup> | XY  |
|-----------|----|----|----|----|----|-------|---|----------------|----|----------------|-----|
| 1         | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 23    | 4 | 16             | 23 | 529            | 92  |
| 2         | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 21    | 4 | 16             | 21 | 441            | 84  |
| 3         | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 21    | 4 | 16             | 21 | 441            | 84  |
| 4         | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 21    | 4 | 16             | 21 | 441            | 84  |
| 5         | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 22    | 4 | 16             | 22 | 484            | 88  |
| 6         | 5  | 4  | 5  | 5  | 3  | 22    | 5 | 25             | 22 | 484            | 110 |
| 7         | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 21    | 4 | 16             | 21 | 441            | 84  |
| 8         | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 24    | 5 | 25             | 24 | 576            | 120 |
| 9         | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 24    | 5 | 25             | 24 | 576            | 120 |

Lanjutan Tabel 4. 3 perhitungan uji validitas

| Responden     | V1         | V2         | V3         | V4         | V5         | total      | X          | X <sup>2</sup> | Y          | Y <sup>2</sup> | XY          |
|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------------|------------|----------------|-------------|
| 10            | 4          | 4          | 5          | 5          | 4          | 22         | 4          | 16             | 22         | 484            | 88          |
| 11            | 4          | 5          | 5          | 5          | 5          | 24         | 4          | 16             | 24         | 576            | 96          |
| 12            | 4          | 4          | 4          | 5          | 5          | 22         | 4          | 16             | 22         | 484            | 88          |
| 13            | 4          | 4          | 4          | 5          | 5          | 22         | 4          | 16             | 22         | 484            | 88          |
| 14            | 5          | 5          | 5          | 4          | 4          | 23         | 5          | 25             | 23         | 529            | 115         |
| 15            | 3          | 3          | 4          | 4          | 3          | 17         | 3          | 9              | 17         | 289            | 51          |
| 16            | 4          | 5          | 4          | 4          | 4          | 21         | 4          | 16             | 21         | 441            | 84          |
| 17            | 3          | 5          | 5          | 5          | 4          | 22         | 3          | 9              | 22         | 484            | 66          |
| 18            | 5          | 5          | 5          | 5          | 4          | 24         | 5          | 25             | 24         | 576            | 120         |
| 19            | 4          | 5          | 4          | 5          | 5          | 23         | 4          | 16             | 23         | 529            | 92          |
| 20            | 3          | 3          | 3          | 4          | 5          | 18         | 3          | 9              | 18         | 324            | 54          |
| 21            | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 20         | 4          | 16             | 20         | 400            | 80          |
| 22            | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 20         | 4          | 16             | 20         | 400            | 80          |
| 23            | 4          | 4          | 4          | 4          | 3          | 19         | 4          | 16             | 19         | 361            | 76          |
| 24            | 3          | 4          | 4          | 4          | 4          | 19         | 3          | 9              | 19         | 361            | 57          |
| 25            | 2          | 5          | 4          | 5          | 5          | 21         | 2          | 4              | 21         | 441            | 42          |
| 26            | 5          | 5          | 5          | 5          | 4          | 24         | 5          | 25             | 24         | 576            | 120         |
| 27            | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          | 25         | 5          | 25             | 25         | 625            | 125         |
| 28            | 4          | 3          | 3          | 4          | 3          | 17         | 4          | 16             | 17         | 289            | 68          |
| 29            | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 20         | 4          | 16             | 20         | 400            | 80          |
| 30            | 4          | 4          | 3          | 4          | 3          | 18         | 4          | 16             | 18         | 324            | 72          |
| <b>jumlah</b> | <b>121</b> | <b>128</b> | <b>127</b> | <b>139</b> | <b>125</b> | <b>640</b> | <b>121</b> | <b>503</b>     | <b>640</b> | <b>13790</b>   | <b>2608</b> |

$$N = 30$$

$$\sum X^2 = 503$$

$$\sum XY = 2608$$

$$(\sum X)^2 = 14641$$

$$\sum X = 121$$

$$\sum Y^2 = 13790$$

$$\sum Y = 640$$

$$(\sum Y)^2 = 409600$$

Sehingga diperoleh :

$$\frac{30(2608) - (121 \times 640)}{\sqrt{[(30 \times 503) - (14641)] \times [(30 \times 13790) - (409600)]}} = 0,590$$

Dari hasil perhitungan diatas didapat nilai  $r$  sebesar 0,590. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai  $r_{\text{tabel}}$ ,  $r_{\text{tabel}}$  dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data ( $n$ ) = 30, maka didapat nilai  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,361 (pada tabel  $r$  Lampiran C). Dapat dilihat bahwa nilai  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut bersifat valid. Ini merupakan perhitungan untuk variabel 1, untuk perhitungan variabel lainnya dilakukan dengan cara yang sama. Hasil semua variabel yang dihitung bersifat valid, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Rekapitulasi Data Uji Validitas Kuesioner Pretest

|                | No  | Nilai $r$ (Kolerasi Product Moment) |                    | Keterangan |
|----------------|-----|-------------------------------------|--------------------|------------|
|                |     | $r_{\text{Hitung}}$                 | $r_{\text{Tabel}}$ |            |
| Tangible       | V1  | 0.59                                | 0.361              | Valid      |
|                | V2  | 0.743                               | 0.361              | Valid      |
|                | V3  | 0.727                               | 0.361              | Valid      |
|                | V4  | 0.735                               | 0.361              | Valid      |
|                | V5  | 0.56                                | 0.361              | Valid      |
| Empathy        | V6  | 0.586                               | 0.361              | Valid      |
|                | V7  | 0.565                               | 0.361              | Valid      |
|                | V8  | 0.755                               | 0.361              | Valid      |
|                | V9  | 0.867                               | 0.361              | Valid      |
| Responsiveness | V10 | 0.769                               | 0.361              | Valid      |
|                | V11 | 0.45                                | 0.361              | Valid      |
|                | V12 | 0.647                               | 0.361              | Valid      |
|                | V13 | 0.796                               | 0.361              | Valid      |
| Reliability    | V14 | 0.781                               | 0.361              | Valid      |
|                | V15 | 0.779                               | 0.361              | Valid      |
| Assurance      | V16 | 0.754                               | 0.361              | Valid      |
|                | V17 | 0.772                               | 0.361              | Valid      |

#### 4.2.2 Uji Reliability

Koefisien keandalan alat ukur ini menunjukkan tingkat konsistensi jawaban responden, dimana nilai koefisien  $\alpha$  antara 0 dan 1. Semakin tinggi nilai koefisien maka semakin baik alat ukurnya. Berikut contoh perhitungan reliability pada Tabel



4.5 dan 4.6 data pretest 30 responden secara manual dengan acuan rumus persamaan II.2 sampai II.5 pada Bab II.

Tabel 4.5 Data Uji Reliabilitas variable ganjil

| N                | (Y1) |    |    |    |    |     |     |     |     | $\Sigma Y_1$ | $\Sigma Y_1^2$ |
|------------------|------|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|--------------|----------------|
|                  | V1   | V3 | V5 | V7 | V9 | V11 | V13 | V15 | V17 |              |                |
| 1                | 4    | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 4   | 5   | 42           | 1764           |
| 2                | 4    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 36           | 1296           |
| 3                | 3    | 4  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 4   | 4   | 32           | 1024           |
| 4                | 4    | 3  | 3  | 3  | 3  | 4   | 3   | 3   | 3   | 29           | 841            |
| 5                | 3    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 35           | 1225           |
| 6                | 4    | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 2   | 5   | 5   | 35           | 1225           |
| 7                | 4    | 4  | 3  | 4  | 2  | 4   | 4   | 3   | 4   | 32           | 1024           |
| 8                | 4    | 4  | 3  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 5   | 35           | 1225           |
| 9                | 3    | 3  | 3  | 3  | 3  | 4   | 3   | 4   | 4   | 30           | 900            |
| 10               | 3    | 4  | 3  | 3  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 30           | 900            |
| 11               | 4    | 4  | 4  | 3  | 2  | 3   | 4   | 4   | 5   | 33           | 1089           |
| 12               | 3    | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 2   | 3   | 3   | 26           | 676            |
| 13               | 3    | 3  | 3  | 3  | 3  | 4   | 3   | 3   | 3   | 28           | 784            |
| 14               | 4    | 4  | 5  | 3  | 4  | 4   | 4   | 3   | 4   | 35           | 1225           |
| 15               | 3    | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 27           | 729            |
| 16               | 3    | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 3   | 4   | 3   | 30           | 900            |
| 17               | 3    | 2  | 3  | 3  | 3  | 4   | 3   | 3   | 3   | 27           | 729            |
| 18               | 4    | 3  | 4  | 4  | 4  | 5   | 5   | 3   | 4   | 36           | 1296           |
| 19               | 4    | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 4   | 4   | 5   | 36           | 1296           |
| 20               | 3    | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | 4   | 5   | 34           | 1156           |
| 21               | 4    | 4  | 5  | 3  | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 35           | 1225           |
| 22               | 4    | 3  | 4  | 3  | 3  | 4   | 3   | 3   | 3   | 30           | 900            |
| 23               | 4    | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | 4   | 4   | 35           | 1225           |
| 24               | 4    | 4  | 4  | 3  | 2  | 4   | 3   | 3   | 3   | 30           | 900            |
| 25               | 3    | 2  | 3  | 4  | 2  | 3   | 3   | 2   | 5   | 27           | 729            |
| 26               | 3    | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 27           | 729            |
| 27               | 5    | 3  | 5  | 5  | 5  | 5   | 3   | 5   | 5   | 41           | 1681           |
| 28               | 3    | 4  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 28           | 784            |
| 29               | 4    | 3  | 4  | 3  | 3  | 4   | 3   | 4   | 4   | 32           | 1024           |
| 30               | 3    | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | 4   | 4   | 33           | 1089           |
| $\Sigma Y_1$     |      |    |    |    |    |     |     |     |     | 966          | 31590          |
| $(\Sigma Y_1)^2$ |      |    |    |    |    |     |     |     |     | 933156       |                |

Tabel 4.6 Data Uji reliability variable genap

| (Y2)            |    |    |    |     |     |     |     | $\Sigma Y2$ | $\Sigma Y2^2$ | Total<br>( $\Sigma X$ ) | $\Sigma x^2$ |
|-----------------|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-------------|---------------|-------------------------|--------------|
| V2              | V4 | V6 | V8 | V10 | V12 | V14 | V16 |             |               |                         |              |
| 5               | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 40          | 1600          | 82                      | 6724         |
| 4               | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 32          | 1024          | 68                      | 4624         |
| 3               | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 2   | 28          | 784           | 60                      | 3600         |
| 3               | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 24          | 576           | 53                      | 2809         |
| 4               | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 32          | 1024          | 67                      | 4489         |
| 4               | 4  | 3  | 4  | 3   | 4   | 4   | 4   | 30          | 900           | 65                      | 4225         |
| 4               | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 5   | 33          | 1089          | 65                      | 4225         |
| 4               | 4  | 4  | 4  | 3   | 4   | 4   | 4   | 31          | 961           | 66                      | 4356         |
| 4               | 3  | 3  | 3  | 4   | 3   | 3   | 3   | 26          | 676           | 56                      | 3136         |
| 3               | 4  | 3  | 3  | 4   | 4   | 4   | 3   | 28          | 784           | 58                      | 3364         |
| 4               | 4  | 4  | 3  | 5   | 4   | 5   | 4   | 33          | 1089          | 66                      | 4356         |
| 2               | 3  | 3  | 2  | 3   | 3   | 3   | 3   | 22          | 484           | 48                      | 2304         |
| 4               | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 27          | 729           | 55                      | 3025         |
| 3               | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 31          | 961           | 66                      | 4356         |
| 3               | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 24          | 576           | 51                      | 2601         |
| 4               | 3  | 3  | 3  | 4   | 3   | 4   | 2   | 26          | 676           | 56                      | 3136         |
| 4               | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 25          | 625           | 52                      | 2704         |
| 4               | 4  | 5  | 4  | 5   | 4   | 4   | 5   | 35          | 1225          | 71                      | 5041         |
| 4               | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 32          | 1024          | 68                      | 4624         |
| 3               | 4  | 4  | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 30          | 900           | 64                      | 4096         |
| 4               | 4  | 4  | 5  | 3   | 3   | 4   | 3   | 30          | 900           | 65                      | 4225         |
| 3               | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 4   | 25          | 625           | 55                      | 3025         |
| 4               | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 3   | 31          | 961           | 66                      | 4356         |
| 3               | 3  | 3  | 4  | 4   | 3   | 4   | 4   | 28          | 784           | 58                      | 3364         |
| 2               | 4  | 4  | 3  | 4   | 4   | 3   | 3   | 27          | 729           | 54                      | 2916         |
| 3               | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 24          | 576           | 51                      | 2601         |
| 4               | 3  | 5  | 4  | 3   | 4   | 5   | 5   | 33          | 1089          | 74                      | 5476         |
| 3               | 3  | 3  | 3  | 3   | 4   | 3   | 3   | 25          | 625           | 53                      | 2809         |
| 3               | 3  | 3  | 2  | 4   | 3   | 4   | 3   | 25          | 625           | 57                      | 3249         |
| 3               | 4  | 4  | 4  | 4   | 3   | 4   | 4   | 30          | 900           | 63                      | 3969         |
| $\Sigma Y2$     |    |    |    |     |     |     |     | 867         | 25521         | 1833                    | 113785       |
| $(\Sigma Y2)^2$ |    |    |    |     |     |     |     | 751689      |               | 3359889                 |              |

Sehingga diperoleh :

$$S_1^2 = \frac{31590 - (966)^2 / 30}{30 - 1}$$

$$= 16,160$$

$$S_1^2 = \frac{25521 - (867)^2 / 30}{30 - 1}$$

$$= 16,024$$

$$S_x^2 = \frac{113785 - (1833)^2 / 30}{30 - 1}$$

$$= 61,679$$

$$r_{11} = 2 \left( 1 - \frac{16,160 + 16,024}{61,679} \right)$$

$$= 0,956$$

Dari hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa uji realibel untuk kuesioner pretest didapatkan nilai koefisien reabilitas (Alpha Cronbach) sebesar 0,956 maka nilai koefisien reabilitas yang didapatkan berada diatas 0,7 hal ini menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan dapat diandalkan. Perhitungan tersebut akan dibandingkan dengan menggunakan *software SPSS for Windows 17.0*, hasil SPSS pada (Lampiran C).

#### 4.2.3 Penyebaran Kuesioner Sesungguhnya

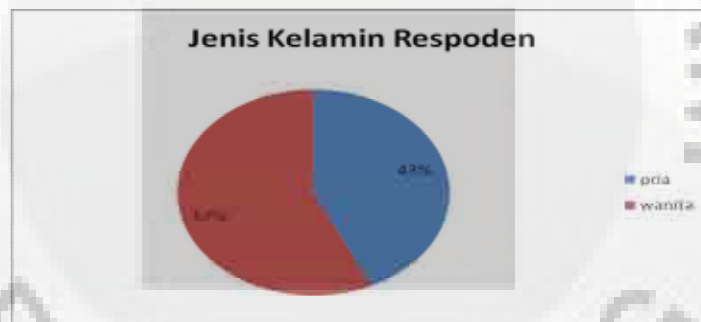
Pada bagian ini diuraikan dan dijelaskan mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sesungguhnya dan diolah untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur. Dengan menyebar kuesioner sebanyak 100 dari populasi (sampel), dimana responden merupakan nasabah Bank BRI unit bojong Kabupaten Cianjur dan diharapkan hasil yang diperoleh dapat mewakili sifat atau karakteristik populasi yang bersangkutan. Hasil dari perhitungan penyebaran kuisioner sebenarnya dapat dilihat pada (lampiran D).

#### 4.2.4 Data Umum Responden

Profil responden yang ditanyakan pada kuesioner adalah jenis kelamin, usia, pekerjaan, Petama kali Mengenal Bank BRI dan lama menjadi nasabah Bank BRI. Berikut ini merupakan rekapitulasi kuesioner sesungguhnya dari variabel Dimensi Kualitas Pelayanan.

##### a. Jenis Kelamin Responden

Pada bagian ini menjelaskan klasifikasi data responden berdasarkan jenis kelamin pada pelayanan Bank BRI Unit Bojong, untuk lebih jelas lagi proposi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 4.1. Pada gambar diagram *Pie* tersebut digambarkan bahwa dari 100 kuisisioner didapat untuk jumlah wanita 57 % ( 57 orang) dan untuk jumlah pria 43 % (43 orang). Lebih jelasnya dapat dilihat pada (lampiran E)



Gambar 4.1 Jenis kelamin responden Bank BRI Unit bojong Kab. Cianjur

##### b. Pekerjaan

Pada bagian ini menjelaskan klasifikasi data responden berdasarkan pekerjaan pada pelayanan Bank BRI Unit Bojong, untuk lebih jelas lagi proposi responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Gambar 4.2. Pada gambar diagram *Pie* tersebut digambarkan bahwa dari 100 kuisisioner terdiri responden pelajar/mahasiswa, guru/dosen, PNS, BUMN, pegawai swasta, wiraswasta dan lain-lain. Untuk jumlah proposi data responden berdasarkan pekerjaan adalah sebagai berikut pelajar/mahasiswa 13% (13 orang), guru/dosen 11% (11 orang), PNS 42%

(42 orang), BUMN 2% (2 orang), Pegawai Swasta 15% (15 orang), wiraswasta 17% (17 orang). Lebih jelasnya dapat dilihat pada (lampiran E)



Gambara 4.2 Pekerjaan responden Bank BRI Unit bojong Kab. Cianjur

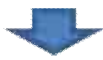
#### 4.2.5 Data Tingkat Kepentingan Setiap Pelayanan

Tingkat kepentingan ini dilakukan untuk mengetahui seberapa penting variabel-variabel yang diajukan. Dengan begitu dapat diketahui kepentingan tersebut, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang di berikan Bank. Tingkat kepentingan ini, akan dilakukan rekapitulasi dari hasil penyebaran kuesioner yang hasilnya akan disajikan pada metode IPA untuk variabel yang kritis. Hasil rekap responden lengkapnya pada (Lampiran F). Untuk lebih jelasnya perhitungan tingkat kepentingan, dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Data Tingkat Kepentingan

| RESPONDEN | Tingkat Kepentingan |    |    |    |    |      |     |     |     |     |     |     |
|-----------|---------------------|----|----|----|----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|           | V1                  | V2 | V3 | V4 | V5 | .... | V12 | V13 | V14 | V15 | V16 | V17 |
| 1         | 3                   | 4  | 4  | 5  | 2  | .... | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 2         | 3                   | 5  | 5  | 4  | 3  | .... | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   |
| 3         | 4                   | 4  | 4  | 4  | 3  | .... | 4   | 5   | 5   | 5   | 3   | 4   |
| 4         | 3                   | 5  | 4  | 5  | 4  | .... | 3   | 5   | 3   | 5   | 4   | 4   |

Lanjutan Tabel 4.7 Data Tingkat Kepentingan



|                   |      |      |      |      |      |     |      |      |      |      |      |      |
|-------------------|------|------|------|------|------|-----|------|------|------|------|------|------|
| 100               | 4    | 4    | 3    | 5    | 4    | ... | 4    | 4    | 3    | 3    | 2    | 4    |
| <b>Rata-rata</b>  | 4.06 | 4.26 | 4.23 | 4.37 | 4.32 | ... | 4.22 | 3.93 | 4.39 | 4.40 | 4.16 | 4.23 |
| <b>Grand Mean</b> | 4.16 |      |      |      |      |     |      |      |      |      |      |      |

Perhitungan skor rata-rata tingkat kepentingan nasabah setiap atribut pelayanan bertujuan untuk mengetahui atribut yang unggul dan lemah dari suatu atribut pelayanan, yang diperoleh dengan cara menjumlah seluruh skor pada setiap atribut untuk semua responden. Suatu atribut dikatakan unggul apabila nilai rata-rata setiap variabel kepentingan diatas nilai *grand mean* tingkat kepentingan atribut tersebut. Adapun contoh perhitungannya seperti dibawah ini:

$$\bar{Y}_1 = \frac{406}{100} = 4.06$$

$$\bar{Y}_2 = \frac{423}{100} = 4.23$$

Untuk atribut lainnya dilakukan dengan perhitungan yang sama, setelah itu dicari *grand mean* tingkat kepentingan dari pelayanan tersebut dengan cara seperti dibawah ini:


$$\bar{Y} = \frac{4.06 + 4.26 + 4.23 + 4.37 + 4.32 + \dots + 4.22 + 3.93 + 4.39 + 4.40 + 4.16 + 4.23}{17} = 4.16$$

Dari hasil perhitungan diatas maka dapat disimpulkan nilai rata-rata variabel yang berada di bawah nilai grand mean, maka variabel tersebut memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut penilaian nasabah.

#### 4.2.6 Data Tingkat Kepuasan Setiap Pelayanan

Tingkat kepuasan ini dilakukan untuk mengetahui seberapa kepuasan responden terhadap pelayanan yang diberikan, dengan begitu dapat diketahui kepuasan suatu atribut pelayanan. Tingkat kepuasan ini, akan dilakukan rekapitulasi dari hasil penyebaran kuesioner yang hasilnya akan diidentifikasi untuk mencari pelayanan yang termasuk ke dalam pelayanan unggulan atau kelemahan. Rekapitulasi tersebut akan dikelompokkan kedalam 4 aspek sesuai dengan pengelompokan yang ada pada kuesioner yang terdiri dari 100 responden, hasil rekap responden lengkapnya pada (Lampiran G) . Untuk lebih jelasnya hasil tingkat kepuasan, dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Data Tingkat Kepuasan

| RESPONDEN   | V1   | V2   | V3   | V4   | V5   | .... | V12  | V13  | V14  | V15  | V16  | V17  |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1   | 4    | 5    | 3    | 3    | 5    | .... | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    |
| 2   | 4    | 3    | 5    | 4    | 3    | .... | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 3   | 4    | 2    | 4    | 5    | 4    | .... | 4    | 2    | 4    | 2    | 4    | 4    |
| 4   | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | .... | 3    | 4    | 2    | 4    | 3    | 3    |
| 5   | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | .... | 3    | 2    | 5    | 2    | 3    | 4    |
| 6   | 3    | 3    | 4    | 5    | 3    | .... | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    |
|  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| 100   | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | .... | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    |
| <b>Rata-rata</b>  | 4.36 | 3.99 | 4.24 | 3.70 | 3.89 | .... | 4.22 | 3.93 | 4.39 | 4.40 | 4.16 | 4.23 |
| <b>Grand Mean</b>   | 3.93 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |

Perhitungan skor rata-rata tingkat Kepuasan nasabah setiap atribut pelayanan yang diajukan ke nasabah, digunakan untuk mengetahui atribut keunggulan dan kelemahan dari suatu atribut layanan yang diperoleh dengan cara menjumlah seluruh skor pada setiap atribut untuk semua responden. Suatu atribut dikatakan unggul/lemah apabila rata-rata variabel kepuasan diatas *grand mean* tingkat kepuasan atribut tersebut. Adapun contoh perhitungannya seperti dibawah ini:

$$\begin{aligned} \bar{X}_1 &= \frac{436}{100} \\ &= 4.36 \end{aligned} \qquad \begin{aligned} \bar{X}_{17} &= \frac{423}{100} \\ &= 4.23 \end{aligned}$$

Untuk atribut lainnya dilakukan dengan perhitungan yang sama, setelah itu dicari *grand mean* tingkat kepentingan dari pelayanan tersebut dengan cara seperti dibawah ini:

$$\begin{aligned} \bar{X} &= \frac{4.36 + 3.99 + 4.24 + 3.70 + 3.89 + \dots + 4.22 + 3.93 + 4.39 + 4.40 + 4.16 + 4.23}{17} \\ &= 3,93 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diatas maka dapat disimpulkan nilai rata-rata variabel yang berada di bawah nilai *grand mean*, maka variabel tersebut memiliki tingkat kepuasan yang rendah menurut penilaian nasabah.

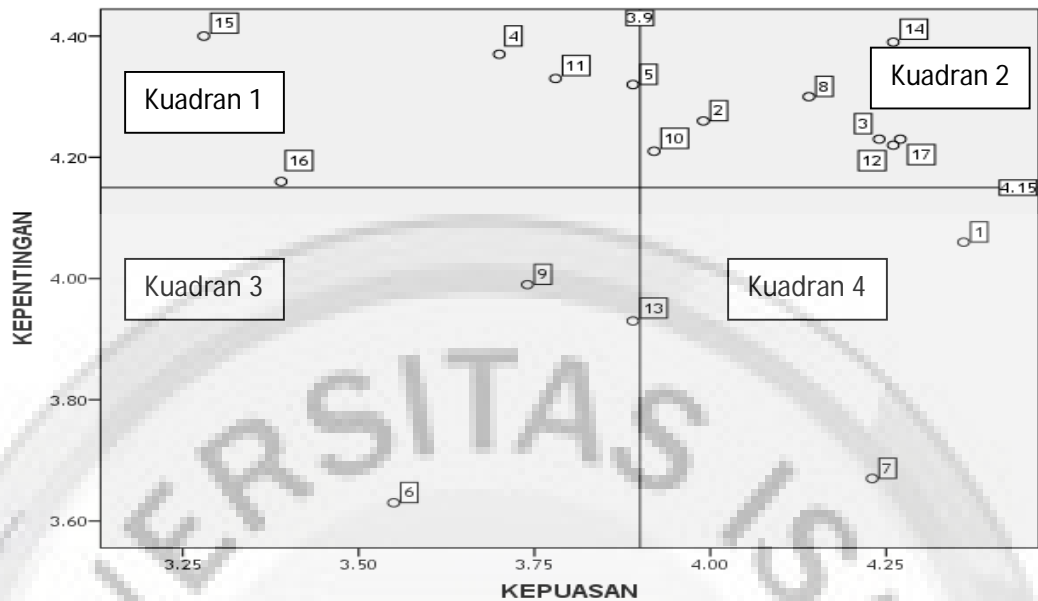
Dari kedua hasil perhitungan di atas atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dapat dilihat bahwa *grand mean* tingkat kepentingan atribut pelayanan sebesar 4,16 dan tingkat kepuasan 3,93 Hasil perhitungan ini dipakai Hasil perhitungan ini dipakai untuk mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan variabel pelayanan pada metode IPA, hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.9.



Tabel 4.9 Perbandingan Hasil Perhitungan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

| NO | Variabel Pelayanan  | Kepentingan | Kepuasan |
|----|---|-------------|----------|
| 1  | Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap.   | 4.06        | 4.36     |
| 2  | Penampilan <i>teller</i> , staf, karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai). | 4.26        | 3.99     |
| 3  | Kebersihan ruangan transaksi perbankan.   | 4.23        | 4.24     |
| 4  | Ruang transaksi perbankan yang nyaman.  | 4.37        | 3.70     |
| 5  | Bank memiliki perlengkapan yg modern (ATM).   | 4.32        | 3.89     |
| 6  | Keberadaan kotak saran.   | 3.63        | 3.55     |
| 7  | Tersedianya saluran telpon, e-mail untuk melayani keluhan nasabah secara online.  | 3.67        | 4.23     |
| 8  | Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani nasabah.  | 4.30        | 4.14     |
| 9  | Karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah.  | 3.99        | 3.74     |
| 10 | Karyawan cepat tanggap terhadap permintaan nasabah.   | 4.21        | 3.92     |
| 11 | Kecepatan <i>teller</i> dalam melakukan transaksi.  | 4.33        | 3.78     |
| 12 | <i>Teller</i> memberikan pelayanan kepada nasabah hingga tuntas.  | 4.22        | 4.26     |
| 13 | Karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah.   | 3.93        | 3.89     |
| 14 | Karyawan menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan dengan memberi senyum dan salam.   | 4.39        | 4.26     |
| 15 | <i>Teller</i> melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membeda-bedakan.   | 4.40        | 3.28     |
| 16 | Area parkir yang memadai serta aman.  | 4.16        | 3.39     |
| 17 | Keamanan selama berada di Bank BRI.   | 4.23        | 4.27     |

Penjabaran nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari masing-masing atribut pada Tabel 4.9 dapat dilihat pada matriks IPA (Gambar 4.3). Matriks IPA berfungsi untuk melihat pembagian prioritas atribut mana yang dianggap paling efektif dan kurang efektif dan untuk mengetahui posisi dan masing-masing atribut kualitas pelayanan ke dalam kuadran-kuadran yang ada di dalam Matriks IPA. Masing-masing kuadran menggambarkan kondisi yang berbeda.



Gambar 4.3 Matrik IPA

Dari perhitungan pada tabe 4.9 Hasil Perhitungan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan ini dipakai untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan nasabah secara menyeluruh pada metode CSI. hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10 Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

| Atribut | Tingkat Kepentingan | Weighting Factors | Tingkat Kepuasan | Weighted score |
|---------|---------------------|-------------------|------------------|----------------|
| 1       | 4.06                | 5.74              | 4.36             | 0.25           |
| 2       | 4.26                | 6.03              | 3.99             | 0.24           |
| 3       | 4.23                | 5.98              | 4.24             | 0.25           |
| 4       | 4.37                | 6.18              | 3.70             | 0.23           |
| 5       | 4.32                | 6.11              | 3.89             | 0.24           |
| 6       | 3.63                | 5.13              | 3.55             | 0.18           |
| 7       | 3.67                | 5.19              | 4.23             | 0.22           |
| 8       | 4.30                | 6.08              | 4.14             | 0.25           |
| 9       | 3.99                | 5.64              | 3.74             | 0.21           |
| 10      | 4.21                | 5.95              | 3.92             | 0.23           |
| 11      | 4.33                | 6.12              | 3.78             | 0.23           |
| 12      | 4.22                | 5.97              | 4.26             | 0.25           |
| 13      | 3.93                | 5.56              | 3.89             | 0.22           |
| 14      | 4.39                | 6.21              | 4.26             | 0.26           |

Lanjutan Tabel 4.20 Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

| Atribut                   | Tingkat Kepentingan | Weighting Factors | Tingkat Kepuasan | Weighted score |
|---------------------------|---------------------|-------------------|------------------|----------------|
| 15                        | 4.40                | 6.22              | 3.28             | 0.20           |
| 16                        | 4.16                | 5.88              | 3.39             | 0.20           |
| 17                        | 4.23                | 5.98              | 4.27             | 0.26           |
| <b>Total</b>              | <b>70.7</b>         | <b>100.00</b>     |                  |                |
| <b>Weighted Total</b>     |                     |                   |                  | <b>3.93</b>    |
| <b>Satisfaction Index</b> |                     |                   |                  | <b>78.69</b>   |

Keterangan Tabel :

1.  $Weighting\ Factors = 4,06 : 70,7 = 5,74\%$
2.  $Weighted\ score = 5,74\% \times 4,36 = 25\% = 0,25$
3.  $Satisfaction\ Index = 3,93 : 5 \times 100\% = 78.69\%$  (5 dari Skala Likert)