

BAB 4

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pengumpulan Data

Penelitian ini memerlukan sejumlah data mengenai kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank danamon cabang usman sadar Gresik. Data tersebut diperoleh dengan mengambil sampel penelitian di bank danamon cabang usman sadar gresik.

4.1.1. Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner

Penentuan jumlah kuesioner dalam penelitian ini diasumsikan mendekati distribusi normal dengan banyak responden sebesar 10 orang karyawan dan 30 nasabah bank danamon cabang usman sadar Gresik sehingga bila dihitung menggunakan rumus Slovin akan mendapatkan jumlah sampel seperti dibawah ini, dengan tingkat signifikansi sebesar 5% :

$$n = \frac{N}{1 + N \alpha^2}$$
$$n = \frac{10}{1 + 10(0,05)^2} = 9,75 \approx 10 \text{ karyawan}$$
$$n = \frac{30}{1 + 30(0,05)^2} = 27,90 \approx 28 \text{ nasabah}$$

4.1.2. Identifikasi Variabel-variabel Dalam Kepuasan Nasabah

Variabel-variabel penelitian didapat berdasarkan pelayanan-pelayanan yang diberikan pihak Bank Danamon cabang Usman Sadar Gresik kepada nasabah, kemudian dikelompokan berdasarkan lima dimensi *Servqual*. Untuk pernyataan tentang kualitas pelayanan terdiri dari 11 (sebelas) pernyataan yang dibagi dalam 5 (lima) dimensi *Servqual*, yang terdiri dari pernyataan *tangibles* (hal-hal yang nyata secara fisik) yaitu meliputi fasilitas fisik,

perlengkapan dan sarana prasarana, sebanyak 3 (tiga) pernyataan, *reliability*(konsistensi, keandalan)yaitu mengenai kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan sebanyak 2 (dua) pernyataan, *responsiveness*(daya tanggap, tanggung jawab) yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan pelayanan jasa yang dibutuhkan nasabah dan menjalankan jasanya dengan baik, sebanyak 2 (dua) pernyataan, *assurance*(jaminan) yaitu mengenai pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga nasabahterbebas dari resiko, sebanyak 2 (dua) pernyataan, *empathy*(empati) yaitu mengenai rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada nasabah, memahami kebutuhan nasabah, serta kemudahan untuk dihubungi sebanyak 2 (dua) pernyataan. Untuk selengkapnya pernyataan tiap dimensi dapat dilihat pada tabel 4.1. seperti dibawah ini dan untuk contoh kuesioner selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 1.

Tabel 4.1. Variabel pernyataan kualitas pelayanan.

| No | Variabel | Variabel pernyataan kualitas pelayanan |
|-----------------------|----------|---|
| TANGIBLES | | |
| 1 | V1 | Kenyamanan Ruang Tunggu |
| 2 | V2 | Teknologi yang sudah dimiliki |
| 3 | V3 | Kondisi Gedung yang bersih |
| RELIABILITY | | |
| 1 | V4 | Kecepatan karyawan dalam pelayanan |
| 2 | V5 | Menangani masalah dengan segera |
| RESPONSIVENESS | | |
| 1 | V6 | Ketersediaan membantu nasabah |
| 2 | V7 | Pelayanan transaksi yang tidak berbelit-belit |
| ASSURANCE | | |
| 1 | V8 | Karyawan yang profesional dibidangnya |
| 2 | V9 | Nasabah merasakan aman dalam melakukan |

| | | |
|--|--|-----------|
| | | transaksi |
|--|--|-----------|

Lanjutan tabel 4.1

| No | Variabel | Variabel pernyataan kualitas pelayanan |
|----------------|----------|--|
| EMPHATY | | |
| 1 | V10 | Memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan |
| 2 | V11 | Karyawan mampu melayani nasabah dengan ramah dan sopan |

4.1.3. Skor Kuesioner Untuk Pernyataan Kualitas Jasa

Pernyataan-pernyataan untuk kualitas pelayanan kualitas jasa, peneliti menggunakan skala pengukuran dengan skala *likert*. Untuk harapan nasabah terhadap pelayanan dan persepsi karyawan terhadap pelayanan yang diharapkan nasabah, skor yang digunakan adalah :

- Sangat tidak penting (STP) = 1
- Kurang penting (KP) = 2
- Cukup penting (CP) = 3
- Penting (P) = 4
- Sangat penting (SP) = 5

Skor untuk kenyataan pelayanan yang dirasakan nasabah terhadap kualitas pelayanan adalah :

- Sangat tidak memuaskan = 1
- Kurang memuaskan = 2
- Cukup memuaskan = 3
- memuaskan = 4
- Sangat memuaskan = 5

4.1.4. Perancangan Kuesioner

Perancangan kuesioner dilakukan sebelum melakukan pengumpulan data. Dalam pengumpulan data penelitian ini, peneliti melakukan perancangan kuesioner dengan tujuan untuk mendapatkan kuesioner yang baik. Dalam

perancangan kuesioner ini peneliti menggunakan kuesioner yang mempunyai bentuk terstruktur langsung. Dimana dalam kuesioner jenis ini, alternatif jawaban responden telah disusun sedemikian rupa sehingga responden hanya perlu memberi tanda pada tempat yang sesuai dengan jawabannya. Tipe pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu tipe *multiple choices* yang menyajikan pernyataan kepada responden dan memberikan sekumpulan alternatif yang sifatnya *mutually exclusive* (hanya satu alternatif yang dapat dipilih) dan *mutually exhaustive* (kumpulan alternatif yang diberikan sudah mencakup semua kemungkinan alternatif yang ada). Selanjutnya responden memilih satu dari kumpulan alternatif tersebut yang menurutnya sesuai dengan responnya pada pernyataan yang diajukan.

4.1.5. Penyebaran Kuesioner

Responden dalam penelitian ini yaitu nasabah dan karyawan Bank Danamon cabang Usman Sadar. Untuk menyebarkan kuesioner kepada nasabah, penulis dibantu oleh karyawan dengan maksud agar responden dapat dipandu dengan baik dalam mengisi kuesioner dan memungkinkan responden bertanya apabila dijumpai hal yang kurang dimengerti. Selain itu juga melihat kondisi nasabah, nasabah yang diminta untuk mengisi kuesioner adalah nasabah dengan kondisi yang terlihat baik dan memungkinkan untuk mengisi kuesioner. Untuk teknik pengambilan sampel, penulis menggunakan teori *nonprobability sampling* yakni menggunakan *convenience sampling* yaitu sampel yang diambil dari siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Untuk jumlah sampel kuesioner yang disebarkan sebanyak 10 kuesioner untuk karyawan bank danamon cabang usman sadar Gresik dan 28 kuesioner untuk nasabah bank.

4.1.6.1. Uji Validitas Kuesioner

Dalam pengujian validitas kuesioner penelitian ini menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, jumlah data yang diolah 28 data dan 10 data masing-

masing untuk *gap* 5 (lima) dan *gap* 1 (satu), sebagai pembandingnya tabel yang dapat digunakan adalah tabel *r Pearson Product Moment*, dalam perhitungan ini menggunakan persamaan sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum xy) - \sum x \sum y}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dengan :

r = Korelasi

X = Skor setiap item

Y = Skor Total dikurangi skor setiap item tersebut

n = Ukuran sampel

Angka korelasi *pearson product moment* yang diperoleh dibandingkan dengan angka *r* kritis yang didapat dari tabel *r pearson product moment* pada lampiran 2. Dengan jumlah responden 28 orang, dan tingkat ketelitian yang digunakan 5% maka diperoleh nilai *r* kritis = 0.374 sedangkan untuk jumlah responden 10 orang dan tingkat ketelitian yang digunakan 5% maka diperoleh nilai *r* kritis = 0.632.

Hasil uji validitas harapan nasabah terhadap pelayanan, kenyataan pelayanan yang diterima dan persepsi karyawan terhadap pelayanan yang diharapkan nasabah dapat dilihat pada tabel 4.2, 4.3 dan 4.4 dibawah ini dan untuk perhitungan hasil validitas menggunakan SPSS. Versi 13. dapat dilihat pada lampiran 3.

Tabel. 4.2. Hasil Uji validitas kuesioner untuk harapan nasabah

| Variabel pernyataan kualitas pelayanan | | r Hitung Harapan |
|--|-------------------------------|------------------|
| No | TANGIBLES | |
| 1 | Kenyamanan Ruang Tunggu | 0,999 |
| 2 | Teknologi yang sudah dimiliki | 0,999 |
| 3 | Kondisi Gedung yang bersih | 0,999 |

| | | |
|---|------------------------------------|-------|
| | RELIABILITY | |
| 4 | Kecepatan karyawan dalam pelayanan | 0,999 |

Lanjutan tabel 4.2

| Variabel pernyataan kualitas pelayanan | | r Hitung Harapan |
|---|--|-------------------------|
| No | TANGIBLES | |
| 5 | Menangani masalah dengan segera | 1,000 |
| | RESPONSIVENESS | |
| 6 | Ketersediaan membantu nasabah | 0,999 |
| 7 | Pelayanan transaksi yang tidak berbelit-belit | 0,999 |
| | ASSURANCE | |
| 8 | Karyawan yang professional dibidangnya | 0,999 |
| 9 | Nasabah merasakan aman dalam melakukan transaksi | 0,999 |
| | EMPHATY | |
| 10 | Memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan | 0,999 |
| 11 | Karyawan mampu melayani nasabah dengan ramah dan sopan | 0,999 |

Tabel. 4.3. Hasil Uji validitas kuesioner untuk kenyataan pelayanan.

| Variabel pernyataan kualitas pelayanan | | r Hitung Kenyataan |
|---|-------------------------------|---------------------------|
| No | TANGIBLES | |
| 1 | Kenyamanan Ruang Tunggu | 0,999 |
| 2 | Teknologi yang sudah dimiliki | 0,999 |
| 3 | Kondisi Gedung yang bersih | 1,000 |
| | RELIABILITY | |

| | | |
|---|------------------------------------|-------|
| 4 | Kecepatan karyawan dalam pelayanan | 0,999 |
| 5 | Menangani masalah dengan segera | 0,999 |

Lanjutan tabel 4.3

| Variabel pernyataan kualitas pelayanan | | r Hitung Kenyataan |
|--|--|--------------------|
| No | TANGIBLES | |
| | RESPONSIVENESS | |
| 6 | Ketersediaan membantu nasabah | 0,999 |
| 7 | Pelayanan transaksi yang tidak berbelit-belit | 0,999 |
| | ASSURANCE | |
| 8 | Karyawan yang professional dibidangnya | 0,999 |
| 9 | Nasabah merasakan aman dalam melakukan transaksi | 0,999 |
| | EMPHATY | |
| 10 | Memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan | 0,999 |
| 11 | Karyawan mampu melayani nasabah dengan ramah dan sopan | 1,000 |

Tabel. 4.4. Hasil Uji validitas kuesioner untuk persepsi karyawan

| Variabel pernyataan kualitas pelayanan | | r Hitung Persepsi |
|--|-------------------------------|-------------------|
| No | TANGIBLES | |
| 1 | Kenyamanan Ruang Tunggu | 0,998 |
| 2 | Teknologi yang sudah dimiliki | 0,998 |
| 3 | Kondisi Gedung yang bersih | 0,999 |
| | RELIABILITY | |

| | | |
|---|------------------------------------|-------|
| 4 | Kecepatan karyawan dalam pelayanan | 0,998 |
| 5 | Menangani masalah dengan segera | 0,998 |

Lanjutan tabel 4.4

| Variabel pernyataan kualitas pelayanan | | r Hitung Persepsi |
|--|--|-------------------|
| No | TANGIBLES | |
| | RESPONSIVENESS | |
| 6 | Ketersediaan membantu nasabah | 0,999 |
| 7 | Pelayanan transaksi yang tidak berbelit-belit | 0,998 |
| | ASSURANCE | |
| 8 | Karyawan yang professional dibidangnya | 1,000 |
| 9 | Nasabah merasakan aman dalam melakukan transaksi | 0,999 |
| | EMPHATY | |
| 10 | Memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan | 0,999 |
| 11 | Karyawan mampu melayani nasabah dengan ramah dan sopan | 0,998 |

Dari hasil perhitungan validitas terhadap pernyataan harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa, kenyataan pelayanan yang dirasakan nasabah dan persepsi karyawan dengan tingkat kesalahan 5% pada sampel 28 dan 10 didapat hasil r tabel sebesar 0.374 dan 0,632, kemudian dibandingkan dengan nilai r hitung, dari semua pernyataan yang telah diuji, r hitung bernilai lebih dari nilai r. tabel berarti semua pernyataan dinyatakan valid.

4.1.6.2. Uji Reliabilitas Kuesioner

Dalam pengujian reliabilitas kuesioner ini menggunakan koefisien *alpha cronbach* dan teori kriteria Guilford, hasil dari perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS. Versi 13 untuk uji reliabilitas harapan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan penyedia jasa, uji reliabilitas kenyataan pelayanan yang dirasakan nasabah, dan uji reliabilitas persepsi karyawan terhadap pelayanan yang diharapkan nasabah. dapat dilihat selengkapnya pada lampiran 3.

Hasil reliabilitas uji coba kuesioner secara singkat dapat dilihat pada tabel 4.5. dibawah ini.

Tabel 4.5. Hasil perhitungan reliabilitas uji coba kuesioner.

| Pernyataan | Nilai Reliabilitas <i>Alpha Cronbach</i> | Keterangan |
|--|---|---|
| Harapan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan pihak penyedia jasa. | 0,793 | Tingkat reliabilitas tinggi karena nilai <i>alpha cronbach</i> >0.70. |
| Kenyataan pelayanan yang diterima nasabah terhadap pelayanan yang diberikan penyedia jasa. | 0,793 | Tingkat reliabilitas tinggi karena nilai <i>alpha cronbach</i> >0.70. |
| Persepsi karyawan terhadap pelayanan yang diharapkan nasabah | 0,793 | Tingkat reliabilitas tinggi karena nilai <i>alpha cronbach</i> >0.70. |

4.2. Pengolahan Data

Dari hasil pengumpulan data untuk selanjutnya akan melakukan pengolahan data untuk hasil kuesioner *gap* 1 (satu) yaitu kesenjangan antara persepsi karyawan terhadap harapan nasabah tentang kualitas pelayanan dan harapan nasabah yang sebenarnya, pengolahan data untuk *gap* 5 (lima) yaitu kesenjangan antara harapan nasabah tentang kualitas pelayanan dan kenyataan pelayanan yang dirasakan nasabah.

4.2.1 Pengolahan Data *Gap* 1

Dalam pengolahan data *gap* 1 ini, setelah data terkumpul dari hasil penyebaran kuesioner, selanjutnya melakukan pengolahan data frekuensi jawaban kuesioner, perhitungan bobot dari setiap variabel untuk menghitung rata-rata per-

variabel yang diajukan dan menghitung nilai *gap* antara persepsi karyawan tentang pelayanan yang diharapkan oleh nasabah dan pelayanan yang diharapkan oleh nasabah.

4.2.1.1 Perhitungan Frekuensi Jawaban Kuesioner Pelayanan jasa *Gap* 1

Data yang telah terkumpul dari hasil penyebaran kuesioner untuk persepsi karyawan terhadap pelayanan yang diharapkan nasabah dan harapan nasabahterhadap pelayanan, selanjutnya dilakukan perhitungan frekuensi jawaban kuesioner pelayanan jasa *gap* 1 yang dikumpulkan dari jumlah sampel sebanyak 10 orang karyawan dan 28 orang nasabah, hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.6. dan 4.7. sedangkan untuk frekuensi jawaban hasil perhitungan SPSS. Versi 13. Dapat dilihat pada lampiran 4.

Tabel 4.6. Frekuensi Jawaban kuesioner persepsi karyawan terhadap pelayanan yang diharapkan nasabah

| Variabel Pertanyaan | Tingkat KepentinganPersepsi Karyawan thdpPelayanan | | | | |
|------------------------|--|-------------------|------------------|---------|-------------------|
| | Sangat Tidak Penting | Kurang Penting | Cukup Penting | Penting | Sangat Penting |
| | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| V1 | | | 4 | 3 | 3 |
| V2 | | | 1 | 5 | 4 |
| V3 | | | 1 | 2 | 7 |
| V4 | | | 2 | 5 | 3 |
| V5 | | | 3 | 4 | 3 |
| V6 | | | 1 | 5 | 4 |
| V7 | | | 2 | 3 | 5 |
| V8 | | | | 2 | 8 |
| V9 | | | | 3 | 7 |
| V10 | | | 1 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|------------|--|--|---|---|---|
| V11 | | | 1 | 4 | 5 |
|------------|--|--|---|---|---|

Tabel 4.7. Frekuensi Jawaban Responden pada kuesioner harapan nasabah terhadap pelayanan

| Variabel Pertanyaan | Tingkat KepentinganHarapan Pelayanan | | | | |
|------------------------|--------------------------------------|-------------------|------------------|---------|-------------------|
| | Sangat Tidak Penting | Kurang Penting | Cukup Penting | Penting | Sangat Penting |
| | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| V1 | | 5 | 6 | 10 | 7 |
| V2 | | 2 | 7 | 12 | 7 |
| V3 | | | 7 | 10 | 11 |
| V4 | | | 5 | 9 | 14 |
| V5 | | | 4 | 9 | 15 |
| V6 | | 3 | 10 | 10 | 5 |
| V7 | | 2 | 9 | 10 | 7 |
| V8 | | 2 | 8 | 11 | 7 |
| V9 | | | 5 | 12 | 11 |
| V10 | | 2 | 11 | 9 | 6 |
| V11 | | 5 | 9 | 10 | 4 |

4.2.1.2 Perhitungan Pembobotan dan Rata-rata Jawaban Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa *Gap 1*

Perhitungan pembobotan kuesioner ini sebagai bahan untuk menghitung rata-rata jawaban responden dan nantinya rata-rata jawaban ini sebagai bahan untuk penghitungan kesenjangan antara persepsi karyawan terhadap pelayanan yang diharapkan nasabah dan pelayanan yang diharapkan nasabah (*gap 1*).

Perhitungan pembobotan dapat dihitung seperti contoh, misalnya untuk perhitungan pembobotan tingkat kepentingan persepsi karyawan terhadap harapan nasabah untuk variabel pertanyaan 1:

$$\begin{aligned}\text{Variabel pertanyaan 1} &= (3 \times 4) + (4 \times 3) + (5 \times 3) \\ &= 12 + 12 + 15 \\ &= 39\end{aligned}$$

Dalam perhitungan di atas pada variabel 1 mengenai kenyamanan ruang tunggu dapat diartikan bahwa angka 4 adalah frekuensi jawaban responden yang menyatakan cukup penting sebanyak 4 orang, angka 3 adalah frekuensi jawaban yang menyatakan penting sebanyak 3 orang dan angka 3 adalah frekuensi jawaban yang menyatakan sangat penting sebanyak 3 orang, sedangkan untuk angka 3, 4 dan 5 merupakan bobot skala dari tingkat kepentingan.

Untuk rata-rata jawaban responden dapat dihitung dengan persamaan berikut :

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n}$$

Dimana \bar{x} = rata-rata jawaban responden
 $\sum xi$ = Jumlah bobot jawaban responden
 n = Jumlah responden

Contoh perhitungan:

Diketahui Bobot frekuensi jawaban variabel 1 = 39

Jumlah responden = 10 orang

$$\bar{X} = \frac{39}{10} = 3,9$$

Dari perhitungan diatas maka rata-rata jawaban untuk variabel 1 adalah 3.9, untuk data pembobotan dan nilai rata-rata jawaban responden terhadap variabel-variabel pertanyaan tentang kualitas pelayanan selengkapny dapat dilihat pada tabel 4.8. dibawah ini.

Tabel 4.8. Nilai bobot dan nilai rata-rata jawaban responden terhadap variabel pernyataan kualitas pelayanan (*gap* 1)

| Variabel Pernyataan | Persepsi Karyawan | | Harapan Nasabah | |
|------------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|
| | Nilai Pembobotan | Nilai Rata-rata | Nilai Pembobotan | Nilai Rata-rata |
| V1 | 39 | 3,90 | 103 | 3,68 |
| V2 | 43 | 4,30 | 108 | 3,86 |
| V3 | 46 | 4,60 | 116 | 4,14 |

Lanjutan tabel 4.8

| Variabel Pernyataan | Persepsi Karyawan | | Harapan Nasabah | |
|------------------------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|
| | Nilai Pembobotan | Nilai Rata-rata | Nilai Pembobotan | Nilai Rata-rata |
| V4 | 41 | 4,10 | 121 | 4,32 |
| V5 | 40 | 4,00 | 123 | 4,39 |
| V6 | 43 | 4,30 | 101 | 3,61 |
| V7 | 43 | 4,30 | 106 | 3,79 |
| V8 | 48 | 4,80 | 107 | 3,82 |
| V9 | 47 | 4,70 | 118 | 4,21 |
| V10 | 44 | 4,40 | 103 | 3,68 |
| V11 | 44 | 4,40 | 97 | 3,46 |

4.2.1.3 Perhitungan Nilai *Gap* Kualitas pelayanan Jasa *Gap* 1

Perhitungan nilai *gap* kualitas pelayanan jasa *gap* 1 bertujuan untuk mengetahui seberapa besar *gap* yang terjadi antara persepsi karyawan terhadap pelayanan yang diharapkan nasabah dan pelayanan yang diharapkan nasabah. Nilai *gap* 1 adalah kesenjangan antara nilai rata-rata persepsi karyawan terhadap pelayanan yang diharapkan nasabah dan nilai rata-rata nilai pelayanan yang diharapkan nasabah, untuk mengetahui nilai *gap* tersebut yaitu dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$SQ = \bar{y} - \bar{x}$$

$$SQ = \bar{y} - \bar{x}$$

Dimana; = Nilai Gap
 = Nilai Rata-rata persepsi karyawan
 = Nilai Rata-rata harapan nasabah/nasabah

Untuk data nilai *gap* 1 selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.9. dibawah ini.

Tabel 4.9. Nilai rata-rata jawaban responden dan nilai *gap* 1

| Variabel Pernyataan | Nilai Rata-rata Persepsi karyawan | Nilai Rata-rata Harapan Nasabah | Nilai Gap 1 (Satu) |
|--------------------------------|--|--|-------------------------------|
| V1 | 3,90 | 3,68 | 0,22 |
| V2 | 4,30 | 3,86 | 0,44 |
| V3 | 4,60 | 4,14 | 0,46 |
| V4 | 4,10 | 4,32 | -0,22 |
| V5 | 4,00 | 4,39 | -0,39 |
| V6 | 4,30 | 3,61 | 0,69 |
| V7 | 4,30 | 3,79 | 0,51 |
| V8 | 4,80 | 3,82 | 0,98 |
| V9 | 4,70 | 4,21 | 0,49 |
| V10 | 4,40 | 3,68 | 0,72 |
| V11 | 4,40 | 3,46 | 0,94 |

4.2.1.4 Perhitungan Rata-Rata Jawaban dan Nilai *Gap* Kualitas Pelayanan Jasa Per Dimensi *Servqual* Model *Gap* 1 (satu)

Perhitungan rata-rata jawaban persepsi karyawan terhadap harapan nasabah dan harapan nasabah yang sebenarnya berdasarkan lima dimensi *Servqual* serta kesenjangan antara keduanya. Pembagian kelompok pernyataan berdasarkan *Servqual* model, yang dibagi kedalam lima dimensi yaitu pernyataan *tangibles* (produk-produk fisik), pernyataan *reliability* (keandalan), pernyataan *responsiveness* (daya tanggap), pernyataan *assurance* (jaminan), dan pernyataan

empathy (empati). Langkah pertama yaitu menghitung rata-rata jawaban tiap dimensi.

Untuk rata-rata jawaban perdimensi dapat dihitung dengan persamaan berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{k}$$

dimana :

\bar{x} = Rata-rata jawaban perdimensi

$\sum xi$ = Jumlah rata-rata variabel

k = Jumlah variabel

Contoh perhitungan untuk rata-rata persepsi karyawan dimensi *Tangibles* :

Diketahui

$k = 3$ variabel

$$\sum xi = \frac{V1 + V2 + V3}{3} = 4,27$$

Untuk selengkapnya rata-rata jawaban tiap dimensi dapat dilihat pada tabel 4.10. seperti dibawah ini.

Tabel 4.10. Nilai rata-rata per dimensi jawaban responden terhadap kuesioner kualitas pelayanan (*gap 1*)

| Variabel Pernyataan | Nilai Rata-rata Persepsi karyawan | Nilai Rata-rata Harapan Nasabah |
|------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|
| V1 | 3,90 | 3,68 |
| V2 | 4,30 | 3,86 |
| V3 | 4,60 | 4,14 |

| | | |
|--|-------------|-------------|
| \bar{X}Tangibles | 4,27 | 3,89 |
| V4 | 4,10 | 4,32 |
| V5 | 4,00 | 4,39 |
| \bar{X}Reliability | 4,05 | 4,36 |
| V6 | 4,30 | 3,61 |
| V7 | 4,30 | 3,79 |

Lanjutan tabel 4.10

| Variabel Pernyataan | Nilai Rata-rata Persepsi karyawan | Nilai Rata-rata Harapan Nasabah |
|---|--|--|
| \bar{X}Responsiveness | 4,30 | 3,70 |
| V8 | 4,80 | 3,82 |
| V9 | 4,70 | 4,21 |
| \bar{X}Assurance | 4,75 | 4,02 |
| V10 | 4,40 | 3,68 |
| V11 | 4,40 | 3,46 |
| \bar{X}Empathy | 4,40 | 3,57 |

Langkah selanjutnya menghitung nilai *gap* tiap dimensi. Untuk mengetahui nilai *gap* per dimensi dapat dihitung dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$SQ = \bar{y} - \bar{x}$$

Dimana;

- SQ = Nilai Gap
- \bar{y} = Nilai Rata-rata perdimensi persepsi karyawan
- \bar{x} = Nilai Rata-rata perdimensi harapan nasabah/nasabah

Contoh perhitungan nilai *gap* dimensi *Tangibles* :

$$SQ = \bar{y} - \bar{x}$$

$$= 4,27 - 3,89$$

$$= 0,37$$

Untuk data nilai *gap* 1 perdimensi selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.11. dibawah ini.

Tabel 4.11. Nilai *gap* 1 berdasarkan lima dimensi *Servqual*

| Dimensi Pernyataan | Persepsi Karyawan | Harapan Nasabah | Nilai Gap 1 (Satu) |
|-------------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| <i>Tangibles</i> | 4,27 | 3,89 | 0,37 |
| <i>Reliability</i> | 4,05 | 4,36 | -0,31 |
| <i>Responsiveness</i> | 4,30 | 3,70 | 0,60 |
| <i>Assurance</i> | 4,75 | 4,02 | 0,74 |
| <i>Empathy</i> | 4,40 | 3,57 | 0,83 |

4.2.1.5 Diagram Kartesius *Gap* 1 (satu)

Diagram kartesius *gap* 1 merupakan suatu diagram untuk mengetahui perbandingan skor persepsi karyawan tentang pelayanan yang diharapkan nasabah dengan skor harapan pelayanan yang diharapkan nasabah. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menjadikan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Penelitian analisis kepuasan nasabah ini terdiri dari 2 buah variabel yang diwakilkan oleh variabel x dan y, dimana x merupakan tingkat persepsi karyawan tentang pelayanan yang diharapkan nasabah, dan y sebagai tingkat harapan pelayanan yang diharapkan nasabah.

Dalam pengolahan diagram kartesius ini yaitu dengan memasukan rata-rata dari setiap variabel pertanyaan persepsi karyawan tentang pelayanan yang diharapkan nasabah sebagai variabel y, dan rata-rata dari variabel pertanyaan harapan pelayanan yang diharapkan nasabah sebagai variabel x kedalam diagram.

Dalam penelitian ini terdapat 11 faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang nantinya akan terbagi kedalam 4 kuadran, untuk mendapatkan sumbu x dan sumbu y dalam diagram kartesius yang menjadi batasan rata-rata pernyataan sumbu x sebagai persepsi karyawan tentang pelayanan yang diharapkan nasabah dan sumbu y sebagai harapan nasabah terhadap pelayanan, untuk melihat hasil dari pembagian rata-rata jawaban variabel x dan variabel y dapat dilihat pada gambar 4.1. dibawah ini. dapat digunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{x}_i}{k} \qquad \bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{y}_i}{k}$$

Keterangan :

\bar{x} = Rata-rata nilai kuadran persepsi karyawan

\bar{y} = Rata-rata nilai kuadran harapan nasabah

$\sum_{i=1}^n \bar{x}_i$ = Jumlah rata-rata nilai persepsi karyawan

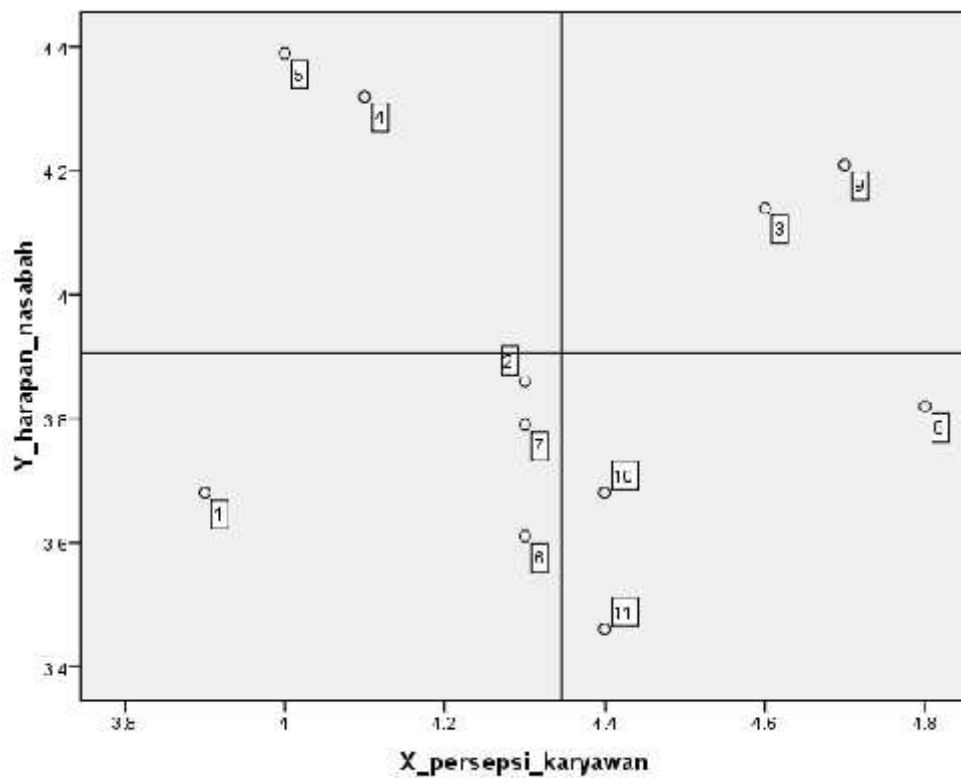
$\sum_{i=1}^n \bar{y}_i$ = Jumlah rata-rata nilai harapan nasabah

K = Jumlah Variabel

Rata-rata nilai kuadran diagram kartesius *gap* 1 dalam penelitian ini untuk variabel x dan y didapatkan :

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{x}_i}{k} = 47,80/11 = 4,345$$

$$\bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{y}_i}{k} = 42,96/11 = 3,905$$



Gambar 4.1 Diagram Kartesius Gap 1

4.2.2 Pengolahan Data Gap 5

Dalam pengolahan data *gap 5* ini, setelah data terkumpul dari hasil penyebaran kuesioner, selanjutnya melakukan pengolahan data frekuensi jawaban pernyataan kuesioner, perhitungan bobot dari setiap variabel untuk menghitung rata-rata per variabel yang diajukan dan menghitung nilai *gap* antara harapan nasabah tentang pelayanan dan pelayanan yang dirasakan nasabah.

4.2.2.1. Perhitungan Frekuensi Jawaban Kuesioner Pelayanan Jasa *Gap 5*

Data yang telah terkumpul dari hasil penyebaran kuesioner untuk pernyataan tentang harapan nasabah terhadap pelayanan dan kenyataan pelayanan yang dirasakan nasabah selanjutnya dilakukan perhitungan frekuensi jawaban pernyataan pelayanan jasa *gap 5*, yang dikumpulkan dari jumlah sampel sebanyak 28 orang nasabah, dapat dilihat pada tabel 4.12. dan 4.13. sedangkan untuk frekuensi jawaban hasil perhitungan SPSS. Versi 13. dapat dilihat pada lampiran 5.

Tabel 4.12. Frekuensi Jawaban Responden pada kuesioner harapan nasabah terhadap pelayanan

| Variabel Pertanyaan | Tingkat Kepentingan Harapan Pelayanan | | | | |
|------------------------|---------------------------------------|-------------------|------------------|---------|-------------------|
| | Sangat Tidak Penting | Kurang Penting | Cukup Penting | Penting | Sangat Penting |
| | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| V1 | | 5 | 6 | 10 | 7 |
| V2 | | 2 | 7 | 12 | 7 |
| V3 | | | 7 | 10 | 11 |
| V4 | | | 5 | 9 | 14 |
| V5 | | | 4 | 9 | 15 |
| V6 | | 3 | 10 | 10 | 5 |
| V7 | | 2 | 9 | 10 | 7 |
| V8 | | 2 | 8 | 11 | 7 |
| V9 | | | 5 | 12 | 11 |
| V10 | | 2 | 11 | 9 | 6 |
| V11 | | 5 | 9 | 10 | 4 |

Tabel 4.13. Frekuensi Jawaban Responden pada kuesioner kenyataan pelayanan yang dirasakan nasabah

| Variabel Pertanyaan | Tingkat Kepentingan Kenyataan Pelayanan | | | | |
|------------------------|---|-------------------|------------------|---------|-------------------|
| | Sangat Tidak Penting | Kurang Penting | Cukup Penting | Penting | Sangat Penting |
| | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| V1 | | 2 | 10 | 13 | 3 |
| V2 | | 2 | 9 | 10 | 7 |

Lanjutan tabel 4.13

| Variabel Pertanyaan | Tingkat Kepentingan Kenyataan Pelayanan | | | | |
|------------------------|---|-------------------|------------------|---------|-------------------|
| | Sangat Tidak Penting | Kurang Penting | Cukup Penting | Penting | Sangat Penting |
| | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| V3 | | | 4 | 13 | 11 |
| V4 | | 3 | 13 | 6 | 6 |
| V5 | | 5 | 14 | 8 | 1 |
| V6 | | 7 | 11 | 6 | 4 |
| V7 | | 1 | 9 | 12 | 6 |
| V8 | | 3 | 11 | 10 | 4 |
| V9 | | | 6 | 12 | 10 |
| V10 | | 2 | 7 | 10 | 9 |
| V11 | | | 5 | 11 | 12 |

4.2.2.2. Perhitungan Pembobotan dan Rata-rata Jawaban Responden

Perhitungan pembobotan kuesioner ini sebagai bahan untuk menghitung rata-rata jawaban responden dan nantinya rata-rata jawaban ini sebagai bahan untuk penghitungan kesenjangan antara harapan nasabah terhadap pelayanan dan kenyataan pelayanan yang dirasakan nasabah (*gap 5*).

Perhitungan pembobotan dapat dihitung seperti contoh perhitungan pembobotan untuk tingkat harapan nasabah terhadap pelayanan sebagai berikut ini :

$$\begin{aligned}\text{Variabel 1} &= (2 \times 2) + (3 \times 10) + (4 \times 13) + (5 \times 3) \\ &= 4 + 30 + 52 + 15 \\ &= 101\end{aligned}$$

Dalam perhitungan di atas pada variabel 1 mengenai kenyamanan ruang tunggu dapat diartikan bahwa angka 2 adalah frekuensi jawaban responden yang menyatakan kurang penting sebanyak 2 orang, angka 10 adalah frekuensi jawaban yang menyatakan cukup penting sebanyak 10 orang dan angka 13 adalah frekuensi jawaban yang menyatakan penting sebanyak 13 orang dan angka 3 adalah frekuensi jawaban yang menyatakan sangat penting sebanyak 3 orang, sedangkan untuk angka 2, 3, 4 dan 5 merupakan bobot skala dari tingkat kepentingan.

Untuk rata-rata jawaban responden dapat dihitung dengan persamaan berikut :

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n}$$

Dimana \bar{x} = rata-rata jawaban responden
 $\sum xi$ = Jumlah bobot jawaban responden
 n = Jumlah responden

Contoh perhitungan:

Diketahui Bobot frekuensi jawaban variabel 1 = 101

Jumlah responden = 28 orang

$$\bar{x} = \frac{101}{28} = 3,61$$

Dari perhitungan diatas maka rata-rata jawaban untuk variabel 1 adalah 3.61, untuk data pembobotan dan nilai rata-rata jawaban responden terhadap variabelvariabel pernyataan tentang kualitas pelayanan selengkapny dapat dilihat pada tabel 4.14. di bawah ini.

Tabel 4.14. Nilai bobot dan nilai rata-rata jawaban responden terhadap variabel pernyataan kualitas pelayanan (*gap* 5)

| Variabel Pernyataan | Harapan Nasabah | | Kenyataan Pelayanan | |
|------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| | Nilai Pembobotan | Nilai Pembobotan | Nilai Pembobotan | Nilai Rata-rata |
| V1 | 103 | 3,68 | 101 | 3,61 |
| V2 | 108 | 3,86 | 106 | 3,79 |
| V3 | 116 | 4,14 | 119 | 4,25 |
| V4 | 121 | 4,32 | 99 | 3,54 |
| V5 | 123 | 4,39 | 89 | 3,18 |
| V6 | 101 | 3,61 | 91 | 3,25 |
| V7 | 106 | 3,79 | 107 | 3,82 |

Lanjutan tabel 4.14

| Variabel Pernyataan | Harapan Nasabah | | Kenyataan Pelayanan | |
|------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| | Nilai Pembobotan | Nilai Pembobotan | Nilai Pembobotan | Nilai Rata-rata |
| V8 | 107 | 3,82 | 99 | 3,54 |
| V9 | 118 | 4,21 | 116 | 4,14 |
| V10 | 103 | 3,68 | 110 | 3,93 |
| V11 | 97 | 3,46 | 119 | 4,25 |

4.2.2.3. Perhitungan Nilai Gap Pernyataan Kualitas pelayanan Jasa Gap 5

Perhitungan nilai gap pernyataan kualitas pelayanan jasa *gap 5* bertujuan untuk mengetahui seberapa besar gap yang terjadi antara harapan nasabah terhadap pelayanan dan kenyataan pelayanan yang diterima nasabah.

Nilai *gap 5* adalah nilai rata-rata kesenjangan dari pernyataan kualitas pelayanan tentang harapan nasabah terhadap pelayanan dan nilai rata-rata nilai kenyataan pelayanan yang dirasakan nasabah, untuk mengetahui nilai *gap* tersebut yaitu dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$SQ = \bar{y} - \bar{x}$$

Dimana; SQ = Nilai Gap
 \bar{y} = Nilai Rata-rata Kenyataan Pelayanan
 \bar{x} = Nilai Rata-rata harapan nasabah/nasabah

Untuk data nilai *gap* 5 selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.15. dibawah ini.

Tabel 4.15. Nilai rata-rata jawaban responden dan nilai *gap* 5

| Variabel Pernyataan | Nilai Rata-rata Kenyataan Pelayanan | Nilai Rata-rata Harapan Nasabah | Nilai Gap 5 (Lima) |
|------------------------|--|------------------------------------|-----------------------|
| V1 | 3,61 | 3,68 | -0,07 |
| V2 | 3,79 | 3,86 | -0,07 |
| V3 | 4,25 | 4,14 | 0,11 |
| V4 | 3,54 | 4,32 | -0,78 |
| V5 | 3,18 | 4,39 | -1,21 |
| V6 | 3,25 | 3,61 | -0,36 |
| V7 | 3,82 | 3,79 | 0,03 |
| V8 | 3,54 | 3,82 | -0,28 |
| V9 | 4,14 | 4,21 | -0,07 |
| V10 | 3,93 | 3,68 | 0,25 |
| V11 | 4,25 | 3,46 | 0,79 |

4.2.2.4. Perhitungan Rata-Rata Jawaban dan Nilai *Gap* Kualitas Pelayanan Jasa Per Dimensi *Servqual* Model *Gap* 5 (lima)

Perhitungan rata-rata jawaban harapan nasabah terhadap pelayanan dan kenyataan pelayanan yang diterima nasabah berdasarkan lima dimensi *Servqual*

serta kesenjangan antara keduanya. Pembagian kelompok pernyataan berdasarkan *servqual* model, yang dibagi kedalam lima dimensi yaitu pernyataan *tangibles* (produk-produk fisik), pernyataan *reliability* (keandalan), pernyataan *responsiveness* (daya tanggap), pernyataan *assurance* (jaminan), dan pernyataan *empathy* (empati). Langkah pertama yaitu menghitung rata-rata jawaban tiap dimensi.

Untuk rata-rata jawaban perdimensi dapat dihitung dengan persamaan berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{k}$$

dimana :

\bar{x} = Rata-rata jawaban perdimensi

$\sum xi$ = Jumlah rata-rata variabel

k = Jumlah variabel

Contoh perhitungan untuk rata-rata harapannasabah dimensi *Tangibles* :

Diketahui

k = 3 variabel

$$\sum xi = \frac{V1 + V2 + V3}{3} = 3,89$$

Untuk selengkapnya rata-rata jawaban tiap dimensi dapat dilihat pada tabel 4.16. seperti dibawah ini.

Tabel 4.16. Nilai rata-rata per dimensi jawaban responden terhadap variabel pernyataan kualitas pelayanan (*gap* 5)

| Variabel | Nilai Rata-rata Harapan | Nilai Rata-rata |
|----------|-------------------------|-----------------|
|----------|-------------------------|-----------------|

| Pernyataan | Nasabah | Kenyataan Pelayanan |
|--|----------------|----------------------------|
| V1 | 3,68 | 3,61 |
| V2 | 3,86 | 3,79 |
| V3 | 4,14 | 4,25 |
| \bar{X}Tangibles | 3,89 | 3,88 |
| V4 | 4,32 | 3,54 |
| V5 | 4,39 | 3,18 |
| \bar{X}Reliability | 4,36 | 3,36 |
| V6 | 3,61 | 3,25 |

Lanjutan tabel 4.16

| Variabel Pernyataan | Nilai Rata-rata Harapan Nasabah | Nilai Rata-rata Kenyataan Pelayanan |
|---|--|--|
| V7 | 3,79 | 3,82 |
| \bar{X}Responsiveness | 3,70 | 3,54 |
| V8 | 3,82 | 3,54 |
| V9 | 4,21 | 4,14 |
| \bar{X}Assurance | 4,02 | 3,84 |
| V10 | 3,68 | 3,93 |
| V11 | 3,46 | 4,25 |
| \bar{X}Empathy | 3,57 | 4,09 |

Langkah selanjutnya menghitung nilai *gap* tiap dimensi. Untuk mengetahui nilai *gap* per dimensi dapat dihitung dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$SQ = \bar{y} - \bar{x}$$

Dimana; SQ = Nilai Gap
 \bar{y}
 \bar{x}

= Nilai Rata-rata perdimensi kenyataan pelayanan

= Nilai Rata-rata perdimensi harapan nasabah/nasabah

Contoh perhitungan nilai *gap* dimensi *Tangibles* :

$$\begin{aligned} SQ &= \bar{y} - \bar{x} \\ &= 3,89 - 3,88 \\ &= 0,01 \end{aligned}$$

Untuk data nilai *gap* 1 perdimensi selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.17.dibawah ini.

Tabel 4.17. Nilai *gap* 5 berdasarkan lima dimensi *Servqual*

| Dimensi Pernyataan | Kenyataan Pelayanan | Nilai Harapan Nasabah | Nilai Gap 5 (Lima) |
|---------------------------|----------------------------|------------------------------|---------------------------|
| <i>Tangibles</i> | 3,88 | 3,89 | -0,01 |
| <i>Reliability</i> | 3,36 | 4,36 | -1 |
| <i>Responsiveness</i> | 3,54 | 3,70 | -0,16 |
| <i>Assurance</i> | 3,84 | 4,02 | -0,18 |
| <i>Empathy</i> | 4,09 | 3,57 | 0,52 |

4.2.2.5. Diagram Kartesius *Gap* 5 (lima)

Diagram kartesius *gap* 5 merupakan suatu diagram untuk mengetahui perbandingan skor tingkat pelayanan yang diharapkan nasabah dengan skor kinerja pelaksanaan pelayanan yang dirasakan nasabah. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menjadikan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Penelitian analisis kepuasan nasabah ini terdiri dari 2 buah variabel yang diwakilkan oleh variabel x dan y, dimana x merupakan tingkat kenyataan pelayanan yang dirasakan nasabah, dan y sebagai tingkat harapan pelayanan yang diharapkan nasabah. Dalam pengolahan diagram kartesius ini yaitu dengan memasukan rata-rata dari setiap variabel

pernyataan harapan nasabah terhadap pelayanan sebagai variabel y , dan rata-rata dari variabel pertanyaan kenyataan pelayanan yang dirasakan nasabah sebagai variabel x kedalam diagram.

Dalam penelitian ini terdapat 11 faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang nantinya akan terbagi kedalam 4 kuadran, untuk mendapatkan sumbu x dan sumbu y dalam diagram kartesius yang menjadi batasan rata-rata pernyataan sumbu x sebagai kenyataan pelayanan yang dirasakan dan sumbu y sebagai harapan nasabah terhadap pelayanan, untuk melihat hasil dari pembagian rata-rata jawaban variabel x dan variabel y dapat dilihat pada gambar 4.3. dibawah ini dapat digunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{x}_i}{k} \qquad \bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{y}_i}{k}$$

Keterangan :

\bar{x} = Rata-rata nilai kuadran kenyataan pelayanan

\bar{y} = Rata-rata nilai kuadran harapan nasabah

$\sum_{i=1}^n \bar{x}_i$ = Jumlah rata-rata nilai kenyataan pelayanan

$\sum_{i=1}^n \bar{y}_i$ = Jumlah rata-rata nilai harapan nasabah

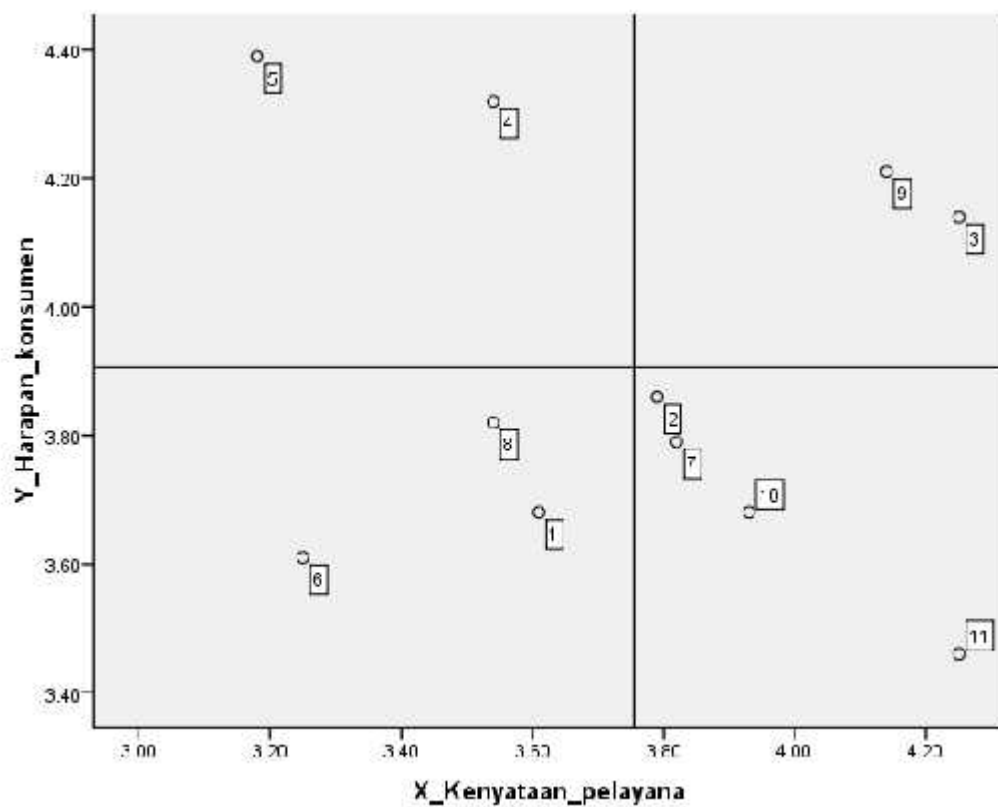
K = Jumlah Variabel

Rata-rata nilai kuadran diagram kartesius *gap* 5 dalam penelitian ini untuk variabel x dan y didapatkan :

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{x}_i}{k}$$

$$=42,96/11 = 3,905$$

$$\bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{x}_i}{k} = 41,30/11 = 3,755$$



Gambar 4.2 Diagram Kartesius Gap5

