

BAB V

ANALISIS

5.1. Analisis Gap 1 (satu) Kesenjangan Antara Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan Yang Diharapkan Nasabah dan Pelayanan Yang Diharapkan Oleh Nasabah

Dari hasil pengolahan data gap 1 (satu) pada bab 3 tentang kualitas pelayanan, didapatkan data kesenjangan persepsi karyawan mengenai kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah dengan harapan nasabah yang sebenarnya pada pelayanan Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik berdasarkan *Parasuraman's Servqual* model yang dibagi kedalam lima dimensi pengukuran kepuasan nasabah, berikut analisis datanya.

5.1.1. Analisis Per Variabel Gap 1 (satu) Kesenjangan Antara Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan Yang Diharapkan Nasabah dan Pelayanan Yang Diharapkan Oleh Nasabah

Analisis kesenjangan persepsi karyawan mengenai kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah dengan harapan nasabah yang sebenarnya pada pelayanan Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik, dari 11 variabel pernyataan, untuk variabel pernyataan yang mempunyai nilai kesenjangan positif yang berarti bahwa persepsi karyawan terhadap pelayanan yang diharapkan nasabah sudah benar, dengan kata lain karyawan sudah dapat memahami pelayanan yang diharapkan nasabah. Variabel yang mempunyai nilai kesenjangan positif dapat dilihat pada tabel 5.1. dibawah ini.

Tabel 5.1. Variabel pernyataan Kualitas Pelayanan dengan nilai gappositif (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
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

Dilihat dari tabel 5.1. diatas, variabel pernyataan yang mempunyai nilai kesenjangan positif terbesar yaitu V8 dengan nilai gap 0.98 dan variabel pernyataan yang mempunyai nilai kesenjangan positif terkecil yaitu V1 dengan nilai gap 0.22 . Untuk keseluruhan variabel yang bernilai gap positif mempunyai arti bahwa nilai persepsi karyawan terhadap pelayanan yang diharapkan nasabah lebih besar daripada nilai harapan pelayanan yang sebenarnya diinginkan nasabah dengan kata lain persepsi karyawan terhadap pelayanan yang diharapkan nasabah sudah benar, oleh karena itu yang harus dilakukan oleh pihak karyawan atau penyedia jasa adalah mempertahankan prestasi untuk variabel-variabel tersebut.

Untuk selebihnya semua variabel pernyataan bernilai negatif yang berarti bahwa antara persepsi karyawan terhadap harapan nasabah dengan harapan nasabah yang sebenarnya mempunyai perbedaan persepsi hal ini disebabkan kurangnya kepekaan karyawan terhadap harapan pelayanan sebenarnya yang diinginkan nasabah. Variabel

pernyataan dengan bernilai gap negatif dapat dilihat pada tabel 5.2. dibawah ini.

Tabel 5.2. Variabel pernyataan kualitas pelayanan dengan nilai gap negatif (Gap 1)

Variabel Pernyataan	Nilai Rata-rata Persepsi karyawan	Nilai Rata-rata Harapan Nasabah	Nilai Gap 1 (Satu)
V4	4,10	4,32	-0,22
V5	4,00	4,39	-0,39

Dilihat dari tabel 5.2 diatas, variabel pernyataan yang mempunyai nilai kesenjangan negatif terkecil yaitu V4 dengan nilai kesenjangan -0.22 mengenai kecepatan karyawan dalam pelayanan, sedangkan nilai kesenjangan negatif terbesar yaitu V5 dengan nilai kesenjangan -0.39 mengenai menangani masalah dengan segera. Pada diagram kartesius gap 1 dapat dilihat juga bahwa variabel V5 masuk dalam kelompok kuadran 1 yang berarti merupakan prioritas utama untuk diperbaiki. kesenjangan negative terbesar pada variabel tersebut diakibatkan karena kurangnya jumlah karyawan dan teller yang mengakibatkan karyawan dan teller terlalu sibuk dalam menangani seluruh nasabah sehingga berpengaruh terhadap kecepatan dalam melayani dan menangani permasalahan nasabah.

Untuk keseluruhan variabel yang bernilai gap negatif mempunyai arti bahwa nilai pelayanan yang diharapkan nasabah lebih besar daripada pelayanan yang dipersepsikan oleh karyawan, oleh karena itu yang harus dilakukan oleh pihak karyawan atau penyedia jasa adalah memperbaiki semua variabel-variabel yang bernilai negatif tersebut karena nasabah mempunyai harapan pelayanan yang besar terhadap variabel-variabel tersebut.

5.1.2. Analisis Per Dimensi Gap 1 (satu) Kesenjangan Antara Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan Yang Diharapkan Nasabah dan Pelayanan Yang Diharapkan Oleh Nasabah

Analisis perdimensi berdasarkan lima dimensi faktor kepuasan nasabah *Parasuraman's Servqual* model. Nilai kesenjangan yang didapatkan dari hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel 5.3. dibawah ini.

Tabel 5.3. 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

Dilihat dari tabel 5.3 diatas, nilai kesenjangan yang paling besar terdapat pada dimensi *Empathy* (empati) sebesar 0.83, hal ini dipengaruhi oleh rata-rata nilai variabel dimensi *Empathy* untuk jawaban harapan nasabah yang sebenarnya lebih tinggi nilainya daripada harapan nasabah menurut karyawan, dan untuk nilai rata-rata perdimensi yang mempunyai nilai kesenjangan terkecil yaitu dimensi *Reliability* sebesar -0.31, kesenjangan ini dalam hal harapan nasabah belum dapat dimengerti oleh karyawan karena mempunyai nilai kesenjangan yang bernilai negatif.

5.1.3. Analisis Tingkat Kepentingan Berdasarkan Kuadran

Diagram Kartesius Untuk Gap 1 (satu)

Analisis diagram kartesius ini merupakan suatu diagram yang dibagi kedalam empat kuadran yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan dalam melakukan evaluasi kualitas pelayanan berdasarkan tingkat persepsi karyawan dan harapan nasabah.

Dari hasil pengelompokan jawaban responden gap 1 (satu) dengan menggunakan diagram kartesius yang dibagi kedalam empat kuadran, didapatkan keterangan tentang variabel-variabel yang masuk diantara keempat kuadran tersebut, seperti yang tertera dalam tabel 5.4. dibawah ini dengan prioritas yang terurut.

Tabel 5.4. Variabel-variabel yang masuk kelompok kuadran diagram kartesius Gap 1

Kuadran	Variabel	Variabel Pernyataan Kualitas Pelayanan
1	4	Kecepatan karyawan dalam pelayanan
	5	Menangani masalah dengan segera
2	3	Kondisi Gedung yang bersih
	9	Nasabah merasakan aman dalam melakukan transaksi
3	1	Kenyamanan Ruang Tunggu
	2	Teknologi yang sudah dimiliki
	6	Ketersediaan membantu nasabah
	7	Pelayanan transaksi yang tidak berbelit-belit
4	8	Karyawan yang profesional dibidangnya
	10	Memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan
	11	Karyawan mampu melayani nasabah dengan ramah dan sopan

5.1.3.1. Analisis Kuadran 1 Diagram Kartesius Gap 1

Dilihat dari tabel 5.4. diatas, variabel-variabel yang masuk kedalam kuadran 1 adalah variabel pernyataan V4 dan V5, variabel pernyataan ini memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting, karena nilai rata-rata harapan variabel ini memiliki nilai rata-rata yang lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata keseluruhan harapan pelayanan dan akan memberikan tingkat kepuasan yang baik terhadap nasabah, tetapi dalam variabel ini menunjukkan nilai rata-rata persepsi karyawan yang relatif lebih rendah jika dibandingkan dengan rata-rata keseluruhan variabel persepsi karyawan mengenai pelayanan yang diharapkan nasabah, maka hal ini mencerminkan bahwa untuk perbaikan dalam variabel ini menjadikan prioritas utama untuk memenuhi harapan nasabah. Variabel dalam kuadran 1 yang sangat diprioritaskan untuk diperbaiki adalah V5 karena memiliki nilai gap bernilai negatif dibandingkan nilai gap V1 yang bernilai positif, dimana untuk gap yang bernilai negatif berarti bahwa antara persepsi karyawan terhadap harapan nasabah dengan harapan nasabah yang sebenarnya terutama untuk Variabel 5 yaitu menangani masalah dengan segera mempunyai perbedaan persepsi hal ini disebabkan kurangnya kepekaan karyawan terhadap harapan pelayanan sebenarnya yang diinginkan nasabah dan hal ini harus diperbaiki segera.

5.1.3.2. Analisis Kuadran 2 Diagram Kartesius Gap 1

Variabel-variabel yang masuk kedalam kuadran 2 yaitu variabel pernyataan V3 dan V9, untuk tingkat kepentingan variabel pertanyaan ini secara keseluruhan mempunyai gap yang positif hal ini berarti bahwa nilai persepsi karyawan terhadap pelayanan yang diharapkan nasabah lebih besar daripada nilai harapan pelayanan yang sebenarnya diinginkan nasabah dengan kata lain persepsi karyawan terhadap pelayanan yang diharapkan nasabah sudah benar, oleh karena

itu yang harus dilakukan oleh pihak karyawan atau penyedia jasa adalah mempertahankan prestasi untuk variabel-variabel tersebut.

5.1.3.3. Analisis Kuadran 3 Diagram Kartesius Gap 1

Variabel-variabel yang masuk ke dalam kuadran 3 yaitu variabel pernyataan V1, V2, V6, dan V7, untuk tingkat kepentingan variabel pernyataan ini mempunyai tingkat kepentingan yang rendah. Oleh sebab itu, variabel-variabel yang masuk ke dalam kuadran ini mempunyai prioritas yang rendah untuk usaha-usaha perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

5.1.3.4. Analisis Kuadran 4 Diagram Kartesius Gap 1

Variabel-variabel yang masuk ke dalam kuadran 4 yaitu variabel pernyataan V8, V10, dan V11, mempunyai tingkat kepentingan yang rendah namun dengan performansi yang sudah memuaskan, oleh sebab itu usaha yang dapat dilakukan oleh pihak penyedia jasa adalah pengurangan penekanan usaha perbaikan tetapi tidak sampai mengakibatkan kualitas pelayanan terhadap variabel-variabel dalam kuadran ini menjadi berkurang atau tidak sesuai dengan harapan nasabah.

5.2. Analisis Gap 5 (lima) Antara Harapan Nasabah Dengan Kenyataan Pelayanan Yang Dirasakan Nasabah

Dari hasil pengolahan data gap 5 (lima) pada bab 3 tentang kualitas pelayanan, didapatkan data kesenjangan persepsi karyawan mengenai kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah dengan harapan nasabah yang sebenarnya pada pelayanan Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik berdasarkan *Parasuraman's Servqual* model yang dibagi ke dalam lima dimensi pengukuran kepuasan nasabah, berikut analisis datanya

5.2.1. Analisis Per Variabel Gap 5 (lima) Antara Harapan Nasabah Dengan Kenyataan Pelayanan Yang Dirasakan Nasabah

Analisis kesenjangan antara harapan nasabah dengan kenyataan pelayanan yang dirasakan nasabah Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik, dari 11 variabel pertanyaan untuk variabel pernyataan yang mempunyai nilai kesenjangan positif yang berarti bahwa nilai kenyataan pelayanan lebih besar daripada nilai harapan nasabah, dengan kata lain nasabah sudah merasa puas terhadap pelayanan pada variabel ini. Variabel yang mempunyai nilai kesenjangan positif dapat dilihat pada tabel 5.5. di bawah ini.

Tabel 5.5. Variabel pernyataan Kualitas Pelayanan dengan nilai gap positif (Gap 5)

Variabel Pernyataan	Nilai Rata-rata Kenyataan Pelayanan	Nilai Rata-rata Harapan Nasabah	Nilai Gap 5 (Lima)
V3	4,25	4,14	0,11
V7	3,82	3,79	0,03
V10	3,93	3,68	0,25
V11	4,25	3,46	0,79

Dilihat dari tabel 5.5. di atas, variabel pernyataan yang mempunyai nilai gap positif terbesar yaitu V11 dengan nilai gap 0.79 yang berarti nasabah merasa puas terhadap pelayanan karyawan mampu melayani nasabah dengan ramah dan sopan, karena memang pada kenyataannya pihak penyedia jasa memberikan atensi lebih kepada nasabah mengenai keramahan dan kesopanan. Sedangkan variabel pernyataan yang mempunyai nilai gap positif terkecil yaitu V7 dengan nilai gap 0.03. Untuk keseluruhan variabel yang mempunyai nilai gap positif berarti bahwa nilai kenyataan pelayanan lebih besar daripada nilai pelayanan yang diharapkan nasabah, dengan kata lain nasabah sudah merasa puas terhadap pelayanan variabel-variabel ini, oleh karena itu

yang harus dilakukan oleh pihakpenyedia jasa adalah mempertahankan prestasi pada variabel-variabel ini.

Untuk selebihnya semua variabel pernyataan bernilai negatif yang berarti bahwa nilai kenyataan pelayanan lebih kecil daripada nilai harapan nasabah, dengankata lain nasabah belum merasa puas terhadap pelayanan pada variabel ini.

Variabel-variabel pernyataan dengan nilai kesenjangan negatif dapat dilihat pada tabel 5.6. dibawahini.

Tabel 5.6. Variabel pernyataan Kualitas Pelayanan dengan nilai gap negatif (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
V4	3,54	4,32	-0,78
V5	3,18	4,39	-1,21
V6	3,25	3,61	-0,36
V8	3,54	3,82	-0,28
V9	4,14	4,21	-0,07

Dilihat dari tabel 5.6. diatas, variabel pernyataan yang mempunyai nilai kesenjangan negatif terkecil yaitu V1, V2 dan V9 dengan nilai kesenjangan -0.07 mengenaikenyamanan ruang tunggu, teknologi yang sudah dimiliki, dan nasabah merasakan aman dalam melakukan transaksi, sedangkan variabel pernyataan yang mempunyai nilai kesenjangan negatif terbesar yaitu V5 dengannilai kesenjangan -1.21 mengenai menangani masalah dengan segera.

Pada diagram kartesius gap 5 dapat dilihat juga bahwa variabel V5 masuk dalam kelompok kuadran 1 yang berarti merupakan prioritas utama untuk diperbaiki.

Kesenjangan terbesar pada variabel ini diakibatkan karena kurangnya jumlah karyawan dan terkadang karyawan terlalu sibuk sehingga nasabah harus menunggu lebih lama untuk permasalahan yang dihadapinya.

Untuk keseluruhan variabel yang bernilai gap negatif mempunyai arti bahwa nilai pelayanan yang diharapkan nasabah lebih besar daripada kenyataan pelayanan yang diberikan pihak penyedia jasa, oleh karena itu yang harus dilakukan oleh pihak karyawan atau penyedia jasa adalah memperbaiki semua variabel-variabel yang bernilai negatif tersebut..

5.2.2. Analisis Per Dimensi Gap 5 (lima) Antara Harapan Nasabah Dengan Kenyataan Pelayanan Yang Dirasakan Nasabah

Analisis perdimensi berdasarkan lima dimensi faktor kepuasan nasabah *Parasuraman's Servqual* model. Nilai kesenjangan yang didapatkan dari hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel 5.7. dibawah ini.

Tabel 5.7. 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	-1,00
<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

Dilihat dari tabel 5.7. diatas, nilai kesenjangan yang paling besar terdapat pada dimensi *Reliability* sebesar -1.00, hal ini dipengaruhi oleh rata-rata nilai variabel dimensi Reliability untuk jawaban harapan nasabah lebih tinggi nilainya daripada kenyataan pelayanan yang

didapatkan dan untuk nilai rata-rata per dimensi yang terkecil yaitu dimensi *Tangibles* sebesar 0.01, hal ini dipengaruhi oleh rata-rata nilai variabel dimensi *Tangibles* untuk harapan nasabah terhadap pelayanan pada dimensi ini hampir terpenuhi oleh kenyataan pelayanan yang diberikan pihak penyedia jasa.

5.2.3. Analisis Tingkat Kepentingan Berdasarkan Kuadran Diagram Kartesius Untuk Gap 5 (lima)

Analisis diagram kartesius ini merupakan suatu diagram yang dibagi kedalam empat diagram yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan dalam melakukan evaluasi kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kenyataan dan harapan nasabah.

Dari hasil pengelompokan jawaban responden gap 5 (lima) dengan menggunakan diagram kartesius yang dibagi kedalam empat kuadran, didapatkan keterangan tentang variabel-variabel yang masuk diantara keempat kuadran tersebut, seperti yang tertera dalam tabel 5.8. dibawah ini dengan prioritas yang terurut.

Tabel 5.8. Variabel-variabel yang masuk kelompok kuadran diagram kartesius Gap 5

Kuadran	Variabel	Variabel Pernyataan Kualitas Pelayanan
1	4	Kecepatan karyawan dalam pelayanan
	5	Menangani masalah dengan segera
2	3	Kondisi Gedung yang bersih
	9	Nasabah merasakan aman dalam melakukan transaksi
3	1	Kenyamanan Ruang Tunggu
	6	Ketersediaan membantu nasabah
	8	Karyawan yang profesional dibidangnya

Lanjutan tabel 5.8

Kuadran	Variabel	Variabel Pernyataan Kualitas Pelayanan
4	2	Teknologi yang sudah dimiliki
	7	Pelayanan transaksi yang tidak berbelit-belit
	10	Memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan
	11	Karyawan mampu melayani nasabah dengan ramah dan sopan

5.2.3.1. Analisis Kuadran 1 Diagram Kartesius Gap 5

Dilihat dari tabel 5.8. diatas, variabel-variabel yang masuk kedalam kuadran 1 adalah variabel pernyataan V4 dan V5, variabel pernyataan ini memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting, karena nilai gap untuk variabel ini negatif, dimana untuk variabel dengan hasil negatif berarti nilai kenyataan pelayanan lebih kecil daripada nilai harapan nasabah, dengankata lain nasabah belum merasa puas terhadap pelayanan pada variabel ini. Variabel dalam kuadran 1 yang sangat diprioritaskan untuk diperbaiki adalah V5 mengenai menangani masalah dengan segera karenamemiliki nilai gap yang tinggi dibandingkan nilai gap keseluruhan. Perbaikan kualitas pelayanan variabel-variabel yang masuk kedalam kuadran 1 dilakukan sesuai urutan prioritas nilai dari yang terbesar ke yang terkecil.

5.2.3.2. Analisis Kuadran 2 Diagram Kartesius Gap 5

Variabel-variabel yang masuk kedalam kuadran 2 adalah V3 dan V9 yaitu mengenai kondisi gedung yang bersih, dan nasabah merasakan aman dalam melakukan transaksi. Untuk nilai gap V3 adalah bernilai positif hal ini mengindikasikan bahwa variabel tersebut sudah sesuai antara harapan nasabah mengenai pelayanan jasa terhadap pelayanan jasa pada kenyataannya, sehingga harus dijaga dan dipertahankan. Sedangkan untuk

V9 adalah gap yang bernilai negatif meskipun nilainya kecil yaitu sebesar -0,07, namun hal ini berarti harus perlu untuk dilakukan perbaikan agar tidak menjadi lebih besar lagi nilai gap-nya dan beralih kedalam kuadran 1 yang benar-benar harus menjadi point terpenting dalam perbaikan kualitas pelayanan.

5.2.3.3. Analisis Kuadran 3 Diagram Kartesius Gap 5

Variabel-variabel yang masuk ke dalam kuadran 3 yaitu variabel pernyataan V1, V6 dan V8, dimana untuk kuadran ini mempunyai tingkat kepentingan yang rendah. Namun dengan nilai gap yang dimiliki variabel-variabel ini adalah negatif sehingga meskipun masuk pada kuadran 3, pihak bank dan karyawan harus tetap melakukan perbaikan sehingga dapat dicapai gap yang positif yaitu bahwa nilai kenyataan pelayanan jasa lebih besar daripada nilai harapan nasabah terhadap pelayanan jasa.

5.2.3.4. Analisis Kuadran 4 Diagram Kartesius Gap 5

Variabel-variabel yang masuk ke dalam kuadran 4 yaitu variabel pernyataan V2, V7, V10, V11, mempunyai tingkat kepentingan yang rendah namun dengan performansi yang sudah memuaskan, kecuali untuk V2 yang nilai gap-nya masih negatif yaitu untuk teknologi yang sudah dimiliki, meskipun memiliki nilai gap negatif yang kecil namun pihak bank harus memperbaiki variabel ini sehingga akan dapat memuaskan pihak nasabah. Sedangkan untuk V7, V10, V11 sudah bagus oleh sebab itu usaha yang dapat dilakukan oleh pihak penyedia jasa adalah pengurangan penekanan usaha perbaikan tetapi tidak sampai mengakibatkan kualitas pelayanan terhadap variabel-variabel ini menjadi berkurang atau tidak sesuai dengan harapan nasabah.