

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA
PD. BPR BKD KABUPATEN KARANGANYAR**



TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai
Derajat Ahli Madya pada Diploma III Manajemen Pemasaran
Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Oleh :

**Nurlia Indriasti
F3206074**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2009**

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan Tugas Akhir dengan Judul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PD. BPR BKD KABUPATEN
KARANGANYAR**

Surakarta, 04 Mei 2009

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing .



Drs. DJOKO PURWANTO, MBA

NIP. 131472193

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PD. BPR BKD KABUPATEN
KARANGANYAR**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Diploma 3 Manajemen Pemasaran
Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta

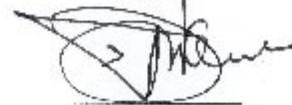
Surakarta, Mei 2009
Tim Penguji Tugas akhir

Drs. Imam Mahdi, MM
NIP. 130892719

Drs. Djoko Purwanto, MBA
NIP. 131472193



Penguji



Pembimbing

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang melimpahkan Rahmat dan hidayahNya yang berupa kesehatan, kemudahan, dan keselamatan kepada penulis sehingga laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Sholawat dan salam semoga selalu terlimpah pada junjungan kita nabi Muhammad SAW yang telah menjadi *uswatun hasannah* bagi kita semua.

Penulisan tugas akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar ahli madya pada program diploma 3 program studi Manajemen Pemasaran fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret. Dalam kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu penyusunan laporan Tugas Akhir.

1. Prof. Dr. Bambang Sutopo, M.Com., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
2. Drs. Harmadi, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran.
3. Drs. Djoko Purwanto, MBA selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir.
4. Seluruh Dosen dan staf karyawan yang telah memberikan dukungan dan membantu selama pengerjaan Tugas Akhir.
5. Sri Soebono, SE selaku Direktur Utama PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar yang telah kesempatan kepada penulis untuk melakukan magang kerja.
6. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan laporan kerja praktek ini.

Dengan segala kerendahan hati dan keinginan untuk berbuat lebih baik, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya sehingga laporan kerja praktek dapat tersusun sebagaimana mestinya.

Surakarta, Mei 2009

Penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian	7
F. Teknik Analisis Data	15
G. Sistematika Penulisan	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Jasa	22
B. Kualitas Jasa	29
C. Kepuasan Konsumen	34
D. Lembaga Keuangan	39
E. Kerangka Berpikir	51
BAB III PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	54
B. Laporan Magang Kerja	70
C. Analisis dan Pembahasan	72
1. Diskripsi Identitas Responden	72
2. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah	76
3. Importance – Performance Analysis	94
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	110
B. Saran	112

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Perbandingan Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank	40
3.1. Diskripsi Responden Berdasarkan jenis Kelamin	73
3.2. Diskripsi responden Berdasarkan Usia	73
3.3. Diskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
3.4. Diskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan	75
3.5. Distribusi Frekuensi Tingkat KepentinganDimensi Bukti fisik	77
3.6. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Dimensi Keandalan	79
3.7. Distribusi Frekuensi Tingkat KepentinganDimensi Daya tanggap.....	80
3.8. Distribusi Frekuensi Tingkat KepentinganDimensi Jaminan	82
3.9. Distribusi Frekuensi Tingkat KepentinganDimensi Empati	84
3.10.Distribusi Frekuensi Tingkat KinerjaDimensi Bukti Fisik	85
3.11.Distribusi Frekuensi Tingkat KinerjaDimensi Keandalan	89
3.12.Distribusi Frekuensi Tingkat KinerjaDimensi Daya Tanggap	90
3.13.Distribusi Frekuensi Tingkat KinerjaDimensi Jaminan	91
3.14.Distribusi Frekuensi Tingkat KinerjaDimensi Empati	93
3.15.Perhitungan Tingkat Kesesuaian dari Penilaian Tingkat Kinerja Dibanding dengan Tingkat Kepentingan Pelayanan nasabah	96
3.16.Perhitungan Rata – Rata dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan pada Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan nasabah	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1. Diagram Kartesius	19
2.1. Skema Kerangka Berpikir	53
3.1. Bagan Struktur Organisasi PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar..	57
3.2. Diagram Kartesius dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar	106

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pernyataan
2. Surat Keterangan Magang
3. Skor Penilaian Tingkat Kepentingan
4. Skor Penilaian Tingkat Kinerja
5. Kuesioner

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PD. BPR BKD KABUPATEN KARANGANYAR

NURLIA INDRIASTI
F 3206074

Laporan magang yang memuat judul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar ”. Dari judul di atas dapat dilihat bahwa masalah utama yang muncul adalah tentang kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah di PD BPR BKD Kabupaten Karanganyar dilihat dari beberapa dimensi kualitas pelayanan jasa. Sehingga tujuan dari penelitian adalah Untuk menganalisis tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja terutama pada dimensi kualitas jasa. Untuk mengukur kualitas pelayanan dilihat dari sudut dimensi layanan yaitu dimensi *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) terhadap kepuasan nasabah PD BPR BKD Kabupaten Karanganyar.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2009. Penelitian ini bertempat di PD. BPR BKD kabupaten Karanganyar yang beralamat di Jl. Lawu Timur No. 135, Tegalgede, Karanganyar 57714. Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar pada bulan Februari 2009 yang terdiri dari 4.000 nasabah. Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Kemudian Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis diskriptif dan analisis tingkat kinerja dan harapan.

Dilihat dari *importance-performance Analysis* dengan Perhitungan pada setiap dimensi tingkat kepuasan konsumen yang paling tinggi terdapat pada faktor kesediaan karyawan dalam membantu nasabah dengan segera. Hal ini diketahui dari tingkat presentasi tingkat kesesuaian yang sebesar 96,88%. Dari penelitian hasil maka dapat dikemukakan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan antara lain, Hendaknya PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar lebih memperhatikan penampilan, kondisi fisik dan bangunan. Hendaknya karyawan PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar lebih memberikan kejelasan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah. Hendaknya karyawan PD. PD BPR BKD Kabupaten Karanganyar lebih bersifat sabar dalam melayani nasabah. Hendaknya PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar lebih memberikan dukungan kepada karyawan untuk melaksanakan tugasnya dengan baik.

Key Word : Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

AN ANALYSIS ON THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON THE CUSTOMER'S SATISFACTION LEVEL IN PD. BPR BKD OF REGENCY KARANGANYAR

NURLIA INDRIASTI
F 3206074

An apprenticeship report is entitled "An Analysis on the Effect of Service Quality on the Customer's Satisfaction Level in PD. BPR BKD of Regency Karanganyar". From the title above it can be seen that the main problem arises is about the service quality having a significant effect on the customer's satisfaction level in PD BPR BKD of Regency Karanganyar viewed from several dimensions of service quality. Therefore, the objective of research is to analyze the goodness of fit between the importance level and the performance level particularly in the service quality dimensions. For the measurement, the service quality is viewed from the service dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on the customer's satisfaction in PD BPR BKD of Regency Karanganyar.

The research was taken place on February 2009. The research was conducted in PD.BPR BKD of Regency Karanganyar located in Jl. Lawu Timur no. 135, Tegalgede, Karanganyar 57714. The research discussed about the effect of service quality on the Customer's satisfaction level consistent with the problem in this research, thus the research method employed was a descriptive qualitative method. The population of research was all customers of PD. BPR BKD of Regency Karanganyar on February 2009 consisting of 4.000 customers. The type of data employed was primary and secondary data. Then, technique of analyzing data used was a descriptive analysis and analysis on performance and expectation levels.

Viewed from the importance-performance analysis with the calculation of each dimensions, it can be seen that the highest level of customer's satisfaction lies in the employees' availability factor in helping immediately the customer. This can be seen from the percentage of goodness of fit level of 96.88%. From the result of research, it can be suggested many recommendations beneficial for the company, including: PD BPR BKD of Regency Karanganyar should pay more attention to appearance, physical and building condition; the employees of PD BPR BKD of Regency Karanganyar should give information clarity necessary to the customers; the employees of PD BPR BKD of Regency Karanganyar should be more patient in serving the customers, and PD BPR BKD of Regency Karanganyar should give its employees more support to undertake their task well.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor jasa dewasa ini telah mengalami peningkatan yang dramatis dibanding dengan dekade sebelumnya. Hal ini terlihat dari kontribusi sektor jasa terhadap perekonomian dunia yang kini telah mendominasi sekitar dua pertiganya. Dinamika yang terjadi pada sektor jasa seperti perbankan, asuransi, penerbangan, telekomunikasi, retail, pariwisata, dan perusahaan-perusahaan jasa profesional lainnya yang kini semakin menyadari perlunya peningkatan orientasi kepada pelanggan/konsumen. (Rambat Lupiyoadi, 2001 : 2). Industri jasa pada saat ini merupakan sektor ekonomi yang sangat besar dan tumbuh sangat pesat. Pertumbuhan tersebut selain diakibatkan oleh pertumbuhan jenis jasa yang sudah ada sebelumnya, juga disebabkan oleh munculnya jenis jasa baru, sebagai akibat dari tuntutan dan perkembangan teknologi. Dipandang dari konteks globalisasi, pesatnya pertumbuhan bisnis jasa antar negara ditandai dengan meningkatnya intensitas pemasaran lintas negara serta terjadinya kompetisi berbagai penyedia jasa di dunia. Perkembangan tersebut pada akhirnya mampu memberikan tekanan yang kuat terhadap perubahan sektor jasa, khususnya pemanfaatan teknologi baru yang secara langsung akan berdampak kepada menguatnya kompetisi dalam industri.

Dengan demikian harus ada satu hubungan yang kuat antara konsumen dengan perusahaan jasa. Karena dalam hal ini konsumen sebagai pengguna yang sangat diorientasikan untuk menikmati produk-produk jasa. Tujuan pemasaran adalah memenuhi dan melayani kebutuhan dan keinginan konsumen sasaran(Kotler, 1995 : 202). Setelah terjadi interaksi antara konsumen dengan perusahaan jasa maka konsumen akan lebih menuntut lagi dengan mendapat rasa puas dari produk yang dikonsumsi. Karena Kepuasan konsumen merupakan salah satu rahasia keberhasilan suatu bisnis. Sekalipun demikian, masih banyak orang yang dengan sengaja atau tidak sengaja melupakan hal ini. Banyak kegagalan bisnis terjadi karena pelanggan dikecewakan sehingga mereka mencari alternatif ke produk sejenis lainnya.

Menurut (Kotler, 2000 : 52) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan. Puas atau tidak puas bukan merupakan emosi melainkan sesuatu hasil evaluasi dari emosi. Penelitian mengenai kepuasan konsumen menjadi topik sentral dalam dunia riset pasar dan berkembang pesat. Konsep berpikir bahwa kepuasan konsumen akan mendorong meningkatnya profit adalah bahwa konsumen yang puas akan bersedia

membayar lebih untuk “produk” yang diterima dan lebih bersifat toleran akan kenaikan harga. Hal ini tentunya akan meningkatkan margin perusahaan dan kesetiaan konsumen pada perusahaan. Hal ini dapat membantu meningkatkan penjualan dan kredibilitas perusahaan. Konsep ini sangat menentukan bagi perusahaan yang bergerak dibidang usaha jasa.

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang memberikan tingkat kepercayaan kepada pelanggannya yaitu nasabah bank. Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, bank dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya selain menawarkan berbagai macam jenis produk dan jasa layanannya. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usahanya. Kualitas pelayanan yang diberikan bank juga menjadi salah satu perhatian utama nasabah dalam memilih bank. Pelayanan yang tidak memenuhi kepuasan pelanggan yaitu nasabah bank, dengan sangat mudah ditinggalkan dan akhirnya nasabah beralih ke bank lain. Sebagai langkah awal dari upaya mendefinisikan tuntutan nasabahnya, maka hal yang harus diperhatikan dan tidak dapat dipisahkan adalah ketersediaan informasi yang menyangkut persepsi dan harapan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam

keberhasilan usaha. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Kotler, 1997:20).

Kemajuan perekonomian mempengaruhi kehidupan masyarakat. Peningkatan status sosial dan ekonomi masyarakat berakibat pada perubahan perilaku dan gaya hidup mereka. Perubahan tersebut pada akhirnya mempengaruhi selera kepuasan terhadap suatu produk. Masyarakat menginginkan produk dan layanan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang perusahaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk dan jasa yang tidak memenuhi kualitas pelanggan dengan sangat mudah ditinggalkan dan akhirnya pelanggan beralih ke perusahaan/bank lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut tentunya akan mengutamakan perluasan produk dan pelayanan yang berorientasi pada pelayanan yang mengutamakan kepuasan nasabah. **PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar** sebagai perusahaan jasa perbankan tidak akan mungkin menghindar dari realita persaingan industri jasa perbankan yang semakin meningkat.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian Konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kepuasan

pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Demikian pula dengan bisnis perbankan, merupakan bisnis yang berdasarkan pada atas kepercayaan, masalah kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini. Hal itu juga terjadi di **PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar** sebagai tempat penelitian yang merupakan salah satu instansi pelayanan jasa dalam dunia perbankan. Dengan harapan akan memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya guna membentuk kepuasan nasabahnya. Dalam penelitian ini, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada identifikasi masalah yang telah disebutkan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam laporan tugas akhir ini antara lain :

1. Apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah di PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar?

2. Variabel apa dari dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah di PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar dilihat dari diagram kartesius ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan :

1. Untuk menganalisis tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja terutama pada dimensi kualitas jasa pada PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar.
2. Untuk mengukur kualitas pelayanan dilihat dari sudut dimensi layanan yaitu dimensi *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) terhadap kepuasan nasabah PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

1. Bagi akademis

Sebagai bahan referensi untuk penelitian dibidang kualitas pelayanan jasa dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah khasanah pustaka dibidang pemasaran berdasarkan penerapan yang ada dalam kenyataan.

2. Bagi PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi pihak bank dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan supaya lebih memuaskan nasabah serta untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan dimasa kini dan dimasa mendatang. Hasil penelitian ini juga membantu pihak bank apabila ingin meningkatkan kepuasan nasabah dengan menekankan pada dimensi-dimensi *service quality* yang paling signifikan berpengaruh pada kepuasan nasabah.

3. Bagi Pihak lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan tambahan informasi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang sama dan untuk menambah pengetahuan.

E. Metode Penelitian

1. Desain penelitian

Dalam penelitian ini desain yang dipergunakan adalah riset deskriptif sesuai dengan tujuan penelitian untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan. Penelitian ini juga menggunakan Desain Survei ataupun kasus. Survei merupakan riset dengan berinteraksi dengan responden untuk mendapatkan data, fakta-fakta, pendapat, dan sikap-sikap. Desain survei dilakukan dengan pengukuran sampel dengan menggunakan instrumen kuesioner untuk membuat kesimpulan umum

terhadap populasinya. Data yang dipergunakan akan diperoleh berdasarkan atas perumusan masalah. Dengan metode ini data dikumpulkan berdasarkan jawaban responden atas daftar pertanyaan yang peneliti ajukan melalui pengisian daftar pertanyaan (kuesioner). Daftar pertanyaan berisi persepsi konsumen tentang kinerja (kualitas) jasa PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar yang mereka terima, kualitas jasa secara keseluruhan, kepuasan konsumen, dan perilaku minat purna penggunaan jasa PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar. Dalam penyebaran kuesioner harus menentukan : Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.

a. Populasi

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan obyek (satu-satuan/individu-individu) yang karakteristiknya akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemakai jasa pelayanan pada PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar pada bulan Februari 2009 yang terdiri dari 4.000 nasabah.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (jumlahnya lebih sedikit daripada jumlah populasi). Adapun jumlah sampel yang dipilih adalah 100 responden yang pada saat penyebaran kuesioner sedang berada di PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar dan sekaligus sebagai nasabah.

c. Teknik Pengambilan Sample

Data yang dikumpulkan dengan cara mengambil sampel secara acak atau dengan kata lain disebut *sampling*. Cara pengambilan *sampling*, adalah sebagai berikut :

1. Menggunakan kupon.

Dengan menggunakan potongan kertas yang sama besar dan masing-masing memuat nama-nama anggota populasi lalu dimasukkan kedalam kotak kemudian diacak dan ditarik sejumlah potongan kertas tersebut sebagai sampel yang terpilih.

2. Menggunakan tabel angka *random*

Setiap anggota populasi diidentifikasi dengan pemberian nomor. Anggota populasi yang termasuk dalam angka *random* merupakan sampel terpilih.

3. Menggunakan kalkulator

Model kalkulator memiliki fasilitas angka *random* (biasanya tombol dengan tanda *Ran*) yang bisa digunakan periset sebagai ganti tabel angka *random*.

Sampel penelitian meliputi sejumlah elemen (responden). Menurut Guilford (dalam Supranto, 2006:236) dimana semakin besar sampel (makin besar nilai n = banyaknya elemen sampel) akan memberikan hasil yang lebih akurat

Pengambilan sampel merupakan pengambilan sebagian dari populasi hal itu dilakukan dengan pertimbangan keterbatasan

waktu, biaya, dan sumber daya lainnya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan metode *nonprobability sampling* di mana setiap anggota populasi tidak mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Dengan demikian, teknik pengambilan sampel ini akan memilih anggota populasi yang dapat memberikan informasi secara maksimal atau yang paling mudah ditemui.

Dalam *nonprobability sampling* terdapat beberapa cara dan penulis menggunakan *Convenience sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan saja, anggota populasi yang ditemui penulis dan bersedia menjadi responden untuk dijadikan sampel. Teknik ini merupakan teknik yang paling mudah, cepat dan murah (Suliyanto, 2006).

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian kali ini waktu yang direncanakan dimulai dari penyusunan usulan penelitian sampai terlaksananya laporan penelitian ini, yakni pada bulan Februari sampai Maret 2009. Penelitian ini bertempat PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar yang beralamat di Jl. Lawu Timur No. 135, Tegalgede, Karanganyar 57714.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari nasabah berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner.(J. Supranto 2006 : 239). Dalam penelitian ini data primer didapat dari kuesioner yang diisi oleh responden mengenai identitas responden, bobot kepentingan dari pelayanan yang diharapkan dan bobot kualitas dari pelayanan yang diterima. Data yang diperoleh diamati kemudian dicatat untuk pertama kalinya.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui data yang diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.(J. Supranto 2006 : 239). Data biasanya diperoleh dari kepustakaan mengenai gambaran umum mengenai instansi yang berisi antara lain sejarah dan perkembangan perusahaan, visi dan misi, kegiatan perusahaan, personil perusahaan, deskripsi jabatan dan sumber-sumber pustaka yang berkaitan dengan penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengumpulan data penulis menggunakan beberapa teknik diantaranya :

a. Kuesioner

Metode pengumpulan data dengan menggunakan daftar pernyataan yang langsung diberikan kepada responden, dengan bentuk pertanyaan tertutup.

b. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab kepada pihak perusahaan untuk mendapatkan data-data tentang perusahaan.

c. Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara penelitian yang secara langsung tentang data-data yang sesuai dengan penelitian.

d. Studi pustaka

Metode pengumpulan data dengan cara melihat bacaan-bacaan yang berhubungan dengan penelitian ini.

5. Definisi Operasional

Menurut Parasuraman 1998 (dalam Lupiyoadi, 2001:148) terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang meliputi:

a. Dimensi bukti fisik (*Tangible*)

Bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dimensi bukti fisik dalam penelitian ini mencakup:

- 1) Kemutakhiran peralatan dan teknologi yang dimiliki BPR Karanganyar.
- 2) Kenyamanan ruang atau gedung yang digunakan oleh BPR Karanganyar
- 3) Kebersihan ruang, gedung dan lingkungan disekitar BPR Karanganyar
- 4) Penampilan dan kondisi fisik dan bangunan BPR Karanganyar
- 5) Kerapian penampilan karyawan BPR Karanganyar

b. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dimensi ini diwakili oleh:

- a. Kecepatan pelayanan yang diberikan karyawan BPR Karanganyar
- b. Keandalan dalam penanganan administrasi yang diberikan oleh BPR Karanganyar
- c. Profesionalisme pelayanan yang diberikan BPR Karanganyar
- d. Keakuratan penanganan administrasi BPR Karanganyar

c. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat

kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Dimensi ini diwakili oleh:

- a. Kejelasan informasi yang diberikan oleh karyawan BPR Karanganyar
- b. Kesediaan karyawan dalam membantu nasabah dengan segera

d. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah adanya pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dimensi ini diwakili oleh:

- a. Kompetensi/ kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan
- b. Perasaan aman nasabah selama berhubungan dengan karyawan
- c. Kesabaran karyawan BPR Karanganyar dalam melayani nasabah
- d. Dukungan BPR Karanganyar kepada karyawan untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik

e. Dimensi empati (*Empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para

pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Dimensi ini diwakili oleh :

- a. Perhatian BPR Karanganyar secara individu kepada nasabah
- b. Perhatian karyawan BPR Karanganyar secara individu kepada nasabah
- c. Kesungguhan BPR Karanganyar menyelesaikan masalah nasabah

F. Teknik Analisis Data

1. Analisis Data Deskriptif

Analisis data yang berguna untuk mengumpulkan, mengolah dan menganalisa data dan kemudian disajikan dalam bentuk tabel, untuk selanjutnya diuraikan dengan membaca tabel tanpa melakukan hipotesis dan penghitungan secara sistematis. Penelitian ini menggunakan skala 5 tingkat yang menurut John. A Martilla dan John C. James (dalam J. Supranto, 2001:239) disebut dengan Skala Likert, dengan indikator :

- | | |
|------------------------|-----|
| a. Sangat setuju | = 5 |
| b. Setuju | = 4 |
| c. Netral | = 3 |
| d. Tidak Setuju | = 2 |
| e. Sangat tidak setuju | = 1 |

Penggunaan Skala Likert dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah di PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terlebih dahulu dilakukan perhitungan skor tingkat kepentingan dan kinerja dari masing-masing dimensi:

1. Tingkat kepentingan

$$\text{Skor} = (\text{SP} \times 5) + (\text{P} \times 4) + (\text{CP} \times 3) + (\text{KP} \times 2) + (\text{TP} \times 1)$$

SP : Sangat Penting KP : Kurang Penting

P : Penting TP : Tidak Penting

CP : Cukup Penting

2. Tingkat Kinerja

$$\text{Skor} = (\text{SP} \times 5) + (\text{P} \times 4) + (\text{CP} \times 3) + (\text{KP} \times 2) + (\text{TP} \times 1)$$

SP : Sangat Puas KP : Kurang Puas

P : Puas TP : Tidak Puas

CP : Cukup Puas

Skor setiap jawaban atas pertanyaan yang diajukan adalah sebagai berikut :

1). Untuk penilaian kepentingan peserta diberi bobot sebagai

berikut:

- a. Jawaban sangat penting diberi bobot 5.
- b. Jawaban penting diberi bobot 4.
- c. Jawaban cukup penting diberi bobot 3.
- d. Jawaban kurang penting diberi bobot 2.

- e. Jawaban tidak penting diberi bobot 1.
- 2). Untuk penilaian kinerja perusahaan diberi bobot sebagai berikut:
- a. Jawaban sangat puas diberi bobot 5.
 - b. Jawaban puas diberi bobot 4.
 - c. Jawaban cukup puas diberi bobot 3.
 - d. Jawaban kurang puas diberi bobot 2.
 - e. Jawaban tidak puas diberi bobot 1.

Indikator yang digunakan dalam kuesioner merujuk pada indikator kuesioner yang dikemukakan (Lupiyoadi, 2001:197) yang disesuaikan dengan objek yang diteliti.

2. Analisis Tingkat Harapan dan Kinerja

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan nasabah

Hasil dari perhitungan diatas dapat digambarkan dalam diagram kartesius dengan menggunakan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana:

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan

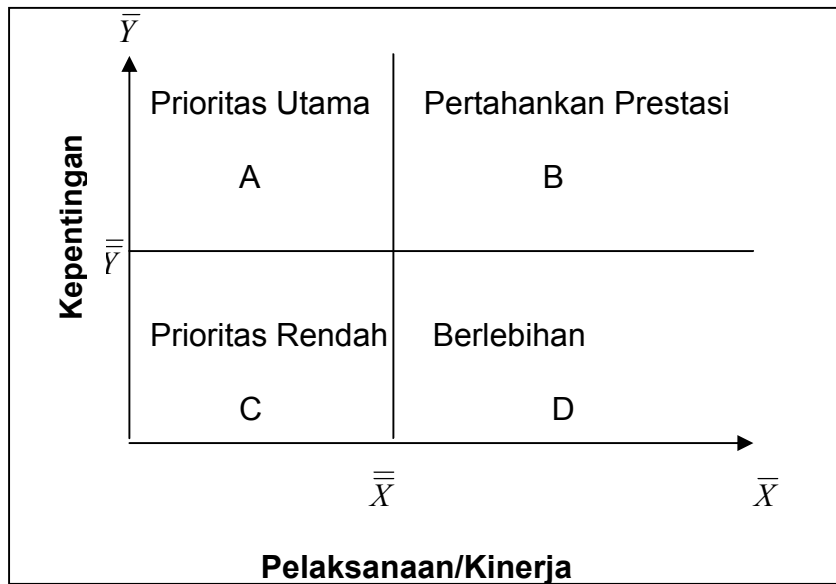
\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Diagram Kartesius adalah suatu bangun yang di bagi atas empat bagian yang di batasi oleh dua buah baris yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) , dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari \bar{X} dan \bar{Y} merupakan rata-rata dari \bar{Y}

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \qquad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

K = banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabah.



Gambar 1.1
Diagram Kartesius

Keterangan :

A = Prioritas utama

Menunjukkan faktor atau atribut yang di anggap mempengaruhi kepuasan pelayanan, termasuk unsur-unsur jasa yang di anggap sangat penting namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan nasabah sehingga pengunjung kecewa.

B = Pertahankan Prestasi

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib bagi perusahaan untuk mempertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

C = Prioritas Rendah

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi nasabah dan pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D = Berlebihan

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi nasabah dianggap kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tapi sangat memuaskan

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab ini menjelaskan mengenai konsep (pengertian) umum dan konsep khusus

BAB III : Pembahasan

Bab ini menjelaskan tentang kegiatan yang dilakukan dalam praktek kerja dan hasil pengamatan yang terdiri dari :

- a. Gambaran umum perusahaan
- b. Kegiatan praktek kerja yang dilakukan selama magang.

c. Pembahasan

BAB IV : Simpulan dan Saran

- a. Simpulan berisi tentang rangkuman hal-hal yang pokok yang telah diuraikan dari bab-bab sebelumnya.
- b. Saran berisi tentang uraian yang dikemukakan berdasarkan hal-hal yang terlihat kurang dan solusi penulis terhadap kendala-kendala pada perusahaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Jasa

1. Definisi Jasa

Jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Definisi jasa dalam strategi pemasaran harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa barang. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen J. Supranto (1997:227).

Kotler dan Keller (dalam J. Supranto 2006 : 227) mengemukakan pengertian jasa (*service*) sebagai berikut: *“A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product.”* (Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Produksi jasa dapat terikat atau tidak terikat pada suatu produk fisik).

Zeithaml and Bitner (dalam Rambat Lupiyoadi 2001 : 5) mengemukakan definisi jasa sebagai berikut: *Include all economic activities whose output is not a physical product or construction, is generally consumed at the time it is produced, and provided added value in forms (such as convenience, amusement, timeliness, comfort, or health) that are essentially intangible concerns of its first purchaser.* (Jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya.

Kotler 1994 (dalam Fandy Tjiptono 1996 : 6), “jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibles* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001: 5) jasa adalah semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan akan masalah yang dihadapi konsumen.

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka jasa pada dasarnya adalah sesuatu yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

- 1) suatu yang tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
- 2) proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan.
- 3) suatu produk fisik.
- 4) jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.
- 5) terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

2. Karakteristik Jasa

Menurut Kotler 1997 (dalam Fandy Tjiptono 1996 : 15) karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut :

a. *Intangibility* (tidak berwujud)

Karakteristik jasa ini menyebabkan konsumen tidak dapat melihat, mencium, meraba, mendengar dan merasakan hasilnya sebelum mereka membelinya. Untuk mengurangi ketidakpastian, konsumen akan mencari informasi tentang jasa tersebut, seperti lokasi perusahaan, para penyedia dan penyalur jasa, peralatan dan alat komunikasi yang digunakan serta harga produk jasa tersebut. Beberapa hal yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan calon konsumen, yaitu sebagai berikut:

- 1). Meningkatkan visualisasi jasa yang tidak berwujud
- 2). Menekankan pada manfaat yang diperoleh

- 3). Menciptakan suatu nama merek (*brand name*) bagi jasa
- 4). Memakai nama orang terkenal untuk meningkatkan kepercayaan konsumen.

b. *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu perusahaan jasa yang menghasilkannya. Jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Jika konsumen membeli suatu jasa maka ia akan berhadapan langsung dengan sumber atau penyedia jasa tersebut, sehingga penjualan jasa lebih diutamakan untuk penjualan langsung dengan skala operasi terbatas. Untuk mengatasi masalah ini, perusahaan dapat menggunakan strategi-strategi, seperti bekerja dalam kelompok yang lebih besar, bekerja lebih cepat, serta melatih pemberi jasa supaya mereka mampu membina kepercayaan konsumen.

c. *Variability* (bervariasi)

Jasa yang diberikan sering kali berubah-ubah tergantung siapa yang menyajikannya, kapan dan dimana penyajian jasa tersebut dilakukan. Ini mengakibatkan sulitnya menjaga kualitas jasa berdasarkan suatu standar. Untuk mengatasi hal tersebut, perusahaan dapat menggunakan tiga pendekatan dalam pengendalian kualitasnya, yaitu sebagai berikut:

- 1) Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik.
- 2) Melakukan standarisasi proses produksi jasa.
- 3) Memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survei pelanggan, dan *comparison shopping*.

Sehingga pelayanan yang kurang baik dapat diketahui dan diperbaiki.

d. *Perishability* (mudah lenyap)

Jasa tidak dapat disimpan sehingga tidak dapat dijual pada masa yang akan datang. Keadaan mudah musnah ini bukanlah suatu masalah jika permintaannya stabil, karena mudah untuk melakukan persiapan pelayanan sebelumnya. Jika permintaan tidak stabil, maka perusahaan akan menghadapi masalah yang sulit dalam melakukan persiapannya. Untuk itu perlu dilakukan perencanaan produk, penetapan harga, serta program promosi yang tepat untuk mengantisipasi ketidaksesuaian antara permintaan dan penawaran jasa.

3. Macam-macam Jasa

Philip Kotler (dalam J. Supranto 2006 : 228) membagi macam-macam jasa sebagai berikut:

a. Barang berwujud murni (*a pure tangible good*)

Jenis jasa yang dimaksud yaitu hanya terdiri dari barang berwujud sebagai contoh barang kebutuhan sehari-hari sabun, pasta gigi. Dari barang kebutuhan sehari-hari tersebut tidak ada jasa yang menyertai produk tersebut.

b. Barang berwujud yang disertai jasa (*a tangible good with accompanying services*)

Jenis jasa yang terdiri dari barang berwujud disertai dengan satu atau lebih jasa untuk mempertinggi daya tarik pelanggan. Contoh produsen mobil tidak hanya menjual mobil saja, melainkan juga kualitas dan pelayanan kepada pelangganya.

c. Campuran

Jenis jasa campuran terdiri dari barang dan jasa dengan proporsi yang sama. Contohnya, restoran yang harus didukung oleh makan dan pelayanannya.

d. Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan

Jenis jasa yang terdiri dari jasa utama dengan jasa tambahannya atau barang pelengkap. Contoh, penumpang pesawat terbang membeli jasa transportasi. Mereka sampai ditempat tujuan tanpa sesuatu hal berwujud yang memperlihatkan pengeluaran mereka.

Namun perjalanan tersebut meliputi barang-barang berwujud, seperti makanan dan minuman, potongan tiket, dan majalah penerbangan. Jasa tersebut membutuhkan barang padat modal (pesawat udara) agar terealisasi, tapi komponen utamanya adalah jasa.

e. Jasa Murni

Jenis jasa ini hanya terdiri dari jasa murni tanpa ada pendukung barang lainnya. Contoh, jasa menjaga bayi, psikoterapi.

4. Proses Jasa

Menurut Fandy Tjiptono (1997:28) Fokus dari proses jasa adalah untuk menghasilkan output dengan input tertentu. Semakin besar rasio output terhadap input, maka semakin produktif suatu operasi. Hal ini dapat dilihat dalam prinsip-prinsip proses jasa :

- a. Input terdiri atas sumber daya manusia, mesin, metode, bahan baku, ukuran, dan lingkungan.
- b. Proses merupakan transformasi input menjadi output
- c. Kontrol merupakan mekanisme untuk menjamin bahwa proses menghasilkan apa yang diharapkan.
- d. Kapabilitas adalah kemampuan proses untuk bekerja hingga mencapai kinerja yang diharapkan.
- e. Output adalah jasa akhir yang dihasilkan.

Berdasarkan kualitas jasa, definisi proses hampir sama saja, kecuali bahwa rangkaian aktivitas yang dilakukan bisa dipandang sebagai kombinasi dari:

- 1) Struktur : sumber daya yang disiapkan, ditata, dan digunakan untuk menyampaikan jasa.
- 2) Proses : jasa yang bersangkutan.
- 3) Hasil (*outcome*) : hasil yang bernilai dari jasa.

Fokus dalam proses jasa adalah untuk memberikan hasil (manfaat) yang memenuhi dan atau melampaui kebutuhan, keinginan pelanggan, dan harapan pelanggan.

B. Kualitas Jasa

1. Definisi

Definisi kualitas sangat beranekaragam dan mengandung banyak makna. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Menurut *American Society for Quality Control* (dalam Lupiyoadi, 2001 : 144), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Pengertian di atas dapat dijelaskan bahwa kualitas merupakan suatu kemampuan dari produk/jasa yang mempunyai ciri dan

karakteristik mampu memenuhi kebutuhan konsumen sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan.

Menurut Kotler (1997:49) adalah “seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”. Ini jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Berdasarkan beberapa pengertian kualitas diatas dapat diartikan bahwa kualitas hidup kerja harus merupakan suatu pola pikir (*mindset*), yang dapat menterjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen dalam suatu proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar konsumen tersebut.

2.Kualitas Jasa

Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2001 :148) mendefinisikan *service quality* sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima / peroleh. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan. Jadi dapat disimpulkan

kualitas jasa dapat dilihat dari layanan dan hasil yang dirasakan oleh konsumen, sehingga produsen harus memperhatikan kenyataan yang ada pada pasar.

3. Dimensi

a. Bukti langsung (*tangibles*)

Definisi bukti langsung menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148) yaitu "kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya) , perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya".

Menurut Kotler (1997:53) bukti langsung adalah "fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan karyawan yang professional". Gedung dan kebersihan yang baik serta penataan ruangan yang rapi. Memberikan fasilitas yang nyata (memberikan bukti fisik) kepada konsumen, misalnya layanan kartu kredit kepada nasabah bank.

b. Keandalan (*reliability*)

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148) Keandalan adalah "kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang

dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi".

Menurut Fandy Tjiptono (1996:69) kehandalan adalah "mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati".

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148) daya tanggap adalah "suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan".

Menurut Fandy Tjiptono (1996:70) daya tanggap adalah "keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap". Kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa

dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen, misalnya penyediaan sarana yang sesuai untuk menjamin terjadinya proses yang tepat.

d. Jaminan (*assurance*)

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148) jaminan yaitu "pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*)".

Menurut Philip Kotler (1997:53) jaminan adalah "pengetahuan dan kesopanan dari karyawan, dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan". Dalam hal ini mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Misalnya kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, contoh nyata misal janji dalam promosi.

e. Empati (*empathy*)

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148) empati adalah "memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi

yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan".

Menurut Philip Kotler (1997:53) mendefinisikan empati adalah tingkat perhatian pribadi terhadap para pelanggan". Kesediaan karyawan dan pengelola untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langganan, misalnya karyawan atau pengelola harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi untuk mencapai persetujuan yang harmonis dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus.

C. Kepuasan Konsumen

1. Pengertian

Secara umum Kotler (2000 : 52) menyatakan bahwa : "Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya". Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas.

Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

Menurut Kotler *and* Keller (2006:136), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Dari beberapa uraian tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan konsumen dihasilkan dari proses perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya, yang menghasilkan *disconfirmation paradigm*.

Menurut Lupiyoadi (2001) dalam menentukan tingkat kepuasan pengunjung, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan yaitu :

a. Kualitas produk

Pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan

produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

e. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap terhadap produk atau jasa itu.

2. Konsep

Harapan pelanggan merupakan perkiraan pelanggan tentang apa yang akan pelanggan terima saat membeli suatu produk, baik itu barang ataupun jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi konsumen setelah mengkonsumsi suatu produk. Harapan pelanggan adalah sesuai dengan tingkat kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan atas kualitas jasa. Beberapa faktor yang mempengaruhi pengharapan konsumen antara lain :

a. Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*)

Pengaruh tersebut timbul dari apa yang didengar oleh konsumen dari konsumen lain. Komunikasi ini sangat potensial, karena biasanya konsumen akan lebih mempercayai konsumen yang pernah menggunakan produk tersebut.

b. Keinginan perseorangan (*personal need*)

Merupakan pengaruh yang sangat kuat, karena konsumen mengharapkan sesuatu yang biasanya disesuaikan dengan kebutuhan pribadi dan karakteristik konsumen.

c. Pengalaman masa lalu (*past experience*)

Pengaruh pengalaman pada masa sebelumnya menyebabkan semakin rendah harapan akan keramahan dan kesantunan, tetapi harapan akan kompetisi dan keefektifitasan kerja perusahaan semakin tinggi.

d. Komunikasi eksternal (*external communication*)

Hal ini juga memegang peranan penting dalam membentuk pengharapan konsumen, misalnya dengan melalui iklan dan selebaran untuk media promosi.

3. Teknik tingkat kepuasan konsumen

Philip Kotler (dalam Fandy Tjiptono, 1996 : 148) mengemukakan beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran

Sistem ini memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka kepada perusahaan melalui penyediaan kotak saran. Setiap saran dan keluhan yang buruk harus diperhatikan sebab pada umumnya dilandasi oleh pengalaman pelanggan dalam hal ini sebagai bentuk kecintaannya kepada perusahaan.

b. Survei kepuasan pelanggan

Perusahaan beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran kurang dapat menggambarkan secara lengkap kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Perusahaan dapat mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala. Perusahaan mengirimkan daftar pertanyaan untuk mengetahui penilaian terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan dan juga pendapat pelanggan mengenai kinerja pesaing.

c. Ghost Shopping

Perusahaan mempekerjakan orang untuk berpura-pura menjadi konsumen dan melaporkan hal-hal yang positif dan negatif yang mereka alami saat membeli produk perusahaan dan produk pesaing.

d. Lost Customer Analysis

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang sudah tidak membeli lagi atau telah pindah menjadi pelanggan perusahaan lain untuk memperoleh informasi mengapa hal tersebut dapat terjadi. Apabila banyak pelanggan yang berhenti membeli jumlahnya meningkat, maka hal tersebut menunjukkan kegagalan perusahaan dalam upaya memuaskan konsumen.

D. Lembaga Keuangan

1. Pengertian

Lembaga keuangan diberi batasan sebagai semua badan yang kegiatannya di bidang keuangan, melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan. Meskipun dalam peraturan tersebut lembaga keuangan diutamakan untuk membiayai investasi perusahaan, namun peraturan tersebut tidak berarti membatasi kegiatan pembiayaan lembaga keuangan hanya untuk investasi perusahaan. Dalam

kenyataannya, kegiatan pembiayaan lembaga keuangan biasa diperuntukkan bagi investasi perusahaan, kegiatan konsumsi, serta kegiatan distribusi barang dan jasa. Secara umum lembaga keuangan dapat dikelompokkan dalam dua bentuk, yaitu bank dan bukan bank. Mengingat kegiatan utama dari lembaga keuangan adalah menghimpun dan menyalurkan dana, perbedaan antara bank dan lembaga keuangan bukan bank dapat dilihat melalui kegiatan utama mereka tersebut. Perbedaan kedua bentuk lembaga keuangan tersebut dapat digambarkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 2.1
Perbandingan Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank

Kegiatan	Lembaga keuangan	
	Bank	Bukan Bank
Penghimpunan dana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung berupa simpanan dana masyarakat (tabungan, giro, deposito) 2. Secara tidak langsung dari masyarakat (kertas berharga, penyertaan, pinjaman/kredit dari lembaga lain) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hanya secara tidak langsung dari masyarakat (terutama melalui kertas berharga, dan bisa juga dari penyertaan, pinjaman/kredit dari lembaga lain)
Penyaluran dana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk tujuan modal kerja, investasi, konsumsi. 2. Kepada badan usaha dan individu 3. Untuk jangka pendek, menengah, dan panjang 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terutama untuk tujuan investasi 2. Terutama kepada badan usaha terutama untuk jangka menengah dan panjang

Meskipun tabel diatas menunjukkan adanya dua perbedaan antara lembaga keuangan bank dan bukan bank, perbedaan yang utama antara kedua lembaga tersebut terletak pada penghimpunan dana. Dalam hal penghimpunan dana, secara tegas disebutkan bahwa bank dapat menghimpun dana baik secara langsung maupun secara tidak langsung dari masyarakat, sedangkan lembaga keuangan bukan bank hanya dapat menghimpun dana secara tidak langsung dari masyarakat. Dalam hal penyaluran dana, tabel diatas tidak memberikan pembedaan secara tegas. Bank dapat menyalurkan dana untuk tujuan modal kerja, investasi, konsumsi, sedangkan lembaga keuangan bukan bank terutama untuk tujuan investasi. Hal ini tidak berarti bahwa lembaga keuangan bukan bank tidak diperbolehkan menyalurkan dana untuk tujuan modal kerja dan konsumsi. Dalam perkembangannya hingga saat ini, penyaluran dana lembaga keuangan bukan bank untuk tujuan modal kerja dan konsumsi tidak kalah intensifnya dengan tujuan investasi. Hal yang sama dapat dilihat pada pihak yang menerima penyaluran dana. Penyaluran dana lembaga keuangan bukan bank dalam kenyataannya juga tidak hanya kepada badan usaha saja, melainkan juga kepada individu. Penyaluran tersebut juga tidak hanya untuk jangka menengah dan panjang saja, tetapi juga untuk jangka pendek.

Lembaga keuangan bank terdiri dari bank umum dan bank perkreditan rakyat. Bank umum dan bank perkreditan rakyat dapat

memilih untuk melaksanakan kegiatan usahanya atas dasar prinsip bank konvensional atau bank berdasarkan prinsip syariah. Jenis lembaga keuangan bukan bank lebih bervariasi. Lembaga keuangan bukan bank dapat berupa lembaga pembiayaan (perusahaan sewa guna usaha, perusahaan modal ventura, perusahaan jasa anjak piutang, perusahaan pembiayaan konsumen, perusahaan kartu kredit, perusahaan perdagangan surat berharga), usaha peransuransian, dana pensiun, pegadaian, pasar modal, dan lain-lain

2. Fungsi Bank

Fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan. Lebih spesifik fungsi bank adalah sebagai berikut:

a. *Agent of trust*

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalahgunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut, dan pada saat yang telah dijanjikan simpanan tersebut dapat ditarik kembali dari bank. Pihak bank sendiri akan mau menempatkan atau menyalurkan dananya pada debitur atau masyarakat apabila

dilandasi adanya unsur kepercayaan. Pihak bank percaya bahwa debitur tidak akan menyalahgunakan pinjamannya, debitur akan mengelola dana pinjaman dengan baik, debitur akan mempunyai kemampuan untuk membayar pada saat jatuh tempo.

b. Agent of development

Kegiatan perekonomian masyarakat di sektor moneter dan di sektor riil tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut selalu berinteraksi dan saling mempengaruhi. Sektor riil tidak akan dapat berkinerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Kegiatan bank berupa penghimpunan dan penyaluran dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa, mengingat bahwa kegiatan investasi-distribusi-konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat

c. Agent of services

Di samping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat

secara umum. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan.

Ketiga fungsi bank di atas diharapkan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh dan lengkap mengenai fungsi bank dalam perekonomian, sehingga bank tidak hanya dapat diartikan sebagai lembaga perantara keuangan (*financial intermediary institution*).

3. Jenis Bank

Perbankan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Penggolongan bank tidak hanya berdasarkan kegiatan usahanya, melainkan juga mencakup badan hukumnya, pendirian dan kepemilikannya, dan target pasarnya.

a. Jenis Bank Menurut Kegiatan Usahanya

Bank digolongkan menjadi dua jenis yaitu Bank umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

1) Bank Umum

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2) Bank Perkreditan Rakyat

Bank Perkreditan rakyat didefinisikan sebagai bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Berdasarkan definisi di atas maka secara umum BPR mempunyai kegiatan yang lebih terbatas dibandingkan Bank umum. Bank umum dapat menghimpun dana dalam bentuk simpanan dari masyarakat berupa giro, tabungan, dan deposito, sedangkan BPR tidak boleh menghimpun dana dalam bentuk giro dan juga tidak boleh ikut serta dalam lalu lintas pembayaran. Bank umum dapat melakukan kegiatan usaha dalam valuta asing, sedangkan BPR tidak diperbolehkan. Bank umum dapat melakukan penyertaan modal pada lembaga keuangan dan untuk mengatasi kredit macet, sedangkan BPR sama sekali tidak boleh melakukan penyertaan modal. Dalam hal melakukan usaha peransuransian, BPR dan Bank Umum sama-sama tidak diperbolehkan.

b. Jenis bank menurut bentuk badan usaha

Setiap pihak yang melakukan kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan wajib terlebih dahulu memperoleh usaha sebagai bank umum dan Bank Perkreditan rakyat dari pinjaman Bank Indonesia, kecuali apabila kegiatan menghimpun dana dari masyarakat diatur dengan undang-undang tersendiri. Untuk memperoleh izin usaha sebagai bank umum dan Bank Perkreditan rakyat, suatu lembaga keuangan wajib memenuhi persyaratan mengenai:

- susunan organisasi dan permodalan
- permodalan
- kepemilikan
- keahlian di bidang perbankan
- kelayakan rencana kerja

1). Badan hukum suatu bank umum dapat berupa

- a) Perseroan Terbatas
- b) Koperasi
- c) Perusahaan daerah

2). Badan hukum Bank Perkreditan rakyat dapat berupa

- a) Perusahaan daerah
- b) Koperasi

- c) Perseroan terbatas
- d) Bentuk lain yang ditetapkan dengan peraturan daerah

c. Jenis bank menurut pendirian dan kepemilikan

Bank Umum menetapkan ketentuan-ketentuan tentang pendirian dan kepemilikan bank seperti diuraikan dibawah ini.

1) Bank Umum

Bank umum hanya dapat didirikan dan melakukan kegiatan usaha dengan izin Direksi bank Indonesia oleh:

- a. Warga negara indonesia dan badan hukum indonesia
- b. Warga Negara Indonesia dan badan hukum Indonesia dengan warga Negara asing dan badan hokum asing secara kemitraan

Modal disetor untuk mendirikan bank sekurang-kurangnya sebesar Rp 3.000.000.000.000 (tiga triliun rupiah). Modal disetor bagi bank yang berbadan hukum koperasi adalah simpanan pokok, simpanan wajib, dan hibah sebagaimana diatur dalam undang-undang tentang perkoperasian. Sedangkan modal yang disetor dari warga negara asing dan badan hukum asing sebagaimana dimaksud di atas setinggi-tingginya sebesar 99% dari modal disetor bank. Pemberian izin kepada bank umum dilakukan dalam dua tahap. Persetujuan prinsip yaitu persetujuan untuk melakukan persiapan pendirian bank dan kemudian izin usaha yaitu izin yang

diberikan untuk melakukan kegiatan usaha setelah persiapan setelah dilakukan.

2) Bank Perkreditan Rakyat

BPR hanya dapat didirikan dan dimiliki oleh warga negara Indonesia, badan hukum Indonesia yang seluruh pemiliknya warga negara Indonesia, pemerintah daerah, atau dapat dimiliki bersama diantara ketiganya. Bank umum dan BPR yang bentuk hukumnya Perseroan Terbatas sangat dimungkinkan untuk mengalami perubahan kepemilikan. Perubahan kepemilikan ini terutama karena bank umum dan BPR yang bentuk hukumnya Perseroan Terbatas dan menerbitkan saham, meskipun hanya saham atas nama. Khusus untuk bank umum dapat menjual sahamnya melalui emisi saham di bursa efek. Saham yang harus diterbitkan berupa saham atas nama agar Bank Indonesia tetap dapat memonitor perubahan kepemilikan bank. Meskipun kepemilikan sangat mungkin terjadi dengan cara jual beli saham di bursa efek, tetapi mengingat sahamnya atas nama maka perubahan tersebut dapat terus dipantau Bank Indonesia untuk tujuan pengawasan dan pembinaan.

d. Jenis bank menurut target pasar

Sebagian bank memfokuskan pelayanan dan transaksinya pada jenis-jenis nasabah tertentu. Dengan pemfokusan ini diharapkan bank-bank tersebut dapat lebih menguasai karakteristik nasabahnya sehingga kegiatan usahanya dapat dilaksanakan dengan lebih efisien dan menghasilkan tingkat keuntungan yang lebih tinggi. Kegiatannya dapat lebih efisien antara lain karena:

- Pelayanan, jasa-jasa, dan iklan yang diberikan oleh bank lebih sesuai dengan karakteristik nasabah.
- Proporsi kredit bermasalah lebih sedikit
- Manajemen dan karyawan lebih terbiasa dan berpengalaman berinteraksi dengan nasabahnya.

Secara umum, jenis bank atas dasar target pasarnya dapat digolongkan menjadi tiga.

1) *Retail bank*

Bank jenis ini memfokuskan pelayanan transaksi kepada nasabah-nasabah retail. Pengertian retail disini adalah nasabah-nasabah individual, perusahaan, dan atau "retail" adalah relatif, namun biasanya apabila ditinjau dari jasa kredit yang diberikan, nasabah debitur yang dilayani adalah yang memerlukan fasilitas kredit tidak lebih besar daripada Rp 20 miliar. Angka tersebut bukan merupakan angka yang standar

atau baku, tapi setidaknya dapat memberikan gambaran tentang kelompok nasabah yang dilayani oleh bank jenis ini.

2) *Corporate bank*

Bank jenis ini memfokuskan pelayanan dan transaksi kepada nasabah-nasabah yang berskala besar. Mengingat nasabah yang berskala besar ini biasanya berbentuk suatu korporasi, maka bank kelompok ini disebut *corporate bank*. Meskipun namanya adalah bank korporate (*corporate bank*) tidak berarti seluruh nasabahnya berbentuk suatu perusahaan. Pelayanan dan transaksi yang diberikan kepada suatu perusahaan sering kali membawa konsekuensi berupa pelayanan yang harus diberikan juga kepada karyawan, direksi dan komisaris dari perusahaan tersebut secara individual. Pelayanan yang diberikan secara perorangan di sini diarahkan untuk menjalin kerjasama yang lebih baik dengan nasabah-nasabah korporasi.

3) *Retail-corporate bank*

Disamping kedua bank diatas, terdapat juga bank yang tidak memfokuskan pada kedua pilihan jenis nasabah diatas. Bank jenis ini memberikan pelayanan tidak hanya kepada nasabah retail tetapi juga kepada nasabah korporasi. Penyebab

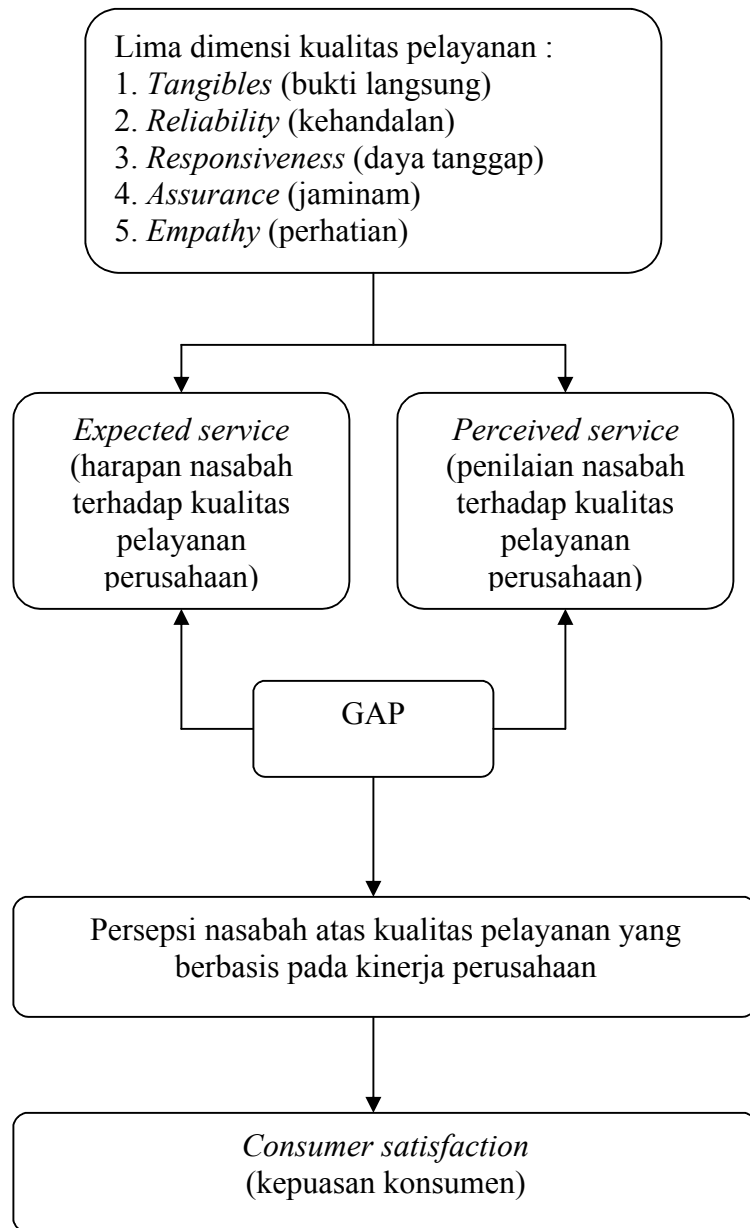
munculnya bank jenis ini tidaklah seragam. Ada bank yang sejak awal sudah menentukan untuk menjadi bank yang melayani baik nasabah retail maupun nasabah korporasi. Bank jenis ini memandang bahwa potensi baik pasar retail dan korporasi harus dimanfaatkan untuk mengoptimalkan keuntungan maksimal, meskipun terdapat kemungkinan penurunan efisiensi. Ada juga bank yang semula memfokuskan pada nasabah korporasi, tapi kemudian juga memberikan pelayanan kepada nasabah ritel atau sebaliknya karena berbagai alasan. Hal tersebut bisa terjadi karena manajemen memandang telah terjadi perubahan kondisi pasar atau karena terjadi pergantian manajemen sehingga terjadi perubahan strategi pemasaran. Hal tersebut bisa juga terjadi karena adanya program pemerintah yang menghendaki agar bank-bank tertentu melaksanakan program pemerintah tertentu.

E. Kerangka Berpikir

Meningkatnya tuntutan pelanggan (nasabah) terhadap pelayanan perbankan yang berkualitas dan persaingan antar bank memaksa bank melakukan upaya-upaya khusus melalui pendekatan manajemen agar memiliki keunggulan bersaing. Stamatis (1996) dalam Tatik Suryani (2001:273) menjelaskan bahwa “salah satu pendekatan manajemen yang dapat mendorong timbulnya budaya pelayanan yang bermutu adalah

pendekatan pelayanan mutu total”. Pengukuran kualitas pelayanan suatu perusahaan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan maka perusahaan harus menilai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Kotler 1997) menentukan lima dimensi kualitas pelayanan meliputi : *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Menurut Kotler (1997) service quality merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan (*perceived service*) dengan harapan para pelanggan atas pelayanan yang seharusnya mereka terima (*expected service*). Ketidaksesuaian *perceived service* atas *expected services* akan menimbulkan kesenjangan (*gap*) yang merupakan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan, persepsi nasabah ini selanjutnya akan mempengaruhi kepuasan nasabah (*consumer satisfaction*). Sehingga kepuasan nasabah merupakan prioritas utama bagi perusahaan dalam mencapai keberhasilan. Berdasarkan uraian diatas dapat dibuat skema sebagai berikut :



Gambar 2.1
Skema Kerangka Berpikir

BAB III

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Perusahaan

BKD atau Badan Kredit desa pada dasarnya sudah berdiri sejak jaman Belanda. BKD didirikan berdasarkan Staatblad tahun 1929 No 357 tanggal 14 September 1929 tentang aturan-aturan mengenai Badan Kredit Desa Propinsi-propinsi di Jawa dan Madura.

BKD di kabupaten Karanganyar dibentuk di setiap desa dan kelurahan akhir tahun 1960. BKD berjumlah 177 pos dengan modal sebesar Rp 100,000 untuk setiap pos. Pada tahun 1980 hanya tinggal empat pos BKD yang masih beroperasi, oleh karena itu pada tahun 1985 dibentuk BKD yang baru berkantor pusat di ibukota kabupaten tepatnya di jl. Lawu Timur 135 Karanganyar 57714. Awalnya BKD hanya beroperasi di enam kelurahan di wilayah kecamatan Karanganyar dan telah memberikan pinjaman kepada masyarakat namun tidak berhak menghimpun dana kecuali tabungan wajib.

Berdasarkan keputusan Departemen Dalam Negeri, Bank Indonesia dan Departemen Keuangan disepakati bahwa tanggal 25 Maret 1992 diberikan status sebagai BPR (Badan Perkreditan Rakyat) dengan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam PP No. 77 1992 tentang BPR. Status hukum BKD dari sebuah badan diubah

menjadi PD. BPR BKD mulai tahun 1996 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 221/KMK.017/1993.

Pada awal berdirinya modal BKD belum terlalu besar, modal tersebut berasal sepenuhnya dari Pemerintah Daerah sebagai kekayaan daerah yang dipisahkan dengan perincian tanah dan gedung sebagai aktiva tetap dan sebagian berupa modal dasar. Modal dasar BKD ditingkatkan sejalan dengan perubahan status hukum berdasarkan Perda No. 02 tahun 1996. Perda No. 02 tahun 1996 diubah menjadi Perda no. 27 tahun 2001 pada tanggal 6 Desember 2001 dan dinyatakan bahwa modal dasar ditingkatkan kembali. Seiring dengan perkembangan dan persaingan usaha, modal BKD ditingkatkan lagi dengan Perda No. 06 tahun 2006 pada tanggal 24 April 2006.

2. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Visi PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar adalah menjadi BPR unggulan dan andalan untuk usaha mikro dan menengah pada khususnya dan masyarakat Kabupaten Karanganyar pada umumnya serta berperan aktif mendorong terciptanya Karanganyar tentram.

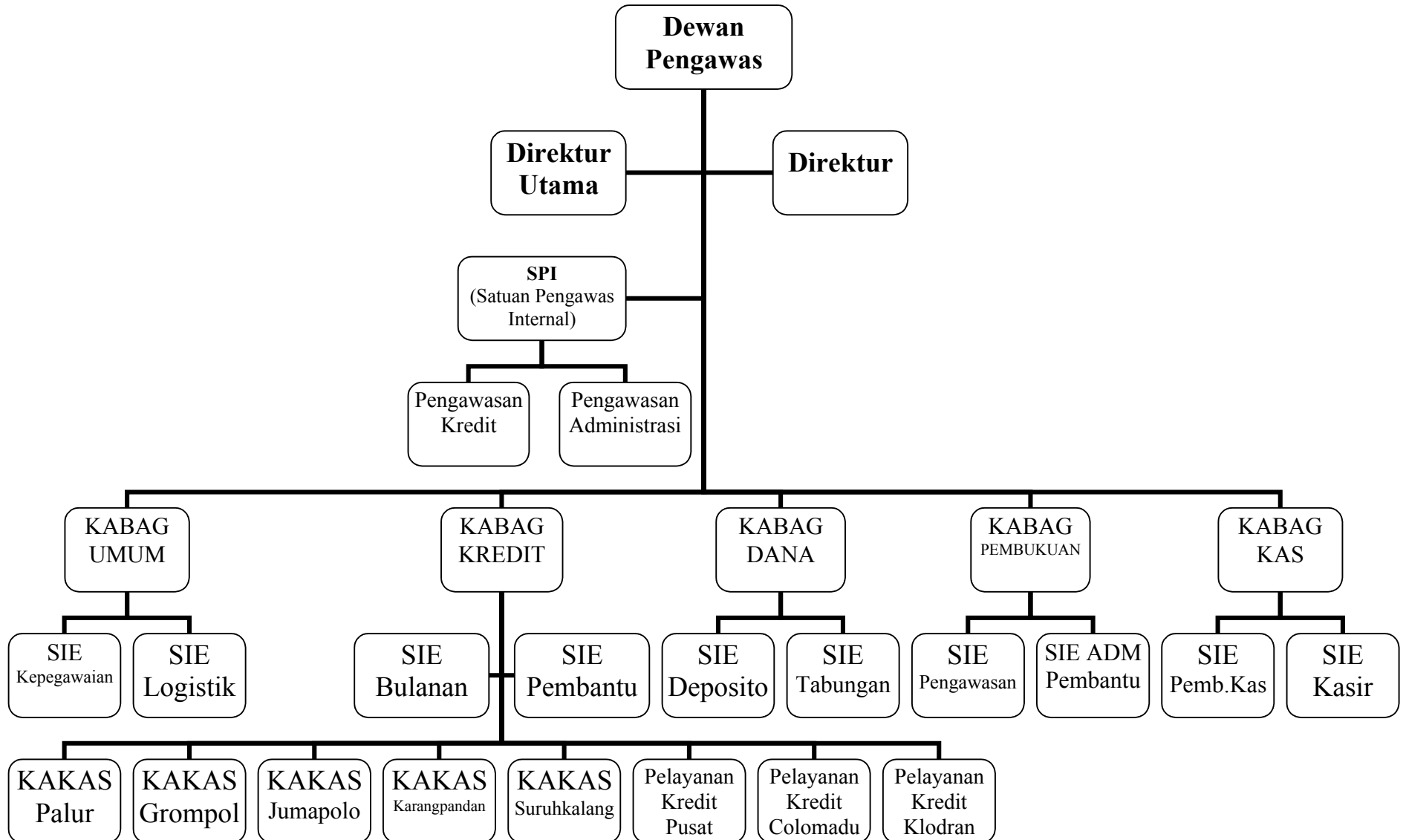
b. Misi

- 1) Mendorong terciptanya pemerataan kesempatan kerja bagi masyarakat di wilayah Karanganyar dan BPR BKD sebagai sumber pembiayaan dan membuka pelayanan di berbagai pelosok pedesaan dalam upaya mendekatkan sarana permodalan.
- 2) Mengemban misi sebagai penyumbang PAD (Pendapatan Asli Daerah) dalam rangka Otonomi daerah.

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar diatur dalam Surat Keputusan Bupati Karanganyar Nomor 061/355 tanggal 10 Oktober 1996. Struktur organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting bagi perusahaan untuk pembagian tugas dan tanggung jawab serta wewenang dari masing-masing bagian yang ada dalam perusahaan agar tidak terjadi kesimpangsiuran dalam menjalankan tugasnya. Struktur organisasi yang baik akan berpengaruh terhadap kelancaran operasional suatu organisasi perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Struktur ini mengandung unsur-unsur spesialisasi kerja, standarisasi, koordinasi, sentralisasi atau desentralisasi dalam pembuatan keputusan dan besaran (ukuran) suatu kerja.

Gambar 3.1
BAGAN STRUKTUR ORGANISASI
PD. BPR. KABUPATEN KARANGANYAR



Sumber: PD. BPR BKD KABUPATEN KARANGANYAR. 2009

Manajemen bank dalam kesehariannya dipimpin oleh direksi yang terdiri dari Direktur Utama dan Direktur. Direktur Utama secara umum memimpin seluruh bagian, namun secara khusus sebagai koordinator, pembinaan, dan pengawasan di bagian kredit dan bagian umum SPI. Direktur membawahi bagian dana, pembukuan, dan kas. Setiap kepala bagian diberikan kebebasan untuk mengembangkan bagiannya masing-masing dan diberi wewenang penuh dalam mengelola, mengawasi, mengatur dan mengambil keputusan di bagiannya masing-masing tanpa menyimpang dari Peraturan Pemerintah, Bank Indonesia, Bupati dan Peraturan Daerah, serta kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan oleh direksi.

Sesuai dengan fungsinya maka tanggung jawab setiap bagian secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Direktur Utama

Tugas utama Direktur Utama;

- 1) Memimpin perusahaan, mengurus atau menguasai kekayaan menurut kebijakan yang telah ditetapkan.
- 2) Mewakili perusahaan didalam atau diluar pengadilan atau menunjuk orang lain selaku kuasanya.
- 3) Membuat perencanaan atau koordinasi serta melakukan pembinaan dan pengendalian bagian.

Tugas Khusus Direktur Utama:

- 1) Pembinaan dan pengendalian bagian kredit.
- 2) Pembinaan dan pengendalian bagian umum.
- 3) Pembinaan dan pengendalian bagian pengawasan.

b. Direktur

Tugas utama Direktur:

- 1) Membantu Direktur Utama di bidang tugasnya.
- 2) Bertanggung jawab kepada Direktur Utama.
- 3) Dapat mewakili Direktur Utama.
- 4) Pembinaan dan pengendalian bagian-bagian.

Tugas khusus Direktur:

- 1) Pembinaan dan pengendalian bagian pembukuan.
- 2) Pembinaan dan pengendalian bagian kas dan kas opname.
- 3) Pembinaan dan pengendalian bagian pengerahan dana.

c. Tanggung Jawab Satuan Pengawasan Intern

- 1) Pengawasan terhadap pelaksanaan RAPB.
- 2) Pengawasan terhadap tata kerja dan prosedur dari unit-unit organisasi pusat maupun cabang / unit pelayanan.
- 3) Mengawasi dan menilai terhadap operasional BPR.
- 4) Melakukan audit atas administrasi keuangan.
- 5) Pemeriksaan di unit-unit pelayanan.

- 6) Memberikan saran dan pertimbangan kepada bagian lain maupun direksi.

d. Tanggung Jawab Bagian Umum

- 1) Menjaga dan memelihara keamanan, kebersihan, ketertiban gedung, serta fasilitas di dalamnya.
- 2) Mencatat pembelian, penyusutan, penjualan inventaris kantor sesuai dengan aturan ke dalam buku inventaris.
- 3) Mengadministrasikan dokumen kepegawaian, mengajukan usulan kenaikan pangkat, gaji berkala, dan lainnya.
- 4) Mengurus administrasi surat keluar atau masuk setelah direkomendasikan oleh direksi.
- 5) Membuat perencanaan anggaran pendapatan, biaya dan memantau realisasinya tiap bulan.
- 6) Mengurus administrasi maupun penyelesaian pajak pendapatan, deposito, kendaraan bermotor, dan lain sebagainya.

e. Tanggung Jawab Bagian Kredit

- 1) Dalam melaksanakan tugas harus berpedoman pada aturan yang ditetapkan Bank Indonesia dan Keputusan Perkreditan oleh Direksi.

- 2) Dalam melaksanakan tugas harus sesuai dengan prosedur kredit mulai dari pengajuan sampai dengan perlunasan kredit dengan lancar.
- 3) Selalu mengadakan koordinasi dengan bagian lainnya.
- 4) Memberi saran dan pendapat yang konstruktif kepada direksi.
- 5) Bersedia menanggung resiko jabatan atas kealpaan dan kelalaian yang dibuatnya.

f. Tanggung Jawab Bagian Dana

- 1) Dalam melaksanakan tugasnya bagian dana harus berpedoman pada peraturan dari BI, LPS, PPATK dan keputusan yang telah ditetapkan direksi mengenai dana.
- 2) Bertanggung jawab atas kelancaran arus masuk dan keluar dana yang digunakan oleh bank.
- 3) Selalu mengadakan koordinasi dengan bagian lainnya.
- 4) Memberi saran dan pendapat yang konstruktif kepada direksi.
- 5) Mencatat setiap transaksi dana baik dan yang masuk maupun keluar ke buku harian dan buku besar berdasarkan bukti-bukti yang ada.
- 6) Mencocokkan transaksi yang masuk dan keluar berdasarkan bukti pembukuan dengan kartu.

- 7) Mengadministrasikan kartu simpanan dan bilyet deposito baik yang sudah nihil maupun yang masih terpakai ke dalam buku persediaan secara tertib.
- 8) Membuat laporan mengenai dana pada setiap akhir tahun.
- 9) Bersedia menanggung resiko jabatan atas kekhilafan dan kelalaian yang dibuatnya.

g. Tanggung Jawab Bagian Pembukuan

- 1) Dalam melakukan tugas bagian pembukuan harus berpedoman kepada peraturan BI maupun keputusan direksi.
- 2) Bertanggung jawab atas tugas yang dibebankan kepadanya.
- 3) Selalu mengadakan koordinasi dengan bagian lainnya.
- 4) Memberi saran dan pendapat yang konstruktif kepada direksi.
- 5) Melakukan pencatatan setiap transaksi harian.
- 6) Membuat laporan-laporan sebagai berikut:
 - a) Laporan bulanan ke Bank Indonesia
 - b) Laporan ke dewan pengawas
 - c) Laporan triwulan
 - d) Laporan semesteran yaitu laporan publikasi dan laporan dewan pengawas BI
 - e) Laporan tahunan

Sebelum dikirim laporan-laporan tersebut harus dicek ulang kelengkapannya maupun akurasinya oleh bagian pembukuan/bagian

umum setelah dikirim harus ada bukti penerimaan kemudian diarsip dengan baik.

h. Tanggung jawab kas

- 1) Dalam menjalankan tugasnya harus berpedoman pada aturan pemerintah, BI dan keputusan yang telah ditetapkan oleh direksi dan bertanggung jawab atas tugasnya.
- 2) Bekerja sama dengan bagian lain dan memberi masukan, saran dan pendapat kepada direksi.
- 3) Bertanggung jawab atas kelancaran, ketertiban pada saat menerima maupun mengeluarkan uang.
- 4) Menyesuaikan proses administrasi kas pada hari itu juga.
- 5) Bersedia menanggung resiko jabatan atas kealfaan dan kelalaian yang dibuatnya.

4. Produk Jasa dan Pelayanan Bank

a. Produk Kredit Berdasarkan Sistem Angsuran.

1. Kredit Mingguan

Sistem angsuran mingguan selama 12 minggu dengan suku bunga 10% per bulan. Jenis kredit ini dapat diakses melalui pos pelayanan yang ada di desa atau kelurahan. Perlunasan kredit mingguan ini bertujuan untuk mengurangi populasi kredit harian (Bank Plecit).

2. Kredit Bulanan

Kredit bulanan sistem angsurannya per bulan dengan jangka waktu maksimal sampai dengan 72 bulan. Untuk jenis kredit ini ada beberapa produk yang ditawarkan, antara lain sebagai berikut :

a). Kredit Umum

Kredit umum adalah kredit yang diperuntukkan bagi usaha mikro dan kecil sebagai sarana utama pemasarannya. Suku bunga yang ditetapkan sebesar 2,5% 1 tahun flat dengan masa angsuran maksimal selama 36 bulan.

b). Kredit Karyawan

Kredit karyawan / pegawai adalah kredit yang khusus diperuntukkan kepada PNS, anggota TNI, dan POLRI dengan tujuan membantu meningkatkan usaha sampingan para pegawai sehingga dapat meningkatkan kesejahteraannya. Suku bunga yang ditawarkan rata-rata 1,5 per bulan dengan masa pengembalian selama 84 bulan dengan jaminan gaji dan potongan langsung oleh bendahara gaji.

c). Kredit Jasa Konstruksi

Kredit ini diperuntukkan khusus kepada kontraktor ataupun rekaan yang mengerjakan proyek-proyek APBD II. Suku bunga yang ditawarkan adalah bunga tetap 2% per bulan atau 3,5% per bulan efektif dengan masa perlunasan rata-rata antara 3 sampai 6 bulan.

d). Kredit Ketahanan Pangan (KKP)

KKP adalah kredit untuk memperkuat persediaan pangan terutama beras maupun bahan pangan lainnya. Suku bunga yang ditawarkan adalah 1% per bulan dengan masa perlunasan 24 bulan.

e). Kredit Perusahaan Penanam Modal (PNM)

Kredit PNM terdiri dari tiga jenis kredit adalah merupakan *linkage program* atau kerjasama antara PNM dengan BPR guna mengembangkan sektor UMKM. Adapun bentuk kredit tersebut adalah sebagai berikut :

1). Kredit Sarana Usaha Produktif / SUP Mandani

Kredit yang bertujuan untuk membantu para pengusaha terutama disektor UKM dalam rangka pengadaan sarana usaha untuk meningkatkan kapasitas

produksi. Suku bunga SUP adalah 1,03% flat per bulan dengan masa pinjaman 36 bulan.

2). Kredit Modal Kerja / KMK

Merupakan sarana permodalan khususnya ditujukan untuk pengembangan UKM dengan plafon kredit diatas Rp. 50.000,- dengan suku bunga 1,5% per bulan dan masa perlunasan sampai dengan 36 bulan.

3). Kredit *Equity* / Kredit Umum PNM

Kredit ini secara umum hampir sama dengan kredit umum biasa sedangkan perbedaannya terletak pada sumber dananya (PNM) dan tingkat suku bunga. Untuk kredit PNM suku bunga sebesar 1,3% dengan masa angsuran selama 36 bulan.

f. Kredit Kepemilikan Sarana Usaha (KSSU)

KSSU merupakan kredit untuk membiayai kepemilikan kios maupun los di proyek pasar, ruko di kompleks pertokoan dan lainnya dengan bunga sebesar 1,8% dengan masa perlunasan sampai dengan 36 bulan.

b. Jasa Layanan atau Tabungan

1). Tabungan Wajib

Tabungan wajib adalah tabungan yang dihimpun dari para debitur pada setiap realisasi kredit dengan suku bunga sebesar 4% per tahun.

2). Tabungan Tara / Tara Berhadiah

Tara adalah tabungan yang merupakan kerja sama dari 28 BPR se-Jateng dan DIY. Tabungan ini diundi setiap bulan Maret dan September dengan hadiah utama 1 unit mobil. Jasa bunga yang diberikan kepada penabung sebesar 9% per tahun.

3). Tabungan Harian Masyarakat (Harimas)

Harimas adalah tabungan yang bunganya dihitung secara harian atau setiap hari termasuk hari libur dengan suku bunga 9% per tahun.

4). Tabungan Umum Kotak Mas

Tabungan ini adalah tabungan masyarakat yang penarikannya dilakukan oleh petugas dana. Jasa bunga yang diberikan adalah 11% per tahun.

5). Deposito Berjangka

- a. Deposito jangka waktu 1 bulan dengan bunga 12% per tahun.
- b. Deposito jangka waktu 3 bulan dengan bunga 13% per tahun.
- c. Deposito jangka waktu 6 bulan dengan bunga 14% per tahun.
- d. Deposito jangka waktu 12 bulan dengan bunga 15% per tahun.

6). Tabungan Khusus Bendahara Gaji (Simbangdes)

Tabungan ini khusus untuk manampung *fee* yang diperoleh para bendahara gaji atas kerjasamanya dalam pemotongan gaji karyawan / PNS. Jasa bunga yang diberikan adalah 9% per tahun.

5. Wilayah Pemasaran

Wilayah pemasaran baik untuk kredit maupun tabungan sesuai dengan Perda, meliputi seluruh wilayah Kabupaten Karanganyar. Khusus untuk pemasaran kredit BKD telah menjangkau hampir 85% wilayah Kabupaten Karanganyar. Pelayanan kredit berpusat di kantor pusat dan untuk membantu kelancaran kredit maka dibangun beberapa kantor kas yaitu Kantor

Kas Grompol, Jambangan, Klodran, Karangpandan, Palur, Jumapolo, dan Colomadu sehingga pemasaran dilakukan langsung kepada calon nasabah.

6. Permodalan untuk Pengembangan Usaha Bank

Pada umumnya Bank adalah lembaga intermediasi antara pemilik modal dengan nasabah peminjam baik perorangan maupun berbadan hukum. Ada beberapa sumber dana sebagai sarana untuk meningkatkan usaha bank adalah sebagai berikut :

a. *Linkage Program* antara bank umum dan lembaga non bank

Beberapa bentuk pembiayaan dalam *linkage program* adalah :

1) *Executing*

Pemberian kredit langsung untuk keperluan modal kerja atau investasi dari bank umum atau lembaga non bank kepada BPR / mitra kerjanya.

2) *Chanelling*

Bentuk kerja sama antara bank atau lainnya dalam pemberian kredit dalam sektor UMKM dimana pembiayaannya dari pemberi dana (Bank Umum) dan BPR hanya sebagai penyalur.

3) *Sharing*

Bentuk kerjasama antara bank umum dan BPR sesuai dengan *share* masing-masing untuk membiayai sektor UMKM maupun kredit konsumtif.

- b. Sumber dana yang berasal dari masyarakat melalui berbagai bentuk tabungan maupun deposito.
- c. Sumber dana dari pemilik adalah dalam bentuk penyertaan modal yang berasal dari APBD disesuaikan dengan kemampuan keuangan daerah.

B. Laporan Magang Kerja

1. Pengertian Magang Kerja

Magang kerja merupakan kegiatan penunjang perkuliahan yang dilaksanakan oleh mahasiswa dengan diterjunkan secara langsung ke dunia kerja dengan tujuan agar mahasiswa dapat melihat secara langsung penerapan dari berbagai teori yang telah dipelajari dalam perkuliahan. Sasaran magang kerja adalah perusahaan manufaktur, jasa, usaha kecil dan menengah, koperasi, instansi pemerintah/swasta dan kelompok masyarakat umum.

2. Tujuan Magang Kerja

- a. Memperoleh pengalaman kerja dan pengetahuan secara langsung tentang berbagai aktifitas dalam dunia kerja.

- b. Untuk menyelaraskan antara penerapan pembelajaran dikampus dengan dinamika pekerjaan di masyarakat.
- c. Meningkatkan wawasan pekerjaan melalui pengalaman kerja.
- d. Melatih mahasiswa memasuki dunia kerja dan pengayaan wawasan pekerjaan.

3. Lokasi magang kerja

Penelitian ini bertempat PD BPR BKD Kabupaten Karanganyar yang beralamat di Jl. Lawu Timur No. 135, Tegalgede, Karanganyar 57714.

4. Jangka Waktu Magang Kerja

Magang kerja dilaksanakan selama 1 (satu) bulan, yaitu mulai tanggal 2 Februari s/d 28 Februari 2009.

5. Kegiatan Magang Kerja

Dalam kegiatan magang kerja penulis didampingi staf perusahaan untuk membantu kegiatan kerja yang dilakukan untuk pelaksanaan kegiatan magang kerja yang dilakukan penulis. Jadwal kegiatannya tidak terstruktur. Jadi, bila ada waktu luang penulis diberikan kebebasan untuk melihat sendiri jalannya proses pemasaran yang dilaksanakan oleh perusahaan. Kegiatan yang dilakukan penulis selama magang kerja yaitu:

- a. Bersama dengan petugas menagih uang setoran kredit.
- b. Membantu staf perusahaan (*teller*) dalam melayani nasabah.

Demikianlah laporan magang kerja yang telah dilakukan oleh penulis. Melalui magang kerja ini diharapkan penulis dapat mengetahui penerapan teori-teori yang didapat selama masa perkuliahan dan menambah pengalaman dalam dunia kerja sesungguhnya.

C. Analisis Dan Pembahasan

Analisis dan pembahasan terhadap data-data yang diperoleh dari penelitian terhadap 100 responden yang merupakan nasabah dari PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar dengan tujuan untuk mengetahui dan memecahkan permasalahan yang ada.

1. Deskripsi Identitas Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden yang diteliti berdasarkan jenis kelamin, hal ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh keterlibatan pada responden laki-laki maupun perempuan dalam penelitian ini.

Tabel 3.1
Diskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Orang	Prosentase
Laki-laki	52	52%
Perempuan	48	48%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah dari kuesioner, 2009

Berdasarkan tabel 3.1 dapat diketahui bahwa responden yang terlibat dalam penelitian ini hampir sebanding antara laki-laki dan perempuan yaitu 52 % diikuti oleh responden laki-laki dan sebesar 48 % responden perempuan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Responden yang diteliti berdasarkan usia, hal ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh keterlibatan pada responden berdasarkan usia.

Tabel 3.2
Diskripsi Responden Berdasarkan Usia

Usia (tahun)	Jumlah orang	Prosentase
20 - 40	34	34%
40 – 60	45	45%
60 – 80	21	21%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah dari kuesioner, 2009

Berdasarkan tabel 3.2 dapat diketahui bahwa responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah responden dengan usia 20-40 tahun, yaitu sebesar 34 %, diikuti oleh responden dengan usia 40-60 tahun sebesar 45 %, kemudian responden dengan usia 60-80 tahun sebesar 21 %.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Responden yang diteliti berdasarkan pekerjaan, hal ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh keterlibatan pada responden berdasarkan pekerjaan.

Tabel 3.3
Diskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Orang	prosentase
PNS	28	28%
Pegawai Swasta	29	29%
Pedagang/pengusaha	25	25%
Petani	13	13%
Lain-lain	5	5%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah dari kuesioner, 2009

Berdasarkan tabel 3.3 dapat diketahui bahwa responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah responden yang bekerja sebagai PNS yaitu sebesar 28 %, diikuti oleh responden dengan pekerjaan sebagai Pegawai Swasta sebesar 29 %, kemudian responden dengan pekerjaan sebagai pedagang / pengusaha

sebesar 25 %, kemudian responden dengan pekerjaan sebagai petani sebesar 13 % yang berketerangan lain-lain diantaranya yaitu ibu rumah tangga, pensiunan PNS, buruh, dan pengangguran sebesar 5 %.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Responden yang diteliti berdasarkan penghasilan, hal ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh keterlibatan pada responden berdasarkan penghasilan.

Tabel 3.4
Diskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan(Rp)	Jumlah orang	Prosentase
> 500.000	3	3%
<500.000 – 1.000.000	17	17%
<1.000.000 – 2.000.000	19	19%
<2.000.000 – 3.000.000	20	20%
<3.000.000 – 4.000.000	19	19%
<4.000.000 – 5.000.000	14	14%
< 5.000.000	8	8%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah dari kuesioner, 2009

Berdasarkan tabel 3.4 dapat diketahui bahwa responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah responden yang berpenghasilan kurang dari Rp 500.000 yaitu sebesar 3 %, diikuti oleh responden yang berpenghasilan lebih dari Rp 500.000 – Rp 1.000.000 yaitu sebesar 17 %, kemudian responden yang

berpenghasilan sebesar lebih dari Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000 sebesar 19%, diikuti responden yang berpenghasilan lebih dari Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000 sebesar 20 %, diikuti responden yang berpenghasilan lebih dari Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000 sebesar 19 %, diikuti responden yang berpenghasilan lebih dari Rp 4.000.000 – Rp 5.000.000 sebesar 14 % dan responden yang berpenghasilan lebih dari Rp 5.000.000 sebesar 8%.

2. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah

a. Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan Nasabah

Analisis ini mengemukakan seberapa penting atribut dari pelayanan jasa yang diharapkan oleh nasabah. Masing-masing atribut mewakili dimensi kualitas jasa yang digunakan sebagai ukuran untuk menganalisis tingkat kepentingan sesuai dengan harapan nasabah.

1). Dimensi Bukti Fisik

Dari hasil penelitian tingkat kepentingan pelayanan menurut perspektif nasabah tentang dimensi bukti fisik, dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 3.5
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan
Dimensi Bukti fisik

NO	Atribut Dimensi Bukti Fisik	Jumlah Responden				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Kemutakhiran peralatan dan teknologi yang dimiliki BPR Karanganyar	78	18	4	0	0
2	Kenyamanan ruang dan gedung yang digunakan oleh BPR Karanganyar	58	40	0	1	1
3	Kebersihan ruang, gedung, dan lingkungan disekitar BPR Karanganyar	53	42	5	0	0
4	Penampilan dan kondisi fisik dan bangunan BPR Karanganyar	58	38	4	0	0
5	Kerapian penampilan karyawan BPR Karanganyar	55	41	3	1	0

Sumber : Data diolah dari kuesioner, 2009

Berdasarkan informasi pada tabel 3.5 dapat diketahui bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini beranggapan bahwa dimensi fisik (*tangible*) yang terdiri dari atribut :

- a. Kemutakhiran peralatan dan teknologi yang dimiliki BPR Karanganyar, sebanyak 78 responden menganggap sangat penting, 18 responden menganggap penting dan 4 responden menganggap cukup penting.
- b. Kenyamanan ruang dan gedung yang digunakan oleh BPR Karanganyar, sebanyak 58 responden menganggap sangat

penting, 40 responden menganggap penting, 1 responden menganggap kurang penting, dan 1 responden menganggap tidak penting.

- c. Kebersihan ruang, gedung, dan lingkungan disekitar BPR Karanganyar, sebanyak 53 responden menganggap sangat penting, 42 responden menganggap penting, 5 responden menganggap cukup penting.
- d. Penampilan dan kondisi fisik dan bangunan BPR Karanganyar, sebanyak 58 responden menganggap sangat penting, 38 responden menganggap penting, dan 4 responden menganggap cukup penting.
- e. Kerapian penampilan karyawan BPR Karanganyar, sebanyak 55 responden menganggap sangat penting, 41 responden menganggap penting, 3 responden menganggap cukup penting, dan 1 responden menganggap kurang penting.

2). Dimensi Keandalan

Dari hasil penelitian tingkat kepentingan pelayanan menurut perspektif nasabah tentang dimensi keandalan, dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 3.6
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan
Dimensi Keandalan

NO	Atribut Dimensi Keandalan	Jumlah Responden				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Kecepatan pelayanan yang diberikan karyawan BPR Karanganyar	41	51	6	2	0
2	Keandalan dalam penanganan administrasi yang diberikan oleh BPR Karanganyar	52	42	6	0	0
3	Profesionalisme pelayanan yang diberikan BPR Karanganyar	49	48	3	0	0
4	Keakuratan penanganan administrasi BPR Karanganyar	80	15	4	0	1

Sumber : Data diolah dari kuesioner, 2009

Berdasarkan informasi pada tabel 3.6 dapat diketahui bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini beranggapan bahwa dimensi keandalan (*reliability*) yang terdiri dari atribut :

- a. Kecepatan pelayanan yang diberikan karyawan, sebanyak 41 responden menganggap sangat penting, 51 responden menganggap penting, 6 responden menganggap cukup penting dan 2 responden menganggap kurang penting.
- b. Keandalan dalam penanganan administrasi yang diberikan oleh BPR Karanganyar, sebanyak 52 responden menganggap

sangat penting, 42 responden menganggap penting dan 6 responden menganggap cukup penting.

- c. Keandalan/*professionalisme* pelayanan yang diberikan karyawan, sebanyak 49 responden menganggap sangat penting, 48 responden menganggap penting dan 3 responden menganggap cukup penting.
- d. Keakuratan penanganan administrasi BPR Karanganyar, sebanyak 80 responden menganggap sangat penting, 15 responden menganggap penting, 4 responden menganggap cukup penting dan 1 responden menganggap tidak penting.

3). Dimensi Daya Tanggap

Dari hasil penelitian tingkat kepentingan pelayanan menurut perspektif nasabah tentang dimensi ketanggapan, dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 3.7
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan
Dimensi Daya tanggap

NO	Atribut Dimensi Daya Tanggap	Jumlah Responden				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Kejelasan informasi yang diberikan oleh karyawan BPR Karanganyar	65	29	5	1	0

2	Kesediaan karyawan dalam membantu nasabah dengan segera	52	44	4	0	0
---	---	----	----	---	---	---

Sumber : Data diolah dari kuesioner, 2009

Berdasarkan informasi pada tabel 3.7 dapat diketahui bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini beranggapan bahwa dimensi ketanggapan yang terdiri dari atribut :

- a. Kejelasan informasi yang diberikan karyawan, sebanyak 65 responden menganggap sangat penting, 29 responden menganggap penting, 5 responden menganggap cukup penting, dan 1 responden menganggap kurang penting.
- b. Kesediaan karyawan membantu nasabah dengan segera, sebanyak 52 responden menganggap sangat penting, 44 responden menganggap penting dan 4 responden menganggap cukup penting.

4). Dimensi Jaminan

Dari hasil penelitian tingkat kepentingan pelayanan menurut perspektif nasabah tentang dimensi jaminan, dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 3.8
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan
Dimensi Jaminan

NO	Atribut dimensi Jaminan	Jumlah Responden				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Kompetensi/ kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan	51	45	3	1	0
2	Perasaan aman nasabah selama berhubungan dengan karyawan	59	35	6	0	0
3	Kesabaran karyawan BPR Karanganyar dalam melayani nasabah	53	45	2	0	0
4	Dukungan BPR Karanganyar kepada karyawan untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik	57	38	5	0	0

Sumber : Data diolah dari kuesioner, 2009

Berdasarkan informasi pada tabel 3.8 dapat diketahui bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini beranggapan bahwa dimensi jaminan yang terdiri dari atribut :

- a. Kompetensi/kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, sebanyak 51 responden menganggap sangat penting, 45 responden menganggap penting, 3 responden menganggap cukup penting dan 1 responden menganggap kurang penting.

- b. Perasaan aman pengunjung selama berhubungan dengan karyawan, sebanyak 59 responden menganggap sangat penting, 35 responden menganggap penting, dan 6 responden menganggap cukup penting.
- c. Kesabaran karyawan dalam melayani pengunjung, sebanyak 53 responden menganggap sangat penting, 45 responden menganggap penting dan 2 responden menganggap cukup penting.
- d. Dukungan BPR Karanganyar kepada karyawan untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, sebanyak 57 responden menganggap sangat penting, 38 responden menganggap penting, dan 5 responden menganggap cukup penting.

5). Dimensi Empati

Dari hasil penelitian tingkat kepentingan pelayanan menurut perspektif nasabah tentang dimensi empati, dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 3.9
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan
Dimensi Empati

NO	Atribut dimensi Empati	Jumlah Responden				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Perhatian BPR Karanganyar secara individu kepada nasabah	47	45	8	0	0
2	Perhatian karyawan BPR Karanganyar secara individu kepada nasabah	52	44	3	1	0
3	Kesungguhan BPR Karanganyar menyelesaikan masalah nasabah	45	48	7	0	0

Sumber : Data diolah dari kuesioner, 2009

Berdasarkan informasi pada tabel 3.9 dapat diketahui bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini beranggapan bahwa dimensi jaminan yang terdiri dari atribut :

- a. Perhatian karyawan secara individu kepada pengunjung, sebanyak 47 responden menganggap sangat penting, 45 responden menganggap penting, dan 8 responden menganggap cukup penting.
- b. Perhatian karyawan BPR Karanganyar secara individu kepada nasabah, sebanyak 52 responden menganggap sangat penting, 44 responden menganggap penting, 3 responden menganggap cukup penting dan 1 responden menganggap kurang penting.

c. Kesungguhan BPR Karanganyar menyelesaikan masalah nasabah, sebanyak 45 responden menganggap sangat penting, 48 responden menganggap penting, dan 7 responden menganggap cukup penting.

b. Analisis Deskriptif Penilaian Kinerja

Analisis ini menggambarkan kinerja PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar oleh perspektif responden untuk membandingkan penilaian kepentingan pelayanan yang diharapkan oleh nasabah.

1). Dimensi Bukti Fisik

Dari hasil penelitian tingkat kinerja pelayanan pada PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar menurut perspektif nasabah tentang dimensi bukti fisik, dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 3.10
Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja
Dimensi Bukti Fisik

NO	Bentuk fisik (Tangibles)	Jumlah Responden				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Seberapa puas anda terhadap kemitakhiran peralatan dan teknologi yang dimiliki BPR Karanganyar.	25	62	13	0	0

2	Seberapa puas anda terhadap kenyamanan ruang atau gedung yang digunakan BPR Karanganyar.	49	37	13	1	0
3	Seberapa puas anda terhadap kebersihan ruang atau gedung yang digunakan BPR Karanganyar.	33	50	15	2	0
4	Seberapa puas anda terhadap penampilan dan kondisi fisik bangunan BPR Karanganyar.	8	38	52	2	0
5	Seberapa puas anda terhadap kerapian penampilan karyawan BPR Karanganyar.	44	38	18	0	0

Sumber : Data diolah dari kuesioner, 2009

Berdasarkan informasi pada tabel 3.10 dapat diketahui bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini beranggapan bahwa dimensi fisik yang terdiri dari atribut :

- a. Kemutakhiran peralatan dan teknologi yang dimiliki BPR Karanganyar, sebanyak 25 responden menganggap sangat puas, 62 responden menganggap puas, dan 13 responden menganggap cukup puas.
- b. Kenyamanan ruang atau gedung yang digunakan BPR Karanganyar, sebanyak 49 responden menganggap sangat puas, 37 responden menganggap puas, 13 responden menganggap cukup puas dan 1 responden menganggap kurang puas.

- c. Kebersihan ruang atau gedung yang digunakan BPR Karanganyar, sebanyak 33 responden menganggap sangat puas, 50 responden menganggap puas, 15 responden menganggap cukup puas dan 2 responden menganggap kurang puas.
- d. Penampilan dan kondisi fisik bangunan BPR Karanganyar, sebesar 8 responden menganggap sangat puas, 38 responden menganggap puas, 52 responden menganggap cukup puas, dan 2 responden menganggap kurang puas.
- e. Kerapian penampilan karyawan BPR Karanganyar, sebesar 44 responden menganggap sangat puas, 38 responden menganggap puas, dan 18 responden menganggap cukup puas.

2). Dimensi Keandalan

Dari hasil penelitian tingkat kinerja pelayanan pada PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar menurut perspektif nasabah tentang dimensi keandalan, dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 3.11
Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja
Dimensi Keandalan

NO	Keandalan (Reability)	Jumlah Responden				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Seberapa puas anda terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan karyawan BPR Karanganyar.	18	54	23	5	0
2	Seberapa puas anda terhadap keakuratan dalam penanganan administrasi yang diberikan BPR Karanganyar	40	52	7	1	0
3	Seberapa puas anda terhadap profesionalisme pelayanan yang diberikan BPR Karanganyar	47	27	15	9	2
4	Seberapa puas anda terhadap keakuratan penanganan administrasi BPR Karanganyar	43	45	12	0	0

Sumber : Data diolah dari kuesioner, 2009

Berdasarkan informasi pada tabel 3.11 dapat diketahui bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini beranggapan bahwa dimensi fisik yang terdiri dari atribut :

- a. Kecepatan pelayanan yang diberikan karyawan, sebanyak 18 responden menganggap sangat puas, 54 responden menganggap puas, 23 responden menganggap cukup puas dan 5 responden menganggap kurang puas.

- b. Keakuratan dalam penanganan administrasi yang diberikan BPR Karanganyar, sebanyak 40 responden menganggap sangat puas, 52 responden menganggap puas, 7 responden menganggap cukup puas, dan 1 responden menganggap kurang puas.
- c. Profesionalisme pelayanan yang diberikan BPR Karanganyar, sebanyak 47 responden menganggap sangat puas, 27 responden menganggap puas, 15 responden menganggap cukup puas, 9 responden menganggap kurang puas, dan 2 responden menganggap tidak puas.
- d. Keakuratan penanganan administrasi BPR Karanganyar, sebanyak 43 responden menganggap sangat puas, 45 responden menganggap puas, dan 12 responden menganggap cukup puas.

3). Dimensi Ketanggapan

Dari hasil penelitian tingkat kinerja pelayanan pada PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar menurut perspektif nasabah tentang dimensi ketanggapan, dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 3.12
Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja
Dimensi Daya Tanggap

NO	Daya tanggap (Responsiveness)	Jumlah Responden				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Seberapa puas anda terhadap kejelasan informasi yang diberikan oleh karyawan BPR Karanganyar	30	39	29	0	2
2	Seberapa puas anda terhadap kesediaan karyawan dalam membantu nasabah dengan segera	44	47	8	1	0

Sumber : Data diolah dari kuesioner, 2009

Berdasarkan informasi pada tabel 3.12 dapat diketahui bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini beranggapan bahwa dimensi fisik yang terdiri dari atribut :

- a. Kejelasan informasi yang diberikan karyawan, sebanyak 30 responden menganggap sangat puas, 39 responden menganggap puas, 29 responden menganggap cukup puas, dan 2 responden menganggap tidak puas.
- b. Kesediaan karyawan membantu pengunjung dengan segera, sebanyak 44 responden menganggap sangat puas, 47 responden menganggap puas, 8 responden menganggap cukup puas, dan 1 responden menganggap kurang puas.

4). Dimensi Jaminan

Dari hasil penelitian tingkat kinerja pelayanan pada PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar menurut perspektif nasabah tentang dimensi jaminan, dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 3.13
Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja
Dimensi Jaminan

NO	Jaminan (assurance)	Jumlah Responden				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Seberapa puas anda terhadap kompetensi/ kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan	12	46	42	0	0
2	Seberapa puas anda terhadap perasaan aman nasabah selama berhubungan dengan karyawan	44	51	3	2	0
3	Seberapa puas anda terhadap kesabaran karyawan BPR Karanganyar dalam melayani nasabah	10	45	34	9	2
4	Seberapa puas anda terhadap dukungan BPR Karanganyar kepada karyawan untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik	47	10	39	3	1

Sumber : Data diolah dari kuesioner, 2009

Berdasarkan informasi pada tabel 3.13 dapat diketahui bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini beranggapan bahwa dimensi fisik yang terdiri dari atribut :

- a. Kompetensi/kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, sebanyak 12 responden menganggap sangat puas, 46 responden menganggap puas, dan 42 responden menganggap cukup puas.
- b. Perasaan aman pengunjung selama berhubungan dengan karyawan, sebanyak 44 responden menganggap sangat puas, 51 responden menganggap puas, 3 responden menganggap cukup puas, dan 2 responden menganggap kurang puas.
- c. Kesabaran karyawan BPR Karanganyar dalam melayani nasabah, sebanyak 10 responden menganggap sangat puas, 45 responden menganggap puas, 34 responden menganggap cukup puas, 9 responden menganggap kurang puas, dan 2 responden menganggap tidak puas.
- d. Dukungan BPR Karanganyar kepada karyawan untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, sebanyak 47 responden menganggap sangat puas, 10 responden menganggap puas, 39 responden menganggap cukup puas, 3 responden menganggap kurang puas, dan 1 responden menganggap tidak puas.

5). Dimensi Empati

Dari hasil penelitian tingkat kinerja pelayanan pada PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar menurut perspektif nasabah tentang dimensi empati, dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 3.14
Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja
Dimensi Empati

NO	Empati (<i>Empathy</i>)	Jumlah Responden				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Seberapa puas anda terhadap perhatian BPR Karanganyar secara individu kepada nasabah	39	10	47	3	1
2	Seberapa puas anda terhadap perhatian karyawan BPR Karanganyar secara individu kepada nasabah	18	44	28	10	0
3	Seberapa puas anda terhadap kesungguhan BPR Karanganyar menyelesaikan masalah nasabah	44	33	23	0	0

Sumber : Data diolah dari kuesioner, 2009

Berdasarkan informasi pada tabel 3.14 dapat diketahui bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini beranggapan bahwa dimensi fisik yang terdiri dari atribut :

- a. Perhatian karyawan secara individu kepada pengunjung, sebanyak 39 responden menganggap sangat puas, 10 responden menganggap puas, 47 responden menganggap

- cukup puas, 3 responden menganggap kurang puas dan 1 responden menganggap sangat tidak puas.
- b. Terhadap perhatian karyawan BPR Karanganyar secara individu kepada nasabah, sebanyak 18 responden menganggap sangat puas, 44 responden menganggap puas, 28 responden menganggap cukup puas, dan 10 responden menganggap kurang puas.
 - c. Kesungguhan BPR Karanganyar menyelesaikan masalah nasabah, sebanyak 44 responden menganggap sangat puas, 33 responden menganggap puas, dan 23 responden menganggap cukup puas.

3. Importance – Performance Analysis

Analisis ini digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja kualitas pelayanan jasa pada PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar.

a. Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah perbandingan skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan menurut perspektif nasabah. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan prioritas faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah di PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar.

Dari hasil penelitian tingkat kepuasan pelayanan jasa dan tingkat kinerja pelayanan jasa pada PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar menurut persepsi nasabah, dapat disajikan pada tabel penilaian tingkat kesesuaian di bawah ini.

Tabel 3.15
Perhitungan Tingkat Kesesuaian dari Penilaian Tingkat Kinerja Dibanding dengan Tingkat Kepentingan
Pelayanan nasabah pada PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar Menurut Persepsi nasabah

No	Pertanyaan	Xi						Yi						TKI
		Penilaian Kinerja						Penilaian Kepentingan						
		SP	P	CP	KP	TP	Skor	SP	P	CP	TP	TP	Skor	
	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)													
1	Kemutakhiran peralatan dan teknologi	25	62	13	0	0	412	78	18	4	0	0	474	86,92%
2	Kenyamanan ruang atau gedung	49	37	13	1	0	434	58	40	0	1	1	453	95,81%
3	Kebersihan ruang, gedung dan lingkungan	33	50	15	2	0	414	53	42	5	0	0	448	92,41%
4	Penampilan dan kondisi fisik dan bangunan	8	38	52	2	0	352	58	38	4	0	0	454	77,53%
5	Kerapian penampilan karyawan	44	38	18	0	0	426	55	41	3	1	0	450	94,67%
	Keandalan (<i>Reability</i>)													
6	Kecepatan pelayanan yang diberikan karyawan	18	54	23	5	0	385	41	51	6	2	0	431	89,33%
7	Keandalan dalam penanganan administrasi	40	52	7	1	0	431	52	42	6	0	0	446	96,64%
8	Profesionalisme pelayanan yang diberikan	47	27	15	9	2	408	49	48	3	0	0	446	91,48%
9	Keakuratan penanganan administrasi	43	45	12	0	0	431	80	15	4	0	1	473	91,12%
	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)													
10	Kejelasan informasi yang diberikan oleh karyawan	30	39	29	0	2	395	65	29	5	1	0	458	86,24%
11	Kesediaan karyawan dalam membantu nasabah dengan segera	44	47	8	1	0	434	52	44	4	0	0	448	96,88%

Jaminan (<i>assurance</i>)														
12	Kompetensi/ kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan	12	46	42	0	0	370	51	45	3	1	0	446	82,96%
13	Perasaan aman nasabah selama berhubungan dengan karyawan	44	51	3	2	0	437	59	35	6	0	0	453	96,47%
14	Kesabaran karyawan dalam melayani nasabah	10	45	34	9	2	352	53	45	2	0	0	451	78,05%
15	Dukungan BPR Karanganyar kepada karyawan untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik	47	10	39	3	1	399	57	38	5	0	0	452	88,27%
Empati (<i>Empathy</i>)														
16	Perhatian BPR Karanganyar secara individu kepada nasabah	39	10	47	3	1	383	47	45	8	0	0	439	87,24%
17	Perhatian karyawan BPR Karanganyar secara individu kepada nasabah	18	44	28	10	0	370	52	44	3	1	0	447	82,77%
18	Kesungguhan BPR Karanganyar menyelesaikan masalah nasabah	44	33	23	0	0	421	45	48	7	0	0	438	96,12%

Sumber : Data diolah dari kuesioner,2009

Setelah menghitung dan membandingkan skor yang diberikan oleh 100 responden pada masing-masing atribut pada tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja seperti yang dapat dilihat pada tabel 3.15 maka tingkat kesesuaiannya sebagai berikut :

1). Dimensi Fisik (*Tangible*)

Penilaian tingkat kesesuaian pada atribut kemutakhiran peralatan dan teknologi mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 86,92 % , hal ini berarti bahwa ditinjau dari kemutakhiran peralatan dan teknologi , memenuhi 86,92 % dari yang diharapkan oleh nasabah.

Penilaian tingkat kesesuaian pada atribut kenyamanan ruang dan gedung yang digunakan mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 95,81 % , hal ini berarti bahwa ditinjau dari kenyamanan ruang dan gedung yang digunakan, memenuhi 95,81 % dari yang diharapkan oleh nasabah.

Penilaian tingkat kesesuaian pada atribut kebersihan ruang, gedung dan lingkungan mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 92,41 % , hal ini berarti bahwa ditinjau dari kebersihan ruang, gedung, dan lingkungan, memenuhi 92,41 % dari yang diharapkan oleh nasabah.

Penilaian tingkat kesesuaian pada atribut penampilan dan kondisi fisik bangunan mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 77,53 %, hal ini berarti bahwa ditinjau dari penampilan dan kondisi fisik bangunan memenuhi 77,53 % dari yang diharapkan oleh nasabah.

Penilaian tingkat kesesuaian pada atribut kerapian penampilan karyawan mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 94,67 %, hal ini berarti bahwa ditinjau dari kerapian penampilan karyawan memenuhi 94,67 % dari yang diharapkan oleh nasabah.

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Penilaian tingkat kesesuaian pada atribut kecepatan pelayanan yang diberikan karyawan mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 89,33 %, hal ini berarti bahwa ditinjau dari kecepatan pelayanan yang diberikan karyawan, memenuhi 89,33 % dari yang diharapkan oleh nasabah.

Penilaian tingkat kesesuaian pada atribut keandalan dalam penanganan administrasi mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 96,64 %, hal ini berarti bahwa ditinjau dari keandalan dalam penanganan administrasi, memenuhi 96,64 % dari yang diharapkan oleh nasabah.

Penilaian tingkat kesesuaian pada atribut profesionalisme pelayanan yang diberikan mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 91,48 %, hal ini berarti bahwa ditinjau dari profesionalisme pelayanan yang diberikan, memenuhi 91,48 % dari yang diharapkan oleh nasabah.

Penilaian tingkat kesesuaian pada atribut keakuratan penanganan administrasi mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 91,12 %, hal ini berarti bahwa ditinjau dari keakuratan penanganan administrasi, memenuhi 91,12 % dari yang diharapkan oleh nasabah.

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Penilaian tingkat kesesuaian pada atribut kejelasan informasi yang diberikan karyawan mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 86,24 %, hal ini berarti bahwa ditinjau dari kejelasan informasi yang diberikan karyawan, memenuhi 86,24 % dari yang diharapkan oleh nasabah.

Penilaian tingkat kesesuaian pada atribut kesediaan karyawan membantu nasabah dengan segera mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 96,88 %, hal ini berarti bahwa ditinjau dari kesediaan karyawan membantu nasabah dengan segera, memenuhi 96,88 % dari yang diharapkan oleh nasabah.

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Penilaian tingkat kesesuaian pada atribut kompetensi/kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 82,96 %, hal ini berarti bahwa ditinjau dari kompetensi/kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, memenuhi 82,96 % dari yang diharapkan oleh nasabah.

Penilaian tingkat kesesuaian pada atribut perasaan aman nasabah selama berhubungan dengan karyawan mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 96,47 %, hal ini berarti bahwa ditinjau dari perasaan aman nasabah selama berhubungan dengan karyawan, memenuhi 96,47 % dari yang diharapkan oleh nasabah.

Penilaian tingkat kesesuaian pada atribut kesabaran karyawan dalam melayani nasabah mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 78,05 %, hal ini berarti bahwa ditinjau dari kesabaran karyawan dalam melayani nasabah, memenuhi 78,05 % dari yang diharapkan oleh nasabah.

Penilaian tingkat kesesuaian pada atribut dukungan BPR Karanganyar kepada karyawan untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 88,27 %, hal ini berarti bahwa ditinjau dari dukungan BPR Karanganyar kepada karyawan untuk

melaksanakan tugasnya dengan baik, memenuhi 88,27 % dari yang diharapkan nasabah.

5. Dimensi Empati (*Empathy*)

Penilaian tingkat kesesuaian pada atribut perhatian BPR Karanganyar secara individu kepada nasabah mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 87,24 %, hal ini berarti bahwa ditinjau dari perhatian BPR Karanganyar secara individu kepada nasabah, memenuhi 87,24 % dari yang diharapkan oleh nasabah.

Penilaian tingkat kesesuaian pada atribut perhatian karyawan secara individu kepada nasabah mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 82,77 %, hal ini berarti bahwa ditinjau dari perhatian karyawan secara individu kepada nasabah, memenuhi 82,77 % dari yang diharapkan oleh nasabah.

Penilaian tingkat kesesuaian pada atribut kesungguhan BPR Karanganyar dalam menyelesaikan masalah mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 96,12 %, hal ini berarti bahwa ditinjau dari kesungguhan BPR Karanganyar dalam menyelesaikan masalah, memenuhi 96,12 % dari yang diharapkan oleh nasabah.

b. Perhitungan Rata-rata Skor Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan

Rata-rata penilaian kinerja (\bar{x}) dan rata-rata penilaian kepentingan (\bar{y}) diperoleh dari membagi skor penilaian kinerja dan skor penilaian kepentingan dengan jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian. Sedangkan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut ($\bar{\bar{x}}$) dan rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut ($\bar{\bar{y}}$) diketahui dengan membagi skor tingkat kepentingan dengan jumlah pertanyaan.

Tabel 3.16
Perhitungan Rata – Rata dari Penilaian Kinerja dan Penilaian
Kepentingan pada Faktor – Faktor yang Mempengaruhi
Kepuasan nasabah pada PD. BPR BKD Kabupaten
Karanganyar

No.	Pertanyaan	Penilaian Kinerja	Penilaian Kepentingan	\bar{x}	\bar{y}
	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)				
1	Kemutakhiran peralatan dan teknologi	412	474	4,12	4,74
2	Kenyamanan ruang atau gedung	434	453	4,34	4,53
3	Kebersihan ruang, gedung dan lingkungan	414	448	4,14	4,48
4	Penampilan dan kondisi fisik dan bangunan	352	454	3,52	4,54
5	Kerapian penampilan karyawan	426	450	4,26	4,50

	Keandalan (<i>Reability</i>)				
6	Kecepatan pelayanan yang diberikan karyawan	385	431	3,85	4,31
7	Keandalan dalam penanganan administrasi	431	446	4,31	4,46
8	Profesionalisme pelayanan yang diberikan	408	446	4,08	4,46
9	Keakuratan penanganan administrasi	431	473	4,31	4,73
	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
10	Kejelasan informasi yang diberikan oleh karyawan	395	458	3,95	4,58
11	Kesediaan karyawan dalam membantu nasabah dengan segera	434	448	4,34	4,48
	Jaminan (<i>assurance</i>)				
12	Kompetensi/ kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan	370	446	3,70	4,46
13	Perasaan aman nasabah selama berhubungan dengan karyawan	437	453	4,37	4,53
14	Kesabaran karyawan dalam melayani nasabah	352	451	3,52	4,51
15	Dukungan BPR Karanganyar kepada karyawan untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik	399	452	3,99	4,52

Empati (<i>Empathy</i>)					
16	Perhatian BPR Karanganyar secara individu kepada nasabah	383	439	3,83	4,39
17	Perhatian karyawan BPR Karanganyar secara individu kepada nasabah	370	447	3,70	4,47
18	Kesungguhan BPR Karanganyar menyelesaikan masalah nasabah	421	438	4,21	4,38
	Jumlah	7254	8107	72,54	81,07
	Rata-rata (\bar{x} dan \bar{y})			4,03	4,50

\bar{x} dan \bar{y} adalah nilai dari 100 orang responden

c. Diagram Kartesius

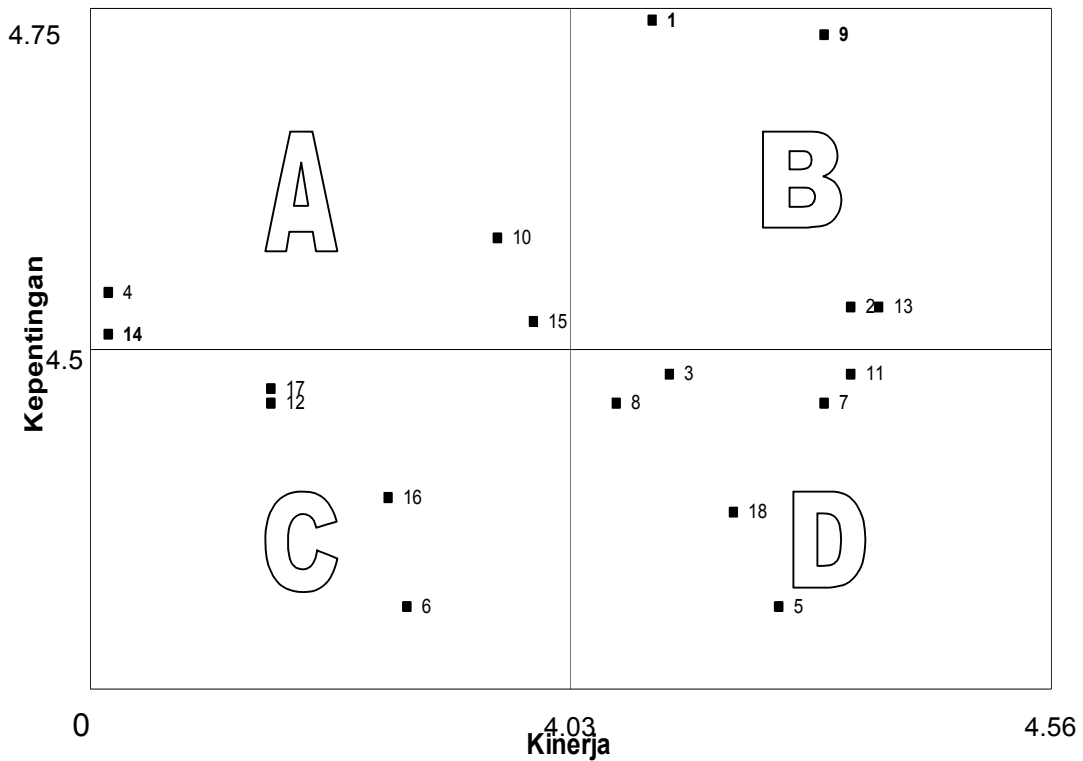
Dalam diagram kartesius dapat diketahui posisi dari masing-masing atribut dalam dimensi kualitas jasa. Untuk memperoleh titik-titik pada bagian diagram kartesius, sebelumnya perlu dihitung terlebih dahulu rata-rata dari penilaian kinerja dan penilaian kepentingan serta nilai rata-rata dari rata-rata tersebut.

Rata-rata penilaian kinerja (\bar{x}) dan rata-rata penilaian kepentingan (\bar{y}) diperoleh dari membagi skor penilaian kinerja dan skor penilaian kepentingan dengan jumlah responden yang berpartisipasi dalam penilaian. Sedangkan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut (\bar{x}) dan rata-rata skor tingkat

kepentingan seluruh atribut (\bar{y}) diketahui dengan membagi total masing-masing rata-rata skor tingkat kinerja dan rata-rata skor tingkat kepentingan.

Berdasarkan pada tabel-tabel di atas diketahui rata-rata dari skor penilaian kinerja dari seluruh faktor adalah sebesar 4,03 dan rata-rata dari skor penilaian kepentingan sebesar 4.50 dari seluruh faktor. Nilai-nilai tersebut kemudian digunakan sebagai titik-titik koordinat untuk membuat diagram kartesius. Hasil pemetaan tersebut dapat dilihat pada diagram kartesius sebagai berikut :

Gambar 3.2
Diagram Kartesius dari Faktor-faktor yang Mempengaruhi
Kepuasan Nasabah PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar
Diagram Kartesius



Dalam gambar 3.2 dari diagram kartesius tersebut terlihat, bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabah PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar terbagi menjadi empat bagian.

Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran A

Pada kuadran A faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabah PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan, karena keberadaan faktor-faktor ini yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran A ini adalah :

- a. Penampilan dan kondisi fisik dan bangunan (=4).
- b. Kejelasan informasi yang diberikan oleh karyawan (=10).
- c. Kesabaran karyawan dalam melayani nasabah (=14).
- d. Dukungan BPR Karanganyar kepada karyawan untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik (=15).

2. Kuadran B

Pada kuadran B faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabah PD. BPR BKD Kabupaten

Karanganyar berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan nasabah.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran B ini adalah :

- a. Kemutakhiran peralatan dan teknologi (=1).
- b. Kenyamanan ruang atau gedung (=2).
- c. Keakuratan penanganan administrasi (=9).
- d. Perasaan aman nasabah selama berhubungan dengan karyawan (=13).

3. Kuadran C

Pada kuadran C faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabah PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi nasabah, sedangkan kualitas pelaksanaannya cukup atau biasa saja.

Adapun faktor-faktor yang termasuk di dalam kuadran C adalah:

- a. Kecepatan pelayanan yang diberikan karyawan (=6).
- b. Kompetensi/ kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan (=12).

- c. Perhatian BPR Karanganyar secara individu kepada nasabah (=16).
- d. Perhatian karyawan BPR Karanganyar secara individu kepada nasabah (=17).

4. Kuadran D

Pada kuadran D faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabah PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena nasabah menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan, sehingga sangat memuaskan.

Adapun faktor-faktor yang termasuk di dalam kuadran D adalah:

- a. Kebersihan ruang, gedung dan lingkungan (=3).
- b. Kerapian penampilan karyawan (=5).
- c. Keandalan dalam penanganan administrasi (=7).
- d. Profesionalisme pelayanan yang diberikan (=8).
- e. Kesiediaan karyawan dalam membantu nasabah dengan segera (=11).
- f. Kesungguhan BPR Karanganyar menyelesaikan masalah nasabah (=18).

BAB IV

PENUTUP

Pada akhir bab ini penulis menyajikan kesimpulan dari hasil pengamatan pada PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar mengenai analisis kepuasan nasabah pada PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar. Selain itu berdasarkan analisis yang telah dilakukan, penulis ingin mengemukakan saran yang sekiranya dapat dimanfaatkan penulis oleh PD. BPR BKD kabupaten Karanganyar sebagai bahan pertimbangan dalam pengelolaan.

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Dilihat dari *importance-performance Analysis* tingkat kepuasan konsumen yang paling tinggi terdapat pada faktor kesediaan karyawan dalam membantu nasabah dengan segera. Hal ini diketahui dari tingkat presentasi tingkat kesesuaian yang sebesar 96,88%.
2. Dilihat dari pemetaan diagram kartesius dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan jasa adalah sebagai berikut :
 - a. faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan dilaksanakan sesuai dengan harapan konsumen adalah
 - 1) Penampilan dan kondisi fisik dan bangunan.

- 2) Kejelasan informasi yang diberikan oleh karyawan.
 - 3) Kesabaran karyawan dalam melayani nasabah.
 - 4) Dukungan BPR Karanganyar kepada karyawan untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.
- b. faktor yang harus dipertahankan karena tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan nasabah adalah
- 1) Kemutakhiran peralatan dan teknologi.
 - 2) Kenyamanan ruang atau gedung.
 - 3) Keakuratan penanganan administrasi.
 - 4) Perasaan aman nasabah selama berhubungan dengan karyawan.
- c. faktor yang dianggap kurang penting bagi nasabah, sedang kualitas pelaksanaannya biasa adalah
- 1) Kecepatan pelayanan yang diberikan karyawan.
 - 2) Kompetensi/ kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.
 - 3) Perhatian BPR Karanganyar secara individu kepada nasabah.
 - 4) Perhatian karyawan BPR Karanganyar secara individu kepada nasabah.

d. faktor yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya karena nasabah menganggap tidak terlalu penting, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan. Adapun faktor tersebut adalah

- 1) Kebersihan ruang, gedung dan lingkungan.
- 2) Kerapian penampilan karyawan.
- 3) Keandalan dalam penanganan administrasi.
- 4) Profesionalisme pelayanan yang diberikan.
- 5) Kesiapan karyawan dalam membantu nasabah dengan segera.
- 6) Kesungguhan BPR Karanganyar menyelesaikan masalah nasabah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan antara lain:

1. Hendaknya PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar lebih memperhatikan penampilan, kondisi fisik dan bangunan.
2. Hendaknya karyawan PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar lebih memberikan kejelasan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah.
3. Hendaknya karyawan PD. PD BPR BKD Kabupaten Karanganyar lebih bersifat sabar dalam melayani nasabah.

4. Hendaknya PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar lebih memberikan dukungan kepada karyawan untuk melaksanakan tugasnya dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Budi, Santoso dan Sigit Triandaru. 2006. ***Bank dan Lembaga Keuangan Lain (Edisi ke dua)***. Jakarta : Salemba Empat.
- Istijanto. 2005. ***Aplikasi Praktis Riset Pemasaran***. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. 2000. ***Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (Edisi ke enam)*** . Terjemahan. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. ***Manajemen Pemasaran Jasa***. Jakarta : Salemba Empat.
- _____. 2009. ***Buku Pedoman Magang Kerja dan Tugas Akhir***. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Suliyanto. 2005. ***Metode Riset Bisnis***. Yogyakarta : Andi Offset.
- Supranto, J. 2006. ***Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar***. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 1996. ***Manajemen Jasa***. Yogyakarta : Andi Offset
- Umar, Husein. 2000. ***Riset Pemasaran Dan perilaku Konsumen***. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

LAMPIRAN

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama Mahasiswa : Nurlia Indriasti
Nomor Induk Mahasiswa : F3206074
Fakultas : Ekonomi Universitas Sebelas Maret
Jurusan / Program Studi : Manajemen Pemasaran / Diploma III
Tempat / Tanggal Lahir : Sragen, 31 Juli 1987
Alamat Rumah / No. Telp : Jln. Wilisono 222 Sragen / 08562834879
Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap
Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PD. BPR BKD
Kabupaten Karangayar
Pembimbing : Drs. Djoko Purwanto, MRA

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir yang saya susun merupakan hasil karya nurai saya sendiri.
2. Apabila ternyata di kemudian hari diketahui bahwa Tugas Akhir yang saya susun tersebut terbukti merupakan hasil jiplakan/salinan/saduran karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi berupa :
 - a. Sebelum dinyatakan LULUS
*Menyusun ulang Tugas Akhir dan diuji kembali.
 - b. Setelah dinyatakan LULUS
*Pencabutan gelar dan penarikan Ijazah keserjanaan yang telah diperoleh.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 04 Mei 2009

Yang menyatakan,



Nurlia Indriasti
NIM : F3206074



PD. BANK PERKREDITAN RAKYAT
BADAN KREDIT DESA (BKD)

Jl. Lawu Timur No. 135 Telp. (0271) 495489 Fax. (0271) 6498790

E-mail : bekadekra@yahoo.co.id

KARANGANYAR

SURAT KETERANGAN

Nomor : 581 / 233.42 / V / 2009

Yang bertanda tangan dibawah ini Direksi PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar, menerangkan bahwa :

N a m a : NURLIA INDRIASTI
N I M : F 3206074
Fakultas : EKONOMI
Jurusan : DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN
Universitas : UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA

Telah menjalankan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar dari tanggal 2 s/d 28 Februari 2009.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Karanganyar, 5 Mei 2009
PD. BPR BKD KABUPATEN
KARANGANYAR



SKOR ITEM PERTANYAAN TINGKAT KEPENTINGAN

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
2	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4
3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5
4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5
6	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4
7	4	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4
9	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	2	5	4	5	3	5	4
10	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4
11	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4
12	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4
13	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
14	5	4	3	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4
15	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4
16	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4
17	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
18	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4
19	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5
20	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5
21	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5
22	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4
23	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	4
24	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
25	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4
26	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
27	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4
28	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
29	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
30	5	5	3	5	5	2	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
32	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4
33	5	4	5	3	5	2	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5
34	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
35	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
36	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4
37	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
38	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
39	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4

40	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
41	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
42	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
43	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5
44	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5
45	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5
46	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
47	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4
48	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
49	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4
50	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
51	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
52	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5
53	5	1	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	4
54	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	2	5
55	4	5	5	5	4	5	3	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4
56	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
57	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4
58	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
59	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5
60	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5
61	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5
62	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3
63	5	5	4	5	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
64	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4
65	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
66	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
67	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3
68	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3
69	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5
70	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4
71	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5
72	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
73	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
74	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
75	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
76	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3
77	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
78	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
79	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3
80	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3
81	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3
82	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5

83	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
84	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5
85	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
86	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
87	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
88	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5
89	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
90	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4
91	5	5	5	4	4	4	4	5	1	5	5	4	5	4	4	5	4	5
92	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4
93	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4
94	5	5	4	4	4	5	3	4	5	2	4	5	5	4	4	5	4	4
95	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
96	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
97	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4
98	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
99	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
100	4	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

SKOR ITEM PERTANYAAN TINGKAT KINERJA

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5
2	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	5	3	4	5	3	4	5	5
3	3	4	3	5	4	3	5	4	5	5	3	5	4	4	3	3	4	5
4	3	4	5	3	3	4	4	1	5	3	5	5	5	4	2	4	3	5
5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	1	4	5	3	5
6	4	4	3	3	4	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	5	5
7	4	5	3	2	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	3	5	5
8	3	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	5
9	5	4	5	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3
10	3	4	4	5	3	4	4	1	5	3	5	3	5	4	3	4	2	5
11	3	4	2	3	5	4	4	4	4	5	2	5	4	3	5	3	3	5
12	3	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	4	4	4	1	4	3	5
13	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	3
14	5	5	2	5	4	3	5	4	4	3	5	5	4	1	3	4	5	4
15	5	4	5	3	4	4	4	2	5	4	4	3	5	2	5	5	2	4
16	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	5
17	4	4	3	4	4	4	5	2	5	3	5	4	5	2	3	3	5	3
18	4	5	5	3	4	3	4	3	5	4	3	5	4	2	4	3	3	4
19	5	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	4	4	5	2	5	2	4
20	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	2	5	5	3	3
21	5	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	2	3	5	5
22	4	5	3	3	4	3	5	2	5	4	5	4	5	2	3	4	4	3
23	3	4	4	3	5	3	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4
24	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	3	3	4	5	3	4	3	5
25	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	5	4
26	3	4	3	4	5	3	5	2	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
27	4	5	3	4	5	3	5	4	5	5	3	4	5	3	3	5	3	5
28	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	3	5	5
29	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4
30	3	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	2	3	5	4	4
31	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	3	4	3	5	4
32	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	4	5
33	4	4	5	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	5	3	4	5
34	4	5	5	3	4	3	5	5	4	5	4	3	5	3	3	5	4	4
35	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5
36	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	3	4	4
37	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	4	4
38	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	5	4	4
39	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5
40	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5

41	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5
42	4	5	4	3	5	5	5	4	5	3	5	3	5	3	3	5	3	4
43	4	4	5	3	5	5	4	3	5	3	5	3	5	3	3	5	2	3
44	5	3	5	4	3	4	3	5	3	5	4	4	5	4	5	3	5	4
45	4	3	4	4	3	4	5	3	5	3	5	3	4	3	4	3	5	3
46	4	4	5	3	5	2	3	4	3	5	4	3	4	4	5	3	3	3
47	3	5	4	4	5	2	5	3	4	3	4	3	5	4	3	5	3	4
48	4	3	5	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	2	3
49	3	4	5	4	4	3	4	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5
50	3	4	4	3	4	5	4	3	5	3	5	4	4	3	5	3	3	5
51	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3
52	5	3	5	3	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4
53	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	5	3	5	5
54	4	5	3	5	5	2	5	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4
55	3	5	5	3	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5
56	4	2	5	3	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	3	3	5	3
57	4	4	5	5	3	5	4	2	5	4	4	4	3	5	3	5	2	4
58	4	4	4	3	5	2	5	3	5	3	5	3	5	4	5	3	4	3
59	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	5	3	5	4	3	5	3	4
60	4	4	3	4	5	2	4	4	5	4	4	3	5	3	5	3	3	5
61	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	5	3	5
62	5	3	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	3	3
63	5	3	5	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	5
64	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	3	5	3	3	3	2	3
65	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	4	4
66	4	3	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	3	3
67	4	5	4	4	5	4	4	3	5	3	5	3	4	3	5	3	2	3
68	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4
69	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	3	3	3	2	5
70	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3
71	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3	5	3	5	3	5	3	4	3
72	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	3	5	5	3	4
73	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5	4	3	4	3	3	5	4	3
74	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	3	5	4	3	3	3	5
75	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	3
76	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	3	3	4
77	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3
78	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	3	3	3
79	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	5	3	4	4
80	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	3
81	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5
82	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5
83	4	5	4	4	3	5	3	5	5	3	5	3	5	4	5	3	4	5

84	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	2	4	3	5	3	5
85	4	5	4	3	5	4	2	5	4	5	4	5	4	2	5	3	4	3
86	5	5	4	2	4	4	4	5	3	1	5	3	5	2	5	4	4	5
87	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5
88	4	5	4	4	3	4	4	2	5	3	4	5	3	4	3	2	4	3
89	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	5
90	5	5	5	3	4	4	4	2	5	1	5	3	5	4	3	4	4	4
91	5	5	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	2	3	5	1	5	5
92	4	5	4	4	3	4	3	5	5	3	4	3	5	2	5	5	4	4
93	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	3	5	2	5
94	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	5	2	4	4
95	5	5	4	4	4	4	4	2	4	3	5	4	4	4	3	5	3	4
96	4	3	5	3	3	4	4	5	3	4	4	3	5	4	3	5	3	5
97	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	3	5	4	5	3	4	4
98	5	5	5	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4
99	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4
100	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5

LEMBAR KUESIONER

Kepada

Yth. Responden penelitian

Ditempat

Assalamualaikum wr.wb

Pertama kali kami ucapkan terima kasih atas kesediaannya menjadi responden dari penelitian kami tentang **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PD. BPR BKD Kabupaten Karanganyar”**

Penelitian ini merupakan tugas akhir kami untuk mencapai gelar ahli madya di fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret, jurusan Manajemen Pemasaran dan bersifat ilmiah. Oleh sebab itu, identitas responden akan dirahasiakan.

Demikian dan terima kasih

Wassalamualaikum wr.wb

Hormat kami

Nurlia Indriasti

F 3206074

DATA RESPONDEN

Isilah pertanyaan-pertanyaan dibawah ini sesuai dengan identitas anda saat ini dan berilah tanda check (√) pada jawaban yang anda pilih.

- a. Nama :
- b. Alamat :
- c. Jenis kelamin :
- d. Usia : . 20th – 40th
. 40th – 60th
. 60th – 80th
- e. Pekerjaan : . PNS
. Pegawai Swasta
. Pedagang/ Pengusaha
. Petani
. Lain-lain
- f. Penghasilan : . > Rp 500.000
. <Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000
. <Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000
. <Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000
. <Rp. 4.000.000 – Rp. 5.000.000
. < Rp. 5.000.000

PELAYANAN YANG DIHARAPKAN

Pertanyaan – pertanyaan dibawah ini berkenaan dengan penilaian saudara terhadap pelayanan yang diharapkan pada PD BPR BKD Karanganyar. Berilah tanda check (√) pada jawaban yang anda pilih.

Keterangan SP : Sangat Penting

- P : Penting
 CP : Cukup Penting
 KP : Kurang Penting
 TP : Tidak Penting

Menurut anda seberapa penting faktor – faktor berikut ini bagi BPR Karanganyar

NO	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
	Bukti fisik (Tangibles)					
1	Kemutakhiran peralatan dan teknologi yang dimiliki BPR Karanganyar					
2	Kenyamanan ruang atau gedung yang digunakan oleh BPR Karanganyar					
3	Kebersihan ruang, gedung dan lingkungan disekitar BPR Karanganyar					
4	Penampilan dan kondisi fisik dan bangunan BPR Karanganyar					
5	Kerapian penampilan karyawan BPR Karyawan					
	Keandalan (Reability)					
6	Kecepatan pelayanan yang diberikan karyawan BPR Karanganyar					
7	Keandalan dalam penanganan administrasi yang diberikan oleh BPR Karanganyar					
8	Profesionalisme pelayanan yang diberikan BPR Karanganyar					
9	Keakuratan penanganan administrasi BPR Karanganyar					
	Daya tanggap (Responsiveness)					
10	Kejelasan informasi yang diberikan oleh karyawan BPR Karanganyar					
11	Kesediaan karyawan dalam membantu nasabah dengan segera					
	Jaminan (assurance)					
12	Kompetensi/ kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan					
13	Perasaan aman nasabah selama berhubungan dengan karyawan					
14	Kesabaran karyawan BPR Karanganyar dalam melayani nasabah					
15	Dukungan BPR Karanganyar kepada karyawan untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik					

	Empati (<i>Empathy</i>)					
16	Perhatian BPR Karanganyar secara individu kepada nasabah					
17	Perhatian karyawan BPR Karanganyar secara individu kepada nasabah					
18	Kesungguhan BPR Karanganyar menyelesaikan masalah nasabah					

PELAYANAN YANG DITERIMA

Jawablah pertanyaan dibawah ini yang berkaitan dengan pendapat anda mengenai pelayanan pada BPR Karanganyar dengan memberi tanda check (√) pada jawaban yang anda pilih.

Keterangan SP : Sangat Puas
 P : Puas
 CP : Cukup Puas

KP : Kurang Puas
 TP : Tidak Puas

Menurut anda seberapa penting faktor – faktor berikut ini bagi BPR Karanganyar

NO	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
	Bentuk fisik (<i>Tangibles</i>)					
1	Seberapa puas anda terhadap kemutakhiran peralatan dan teknologi yang dimiliki BPR Karanganyar.					
2	Seberapa puas anda terhadap kenyamanan ruang atau gedung yang digunakan BPR Karanganyar.					
3	Seberapa puas anda terhadap kebersihan ruang atau gedung yang digunakan BPR Karanganyar.					
4	Seberapa puas anda terhadap penampilan dan kondisi fisik bangunan BPR Karanganyar.					
5	Seberapa puas anda terhadap kerapian penampilan karyawan BPR Karanganyar.					
	Keandalan (<i>Reability</i>)					
6	Seberapa puas anda terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan karyawan BPR Karanganyar.					
7	Seberapa puas anda terhadap keakuratan dalam penanganan administrasi yang diberikan BPR Karanganyar					
8	Seberapa puas anda terhadap profesionalisme pelayanan yang diberikan BPR Karanganyar					
9	Seberapa puas anda terhadap keakuratan penanganan administrasi BPR Karanganyar					
	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
10	Seberapa puas anda terhadap kejelasan informasi yang diberikan oleh karyawan BPR Karanganyar					
11	Seberapa puas anda terhadap kesediaan karyawan dalam membantu nasabah dengan segera					
	Jaminan (<i>assurance</i>)					
12	Seberapa puas anda terhadap kompetensi/ kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan					
13	Seberapa puas anda terhadap perasaan aman					

	nasabah selama berhubungan dengan karyawan					
14	Seberapa puas anda terhadap kesabaran karyawan BPR Karanganyar dalam melayani nasabah					
15	Seberapa puas anda terhadap dukungan BPR Karanganyar kepada karyawan untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik					
	Empati (<i>Empathy</i>)					
16	Seberapa puas anda terhadap perhatian BPR Karanganyar secara individu kepada nasabah					
17	Seberapa puas anda terhadap perhatian karyawan BPR Karanganyar secara individu kepada nasabah					
18	Seberapa puas anda terhadap kesungguhan BPR Karanganyar menyelesaikan masalah nasabah					