

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Alhamdulillah, segala puji hanya bagi Allah Azza Wa Jalla atas segala limpahan nikmat yang takkan kuasa manusia menghitungnya dan sholawat serta salam hanya bagi Rasulullah saw, profil manusia terbaik sepanjang zaman, sumber keteladanan yang takkan pernah habis di gali sampai kapan pun.

Akhirnnya, selesai sudah penunaian satu amanah dari fase hidup yang penulis hadapi. Penyelesaian yang baik di satu fase, insya Allah akan membawa kebaikan ketika fase yang lain muncul, itulah fase yang di harapkan ketika menjadi mahasiswa ini terlewati dan telah menanti fase yang lain untuk di hadapi.

Karya sederhana yang berjudul “ **Analisis Penggunaan Layanan Anjungan Tunai Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia** “ ini masih jauh dari sempurna. Namun demikian, penulis telah berusaha sebaik – baiknya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada beberapa pihak yang selama ini telah membantu penulis, antara lain :

1. Kepada **Allah Azza Wa Jalla** atas segala kemudahan dan kekuatan yang di berikan serta **Rasulullah saw** atas inspirasi semua pemecahan masalah kehidupan.
2. Orang Tua Penulis, **Bapak H. Hasranie Arfan** dan **Ibu Hj. Rachmah** tercinta yang telah banyak memberikan dukungannya, baik moril maupun materil, serta do'a dan harapan setiap waktu sehingga Penulis dapat

menyelesaikan Skripsi ini serta *my sisters* **Emilya Hana, Eliya Hana, Ramayanti** and *my brothers* **M. Andrie Kawasila** dan **Audhi Kawassila**.

3. **Bapak Drs. Hadri Mulya, S.E., M.Si.**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
4. **Bapak Tafiprios, SE., MM** selaku Ketua Jurusan Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
5. **Bapak R.M. Rasyid, S.E., MM.**, selaku Dosen Pembimbing atas kesabarannya dalam memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. *For all my best friends*, teman – teman seperjuangan **Febriana** teman setia dalam proses penyelesaian Skripsi ini, **Febirianti** teman tempat berbagi segala masalah, **Juliani** *for her support*, **Heni Rahmani, Yanti Setiyawati, Wulan Suhendi, Hikmah Rokhimah, Fanny Dewi Anggraeni, Neneng Musrifah, Griyani Marsudi, Veranita, Walidatus Sa'ada, Dahliawaty** yang telah memberikan dorongan semangat tersendiri untuk penulis sehingga Skripsi ini dapat di selesaikan. *Jazakumullah Khairan Katsira*.
7. **For Sisters an Brothers in LDK AL – Faruq Universitas Mercu Buana** yang tidak dapat di sebutkan satu per satu, jangan pernah lelah untuk terus berjuan. **Intanshurullaha yanshurkum wayutsabbib aqdaamakum**.
8. Untuk teman – teman dan adik – adikku tercinta di FSI Asy – Syifa, terima kasih atas do'a dan dorongan semangatnya selama penulis menjalani

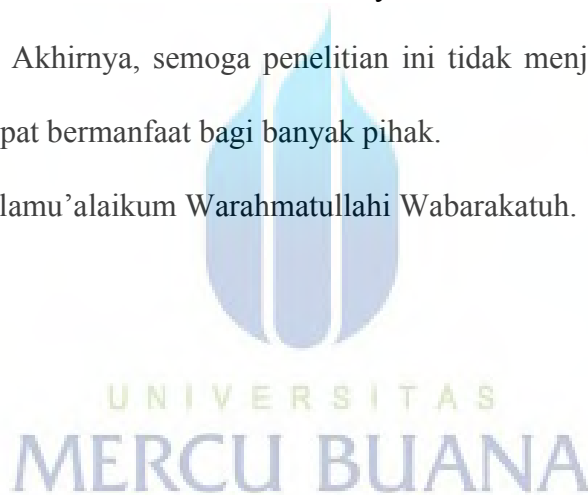
proses ini dari awal hingga akhir. **Teruslah berjuan, jangan pernah lelah, Allah swt bersama kita.**

9. Teman – teman angkatan 2003 yang tidak dapat di sebutkan satu per satu.
10. Seorang sahabat yang tidak pernah lelah memberikan support lewat omelan – omelannya. Sehingga sungguh, sahabat adalah hadiah terbaik dan paling berharga yang bias kita berikan kepada diri kita sendiri.
11. Dan orang – orang yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas semua bantuan dan do'anya.

Akhirnya, semoga penelitian ini tidak menjadi hal yang sia – sia dan dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta, Agustus 2007



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang permasalahan	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
1. Tujuan Penelitian.....	4
2. Kegunaan Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	5
BAB II : LANDASAN TEORI	7
A. Pengertian Manajemen Pemasaran	7
B. Anjungan Tunai Mandiri (ATM) BANK	7
1. Pengertian Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	7
2. Tujuan Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	9
3. Fungsi Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	10
4. Gambaran singkat prosedur Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	11
5. Macam Jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	11

6. Pelayanan yang di berikan Anjungan Tunai Mandiri (ATM).....	12
C. Kepuasan Pelanggan	13
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
2. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	15
1. Sistem Keluhan dan Saran	15
2. Survey Kepuasan Pelanggan	16
3. Belanja Siluman.....	16
4. Analisis Pelanggan yang Hilang	16
3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap perusahaan.....	17
4. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	17
a. Bentuk Produk dan Jasa	18
b. Emosi Pelanggan.....	18
c. Pemberian atribut untuk kenerhasilan dan kegagalan jasa	18
d. Persepsi tentang Kewajaran dan Keadilan	18
5. Hubungan Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan	19
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	20
A. Gambaran Umum	20
1. Lokasi Perusahaan	20
2. Sejarah Singkat	20
3. Visi dan Misi	22
a. Visi BRI	22
b. Misi BRI	23
B. Metode Penelitian.....	23

C. Populasi dan Sampel	23
D. Definisi Operasional Variabel	25
1. Kualitas Pelayanan	25
2. Kepuasan Nasabah	25
E. Variabel dan Pengukurannya	25
F. Metode Pengumpulan Data.....	26
1. Library Research (Penelitian Kepustakaan)	26
2. Field Research (Penelitian Lapangan).....	27
a. Questionare (Daftar Pertanyaan)	27
b. Pengamatan	28
G. Metode Analisis Data	28
1. Importance – Performance Analysis	29
2. GAP Analysis (Kesenjangan)	30
BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Persiapan Penelitian.....	35
B. Identifikasi Responden.....	36
C. Analisis Deskriptif.....	39
D. Analisis Kepuasan Nasabah.....	48
a. Analisis Importance Performance.....	48
b. Analisis Kesenjangan (GAP).....	50
E. Diagram Kartesius.....	52

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Operasional Variabel Penelitian	25
Tabel 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 3	Karakteristik Responden Usia.....	37
Tabel 4	Karakteristik Responden Pekerjaan	37
Tabel 5	Karakteristik Responden Penghasilan	38
Tabel 6.1	Penilaian Kinerja Responden Terhadap ATM ..dalam Keadaan Berfungsi dengan Baik	40
Tabel 6.2	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap ATM dalam Keadaan Berfungsi dengan Baik.	40
Tabel 7.1	Penilaian Kinerja Responden Terhadap Kestrategisan Lokasi ATM	41
Tabel 7.2	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kestrategisan Lokasi ATM	41
Tabel 8.1	Penilaian Kinerja Responden Terhadap Pada ATM yang Rusak terdapat pengumuman atau Informasi lokasi ATM terdekat	42
Tabel 8.2	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pada ATM yang Rusak terdapat pengumuman atau Informasi lokasi ATM terdekat	42
Tabel 9.1	Penilaian Kinerja Responden Terhadap Keamanan saat menggunakan mesin ATM	43

Tabel 9.2	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Keamanan saat menggunakan mesin ATM.....	43
Tabel 10.1	Penilaian Kinerja Responden Terhadap ATM selalu mengeluarkan Struk sebagai tanda Bukti.....	44
Tabel 10.2	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap ATM selalu mengeluarkan Struk sebagai tanda Bukti.....	44
Tabel 11.1	Penilaian Kinerja Responden Terhadap Fitur Fasilitas yang ada dalam mesin ATM.....	45
Tabel 11.2	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Fitur Fasilitas yang ada dalam mesin ATM.....	45
Tabel 12.1	Penilaian Kinerja Responden Terhadap Keakuratan mesin ATM dalam melakukan transaksi.....	46
Tabel 12.2	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Keakuratan mesin ATM dalam melakukan transaksi.....	46
Tabel 13.1	Penilaian Kinerja Responden Terhadap Kemudahan dalam menggunakan mesin ATM.....	47
Tabel 13.2	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemudahan dalam menggunakan mesin ATM.....	47
Tabel 14.1	Penilaian Kinerja Responden Terhadap Bentuk tampilan kartu ATM yang di sajikan oleh BRI	48
Tabel 14.2	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Bentuk tampilan kartu ATM yang di sajikan oleh BRI	48
Tabel 15	Tabel mean tingkat kinerja	49

Tabel 16	Tabel Mean Tingkat Kepentingan	49
Tabel 17	Tabel Analisis kesenjangan	51
Tabel 18	Hasil Kuesioner Layanan ATM	53
Tabel 19	Perhitungan Rata – rata dari penilaian Pelaksanaan dan Kepentingan pada Indikator – indikator kepuasan nasabah	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Diagram Kartesius.....	33
Gambar 2	Diagram Kartesius.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Kuesioner
- Lampiran II Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan_
- Lampiran III Hasil Kuesioner Karakteristik Responden
- Lampiran IV Frequency Table Karakteristik Responden
- Lampiran V Frequency Table Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan
- Lampiran VI Frequency Table Hasil Kuesioner Tingkat Pelaksanaan



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Perkembangan dunia usaha dewasa ini diwarnai dengan persaingan yang cukup tajam dan ketat. Situasi ini mencerminkan iklim dunia usaha yang berkembang dan dinamis. Berbagai cara serta strategi dilakukan oleh perusahaan untuk menghadapi persaingan dan tantangan yang berkembang.

Suatu perusahaan pada umumnya didirikan dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan, berkembang dan mampu bertahan dalam menghadapi ancaman dari para pesaingnya. Untuk mencapai tujuan tersebut perusahaan harus selalu siap dalam menghadapi berbagai resiko, ancaman dan tantangan, terutama yang berasal dari perusahaan-perusahaan pesaing.

Seiring dengan makin pesatnya perkembangan industri jasa terutama perbankan, maka semakin terbuka lebar pesanan perbankan dalam pertumbuhan sektor ekonomi Indonesia. Pada saat ini, masyarakat sangat mudah menentukan bank. Masing-masing bank berusaha menampilkan dirinya sebaik mungkin agar dapat merebut perhatian dan pasar yang besar. Berbagai cara di tempuh oleh bank-bank tersebut seperti memasang iklan di surat kabar, majalah dan televisi serta radio swasta yang

menawarkan produk-prodek perbankan terbaru serta memberikan fasilitas yang menarik.

Hal itu tidak lantas langsung mendapat respon masyarakat untuk menjadi Nasabah, karena saat ini mereka tahu yang mereka inginkan. Masyarakat lebih kritis dalam memilih bank untuk menyalurkan aktivitas keuangannya. Bank sebagai lembaga atau badan usaha yang bergerak dibidang jasa keuangan, didalam pengelolaannya sangat erat hubungannya dan kepuasan pelanggan dan etika pelayanan kepada nasabah dan calon nasabah.

Para nasabah merupakan faktor terpenting untuk keberhasilan suatu bank. Seorang nasabah memilih satu bank atas pertimbangan, bagaimana bank tersebut dapat mempertemukan apa yang di tawarkan dengan apa yang di harapkan oleh neasabah yang terus berubah dari waktu ke waktu.

Bank tersebut kemudian mencari basis baru untuk meunggulan yang bersifat differensial (berbeda secara khas dengan bank yang lainnya). Bank-bank tersebut mulai berfikir dalam bentuk inovasi jasa-jasa baru yang terus menerus dan bernilai seperti kartu kredit,kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM),kredit bank secara otomatis.

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perbankan, PT. Bank Rakyat Indonesia berusaha menjaga dan memelihara nasabah dan calon nasabah yang telah mengenal fasilitas PT. Bank Rakyat Indonesia supaya tetap aktif akan menjadi nasabah tetap. Termasuk produk

dan jasa penghimpun dana dan pemberian kredit kepada nasabah perorangan ritel dan korporasi melalui jaringan cabang yang luas. Jasa kartu kredit dan kartu debit; jasa Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan perbankan elektronik.

Melihat uraian di atas penulis merasa tertarik untuk mengkengkat masalah penawaran jasa Anjungan Tunai Mandiri (ATM), penulis ingin meneliti sejauh mana keberhasilan penerapan jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Alasan tersebut mendorong penulis menetapkan judul “ ANALISIS PENGGUNAAN LAYANAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA “

B. Perumusan Masalah

PT.Bank Rakyat Indonesia percaya bahwa jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang dimiliki merupakan salah satu terbesar di Indonesia. Jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) ini merupakan salah satu pembentuk infrastruktur bagi tercapainya strategi PT. Bank Rakyat Indonesia sebagai agen penyelesaian pembayaran Nasional. Dengan sebuah kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Rakyat Indonesia , seorang nasabah dapat melakukan banyak aktivitas keuangan seperti menarik dana dan rekening pribadi, mengetahui saldo dan nilai tukar mata uang Asing, mentransfer dana rekening Bank Rakyat Indonesia, membayar berbagai tagihan seperti tagihan listrik,telepon.

PT.Bank Rakyat Indonesia juga berupaya memperluas jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dengan memilih lokasi yang tepat untuk mesin ATMnya sehingga mempermudah pemegang kartunya.

Berdasarkan hal-hal yang diungkapkan di atas, maka dapat diambil perumusan masalah “ bagaimana penggunaan layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia cabang Meruya Ilir di Jakarta dapat memberikan kepuasan bagi para Nasabahnya pada periode Januari sampai Juni tahun 2007? “

C. Batasan Masalah

Sesuai dengan permasalahan yang dihadapi untuk memudahkan kegiatan penelitian yang dapat berjalan lancar, teliti dan cermat maka penulis membatasi permasalahan agar tidak terjadi penyimpangan dari judul yang telah ditentukan sehingga dalam pola pembahasan ini hanya membahas bagaimana penggunaan layanan ATM dapat meningkatkan kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia .

D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian ini adalah :

Tujuan yang hendak dicapai dengan penulisan proposal skripsi ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa penggunaan layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia cabang Meruya Ilir di Jakarta dapat memberikan kepuasan bagi para Nasabahnya

2. Kegunaan penelitian ini adalah :

Kegunaan dari penelitian ini di harapkan adalah sebagai berikut :

b. Bagi Penulis :

Dengan dilakukannya penelitian ini dapat menambah wawasan di bidang ilmu pemasaran yang khususnya mengenai pengembangan produk.

c. Bagi Perusahaan :

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang berguna dalam pelaksanaan pelayanan ATM, sesuai dengan kebutuhan perusahaan guna meningkatkan hasil penjualan.

d. Bagi Dunia Akademis :

Diharapkan dapat menjadi suatu informasi atau kepustakaan di bidang manajemen khususnya manajemen pemasaran yang bermanfaat bagi pembaca.

E. Sistematika penulisan

Untuk memberikan gambaran secara keseluruhan mengenai materi pokok Tugas Akhir ini, penulis membaginya dalam bab-bab yang terdiri atas :

BAB I Pendahuluan

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Dalam bab ini akan diterangkan secara mengenai teori-teori tentang analisa dan perancangan serta teori-teori tentang aplikasi atau masalah yang akan dibahas.

BAB III Metode Penelitian

Dalam bab ini penulis akan menguraikan penjelasan mengenai gambaran umum tentang objek penelitian, metode penelitian yang akan digunakan, sampel penelitian, variabel dan pengukurannya, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV Analisa Hasil dan Pembahasan

Uraian dalam bab ini mencakup tentang hasil analisis dan pembahasan yang berkaitan dengan masalah yang di teliti.

BAB V Kesimpulan dan saran

Merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran yang ditarik berdasarkan pada hasil-hasil analisis dan dapat diharapkan bermanfaat sebagai alternatif pemecahan masalah bagi perusahaan yang bersangkutan, disamping itu untuk melengkapi Tugas Akhir.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, promosi, serta penyaluran gagasan, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi saran-saran individu dan organisasi. (Philip Kottler, 2002:9)

Pemasaran adalah suatu proses sosial dengan proses individu dan kelompok untuk mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan penawaran, dan secara bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan pihak, (Philip Kottler, 2002:9)

B. Anjungan Tunai Mandiri (ATM) BANK

1. Pengertian Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

ATM (*Automatic teller machine* atau *automated teller machine*; di Indonesia juga kadang merupakan singkatan bagi **anjungan tunai mandiri**) muncul pertama kali sekitar 1988 dan terus mengalami perkembangan sampai saat ini. Melalui ATM ini pihak bank memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi nasabah dengan kemudahan penarikan uang melalui jaringan ATM yang tersebar pada lokasi – lokasi strategis.

ATM merupakan usaha bank dalam memberikan pelayanan yang lebih mudah kepada nasabahnya. ATM sangat

menguntungkan masyarakat karena dapat menghemat waktu. ATM juga dapat mengefektifkan biaya dan waktu dalam melaksanakan rutin. Dapat dikatakan dalam jangka panjang dari adanya ATM adalah menghemat biaya, sedangkan jangka pendeknya adalah untuk mempertahankan pangsa pasar.

Fasilitas ATM ini pada umumnya di dapat dengan membuka tabungan pada bank yang mengeluarkan kartu ATM tersebut. Pada dasarnya kegiatan usaha bank ini merupakan sarana bagi nasabah untuk menyimpan uang di bank dan apabila sewaktu-waktu dibutuhkan dapat diambil dengan mudah, karena pihak bank menyediakan pelayanan perbankan selama 24 jam di lokasi-lokasi yang strategis.

Jadi pengertian ATM menurut Budi Agus Riswandi dalam buku Aspek Hukum Internet Banking (2005 : 57)

“ Terminal Elektronik yang menyediakan jasa secara pasti yang meliputi deposito, penarikan (withdrawals), transfer antar rekening dan sebagainya “.

Sedangkan pengertian ATM menurut Daeng Naja dalam buku legal audit operasional bank (2006 : 170), adalah :

“ kartu yang dapat digunakan oleh pemegang kartu untuk melakukan penarikan uang tunai, cek saldo, transfer atau pemindah bukuan dan jasa – jasa lainnya yang di tentukan oleh bank penerbit oleh mesin ATM “.

Pengertian ATM adalah sebuah mesin milik bank yang secara otomatis melayani nasabah pemilik kartu ATM dalam melakukan transaksi tertentu, seperti penarikan tunai, informasi saldo, pen transferan dana, informasi kurs \$US dan \$ singapora dan pembayaran tagihan.

ATM secara umum adalah suatu bentuk pembayaran yang dilakukan dengan menggunakan peralatan elektronik, yang dapat mengeluarkan uang dan transaksi yang dapat dilakukan selama dua puluh empat jam. ATM merupakan salah satu produk bank yang memberikan fleksibilitas dan kemudahan bagi nasabah dalam memperoleh layanan perbankan tanpa dibatasi oleh kendala waktu dan jam kerja bank.

2. Tujuan Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Tujuan daripada kartu ATM ini jika ditinjau secara umum adalah sebagai berikut :

- a. Untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan penarikan uang tunai melalui jaringan ATM yang tersebar pada lokasi-lokasi strategis.
- b. Untuk meningkatkan jumlah nasabah dengan adanya keuntungan-keuntungan yang diberikan oleh pihak bank.
- c. Untuk meningkatkan image dari bank sebagai penerbit kartu ATM sebagai salah satu bank yang sudah modern dan mengikuti perkembangan zaman serta memiliki pelayanan yang lengkap.

3. Fungsi Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

ATM pada dasarnya kartu yang memungkinkan pemegang atau pemilik kartu untuk memperoleh dan menarik uang tunai melalui jaringan ATM bank yang mengeluarkan kartu tersebut atau melalui jaringan ATM bank lain yang bekerja sama dengan bank yang mengeluarkan kartu ATM tersebut yang tersebar di tempat – tempat strategis.

Penerbitan kartu khusus untuk tujuan penarikan uang tunai dari bank yang menerbitkan atau mengeluarkan kartu tersebut pada dasarnya hanya untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada nasabah yang sebelumnya telah memiliki simpanan (tabungan) di bank yang bersangkutan.

Banyak bank yang telah memberikan pelayanan ATM selama 24 jam. Bank biasanya menentukan limit uang tunai yang dapat di tarik melalui ATM. Untuk melakukan penarikan melalui ATM tersebut pemegang kartu di berikan Nomor Identifikasi Pribadi (*Personal Identification Number* = PIN) dan untuk keamanan pemegang kartu ATM tersebut harus di jaga kerahasiaan PIN tersebut (Dahlan 1999 : 350)

Manfaat lain dari ATM menurut **Kasmir SE** dalam buku dasar – dasar perbankan (2002 : 182), adalah :

1. Praktis dan mudah dalam mengoperasikan ATM
2. melayani keperluan nasabah selama 24 jam termasuk hari libur

3. Menjamin keamanan dan privacy
4. terdapat di berbagai tempat – tempat strategis
5. kemungkinan dapat mengambil uang tunai lebih dari 1 (satu) kali dalam sehari.

4. Gambaran singkat prosedur Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Prosedur dalam ATM dimulai dari nasabah tersebut melakukan permohonan kartu ATM dengan membuka rekening atau tabungan di bank tersebut. Nasabah terlebih dahulu melengkapinya beberapa persyaratan yang ditetapkan oleh pihak bank yang mengeluarkan kartu ATM tersebut bagi pemohon kartu ATM.

Untuk selanjutnya penyetoran uang ke dalam rekening nasabah tersebut tetapi dilakukan melalui teller di cabang – cabang bank yang bersangkutan. Sedangkan untuk pengambilan uang tunai diberikan dua (2) alternatif oleh pihak bank, yaitu :

1. Alternatif I : melalui mesin ATM yang dapat dilakukan selama 24 jam, yang tersedia di terminal – terminal ATM pada lokasi – lokasi yang strategis akan tetapi memiliki batas maksimum pengambilan. Alternatif ini yang paling sering dilakukan oleh nasabah.
2. Alternatif II : melalui teller pada jam operasi bank di cabang – cabang bank yang bersangkutan di mana pengambilan uang tunai yang dilakukan tidak dibatasi jumlahnya.

5. Macam Jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Ada 2 macam jaringan ATM

1. Jaringan kerja Milik Sendiri

Suatu ATM dikatakan jaringan kerja milik sendiri apabila suatu bank membeli atau menyewa ATM. Membeli software yang di perlukan memasang sistem dan memasarkannya dan mengeluarkan kartu disainnya sendiri. Keuntungan sistem milik sendiri adalah perusahaan itu dapat mempertahankan, kontrol menyeluruh terhadap sistem dan jasa – jasa nya. Konsekwensinya, maka di perlukan biaya yang tinggi sehingga biasanya jaringan seperti ini biasanya di miliki oleh sebuah bank yang sudah besar dan kuat.

2. Jaringan kerja ATM berbagi

Ini terjadi bila beberapa bank bekerja sama untuk menggunakan ATM. Kerugian dari adanya kerja sama ini yaitu mengharuskan satu bank melepaskan kekuasaan pengambilan keputusan secara mutlak dan tak ada identifikasi unik dari jasa – jasa ATM sebagai suatu produk dari bank mereka. Akan tetapi keuntungannya biaya yang di keluarkan tidak terlalu tinggi sehingga bank – bank kecil pun dapat memberikan fasilitas ATM kepada nasabahnya dengan menggunakan sistem ini.

6. Pelayanan yang di berikan Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

1. Penarikan uang tunai. Nasabah dapat menarik uang tunai di berbagai ATM yang memiliki hubungan dengan bank penerbit.

2. Dapat di gunakan sebagai tempat memesan buku cek dan bilyet giro.
3. dapat di gunakan sebagai tempat untuk meminta rekening koran.
4. dapat di gunakan sebagai tempat untuk mengecek saldo nasabah.
5. Dan pelayanan lainnya yang di berikan oleh bank penerbit seperti layanan membayar telp, listrik, dan lain sebagainya.

C. KEPUASAN PELANGGAN

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu hal yang sangat penting untuk meningkatkan persaingan pada saat ini. Hal tersebut terjadi karena penjualan perusahaan berasal dari 2 kelompok, yaitu konsumen baru dan konsumen ulang atau pelanggan. Kenyataannya menunjukkan bahwa biaya untuk menarik pelanggan baru lebih tinggi di bandingkan dengan biaya yang di keluarkan untuk pelanggan yang ada (Kotler 2000 : 24).

Jadi mempertahankan pelannggan yang ada lebih penting dari pada menarik pelanggan baru. Kunci pokok untuk mempertahankan pelanggan yang lama adalah kepuasan pelanggan. Seorang pelanggan yang puas tentu saja akan membeli kembali produk tersebut dan secara tidak langsung akan menjadi mediator penyampai informasi tentang produk kita kepada orang lain, selain

hal tersebut mereka tentu akan loyal kepada produk yang kita miliki (Kotler 2000 : 24)

Menurut Kotler (2006 : 136) kepuasan adalah :

“ Satisfaction is the level of a person’s feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectation ”.

Artinya bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang di rasakan di bandingkan dengan harapannya.

Pengertian kepuasan menurut Schiffment dan kanuk (2004: 14) adalah :

“ Customer Satisfaction is the individual’s perceptionif the performance of the product or service in relation to his or her expectation “.

Definisi tersebut dapat di artikan bahwa kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi masing – masing individu yang berhubungan dengan apa yang di harapkan dari barang atau jasa tersebut.

Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner (2003 : 75) kepuasan pelanggan di definisikan sebagai berikut :

“Satisfaction is customer’s evaluation of a product or service it self in term whether that product or service has made their needs and

expectation is assumed to result in dissatisfaction with the produk or service “.

Definisi di atas menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah evaluasi pelanggan terhadap produk atau jasa itu sendiri. Dalam pengertian bahwa produk atau jasa tersebut dapat memenuhi apa kebutuhan dan harapannya. Sedangkan apabila produk atau jasa yang di konsumsinya tidak dapat memenuhi keinginan dan harapan sebaliknya akan menimbulkan ketidak puasan.

Dari berbagai definisi diatas maka dapat di simpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan senang atau kecewa atas suatu produk (barang atau jasa), yang telah di dapatkan setelah pelanggan mengkonsumsi produk tersebut dan kemudian membandingkan performa produk yang di dapatkan dengan harapan yang di inginkan.

2. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2006 : 38) ada 4 metode mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berfokus pada pelanggan memudahkan pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhannya. Informasi yang masuk dari pelanggan memberi masukan pada perusahaan dan membuat perusahaan cepat menyelesaikan masalah atau keluhan yang timbul dari pelanggan.

2. Survey kepuasan pelanggan

Studi memperlihatkan bahwa kurang dari 5 % pelanggan yang merasa tidak puas akan menyampaikan keluhannya, kebanyakan dari pelanggan tersebut akan beralih ke produk atau perusahaan lain. Oleh karena itu perusahaan tidak dapat menggunakan tingkat keluhan pelanggan sebagai ukuran dari kepuasan pelanggan. Perusahaan yang responsif akan mengukur langsung kepuasan pelanggan dengan melakukan survey periodik (berkala) hal ini dapat di lakukan dengan cara menyebarkan Quesioner.

3. Belanja Siluman

Perusahaan dapat memperkerjakan orang untuk berpura – pura menjadi pembeli potensial dan melaporkan hasil penemuan mereka terhadap titik kelemahan dan kekuatan produk yang di tawarkan perusahaan sendiri maupun perusahaan pesaing. Pembeli juga dapat berpura – pura mendapatkan masalah.

4. Analisis pelanggan yang hilang

Perusahaan seharusnya menghubungi pelanggan yang berhenti membeli atau pindah ke produk lain atau perusahaan lain. Serta mencari tahu ketika pelanggan mulai berhenti membeli tetapi juga harus memonitor tingkat pelanggan yang hilang. Jika tingkat pelanggan yang hilang meningkat maka

perusahaan tersebut gagal dalam usahanya membuat pelanggan puas.

3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap perusahaan

Kesadaran akan pentingnya nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan mengarahkan perusahaan pada pentingnya suatu sistem untuk mengantarkan nilai dan kepuasan kepada pelanggannya. Selain menimbulkan loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan lebih lanjut akan mengarah pada pertumbuhan pendapatan dan keuntungan perusahaan.

Menurut Kotler (2006 : 37), pelanggan yang merasa puas akan melakukan tindakan – tindakan sebagai berikut :

- a. Membeli lebih banyak dan setia lebih lama.
- b. Membeli jenis produk baru atau produk yang di sempurnakan dari perusahaan.
- c. Memuji – muji perusahaan dan produknya kepada orang lain
- d. Kurang memperhatikan merek dan iklan pesaing serta kurang memperhatikan harga dri pesaing.
- e. Menawarka gagasan atau ide barang atau jasa kepada perusahaan.
- f. Lebih murah biaya pelayanan dari pelanggan baru karena transaksinya sudah rutin.

4. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Terdapat 5 (lima) faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Zeithaml dan Bitner (2003 : 87 – 88)

a. Bentuk produk dan jasa

Kepuasan pelanggan dengan suatu produk atau jasa di pengaruhi secara sangat berarti oleh penilaian pelanggan tentang produk atau jasa. Untuk jasa seperti ATM.

b. Emosi pelanggan

Emosi pelanggan juga dapat mempengaruhi persepsi mereka tentang kepuasan atas produk (barang atau jasa). Emosi yang spesifik mungkin juga di pengaruhi oleh pengalaman emosi itu sendiri, mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan jasa.

c. Pemberian atribut untuk keberhasilan atau kegagalan jasa

Atribut – perasaan yang di sebabkan oleh suatu peristiwa yang mempengaruhi persepsi kepuasan yang baik. Ketika mereka terkejut karena suatu hasil (jasa jauh lebih baik atau jasa jauh lebih buruk dari yang di harapkan). Para konsumen cenderung mencari alasan dan penilaian mereka tentang alasan tersebut dapat mempengaruhi mereka.

d. Persepsi tentang kewajaran dan keadilan

Kepuasan pelanggan juga di pengaruhi oleh persepsi tentang kewajaran dan keadilan. Pelanggan berkata terhadap dirinya sendiri sudahkah saya di layani secara adil di bandingkan dengan pelanggan lain? Harga yang lebih baik atau kualitas jasa

yang lebih baik? Apakah saya membayar suatu harga yang adil untuk jasa tersebut ?

- e. Konsumen lain, anggota keluarga dan pembantu karyawan

Sebagai tambahan untuk bentuk produk (barang dan jasa) dan perasaan serta kepercayaan yang di miliki seorang individu, kepuasan konsumen seringkali di pengaruhi oleh orang lain. Misalnya : kepuasan dengan suatu liburan keluarga adalah suatu fenomena dinamis yang di pengaruhi oleh reaksi dan pernyataan dari anggota individu keluarga pada keseluruhan lama nya liburan tersebut.

5. Hubungan Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan. (Tjiptono 2004 : 54)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum.

1. Lokasi Perusahaan

Perusahaan yang di jadikan objek penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah Bank Rakyat Indonesia kantor cabang pembantu dengan alamat Jl. Raya Meruya Ilir.

2. Sejarah Singkat

Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Aria Wirjaatmadja dengan nama Hulp-en Spaarbank der Inlandsche Bestuurs Ambtenaren atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi yang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pendiri Bank Rakyat Indonesia Raden Aria Wirjaatmadja Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Adanya situasi perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank

Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

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

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

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-undang perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI

berubah menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang kepemilikannya masih 100% ditangan Pemerintah.

PT. BRI (Persero) yang didirikan sejak tahun 1895 didasarkan pelayanan pada masyarakat kecil sampai sekarang tetap konsisten, yaitu dengan fokus pemberian fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil. Hal ini antara lain tercermin pada perkembangan penyaluran KUK pada tahun 1994 sebesar Rp. 6.419,8 milyar yang meningkat menjadi Rp. 8.231,1 milyar pada tahun 1995 dan pada tahun 1999 sampai dengan bulan September sebesar Rp. 20.466 milyar.

Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat maka sampai saat ini Bank Rakyat Indonesia mempunyai Unit Kerja yang berjumlah 4.447 buah, yang terdiri dari 1 Kantor Pusat BRI, 12 Kantor Wilayah, 12 Kantor Inspeksi /SPI, 170 Kantor Cabang(Dalam Negeri), 145 Kantor Cabang Pembantu, 1 Kantor Cabang Khusus, 1 New York Agency, 1 Caymand Island Agency, 1 Kantor Perwakilan Hongkong, 40 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P.POINT, 3.705 BRI UNIT dan 357 Pos Pelayanan Desa.

3. Visi dan Misi

a. Visi BRI

1. Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

b. Misi BRI

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan praktek good corporate governance.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak - pihak yang berkepentingan.

B. Metode Penelitian.

Metode penelitian yang di gunakan dalam skripsi ini adalah penelitian deskriptif dengan tujuan penelitian untuk menguraikan sifat – sifat dari suatu keadaan. Metode deskriptif kualitatif di gunakan untuk mencari fakta dengan interpretasi tepat dan tujuannya adalah untuk mencari gambaran yang sistematis, fakta dan akurat.

C. Populasi dan Sampel.

Populasi dari penelitian ini adalah semua orang yan gmenjadi nasabah Bank Rakyat Indonesia. Untuk mengetahui besarnya sampel maka di gunakan rumus SLOVIN, yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + n (e^2)}$$

Dimana :

n	: Jumlah Sampel
N	: Jumlah Populasi
1	: Konstanta

e^2 : Kelonggaran ketidak ketelitian karena kesalahan sampel
--

$$n = \frac{35.000}{1 + 35.000 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{35.000}{1 + 35.000 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{35.000}{1 + 350}$$

$$n = \frac{35.000}{351}$$

$$n = 99.7$$

Sehingga sampel yang di ambil di bulatkan ke atas yaitu 100 responden guna mempermudah penelitian.

Teknik sampling yang di gunakan oleh penulis adalah *Judgement Sampling* yaitu pengambilan sampel yang di lakukan dengan pertimbangan tertentu, dengan di tentukan sebelumnya suatu wilayah pengambilan sampel. Maksudnya adalah bahwa objek – objek penelitian yang akan di pilih berdasarkan lokasi pada suatu tempat tertentu agar lebih terfokus.

D. Definisi Operasional Variabel.

Jasa yang bermutu tinggi akan menghasilkan kepuasan nasabah. Untuk menghasilkan layanan yang terbaik di pengaruhi oleh atribut kualitas pelayanan yang terdiri dari

1. Pelayanan

“ Suatu aktivitas yang bermanfaat yang dilakukan oleh 1 (satu) atau beberapa pihak”.

2. Kepuasan Nasabah

“ Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya “.

E. Variabel dan Pengukurannya.

Variabel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

Tabel 1
Operasional Varibel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
----------	---------	-----------

Pelayanan	a. Reliability (Keandalan)	a. Kecepatan Mengolah input dan mengeluarkan output b. Akurasi pelayanan
	b. Responsiveness (Ketanggapan)	c. Menanggapi dan menyelesaikan masalah nasabah
	c. Assurance (Jaminan)	d. keakuratan dalam memberikan output.
	e. Emphaty (Empati)	e. Memberikan perhatian secara individual kepada nasabah. f. Memahami kebutuhan nasabah.
	f. Tangibles (Bukti langsung)	g. Kelengkapan sarana & prasarana h. Ketepatan ATM dalam mengolah data
Tanggapan Nasabah		a. Kepuasan b. Ketidakpuasan

F. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang di lakukan oleh penulis adalah :

Adapun metode pengumpulan data yang di peroleh adalah sebagai berikut :

1. Library Research (Penelitian Kepustakaan)

Suatu cara pengumpulan data dan informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari literatur-literatur, membaca buku-buku ilmiah diktat dan internet serta data-data yang lainnya yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

2. Field Research (Penelitian Lapangan)

Yaitu metode pengumpulan data atau keterangan dengan jalan mengadakan riset secara langsung ke lapangan, yaitu meliputi:

a. Questionnaire (daftar pertanyaan)

Yaitu alat (device) dalam setiap pengumpulan data baik kuantitatif maupun kualitatif dari elemen / responden (**Supranto 2001 : 99**)

Usaha – usaha untuk membuat questionnaire suatu penelitian yang baik harus di arahkan pada dua tujuan utama, yaitu (**Supranto 2001 : 24**)

1. Memperoleh informasi atau data yang berhubungan dengan maksud dan tujuan penelitian.
2. Mengumpulkan informasi dengan kecermatan dan ketelitian yang dapat di pertanggung jawabkan.

Jenis pertanyaan yang digunakan dalam questionnaire ini adalah pertanyaan tertutup, yaitu pertanyaan yang membatasi jawaban responden dengan keharusan memilih diantara

jawaban – jawaban yang sudah tercantum dalam questionnaire (**Supranto 2001 : 24)**

b. Pengamatan

Yaitu dengan cara mengamati dan menyesuaikan data yang penulis peroleh dari wawancara dengan keadaan sebenarnya

G. Metode Analisis Data.

Prosedur pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS (*Statistical Program For Social science*). Dimana setelah kuesioner terisi dan terkumpulkan, maka data mentah tersebut diolah melalui empat tahap, yaitu: Editing, Coding, Tabulating dan Analizing. Pada tahap editing, data mentah di edit terlebih dahulu guna melengkapi kelengkapan. Konsistensi dan standarisasi untuk satuan angka yang terdapat dalam daftar kuesioner. Kegiatan ini bertujuan untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terjadi dan menghilangkan keraguan. Coding merupakan pemberian angka atau kode pada tiap pertanyaan. Kegiatan ini bertujuan untuk memudahkan tabulasi analisis. Tabulating adalah memasukkan data kedalam tabel dan mengatur angka-angka sehingga dapat dihitung jumlah kasus dalam berbagai kategori. Kegiatan ini bertujuan untuk menghindari kesimpangsiuran dan memudahkan analisis data. Analizing merupakan pengelompokan, membuat uraian, serta menyingkat data sehingga mudah dibaca. Kegiatan ini bertujuan memberikan penjelasan terhadap suatu yang

diteliti, mencari arti yang lebih luas dan menghubungkannya dengan pengetahuan yang sudah ada.

Setelah di ketahui data yang akan diolah lebih lanjut, maka akan diolah dengan teknik analisis, teknik analisis di bagi dua, yaitu :

1. Importance – Performance Analysis

Importance analysis merupakan analisis untuk mengetahui persepsi mengenai tingkat kepentingan suatu atribut dalam mendorong responden untuk menggunakan produk atau jasa yang di tanyakan (www.customersat.com). Dalam penelitian ini yang di maksud adalah pelayanan ATM BRI cabang pembantu Meruya Ilir. Metode statistik yang di gunakan adalah Mean, yaitu untuk menghitung rata – rata dari tingkat kepentingan konsumen, setelah didapat dari mean untuk masing – masing indikator yang memiliki mean terkecil. Indikator yang memiliki mean terbesar adalah indikator terpenting, sedangkan indikator yang memiliki mean terkecil adalah indikator yang tidak penting bagi konsumen.

Performance analysis merupakan analisis untuk menentukan tingkat kepuasan dan ketidak puasan konsumen terhadap kualitas pelayanan. Metode statistik yang di gunakan adalah mean, indikator yang memiliki mean terbesar adalah indikator yang memberikan kepuasan kepada konsumen, sedangkan indikator yang memiliki mean terkecil adalah indikator yang tidak memberikan kepuasan kepada konsumen.

2. GAP Analysis (Kesenjangan)

Dengan GAP analysis, tingkat kepuasan konsumen diketahui dengan cara, yaitu jumlah skor jawaban tingkat kepentingan dibandingkan dengan jumlah skor jawaban kinerja. Bila skor kepentingan sama dengan kinerja maka konsumen puas, semakin besar skor kepentingan terhadap kinerja maka tingkat kepuasan semakin rendah, sedangkan semakin besar skor kepentingan terhadap kinerja maka tingkat kepuasan semakin tinggi. Akan tetapi lebih baik bila skor kinerja melebihi skor kepentingan berarti apa yang di terima oleh konsumen melebihi apa yang diharapkannya sehingga rasa puas menjadi bertambah.

Dalam menganalisis data pada penelitian ini di gunakan metode analisis deskriptif kualitatif dan metode analisis deskriptif kuantitatif .

Analisis deskriptif kualitatif di gunakan untuk mengevaluasi penggunaan layanan jasa ATM terhadap kepuasan nasabah yang dilakukan oleh PT Bank Rakyat Indonesia dengan teori yang terkait.

Sedangkan metode analisis deskriptif kuantitatif di gunakan untuk mengukur responden nasabah terhadap layanan jasa ATM yang di berikan PT. Bank Rakayat Indonesia cabang Meruya dengan menyebarkan kuesioner yang jawabannya sudah di tentukan lebih

dahulu dan responden tidak diberikan kesempatan untuk memberikan jawaban lainnya.

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert (dalam skala 5 tingkat)

a) tabel tingkat kepentingan

Bobot	Tingkat kepentingan
1	Sangat tidak penting
2	Tidak penting
3	Cukup penting
4	Penting
5	Sangat penting

(sumber Supranto
2002 : 240)

b) tingkat
pelaksanaan

Bobot	Tingkat Pelaksanaan
1	Sangat tidak memuaskan
2	Tidak memuaskan
3	Cukup memuaskan
4	Memuaskan
5	Sangat memuaskan

(sumber Supranto 2002 : 240)

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan antara penggunaan layanan jasa ATM dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) buah variabel yang di wakikan oleh huruf X dan huruf Y, dimana : X merupakan tingkat kinerja bank dalam memberikan pelayanan penggunaan layanan ATM yang dapat

memberikan kepuasan para nasabah, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan atau harapan para nasabah.

Adapun rumus yang di gunakan untuk mengukur tingkat kesesuaian adalah

$$T_{ki} = \frac{X_i \times 100 \% }{Y_i}$$

Dimana :

T_{ki} : Tingkat kesesuaian responden

X_i : Skor penilaian penerapan jasa ATM

Y_i : Skor penilaian kepentingan Nasabah

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan di isi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan di isi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap factor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah

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

dimana :

$\bar{\bar{X}}$ = skor rata – rata tingkat pelaksanaan

$\bar{\bar{Y}}$ = Skor rata – rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Kemudian seluruh hasil perhitungan diatas di masukkan dalam suatu diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan bangunan yang di

$$\bar{\bar{X}} \quad \bar{\bar{Y}}$$

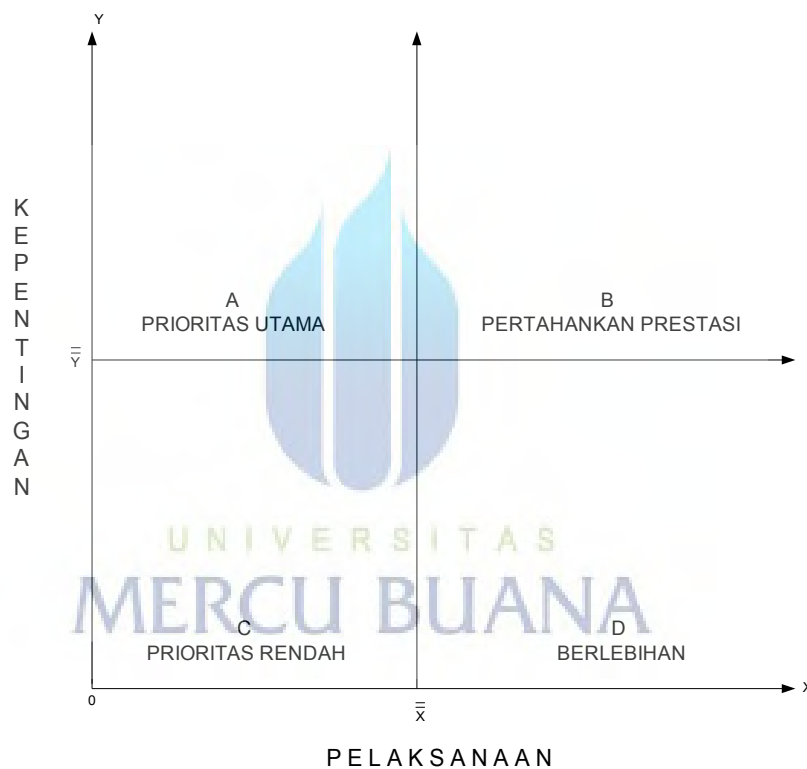
$$\bar{\bar{X}}$$

bagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik – titik , dimana :

$\bar{x}$ = merupakan rata – rata dari skor tingkat pelaksanaan.

$\bar{y}$ = merupakan rata – rata dari skor tingkat kepentingan.

GAMBAR 1
DIAGRAM KARTESIUS



Sumber : Supranto 2002 : 242

Keterangan :

- a. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan nasabah, termasuk unsur – unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan nasabah. Sehingga mengecewakan atau tidak puas.
- b. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil di laksanakan perusahaan, untuk itu wajib di pertahankan. Kuadran ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- c. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi nasabah. Pelaksanaannya oleh perusahaan biasa – biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- d. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi nasabah kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting dan sangat memuaskan.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini di jelaskan mengenai hasil beserta topik penelitian dengan lingkup aplikasi metode penelitian yang telah di kemukakan. Secara garis besar bab ini mencakup analisis gap yang dari masing – masing butir pertanyaan dan penjelasan berupa diagram kartesius yang menentukan apakah Bank Rakyat Indonesia telah memebelian layanan Anjungan Tunai Mandiri yang sesuai dengan harapan nasabah.

A. Persiapan Penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan survey terhadap nasabah yang telah menggunakan jasa layanan Anjungan Tunai Mandiri dari Bank Rakyat Indonesia cabang pembantu meruya ilir. Survey ini dilakukan dari tanggal 30 Juli 2007 sampai dengan 6 Agustus 2007 kepada para nasabah Bank Rakyat Indonesia cabang pembantu meruya ilir. Pertama – pertama peneliti menyebarkan Kuesioner sebanyak 30 Exemplar sebagai uji coba untuk mengetahui apakah butir – butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner telah valid dan reliabel atau belum. Setelah semua pertanyaan tersebut di hitung sudah valid dan reliabel maka peneliti mulai menyebarkan kuesioner sebanyak 70 Exemplar yang semuanya terisi oleh para responden.

B. Identifikasi Responden.

Identifikasi responden di dapat dari menyebarkan kuesioner sebanyak 100 responden pengguna layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Rakyat Indonesia (BRI) cabang pembantu meruya ilir yang di gunakan untuk penelitian. Dalam penelitian ini identitas responden menggunakan jenis kelamin, usia, pekerjaan, penghasilan. Karena menggunakan layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Tabel 2

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent
Pria	62	62.0	62.0
Wanita	38	38.0	38.0
Total	100	100.0	100.0

Sumber : hasil Quesioner yang di olah oleh penulis

Berdasarkan dari tabel 2 diatas dapat di ketahui bahwa jumlah nasabah pria yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki jumlah yang paling banyak sebesar 62 responden atau 62 % dari jumlah sampel yang di teliti oleh penulis. Sedangkan jumlah nasabah wanita yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki jumlah 38 responden atau 38 % dari jumlah responden yang di teliti oleh penulis.

Tabel 3
Karakteristik responden berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent
< 20 Tahun	5	5.0	5.0
21 - 25 Tahun	24	24.0	24.0
26 - 30 Tahun	13	13.0	13.0
> 31 Tahun	58	58.0	58.0
Total	100	100.0	100.0

Sumber : hasil Quesioner yang di olah oleh penulis

Berdasarkan dari tabel 3 diatas dapat di ketahui bahwa jumlah nasabah usia < 20 tahun yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki jumlah sebesar 5 Responden atau 5 % dari jumlah sampel yang di teliti oleh penulis, jumlah nasabah usia 21 – 25 tahun yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki jumlah 24 Responden atau 24 % dari jumlah responden yang di teliti oleh penulis, jumlah nasabah usia 26 – 30 tahun yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki jumlah 13 Responden atau 13 % dari jumlah responden yang di teliti oleh penulis, sedangkan jumlah nasabah usia > 31 tahun yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki jumlah 58 Responden atau 58 % dari jumlah responden yang di teliti oleh penulis.

Tabel 4
Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent
Pelajar / Mahasiswi	20	20.0	20.0
Ibu Rumah TAngga	15	15.0	15.0
Pegawai Negeri Sipil	40	40.0	40.0
Swasta / Wiraswsta	25	25.0	25.0
Total	100	100.0	100.0

Sumber : hasil Quesioner yang di olah oleh penulis

Berdasarkan dari tabel 4 diatas dapat di ketahui bahwa jumlah nasabah pelajar/mahasiswa yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki jumlah sebesar 20 Responden atau 20 % dari jumlah sampel yang di teliti oleh penulis, jumlah nasabah usia Ibu Rumah Tangga yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki jumlah 15 Responden atau 15% dari jumlah responden yang di teliti oleh penulis, jumlah nasabah pegawai negeri yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki jumlah 40 Responden atau 40 % dari jumlah responden yang di teliti oleh penulis, sedangkan jumlah nasabah pegawai swasta/wiraswata yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki jumlah 25 Responden atau 25 % dari jumlah responden yang di teliti oleh penulis,

Tabel 5

Karakteristik responden berdasarkan penghasilan

	Frequency	Percent	Valid Percent
< Rp. 1.000.000	6	6.0	6.0
Rp. 1.000.000 - Rp. 1.500.000	21	21.0	21.0
Rp. 1.600.000 - Rp. 2.000.000	33	33.0	33.0
> Rp. 2.000.000	40	40.0	40.0
Total	100	100.0	100.0

Sumber : hasil Quesioner yang di olah oleh penulis

Berdasarkan dari tabel 5 diatas dapat di ketahui bahwa jumlah nasabah dengan penghasilan Kurang dari Rp.1.000.000,- yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki jumlah sebesar 6 Responden atau 6 % dari jumlah sampel yang di teliti oleh penulis, jumlah nasabah yang berpenghasilan Rp.1.000.000,-- Rp.1.500.000,- yang menjadi responden

dalam penelitian ini memiliki jumlah 21 Responden atau 21 % dari jumlah responden yang di teliti oleh penulis, jumlah nasabah dengan penghasilan Rp.1.600.000,- - Rp.2.000.000,- yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki jumlah 33 Responden atau 33 % dari jumlah responden yang di teliti oleh penulis, sedangkan jumlah yang mempunyai penghasilan lebih dari Rp.2.000.000,- yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki jumlah 40 Responden atau 40. % dari jumlah responden yang di teliti oleh penulis,

C. Analisis Deskriptif

Responden menjawab kuesioner dalam bentuk sebuah persetujuan terhadap berbagai pernyataan indikator dalam kuesioner tersebut. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang persetujuan responden tersebut, penulis menggunakan analisis deskriptif berikut tabel beserta penjelasannya.

Tingkat pelayanan untuk mengevaluasi kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia terhadap layanan nasabah yang di terimanya apakah sangat memuaskan atau tidak memuaskan dan untuk mengetahui tingkat kepentingan responden terhadap penting atau tidaknya penggunaan layanan yang dapat di ukur oleh penulis dengan mengadakan penelitian survey lapangan. Dan di dalam survey tersebut informasi atau data yang di kumpulkan dari responden dengan menggunakan Quesioner yang berisikan data pribadi responden dan mengenai penggunaan layanan jasa ATM pada Bank Rakyat Indonesia.

1. ATM dalam Keadaan Berfungsi dengan Baik.

Keadaan ATM yang selalu dalam keadaan baik sangat mempengaruhi kepuasan nasabah, hal ini disebabkan karena nasabah menginginkan ATM selalu dalam keadaan berfungsi dengan baik. Ini dapat dilihat dengan nilai bobot 381 dan nilai tingkat kesesuaian 111.0 %

Tabel 6.1

Penilaian Kinerja Responden Terhadap
ATM dalam Keadaan Berfungsi dengan Baik.

Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sangat Tidak Memuaskan	Bobot
15	51	34	0	0	381

Sumber : Hasil Kuesioner Yang diolah oleh penulis

$$\text{Bobot } 381 = (15 * 5) + (51 * 4) + (34 * 3) + 0 + 0$$

Tabel 6.2

Tingkat Kepentingan Responden Terhadap
ATM dalam Keadaan Berfungsi dengan Baik.

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
25	46	35	14	0	343

Sumber : Hasil Kuesioner Yang diolah oleh penulis

$$\text{Bobot } 343 = (25 * 5) + (46 * 4) + (34 * 3) + (14 * 2) + 0$$

2. Kestrategisan Lokasi ATM.

ATM yang strategis sangat dibutuhkan oleh nasabah karena nasabah dapat melakukan transaksi di mana pun dan tanpa mengenal batas waktu. Tingkat kesesuaian sebesar 100.2 %

Tabel 7.1

Penilaian Kinerja Responden Terhadap
Kestrategisan Lokasi ATM..

Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sangat Tidak Memuaskan	Bobot
19	36	37	8	0	365

Sumber : Hasil Kuesioner Yang diolah oleh penulis

$$\text{Bobot } 365 = (19 * 5) + (36 * 4) + (37 * 3) + (8 * 2) + (0 * 1)$$

Tabel 7.2

Tingkat Kepentingan Responden Terhadap
Kestrategisan Lokasi ATM.

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
21	35	32	11	2	343

Sumber : Hasil Kuesioner Yang diolah oleh penulis

$$\text{Bobot } 343 = (21 * 5) + (35 * 4) + (32 * 3) + (11 * 2) + (2 * 1)$$

3. Pada ATM yang Rusak terdapat pengumuman dan Informasi lokasi ATM terdekat.

Pada ATM yang rusak terdapat pengumuman dan Informasi Lokasi ATM terdekat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi yang sangat mendesak sehingga kepuasan nasabah dapat merasakan puas dengan pelayanan yang di berikan oleh BRI. Ini dapat di lihat nilai Tingkat kesesuain sebesar 72.9 %

Tabel 8.1

Penilaian Kinerja Responden Terhadap

Pada ATM yang Rusak terdapat pengumuman atau Informasi

lokasi ATM terdekat.

Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup	Tidak	Sangat Tidak	Bobot
13	13	13	39	22	256

Sumber : Hasil Kuesioner Yang diolah oleh penulis

$$\text{Bobot } 256 = (13 * 5) + (13 * 4) + (13 * 3) + (39 * 2) + (22 * 1)$$

Tabel 8.2

Tingkat Kepentingan Responden Terhadap

Pada ATM yang Rusak terdapat pengumuman atau Informasi

lokasi ATM terdekat.

Sangat Penting	Penting	Cukup	Tidak	Sangat Tidak	Bobot
12	36	43	9	0	351

Sumber : Hasil Kuesioner Yang diolah oleh penulis

$$\text{Bobot } 351 = (12 * 5) + (36 * 4) + (43 * 3) + (9 * 2) + (0 * 1)$$

4. Keamanan saat menggunakan mesin ATM.

Keamanan saat menggunakan ATM sangat di butuh oleh nasabah karena dengan keamanan nasabah dapat melakukan transsaksi kapan pun pada saat nasabah sangat membutuhkan uang tunai.

Tabel 9.1

Penilaian Kinerja Responden Terhadap
Keamanan saat menggunakan mesin ATM.

Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sangat Tidak Memuaskan	Bobot
28	41	31	0	0	397

Sumber : Hasil Kuesioner Yang diolah oleh penulis

$$\text{Bobot } 397 = (28 * 5) + (41 * 4) + (31 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)$$

Tabel 9.2

Tingkat Kepentingan Responden Terhadap
Keamanan saat menggunakan mesin ATM.

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
23	42	35	0	0	388

Sumber : Hasil Kuesioner Yang diolah oleh penulis

$$\text{Bobot } 388 = (23 * 5) + (42 * 4) + (35 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)$$

5. ATM selalu mengeluarkan Struk sebagai tanda Bukti.

Struk yang di keluarkan oleh ATM dapat mempermudah nasabah mengetahui sisa saldo yang di milikinya.

Tabel 10.1

Penilaian Kinerja Responden Terhadap
ATM selalu mengeluarkan Struk sebagai tanda Bukti.

Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sangat Tidak Memuaskan	Bobot
12	58	30	0	0	382

Sumber : Hasil Kuesioner Yang diolah oleh penulis

$$\text{Bobot } 382 = (12 * 5) + (58 * 4) + (30 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1)$$

Tabel 10.2

Tingkat Kepentingan Responden Terhadap

ATM selalu mengeluarkan Struk sebagai tanda Bukti.

Sangat Penting	Penting	Cukup	Tidak	Sangat Tidak	Bobot
		Penting	Penting	Penting	
3	45	41	11	0	340

Sumber : Hasil Kuesioner Yang diolah oleh penulis

$$\text{Bobot } 340 = (3 * 5) + (45 * 4) + (41 * 3) + (11 * 2) + (0 * 1)$$

6. Fitur Fasilitas yang ada dalam mesin ATM.

Fitur yang lengkap memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi seperti mentransfer uang kepada rekening lain, mengetahui sisa saldo yang dimiliki.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Tabel 11.1

Penilaian Kinerja Responden Terhadap

Fitur Fasilitas yang ada dalam mesin ATM.

Sangat	Memuaskan	Cukup	Tidak	Sangat Tidak	Bobot
Memuaskan		Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan	
28	30	32	10	0	376

Sumber : Hasil Kuesioner Yang diolah oleh penulis

$$\text{Bobot } 376 = (28 * 5) + (30 * 4) + (32 * 3) + (10 * 2) + (0 * 1)$$

Tabel 11.2

Tingkat Kepentingan Responden Terhadap

Fitur Fasilitas yang ada dalam mesin ATM.

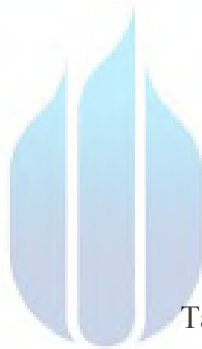
Sangat Penting	Penting	Cukup	Tidak	Sangat Tidak	Bobot
		Penting	Penting	Penting	
25	20	25	19	11	329

Sumber : Hasil Kuesioner Yang diolah oleh penulis

$$\text{Bobot } 329 = (25 * 5) + (20 * 4) + (25 * 3) + (19 * 2) + (11 * 1)$$

7. Keakuratan mesin ATM dalam melakukan transaksi.

Keakuratan sangat di butuhkan oleh nasabah karena apabila ATM tidak melakukan transaksi dengan akurat dapat merugikan nasabah.



Tabel 12.1

UNIVERSITAS MERCU BUANA
Penilaian Kinerja Responden Terhadap Keakuratan mesin ATM dalam melakukan transaksi.

Sangat	Memuaskan	Cukup	Tidak	Sangat Tidak	Bobot
Memuaskan		Memuaskan	Memuaskan	Memuaskan	
26	38	24	12	0	378

Sumber : Hasil Kuesioner Yang diolah oleh penulis

$$\text{Bobot } 378 = (26 * 5) + (38 * 4) + (24 * 3) + (12 * 2) + (0 * 1)$$

Tabel 12.2

Tingkat Kepentingan Responden Terhadap

Keakuratan mesin ATM dalam melakukan transaksi.

Sangat Penting	Penting	Cukup	Tidak	Sangat Tidak	Bobot
		Penting	Penting	Penting	
26	28	20	22	4	350

Sumber : Hasil Kuesioner Yang diolah oleh penulis

$$\text{Bobot } 350 = (26 * 5) + (28 * 4) + (20 * 3) + (22 * 2) + (4 * 1)$$

8. Kemudahan dalam menggunakan mesin ATM.

Kemudahan sangat di perlukan oleh nasabah karena dalam melakukan transaksi pada ATM seorang nasabah sangat tergesa – gesa, sehingga apabila mesin ATM mudah di gunakan dapat mempercepat nasabah dalam melakukan transaksi.

Tabel 13.1

Penilaian Kinerja Responden Terhadap

Kemudahan dalam menggunakan mesin ATM.

Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup	Tidak	Sangat Tidak	Bobot
34	25	20	16	5	367

Sumber : Hasil Kuesioner Yang diolah oleh penulis

$$\text{Bobot } 367 = (34 * 5) + (25 * 4) + (20 * 3) + (16 * 2) + (5 * 1)$$

Tabel 13.2

Tingkat Kepentingan Responden Terhadap

Kemudahan dalam menggunakan mesin ATM.

Sangat Penting	Penting	Cukup	Tidak	Sangat Tidak	Bobot
20	36	25	19	0	357

Sumber : Hasil Kuesioner Yang diolah oleh penulis

$$\text{Bobot } 357 = (20 * 5) + (36 * 4) + (25 * 3) + (19 * 2) + (0 * 1)$$

9. Bentuk tampilan kartu ATM yang di sajikan oleh BRI

Bentuk tampilan kartu yang simpel dan beda dengan kartu ATM pada bank umumnya sangat memudahkan nasabah dalam menyimpan dan mengenali kartu ATM tersebut.

Tabel 14.1

Penilaian Kinerja Responden Terhadap
Bentuk tampilan kartu ATM yang di sajikan oleh BRI

Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sangat Tidak Memuaskan	Bobot
9	20	36	35	0	303

Sumber : Hasil Kuesioner Yang diolah oleh penulis

$$\text{Bobot } 303 = (9 * 5) + (20 * 4) + (36 * 3) + (35 * 2) + (0 * 1)$$

Tabel 14.2

Tingkat Kepentingan Responden Terhadap

Bentuk tampilan kartu ATM yang di sajikan oleh BRI

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
5	11	67	17	0	304

Sumber : Hasil Kuesioner Yang diolah oleh penulis

$$\text{Bobot } 304 = (5 * 5) + (11 * 4) + (67 * 3) + (17 * 2) + (0 * 1)$$

D. Analisis Kepuasan nasabah

a. *Analisis Importance Performance.*

Dalam analisis ini dimensi yang memiliki nilai mean terbesar merupakan indikator yang oleh konsumen dianggap paling penting.

Hasil mean tingkat kinerja dapat di lihat pada tabel 15

Tabel 15

Tabel mean tingkat kinerja

No	Indikator	Mean Tingkat Kinerja
1	ATM dalam keadaan berfungsi baik	3.81
2	Kestrategisan lokasi – lokasi mesin ATM	3.66
3	Pada ATM yang rusak terdapat pengumuman dan informasi lokasi ATM terdekat	2.56
4	Keamanan saat menggunakan mesin ATM	3.97
5	ATM selalu mengeluarkan struk tanda bukti	3.82
6	Fitur fasilitas yang ada dalam mesin ATM	3.76
7	Keakuratan mesin ATM BRI dalam melakukan transaksi	3.78
8	Kemudahan dalam menggunakan mesin ATM	3.67
9	Bentuk tampilan kartu ATM yang di sajikan oleh BRI	3.03
Rata – rata Tingkat Kinerja		3.56

Sumber : hasil Quesioner yang di olah oleh penulis

Berdasarkan Analisis Importance Performance dari analisi tingkat kinerja performance, pertanyaan yang memiliki mean terbesar nomor 4, yaitu Keamanan saat menggunakan mesin ATM, sedangkan pertanyaan yang memiliki mean terkecil pada nomor 3, yaitu Pada ATM yang rusak terdapat pengumuman dan informasi lokasi ATM terdekat.

Tabel 16

Tabel Mean Tingkat Kepentingan

No	Indikator	Mean Tingkat Kepentingan
1	ATM dalam keadaan berfungsi baik	3.42
2	Kestrategisan lokasi – lokasi mesin ATM	3.61
3	Pada ATM yang rusak terdapat pengumuman dan informasi lokasi ATM terdekat	3.51
4	Keamanan saat menggunakan mesin ATM	3.88
5	ATM selalu mengeluarkan struk tanda bukti	3.40
6	Fitur fasilitas yang ada dalam mesin ATM	3.29
7	Keakuratan mesin ATM BRI dalam melakukan transaksi	3.50
8	Kemudahan dalam menggunakan mesin ATM	3.57
9	Bentuk tampilan kartu ATM yang di sajikan oleh BRI	3.04
Rata – rata Tingkat Kepentingan		3.46

Sumber : hasil Quesioner yang di olah oleh penulis

Berdasarkan Analisis Importance Performance dari analisi tingkat kepentingan performance, pertanyaan yang memiliki mean terbesar nomor 4 , yaitu Keamanan saat menggunakan mesin ATM, sedangkan pertanyaan yang memiliki mean terkecil pada nomor 9, yaitu Bentuk tampilan kartu ATM yang di sajikan oleh BRI.

b. Analisis Kesenjangan (GAP).

Analisis Gap yang di maksudkan untuk mengetahui kesenjangan yang terjadi antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan. Kesenjangan tersebut di peroleh dari hasil pengurangan nilai mean tingkat kinerja dengan nilai mean tingkat kepentingan untu setiap poin pertanyaan.

Apabila nilai mean dari kinerja lebih besar dari mean tingkat kepentingan maka konsumen *puas*, sedangkan nilai mean dari kinerja lebih kecil dari nilai mean kepentingan maka konsumen *tidak puas*. Dari hasil itu dapat di ketahui kesenjangan pada tabel 10 di bawah ini.

Tabel 17

Tabel Analisis kesenjangan.

Sumber : Hasil Kuesioner yang di olah oleh Penulis

N o	Indikator	Kinerj a	Kepentingan	GAP	Puas / Tidak Puas.
1	ATM dalam keadaan berfungsi baik	3.81	3.42	0.39	Puas
2	Kestrategisan lokasi – lokasi mesin ATM	3.66	3.61	0.05	Puas
3	Pada ATM yang rusak terdapat pengumuman dan informasi lokasi ATM terdekat	2.56	3.51	- 0.95	Tidak Puas
4	Keamanan saat menggunakan mesin ATM	3.97	3.88	0.09	Puas
5	ATM selalu mengeluarkan struk tanda bukti	3.82	3.40	0.42	Puas
6	Fitur fasilitas yang ada dalam mesin ATM	3.76	3.29	0.47	Puas
7	Keakuratan mein ATM BRI dalam melakukan transaksi	3.78	3.50	0.28	Puas
8	Kemudahan dalam menggunakan mesin ATM	3.67	3.57	0.10	Puas
9	Bentuk tampilan kartu ATM yang di sajikan oleh BRI	3.03	3.04	-0.01	Tidak Puas
Rata – rata		3.56	3.46		

Dari tabel 10 diatas dapat kita lihat indikator konsumen yang merasa puas sebanyak 7 Indikator, yaitu :

1. ATM dalam keadaan berfungsi baik
2. Kestrategisan lokasi – lokasi mesin ATM
3. Keamanan saat menggunakan mesin ATM
4. ATM selalu mengeluarkan struk tanda bukti
5. Fitur fasilitas yang ada dalam mesin ATM
6. Keakuratan mesin ATM BRI dalam melakukan transaksi
7. Kemudahan dalam menggunakan mesin ATM

Sedangkan ada sebanyak 2 indikator yang menunjukkan konsumen Tidak Puas, yaitu :

1. Pada ATM yang rusak terdapat pengumuman dan informasi lokasi ATM terdekat
- 2 Bentuk tampilan kartu ATM yang di sajikan oleh BRI.

E. Diagram Kartesius

Untuk dapat melihat posisi penempatan data yang telah di analisis diatas, maka dapat di gambarkan pada Diagram Kartesius berikut ini :

Tabel 18

Hasil Kuesioner Layanan ATM

No	Pertanyaan	Kinerja	Kepentingan	Kesesuaian
		Bobot	Bobot	
1	ATM dalam keadaan berfungsi baik	381	343	111.0 %
2.	Kestrategisan lokasi – lokasi mesin ATM	366	365	100.2 %
3.	Pada ATM yang rusak terdapat pengumuman dan informasi lokasi ATM terdekat	256	351	72.9 %
4.	Keamanan saat menggunakan mesin ATM	397	388	102.3 %
5.	ATM selalu mengeluarkan struk tanda bukti	382	340	112.6 %
6.	Fitur fasilitas yang ada dalam mesin ATM	376	329	114.3 %
7.	Keakuratan mesin ATM BRI dalam melakukan transaksi	378	350	108.0 %
8.	Kemudahan dalam menggunakan mesin ATM	367	357	102.8 %
9.	Bentuk tampilan kartu ATM yang disajikan oleh BRI	303	304	99.6 %

Sumber : Kuesioner yang di olah oleh penulis.

Tabel 19

Perhitungan Rata – rata dari penilaian Pelaksanaan dan Kepentingan pada

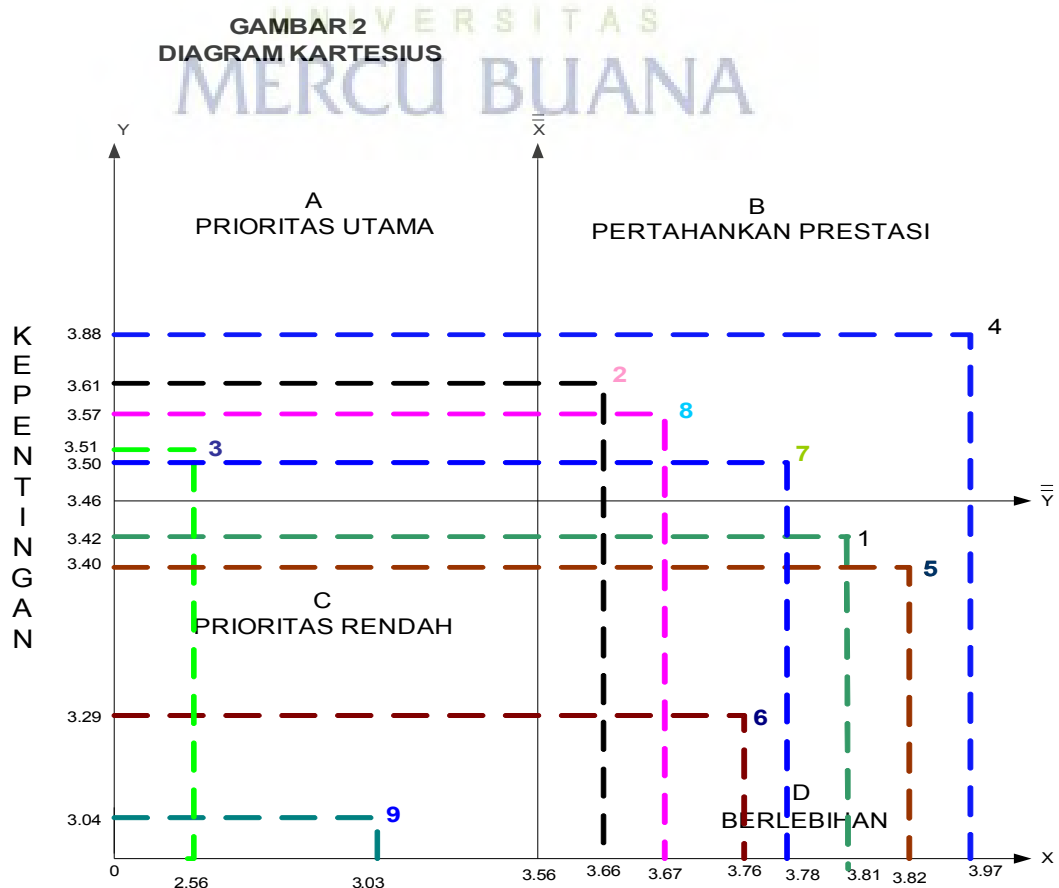
Indikator – indikator kepuasan nasabah.

No	Indikator	Kinerja	Kepentingan
1	ATM dalam keadaan berfungsi baik	3.81	3.42
2	Kestrategisan lokasi – lokasi mesin ATM	3.66	3.61
3	Pada ATM yang rusak terdapat pengumuman dan informasi lokasi ATM terdekat	2.56	3.51
4	Keamanan saat menggunakan mesin ATM	3.97	3.88
5	ATM selalu mengeluarkan struk tanda bukti	3.82	3.40

6	Fitur fasilitas yang ada dalam mesin ATM	3.76	3.29
7	Keakuratan mesin ATM BRI dalam melakukan transaksi	3.78	3.50
8	Kemudahan dalam menggunakan mesin ATM	3.67	3.57
9	Bentuk tampilan kartu ATM yang disajikan oleh BRI	3.03	3.04
Rata – rata		3.56	3.46

Sumber : hasil Kuesioner yang di olah oleh penulis

Hasil perhitungan pada tabel 10 diatas dapat di gambarkan ke dalam diagram kartesius. Dengan adanya diagram katesius dpat dilihat kombinasi dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pada atribut – atribut kepuasan nasabah. Sumbu X adalah tingkat kinerja, dan Sumbu Y adalah tingkat kepentingan. Hasilnya dapat di lihat pada gambar 2



Keterangan :

1. Kuadran A

Layanan pada ATM yang rusak terdapat pengumuman dan informasi lokasi ATM terdekat masuk dalam kuadran ini dengan nilai kepentingan 3.51 dan nilai pelaksanaannya 2.56 yang berarti perusahaan harus memberikan pengumuman dan informasi lokasi ATM terdekat jika ATM di lokasi tersebut sedang rusak. Dengan adanya layanan ini di harapkan dapat memuaskan nasabah

2. Kuadran B

Layanan Kestrategisan lokasi – lokasi mesin ATM dengan nilai tingkat kepentingan 3.61 dan nilai tingkat pelaksanaannya 3.66, dan layanan Keamanan saat menggunakan mesin ATM dengan nilai tingkat kepentingan dan 3.88 dan nilai tingkat pelaksanaannya sebesar 3.97 serta layanan Kemudahan dalam menggunakan mesin ATM dengan nilai tingkat kepentingan sebesar 3.57 dan nilai pelaksanaannya sebesar 3.67 kemudian layanan Keakuratan mesin ATM BRI dalam melakukan transaksi dengan nilai kepentingan sebesar 3.50 dan nilai tingkat pelaksanaannya sebesar 3.78, termasuk ke dalam kuadran ini. Karena nasabah merasa puas dengan

ke 4 jenis layanan dibidang ini, oleh karena itu BRI harus mempertahankan layanan ini

3. Kuadran C

Layanan Bentuk tampilan kartu ATM yang di sajikan oleh BRI termasuk kedalam kuadran ini dengan nilai tingkat kepentingan 3.04 dan nilai tingkat pelaksanaannya sebesar 3.03 karena nasabah tidak memperdulikan bentuk tampilan kartu yang di berikan oleh BRI

4. Kuadran D

Kuadran ini menunjukkan tingkat pelayanan yang sebenarnya sudah baik, dimana nasabah merasa puas dengan pelayanan tersebut, tetapi hal tersebut tidak menimbulkan dampak positif yang terlalu banyak, karena nasabah melihat hal tersebut kurang penting. Termasuk kedalam kuadran ini yaitu layanan ATM dalam keadaan berfungsi baik dengan nilai tinngkat kepentingan sebesar 3.42 dan nilai tingkat pelaksanaannya sebesar 3.81, serta layanan ATM selalu mengeluarkan struk tanda bukti dengan nilai tingkat kepentingan sebesar 3.40 dan nilai tingkat pelaksanaannya sebesar 3.82, dan layanan fitur fasilitas yang ada dalam mesin ATM dengan nilai tingkat kepentingan sebesar 3.29 dan nilai pelaksanaannya sebesar 3.76.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian pada bab – bab sebelumnya, maka dapat di tarik kesimpulan dan saran sehubungan dengan pembahasan mengenai Analisis penggunaan layanan ATM BRI terhadap kepuasan nasabah

A. Kesimpulan

Secara keseluruhan, diketahui bahwa nasabah puas terhadap layanan ATM yang di berikan BRI. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan analisis GAP (kesenjangan). Dimana dari 9 indikator yang di uji terdapat 7 indikator kepuasan, yaitu :

1. ATM dalam keadaan berfungsi baik
2. Kestrategisan lokasi – lokasi mesin ATM
3. Keamanan saat menggunakan mesin ATM
4. ATM selalu mengeluarkan struk tanda bukti
5. Fitur fasilitas yang ada dalam mesin ATM
6. Keakuratan mein ATM BRI dalam melakukan transaksi
7. Kemudahan dalam menggunakan mesin ATM

Dalam Kuadran A Diagram Kartesius, indikator – indikator yang menjadi prioritas utama, yaitu :

1. Pada ATM yang rusak terdapat pengumuman dan informasi lokasi ATM terdekat

Dalam Kuadran B Diagram Kartesius, indikator – indikator yang harus di pertahankan, yaitu :

1. Kestrategisan Lokasi mesin – mesin ATM BRI
2. Keamanan saat menggunakan mesin ATM
3. Keakuratan mesin ATM BRI dalam melakukan transaksi
4. Kemudahan dalam menggunakan mesin ATM

Dalam kuadran B ini perusahaan telah menjalankan pelayanannya sangat baik, oleh karena itu perusahaan harus mempertahankan pelayanan yang diberikan tersebut.

Dalam Kuadran C Diagram Kartesius, indikator – indikator yang menjadi prioritas rendah, sehingga pelaksanaannya biasa saja, yaitu :

1. Bentuk tampilan kartu ATM yang disajikan oleh BRI

Namun perusahaan juga harus memberikan pelayanan yang baik dan harus di tingkatkan agar nasabah tidak merasa kecewa atau tidak puas apabila perusahaan tidak menjalankan dengan baik.

Dalam Kuadran D Diagram Kartesius, indikator – indikator yang dilaksanakan perusahaan secara berlebihan, yaitu :

1. ATM dalam keadaan berfungsi dengan baik
2. ATM selalu mengeluarkan struk sebagai tanda bukti
3. Fitur fasilitas yang ada dalam mesin ATM

Perusahaan telah menjalankan indikator ini dengan sangat baik, tetapi hal ini dirasakan nasabah berlebihan. Maka perusahaan harus membatasi layanan pada indikator ini agar dapat memperbaiki indikator yang lain.

Akan tetapi perusahaan juga perlu mempertahankan pelayanannya pada kuadran ini serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada indikator yang lain.

B. Saran

Dari beberapa analisis yang dilakukan, maka dapat diajukan saran kepada Bank Rakyat Indonesia Cabang Meruya Ilir sebagai berikut:

1. Bagi indikator – indikator yang dianggap tidak memuaskan oleh konsumen yang berada pada kuadran A, agar diperbaiki dan bila memungkinkan di tingkatkan lagi agar konsumen menjadi semakin puas, sehingga mereka menjadi semakin setia, bahkan dapat merekomendasikan dengan orang lain.
2. Perlu diprioritaskan peningkatan kinerja kepuasan konsumen terhadap indikator yang berada pada kuadran B, pada kuadran ini memiliki tingkat harapan yang tinggi bagi para nasabah atau dengan kata lain bahwa nasabah memiliki harapan yang tinggi pada indikator – indikator tersebut tetapi dalam pelaksanaannya masih kurang.
3. pembenahan kinerja perlu dilakukan pada kuadran C dan D, meskipun tingkat harapan konsumen pada indikator – indikator tersebut adalah rendah. Akan tetapi tingkat harapan tersebut dapat berubah sewaktu – waktu, sehingga perusahaan harus selalu waspada.
4. nasabah adalah unsure yang penting dalam usaha perbankan, oleh maka perusahaan harus dapat mengetahui faktor – faktor yang menyebabkan ketidak puasan, oleh karena itu perusahaan secara

periodik melakukan survey kepuasan nasabah atas pelayanan yang telah di berikan oleh perusahaan dan melakukan tindakan perbaikan terhadap layanan yang di berikan kepada nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

Naja, Daeng. (2006). *Legal Audit Operasional Bank*. Penerbit PT. Citra Aditya Bakti. Bandung

Schiffman, Leon G. And Leslie Lazar Kanuk (2004). *Cosumer Behaviour*. Eighth Edition, New Jearsey : Pearson Education, inc

Zeithmal, Valerie A. And ry Joe Bitner (2003). *Service Marketing: Integrating Consumer Focus Across The Firm*. Third Edition. New York : Mc Growhill, inc

Kotler, Philip. And Kevin Lane Keller (2006). *Marketing Management*. Twelfth Edition, Upper Saddle River, New Jearsey : Pearson Edition, inc

_____ (2000). *Marketing Management*. Millenium Edition. New Jearsey. Prentice Hall International, inc

Supranto, J. (2000) *Metode Riset Aplikasinya Dalam Pemasarannya*. Rineka Cipta : Jakarta.

KUESIONER

Kepada :

Yth Nasabah Bank Rakyat Indonesia

Saya adalah mahasiswa yang Manajemen S1 yang sedang melakukan tugas akhir penelitian skripsi dengan judul “ANALISIS PENGGUNAAN LAYANAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK RAKYAT INDONESIA”. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dapat meluangkan waktunya yang sangat berharga untuk melenngkapi kuesioner yang telah saya sediakan. Tidak ada jawaban yang benar atau yang salah dalam kuesioner ini, setiap jawaban yang Bapa/Ibu/Saudara/Saudari berikan merupakan informasi yang sangat berharga bagi saya dan Bapak / Ibu / Saudara / Saudari tidak perlu menuliskan nama. Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih

Jakarta,2007

(Whita hana/ 03103-166)

Bagian I : Karakteristik Responden.

Berilah Tanda (X) menurut Pilihan Anda

1. Apakah jenis kelamin Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari ?
 - a. Pria.
 - b. Wanita.
2. Berapa Usia Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari ?
 - a. Kurang dari 20 Tahun.
 - b. 20 – 25 Tahun.
 - c. 26 – 30 Tahun.
 - d. diatas 31 Tahun.
3. Apakah Pekerjaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari ?
 - a. Pelajar / Mahasiswa
 - b. Ibu Rumah Tangga
 - c. Karyawan BUMN/PNS
 - d. Karyawan Swasta/Wiraswasta.
4. Penghasilan Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari per- bulan ?
 - a. Kurang dari Rp.1.000.000,-
 - b. Rp.1.000.000,- - Rp.1.500.000,-
 - c. Rp.1.600.000,- - Rp.2.000.000,-
 - d. Lebih dari Rp.2.000.000,-

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Bagian II : Harapan Nasabah dan Kinerja BRI.

Berilah tanda (√) pada jawaban yang Anda pilih

Keterangan :

Harapan Nasabah

Kinerja Bank Rakyat Indonesia

- | | | | |
|----------------------------------|-------|-----------------------------|--|
| 1. Sangat Tidak Penting
(STM) | (STP) | 1. Sangat Tidak Memuaskan | |
| 2. Tidak Penting
(TP) | | 2. Tidak Memuaskan
(TM) | |
| 3. Cukup Penting
(CP) | | 3. Cukup Memuaskan
(CM) | |
| 4. Penting
(P) | | 4. Memuaskan
(M) | |
| 5. Sangat Penting
(SP) | | 5. Sangat Memuaskan
(SM) | |

PERTANYAAN :

NO.	PERTANYAAN	HARAPAN NASABAH					KINERJA BRI				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	ATM dalam keadaan berfungsi baik ?										
2.	Kestrategisan lokasi mesin – mesin ATM BRI ?										
3.	Pada ATM yang Rusak terdapat pengumuman dan informasi lokasi ATM terdekat ?										
4.	Keamanan saat menggunakan mesin ATM ?										
5.	ATM selalu mengeluarkan struk sebagai tanda bukti ?										
6.	Fitur fasilitas yang ada di dalam mesin ATM BRI ?										
7.	Keakuratan mesin ATM BRI dalam melakukan transaksi ?										
8.	Kemudahan dalam menggunakan mesin ATM ?										
9.	Bentuk tampilan kartu ATM yang di sajikan oleh BRI										

Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan**Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja**

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
1	4	4	2	3	4	3	3	2	2
2	4	5	2	5	4	2	2	3	4
3	4	3	2	3	4	3	4	1	3
4	4	3	1	3	4	4	4	2	2
5	4	5	2	5	4	5	2	4	5
6	4	4	2	3	4	2	4	3	4
7	4	2	2	4	4	4	2	3	2
8	5	3	2	4	5	2	5	3	3
9	5	4	2	3	5	5	4	4	3
10	4	4	2	4	4	3	3	4	4
11	4	3	2	3	4	3	3	5	2
12	5	4	2	4	5	5	4	2	3
13	4	4	2	4	4	2	5	2	3
14	4	3	1	3	4	4	3	1	3
15	4	4	2	4	4	2	2	5	2
16	4	5	2	5	4	5	3	1	4
17	4	3	1	4	4	5	2	5	5
18	4	4	2	3	4	3	4	3	3
19	4	3	1	5	4	5	3	3	3
20	4	5	2	4	4	5	4	5	2
21	4	3	2	4	4	3	4	5	4
22	5	4	2	4	5	3	4	4	2
23	4	2	2	3	4	4	2	4	3
24	4	3	1	4	4	2	4	1	5
25	4	5	1	3	4	5	4	4	4
26	5	4	1	4	5	2	4	1	2
27	4	2	2	5	4	5	2	3	2
28	3	3	2	3	3	3	3	2	2
29	5	4	1	4	5	2	4	2	3
30	3	5	2	4	3	5	5	5	2
31	4	3	1	5	4	4	2	5	2
32	4	3	3	3	4	4	4	4	4
33	3	4	2	3	3	3	4	4	4

34	3	3	1	5	3	5	4	5	2
35	4	5	2	5	4	4	4	2	2
36	3	3	2	4	3	5	2	2	3
37	4	4	2	4	4	3	5	2	2
38	3	3	1	3	3	5	5	3	4
39	4	5	1	5	4	3	3	3	3
40	3	4	1	3	3	5	5	4	5
41	4	3	2	5	4	5	5	5	5
42	4	4	2	4	3	3	5	4	4
43	3	3	1	5	3	5	5	3	3
44	3	5	3	5	3	2	2	3	3
45	3	3	3	4	3	4	4	3	3
46	5	4	2	5	5	4	4	4	3
47	5	2	2	3	5	3	2	2	4
48	3	3	1	3	3	5	5	5	2
49	4	3	3	4	4	3	4	4	5
50	5	4	3	3	5	5	3	4	3
51	4	2	2	4	4	4	3	5	3
52	4	4	1	5	4	2	5	4	3
53	3	3	3	5	3	5	3	4	2
54	4	3	2	3	4	3	5	5	4
55	3	3	5	4	3	4	3	5	5
56	4	3	2	3	4	3	4	2	5
57	4	2	2	4	4	5	5	2	3
58	3	4	3	4	3	4	2	3	3
59	3	5	4	5	3	3	5	3	3
60	4	4	1	5	4	5	3	5	2
61	3	5	3	4	3	4	4	3	4
62	3	3	1	4	3	5	5	3	2
63	4	4	2	3	4	3	3	5	3
64	3	3	4	3	3	4	4	4	3
65	5	4	1	4	5	4	4	2	3
66	4	2	2	3	4	3	4	4	3
67	3	3	2	3	3	4	5	4	4
68	4	5	3	3	4	4	3	4	3
69	5	4	3	3	5	3	5	4	3
70	4	2	1	4	4	5	5	5	3
71	3	3	3	5	3	4	3	5	4
72	3	4	3	3	3	3	5	3	3
73	3	5	3	4	3	4	3	5	4
74	4	5	1	4	4	3	4	4	4
75	3	3	4	3	3	4	4	2	4
76	4	4	2	5	4	5	4	2	3
77	3	3	2	4	3	3	4	2	5

78	3	4	4	4	3	4	3	5	3
79	3	3	5	3	3	5	5	5	4
80	5	4	1	4	5	3	5	5	4
81	4	4	5	3	4	4	4	5	2
82	3	4	5	3	4	4	5	5	2
83	3	3	5	4	4	3	3	4	2
84	3	5	5	5	4	4	4	3	2
85	5	4	5	5	4	3	4	3	2
86	3	4	4	5	4	4	4	5	2
87	4	3	4	4	4	4	5	5	2
88	4	4	4	4	4	3	3	5	2
89	4	4	4	5	4	3	3	5	2
90	5	3	5	5	4	4	4	5	2
91	4	5	4	4	4	3	4	4	3
92	4	5	4	4	4	4	4	4	3
93	3	4	4	4	4	5	5	4	2
94	5	4	5	5	4	4	4	5	2
95	4	4	5	5	4	3	3	5	2
96	4	3	5	5	3	5	4	5	2
97	3	3	4	5	3	4	3	3	2
98	3	3	4	4	3	3	3	5	2
99	3	5	5	4	4	5	5	5	3
100	4	5	5	4	4	3	5	5	3

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9
1	3	3	3	3	3	3	2	5	3
2	4	5	4	5	4	2	2	2	3
3	4	2	3	4	4	1	4	2	3
4	2	3	3	3	2	5	1	2	3
5	2	4	4	5	2	2	1	3	3
6	4	5	5	4	4	4	1	4	4
7	3	2	3	4	3	5	3	4	3
8	4	4	3	3	4	2	3	4	3
9	2	4	3	3	2	4	5	5	4
10	3	5	3	4	3	3	5	5	2
11	3	3	3	3	3	4	4	5	3
12	4	4	3	4	4	5	4	4	4
13	4	4	5	4	4	2	2	3	3
14	3	5	4	3	3	3	2	2	2
15	4	4	2	3	4	5	5	2	5
16	4	5	3	5	4	2	5	2	5
17	4	3	5	4	4	1	1	5	3
18	4	4	5	3	4	5	5	4	4
19	3	3	4	5	3	3	3	4	3
20	2	5	2	4	2	4	3	5	3
21	3	3	2	4	3	2	4	5	3
22	5	2	2	3	5	5	4	4	3
23	3	3	2	3	3	2	4	3	3
24	3	4	3	4	3	4	3	3	3
25	4	5	3	3	4	1	2	3	3
26	4	4	4	4	4	4	5	2	3
27	3	3	2	5	3	3	5	2	3
28	3	2	4	3	3	3	4	2	3
29	5	4	4	4	5	2	3	5	3
30	4	4	4	4	4	5	3	4	3
31	4	5	4	3	4	4	5	3	3
32	3	4	3	4	3	5	4	3	4
33	4	3	4	5	4	1	2	4	3
34	3	1	3	3	3	3	2	2	3
35	2	3	4	4	2	4	4	2	3
36	2	3	4	5	2	1	3	2	3
37	2	3	4	4	2	4	3	5	3
38	4	2	4	5	4	3	3	4	5
39	3	3	3	3	3	2	5	4	3
40	3	4	3	3	3	5	5	4	3
41	4	4	3	3	4	2	4	3	3

42	4	3	3	5	4	5	4	3	3
43	2	4	3	4	2	3	2	3	3
44	3	2	4	4	3	5	2	3	3
45	4	3	5	3	4	1	2	4	3
46	3	4	2	3	3	4	2	4	4
47	4	5	3	4	4	3	3	4	3
48	3	3	5	3	3	5	3	5	3
49	4	5	4	4	4	1	5	5	3
50	4	4	4	4	4	5	4	4	5
51	3	5	4	3	3	5	4	5	3
52	4	4	3	3	4	3	5	4	3
53	3	5	3	5	3	5	4	2	3
54	3	3	3	4	3	2	5	2	3
55	4	4	3	3	4	4	5	5	4
56	4	4	4	5	4	3	5	3	3
57	2	5	3	4	2	1	2	3	3
58	3	3	3	4	3	5	3	4	3
59	4	4	3	3	4	5	3	4	3
60	4	2	4	3	4	5	4	4	3
61	3	3	4	4	3	2	5	5	4
62	4	5	4	3	4	3	4	5	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	2
64	5	2	3	5	5	1	4	2	2
65	3	3	3	3	3	4	5	4	3
66	3	4	3	4	3	2	5	3	3
67	2	5	3	4	2	3	2	3	4
68	4	5	3	3	4	4	2	3	2
69	3	3	5	5	3	1	5	4	3
70	4	4	3	3	4	5	4	4	2
71	3	3	4	4	3	2	4	4	4
72	3	4	2	3	3	4	5	4	2
73	4	3	4	4	4	3	5	4	3
74	2	2	3	3	2	2	4	2	3
75	4	4	4	3	4	3	4	4	3
76	3	2	4	3	3	1	2	2	3
77	4	3	4	3	4	4	2	5	3
78	3	4	3	4	3	5	5	3	4
79	4	2	3	3	4	3	3	3	5
80	3	1	2	4	3	5	3	5	3
81	4	5	3	5	3	3	4	5	2
82	4	3	3	5	3	5	3	4	2
83	3	4	4	5	3	4	3	4	2
84	4	4	5	5	3	3	5	3	2
85	5	3	3	5	4	3	2	3	2

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



