

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Performa Kualitas Atribut Pelayanan

Dari data yang diperoleh menunjukkan bahwa skor servqual rata-rata adalah -0,34, Artinya *GAP* skor antara harapan pelanggan dan apa yang dirasakan pelanggan adalah negatif. Hal ini berarti rata-rata harapan pelanggan baru terpenuhi oleh koperasi XY dengan skor 0,34. *Gap* skor masing – masing atribut dan rata-rata *gap* skor penilaian kepuasan pelanggan Koperasi XY akan ditunjukkan pada tabel 5.1 berikut ini :

Tabel 5.1 *GAP score*

NO	Atribut	nilai <i>GAP</i>	<i>GAP</i> Rata-Rata
1	Penataan dan pengaturan ruang koperasi selalu diperhatikan	-0.10	-0.34
2	Peralatan yang dimikii sesuai dengan jasa yang diberikan	0	
3	Adanya ruang tunggu yang nyaman dan memadai	-0.76	
4	Karyawan atau petugas teller rapih	-0.11	
5	Pihak koperasi mengadakan perjanjian untuk melayani nasabah, pihak koperasi selalu menepatinya	-0.70	
6	Pihak koperasi selalu siap menolong nasabah apabila nasabah memiliki masalah	-0.43	
7	Pihak koperasi dapat diandalkan dan dipercaya dalam melayani nasabah	-0.32	

Lanjutan tabel 5.1

8	Catatan yang dibuat koperasi sudah benar dan akurat	-0.27
9	Pihak koperasi memberitahukan kepada pelanggan kapan permintaanya akan dilayani	-0.69
10	Pelayanan yang diberikan koperasi cepat	-0.37
11	Pihak koperasi bersedia untuk selalu membantu nasabah	-0.63
12	Pihak koperasi menyediakan waktu untuk melayani nasabahnya secara cepat dan tepat	-0.30
13	Karyawan koperasi mampu menanamkan rasa percaya kepada nasabah	-0.43
14	Nasabah merasa senang, aman dan nyaman ketika dilayani oleh karyawan atau petugas teller	0
15	Karyawan atau petugas teller bersikap sopan terhadap nasabahnya	-0.02
16	Karyawan atau petugas teller memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup dalam bidang pekerjaanya	0
17	Pihak koperasi dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya	-0.70
18	Pihak koperasi dapat memuaskan nasabahnya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya	-0.37
19	Pihak koperasi menyediakan jam kerja sesuai dengan kebutuhan pelanggan	-0.38
20	Pihak koperasi membutuhkan perhatian individual kepada nasabahnya	-0.15

5.2 Ranking Atribut

Untuk menentukan prioritas perbaikan yang dapat dilakukan oleh Koperasi XY maka perlu dibuat ranking dari masing – masing GAP skor setiap atribut. Ranking gap skor masing – masing atribut ditunjukkan dalam tabel 5.3 berikut ini :

Tabel 5. 2 *Ranking gap skor Atribut*

NO	Atribut	nilai GAP	RANK
1	Penataan dan pengaturan ruang koperasi selalu diperhatikan	-0.10	3
2	Peralatan yang dimikii sesuai dengan jasa yang diberikan	0	1
3	Adanya ruang tunggu yang nyaman dan memadai	-0.76	15
4	Karyawan atau petugas teller rapih	-0.11	4
5	Pihak koperasi mengadakan perjanjian untuk melayani nasabah, pihak koperasi selalu menepatinya	-0.70	14
6	Pihak koperasi selalu siap menolong nasabah apabila nasabah memiliki masalah	-0.43	11
7	Pihak koperasi dapat diandalkan dan dipercaya dalam melayani nasabah	-0.32	8
8	Catatan yang dibuat koperasi sudah benar dan akurat	-0.27	6
9	Pihak koperasi memberitahukan kepada pelanggan kapan permintaanya akan dilayani	-0.69	13
10	Pelayanan yang diberikan koperasi cepat	-0.37	9
11	Pihak koperasi bersedia untuk selalu membantu nasabah	-0.63	12
12	Pihak koperasi menyediakan waktu untuk melayani nasabahnya secara cepat dan tepat	-0.30	7
13	Karyawan koperasi mampu menanamkan rasa percaya kepada nasabah	-0.43	11
14	Nasabah merasa senang,aman dan nyaman ketika dilayani oleh karyawan atau petugas teller	0	1
15	Karyawan atau petugas teller bersikap sopan terhadap nasabahnya	-0.02	2
16	Karyawan atau petugas teller memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup dalam bidang pekerjaanya	0	1
17	Pihak koperasi dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya	-0.70	14
18	Pihak koperasi dapat memuaskan nasabahnya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya	-0.37	9
19	Pihak koperasi menyediakan jam kerja sesuai dengan kebutuhan pelanggan	-0.38	10
20	Pihak koperasi membutuhkan perhatian individual kepada nasabahnya	-0.15	5

Berdasarkan tabel tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa atribut no 3 adanya ruang tunggu yang yaman dan memadai (peringkat 15) dapat dijadikan prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Koperasi XY.

5.3 Analisis *Servqual* Pada Setiap Dimensi

5.3.1 Dimensi *Tangible*

bagian ini menjelaskan tentang atribut-atribut yang menjadi prioritas ekspektasi dan harapan nasabah, dalam dimensi *tangible* dapat dilihat pada tabel 5.1 pada dimensi ini rata rata nilai persepsi adalah 3,23 dan rata rata nilai harapan adalah 3,48 hal ini dipengaruhi oleh beberapa atribut pelayanan seperti yang ada pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.3 analisa *servqual* dimensi *tangible*

NO	Aribut Tangible	nilai GAP
1	Penataan dan pengaturan ruang koperasi selalu diperhatikan	-0.10
2	Peralatan yang dimikii sesuai dengan jasa yang diberikan	0.00
3	Adanya ruang tunggu yang nyaman dan memadai	-0.76
4	Karyawan atau petugas teller rapih	-0.11
	nilai rata-rata	-0.24

Dalam dimensi tangible butir pernyataan no 2 menunjukan nilai positif yaitu 0,00 hal ini memperlihatkan bahwa antara persepsi dan harapan yang dirasakan oleh nasabah seimbang, sedangkan butir pernyataan no 1, 3,4 menunjukan nilai negatif hal ini memperlihatkan bahwa antara persepsi dan harapan yang dirasakan belum sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah, untuk rata rata keseluruhan dari dimensi tangible diperoleh nilai kesenjangan sebesar -0.24

5.3.2 Dimensi *Reliability*

bagian ini menjelaskan tentang atribut-atribut yang menjadi prioritas ekspektasi dan harapan nasabah, dalam dimensi *reliability* dapat dilihat pada tabel 5.2 pada dimensi ini rata rata nilai persepsi adalah 3,23 dan rata rata nilai harapan adalah 3,75 hal ini dipengaruhi oleh beberapa atribut pelayanan seperti yang ada pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.4 analisa *servqual* dimensi *reliability*

NO	Aribut <i>Realibility</i>	nilai <i>GAP</i>
5	Pihak koperasi mengadakan perjanjian untuk melayani nasabah, pihak koperasi selalu menepatinya	-0.70
6	Pihak koperasi selalu siap menolong nasabah apabila nasabah memiliki masalah	-0.43
7	Pihak koperasi dapat diandalkan dan dipercaya dalam melayani nasabah	-0.32
8	Catatan yang dibuat koperasi sudah benar dan akurat	-0.27
nilai rata-rata		-0.43

Dalam dimensi *reliability* semua butir pernyataan menunjukkan nilai negatif, hal ini memperlihatkan bahwa antara persepsi dan harapan yang dirasakan belum sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah. Berdasarkan tabel 5.2 diatas Catatan yang dibuat koperasi pihak koperasi mengadakan perjanjian untuk melayani nasabah, pihak koperasi menepati janjinya, merupakan atribut yang kenyataannya diabaikan prioritas penilaian oleh nasabah, dengan nilai kesenjangan yang diperoleh sebesar -0.70 menjadikan atribut tersebut harus memperoleh atribut perbaikan dalam dimensi *reliability*, sedangkan untuk rata rata keseluruhan dari dimensi *reliability* diperoleh nilai kesenjangan sebesar -0.43

5.3.3 Dimensi responsiveness

bagian ini menjelaskan tentang atribut-atribut yang menjadi prioritas ekspektasi dan harapan nasabah, dalam dimensi *responsiveness* dapat dilihat pada tabel 5.3 pada dimensi ini rata rata nilai persepsi adalah 3.25 dan rata rata nilai harapan adalah 3,75 hal ini dipengaruhi oleh beberapa atribut pelayanan seperti yang ada pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.5 analisa *servqual* dimensi *responsiveness*

NO	Aribut Responsiveness	nilai GAP
9	Pihak koperasi memberitahukan kepada pelanggan kapan permintaanya akan dilayani	-0.69
10	Pelayanan yang diberikan koperasi cepat	-0.37
11	Pihak koperasi bersedia untuk selalu membantu nasabah	-0.63
12	Pihak koperasi menyediakan waktu untuk melayani nasabahnya secara cepat dan tepat	-0.3
	nilai rata-rata	-0.50

Dalam dimensi *responsiveness* semua butir pernyataan menunjukkan nilai negatif, hal ini memperlihatkan bahwa antara persepsi dan harapan yang dirasakan belum sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah, berdasarkan tabel 5.3 diatas, pihak koperasi menyediakan waktu untuk melayani nasabah dengan cepat dan tepat merupakan atribut yang kenyataanya dijadikan atribut yang mendekati dengan harapan nasabah dengan nilai *GAP* yang diperoleh sebesar -0.3, pihak koperasi memberitahukan kepada pelanggan kapan permintaanya akan dilayani, merupakan atribut yang kenyataanya dijadikan prioritas penilaian oleh nasabah, dengan nilai kesenjangan yang diperoleh sebesar -0.69 menjadikan atribut tersebut harus memperoleh perbaikan dalam dimensi *responsiveness* ,sedangkan untuk rata

rata keseluruhan dari dimensi *responsiveness* diperoleh nilai kesenjangan sebesar -0.50

5.3.4 Dimensi *assurance*

bagian ini menjelaskan tentang atribut-atribut yang menjadi prioritas ekspektasi dan harapan nasabah, dalam dimensi *assurance* dapat dilihat pada tabel 5.4 pada dimensi ini rata rata nilai persepsi adalah 3.25 dan rata rata nilai harapan adalah 3,36 hal ini dipengaruhi oleh beberapa atribut pelayanan seperti yang ada pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.6 analisa *servqual* dimensi *assurance*

NO	Atribut Assurance	nilai GAP
13	Karyawan koperasi mampu menanamkan rasa percaya kepada nasabah	-0.43
14	Nasabah merasa senang, aman dan nyaman ketika dilayani oleh karyawan atau petugas teller	0
15	Karyawan atau petugas teller bersikap sopan terhadap nasabahnya	-0.02
16	Karyawan atau petugas teller memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup dalam bidang pekerjaanya	0
	nilai rata-rata	-0.11

Dalam dimensi *assurance* butir pernyataan no 14 dan 16 menunjukkan nilai positif yaitu 0,00 hal ini memperlihatkan bahwa antara persepsi dan harapan yang dirasakan oleh nasabah seimbang, karyawan koperasi mampu menanamkan rasa percaya kepada nasabah, merupakan atribut yang kenyataannya dijadikan prioritas penilaian oleh nasabah, dengan nilai kesenjangan yang diperoleh sebesar -0.43 menjadikan atribut tersebut harus memperoleh perbaikan dalam dimensi *assurance*. untuk rata rata keseluruhan dari dimensi *assurance* diperoleh nilai kesenjangan sebesar -0.11.

5.3.5 Dimensi *emphaty*

bagian ini menjelaskan tentang atribut-atribut yang menjadi prioritas ekspektasi dan harapan nasabah, dalam dimensi *emphaty* dapat dilihat pada tabel 5.5 pada dimensi ini rata rata nilai persepsi adalah 3.25 dan rata rata nilai harapan adalah 3,36 hal ini dipengaruhi oleh beberapa atribut pelayanan seperti yang ada pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.5 analisa *servqual* dimensi *emphaty*

NO	Aribut Emphaty	nilai GAP
17	Pihak koperasi dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya	-0.70
18	Pihak koperasi dapat memuaskan nasabahnya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya	-0.37
19	Pihak koperasi menyediakan jam kerja sesuai dengan kebutuhan pelanggan	-0.38
20	Pihak koperasi membutuhkan perhatian individual kepada nasabahnya	-0.15
	nilai rata-rata	-0.40

Dalam dimensi *emphaty* semua butir pernyataan menunjukkan nilai negatif, hal ini memperlihatkan bahwa antara persepsi dan harapan yang dirasakan belum sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah, berdasarkan tabel 5.5 diatas, Pihak koperasi dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya, merupakan atribut yang kenyataanya dijaikan prioritas penilaian oleh nasabah, dengan nilai kesenjangan yang diperoleh sebesar -0.70 menjadikan atribut tersebut harus memperoleh atribut perbaikan dalam dimensi assurance ,sedangkan untuk rata rata keseluruhan dari dimensi *emphaty* diperoleh nilai kesenjangan sebesar -0.40

5.4 Analisis Diagram Kartesius

1. Kuadran I

Ini adalah wilayah yang memuat faktor – faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor – faktor ini belum sesuai dengan yang diharapkan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah).

Tabel 5.6 Hasil Kuadran 1

KUADRAN I		
Variabel – variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.		
NO	Atribut	Dimensi
1	3	Tangible
2	5	Reliability
3	9	Responsiveness
4	17	Emphaty
5	11	Responsiveness

2 Kuadran II

Ini adalah wilayah yang memuat faktor – faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor – faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi.

Tabel 5.7 Hasil Kuadran II

KUADRAN II		
Variabel – variabel yang masuk dalam kuadran ini harus dipertahankan.		
NO	Atribut	Dimensi
6	6	Reliability
7	7	Reliability
8	12	Responsiveness

3. Kuadran III

Ini adalah wilayah yang memuat faktor – faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa.

Tabel 5.8 Hasil Kuadran III

KUADRAN III		
Variabel – variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali.		
NO	Atribut	Dimensi
9	1	Tangible
10	2	Tangible
11	10	Responsiveness
12	13	Assurance
13	14	Assurance
14	18	Emphaty
15	19	Emphaty
16	8	Reliability

4. Kuadran IV

Ini adalah wilayah yang memuat faktor – faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan.

Tabel 5.9 Hasil Kuadran IV

KUADRAN IV		
Variabel – variabel yang masuk dalam kuadran ini harus dapat dikurangi.		
NO	Atribut	Dimensi
17	4	Tangible
18	16	Assurance
19	20	Emphaty
20	15	Assurance