

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA UNIT  
KAYUAMBUA CABANG BANGLI**

**Oleh :  
NI KADEK PURNAMA SARI**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua Cabang Bangli. Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan data kualitatif, Sedangkan menurut sumbernya menggunakan data primer dan sekunder. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang dari populasi sebanyak 1242 orang, dengan menggunakan rumus slovin dan metode *exsidental sampling*. Data dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara, kuisisioner dan studi dokumentasi. Data di analisis dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif dan kualitatif, yaitu Analisis Indeks Kepuasan Konsumen, Metode *Important Performance Analysis* dan Diagram Kartesius. Berdasarkan analisis, diperoleh bahwa kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berada pada kategori cukup puas. Dan selanjutnya atribut yang perlu diprioritaskan pelaksanaannya adalah faktor tempat parkir yang tersedia.

***Kata Kunci :Kualitas Pelayanan dan Kepuasan***

**ABSTRACT**

This research to know the quality of service to storey level satisfaction of client at PT Bank Rakyat Indonesia Unit of Kayuambua Branch Bangli. This Research in conducting at PT. Bank Rakyat Indonesia Unit of Kayuambua. Type Data the used is quantitative data and data qualitative, While according to its source of primary data menggunakan and of sekunder. Amount of taken sampel counted 100 people of population counted 1242 people, by using formula of slovin method and of *exsidental sampling*. Data collected by observation, interview, documentation study and kuisisioner. Data in analysis by using quantitative analysis technique and kualitatif, that is Analysis Make An Index To Satisfaction Of Consumer, Method of *Important Performance Analysis* and Diagram of Kartesius. Pursuant to analysis, obtained that quality of service to storey;level satisfaction of client of PT Bank Rakyat Indonesia indicate that satisfaction of cutomer reside in category enough satisfy. And hereinafter attribute which need to be given high priority its of him is place factor park available.

***Keyword : Quality of Service and Satisfaction.***

## **PENDAHULUAN**

Pada era globalisasi persaingan global sudah menjadi sebuah realita kehidupan ekonomi. Perkembangan suatu negara tidak terlepas dari beberapa faktor yang mempengaruhi seperti halnya pembangunan. Pembangunan ekonomi sangat terasa dengan berkembang pesatnya dunia usaha baik di bidang produksi, perdagangan maupun jasa. Perkembangan ini akan memberikan sumbangan yang besar bagi keberhasilan pembangunan Indonesia. Keberhasilan pembangunan Indonesia selama ini tidak terlepas dari peran serta lembaga-lembaga keuangan khususnya perbankan.

Perbankan adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya menghimpun dana dari masyarakat yang berkelebihan dana (*surplus of fund*) dan menyatakan kepada masyarakat yang memerlukan dana (*defisit of fund*). Dalam memberikan jasa kepada nasabahnya yaitu memberikan kredit, penyimpanan dana dalam bentuk tabungan, deposito dan biro jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang dan jasa-jasa lain yang selalu berkembang sesuai dengan perkembangan teknologi dan permintaan konsumen. Perkembangan tersebut menunjukkan kemampuan dalam mengembangkan dan membawa dampak positif terhadap perekonomian karena dapat meningkatkan pengerahan dana untuk membiayai pembangunan. Perkembangan bank yang terus meningkat dari tahun ke tahun menyebabkan persaingan yang ketat antara lembaga keuangan dalam mencapai tujuan usaha.

Untuk menciptakan *good performance*, bank tidak dapat menghindari fungsinya sebagai pelayanan sekaligus memberikan kepuasan nasabah. Pelayanan

dalam suatu perusahaan sangat penting, karena baik buruknya pelayanan yang diterima oleh nasabah akan mempengaruhi persepsi atau tindakan nasabah untuk menggunakan atau menghentikan jasa perusahaan tersebut.

Puas tidaknya nasabah tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan juga dapat menjadi penyebab dalam pembentukan sikap nasabah, setelah nasabah merasa puas dengan produk dan jasa yang diterimanya, nasabah akan membandingkan pelayanan yang diberikan dengan ditempat yang lain. Apabila nasabah merasa benar-benar puas, mereka akan bertransaksi kembali serta memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk menjadi nasabah di tempat yang sama. Oleh karena itu setiap perusahaan perlu memperhatikan pentingnya pelayanan nasabah secara lebih matang melalui kualitas pelayanan dalam mencapai keberhasilan. Kualitas pelayanan adalah sifat dari penampilan produk yang dirasakan oleh konsumen, merupakan bagian utama dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar atau sebagai strategi perusahaan untuk selalu tumbuh dan berkembang (Frandy Tjiptono,2004).

Berbagai pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Kayuambua Cabang Bangli kepada para nasabah terangkum dalam lima dimensi kualitas pelayanan dalam Tjiptono Fandy, 2008 antara lain sebagai berikut : bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*). Pada industri perbankan, kesetiaan nasabah merupakan salah satu bukti bahwa bank tersebut telah mampu bersaing dalam memberikan pelayanan prima kepada setiap nasabah.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank terkemuka di Indonesia yang selalu menyediakan jasa perbankan melalui pelayanan yang bermutu tinggi bagi seluruh lapisan masyarakat. Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang telah berhasil maju dan meningkatkan jumlah nasabahnya dalam mendukung berjalannya program BRI, salah satunya PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua Cabang Bangli. Banyak produk yang telah ditawarkan oleh BRI guna mencapai tujuan bersama yaitu dalam bentuk Deposito, Tabungan seperti Britama diantaranya ada Britama Umum, Britama Junio, dan Britama Bisnis sedangkan untuk Tabungan Simpedes ada Simpedes Umum, Simpedes Impian, dan Simpedes Usaha. Selain itu BRI juga menawarkan pinjaman dengan bunga yang relatif rendah diantaranya ada pinjaman KUR (Kredit Usaha Rakyat), KUPeDES (Kredit Pedesaan), dan ditawarkan berbeda-beda sesuai dengan plafond dan jangka waktunya. Namun pada penelitian ini jumlah nasabah yang diambil sebagai sample adalah nasabah peminjam/kredit agar penelitian yang dilakukan lebih akurat karena nasabah peminjam/kredit akan lebih mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua Cabang Bangli..

Peningkatan jumlah KUR terjadi karena nasabah kebanyakan lebih berminat meminjam dengan plafond kredit yang ditawarkan yaitu dari 1-25 juta dengan bunga yang relatif murah. Di samping itu persyaratan KUR yang harus dipenuhi tidak sulit dibandingkan dengan pinjaman KUPeDES selain itu KUR juga tidak dituntut untuk memakai agunan. Adapun usaha yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua Cabang Bangli agar dapat meningkatkan

pinjaman baik itu KUR, maupun KUPeDES adalah dengan cara memberikan kotak saran dan kritik untuk para nasabah yang datang agar mengisi, tetap melakukan promosi, pemasaran, kerjasama dengan instansi pemerintah, serta lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar nasabah selalu puas dan tetap bertahan di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua Cabang Bangli.

Yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua Cabang Bangli ?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua yang berlokasi di Komplek Pasar Kayuambua. Pemilihan BRI sebagai lokasi penelitian, didasarkan pada pertimbangan bahwa PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua Cabang Bangli merupakan salah satu bank yang berlokasi di kota Bangli, dan mudah dijangkau. Subyek penelitian ini adalah orang-orang yang bekerja di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua Cabang Bangli seperti Kepala Unit, Supervisor, Mantri, Frontliner, Satpam. Obyek penelitian dilakukan berkaitan dengan kepuasan para nasabah dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua Cabang Bangli.

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif yaitu berbagai bentuk informasi yang berkaitan dengan PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua Cabang Bangli, yaitu gambaran umum, sejarah, dan struktur organisasi. Data

kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah perkembangan kunjungan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua. Sumber data yang digunakan adalah data primer berupa hasil penyebaran kuesioner atau jawaban yang telah diberikan responden mengenai penilaian standar layanan BRI, fasilitas yang disediakan, jumlah antrean nasabah setiap harinya, kecepatan transaksi pelayanan yang diberikan, dll. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari PT Bank Rakyat Indonesia, yaitu segala informasi yang berkaitan dengan organisasi yaitu gambaran umum, sejarah dan struktur organisasi PT Bank Rakyat Indonesia, serta data laporan perkembangan nasabah yang diperoleh dari PT Bank Rakyat Indonesia.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pinjaman di PT Bank Rakyat Indonesia. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus slovin dan metode Exsidental Sampling dengan pengumpulan data menggunakan kuisisioner.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini penulis telah merekapitulasi data-data dari penyebaran kuisisioner terhadap nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua, dimana diperoleh hasil sebagai berikut :

Hasil penilaian kuisisioner kinerja atau kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua tahun 2016 adalah total rata-rata yang diperoleh dari pertanyaan pada kuisisioner yang meliputi bukti

langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) memperoleh rata-rata sebesar 4,21.

Hasil penilaian kuisisioner kepentingan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua tahun 2016 adalah total rata-rata yang diperoleh dari pertanyaan pada kuisisioner yang meliputi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) memperoleh rata-rata sebesar 4,27.

Hasil penilaian kuisisioner harapan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua tahun 2016 adalah total rata-rata yang diperoleh dari pertanyaan pada kuisisioner yang meliputi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) memperoleh rata-rata sebesar 4,24.

#### **A. Analisis Indeks Kepuasan Konsumen**

Tabel 5.2 Kategori Indeks Kepuasan Konsumen Nasaban PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua.

Total Skor	Klasifikasi
-8.000 sampai dengan -4.800	Sangat tidak puas
-4.800 sampai dengan -1.600	Kurang puas
-1.600 sampai dengan 1.600	Cukup puas
1.600 sampai dengan 4.800	Puas
4.800 sampai dengan 8.000	Sangat puas

Setelah diketahui kategori indeks kepuasan konsumen, selanjutnya di tentukan skor kualitas pelayanan, bisa dilihat pada tabulasi perhitungan kualitas jasa.

### TABULASI PERHITUNGAN KUALITAS JASA

Responden	Kinerja (P)	Kepentingan (I)	Harapan (E)	Kualitas Jasa	Kategori
	(1)	(2)	(3)	(4)=(2) x {(1) - (3)}	(5)
1	84	95	97	-1.235	Cukup Puas
2	97	91	79	1.638	Puas
3	81	98	90	-882	Cukup Puas
4	92	98	92	0	Cukup Puas
5	80	98	83	-294	Cukup Puas
6	95	92	93	184	Cukup Puas
7	81	89	89	-712	Cukup Puas
8	89	79	67	1.738	Puas
9	77	77	89	-924	Cukup Puas
10	72	75	70	150	Cukup Puas
11	84	94	91	-658	Cukup Puas
12	89	89	90	-89	Cukup Puas
13	80	90	91	-990	Cukup Puas
14	90	89	86	356	Cukup Puas
15	90	89	88	178	Cukup Puas
16	76	91	81	-455	Cukup Puas
17	68	73	71	-219	Cukup Puas
18	84	94	84	0	Cukup Puas
19	88	97	71	1.649	Puas
20	80	98	80	0	Cukup Puas
21	78	85	82	-340	Cukup Puas
22	76	89	74	178	Cukup Puas
23	77	92	83	-552	Cukup Puas
24	83	85	85	-170	Cukup Puas
25	93	97	93	0	Cukup Puas
26	91	89	91	0	Cukup Puas
27	73	85	71	170	Cukup Puas
28	76	85	72	340	Cukup Puas
29	69	75	71	-150	Cukup Puas
30	91	92	91	0	Cukup Puas
31	90	94	87	282	Cukup Puas
32	91	90	91	0	Cukup Puas
33	84	93	93	-837	Cukup Puas
34	82	95	79	285	Cukup Puas
35	90	82	85	410	Cukup Puas
36	84	80	91	-560	Cukup Puas
37	91	90	68	2.070	Puas
38	73	78	69	312	Cukup Puas
39	75	85	70	425	Cukup Puas
40	77	93	83	-558	Cukup Puas
41	96	86	77	1.634	Puas
42	88	85	87	85	Cukup Puas
43	87	99	93	-594	Cukup Puas



44	94	100	96	-200	Cukup Puas
45	88	90	89	-90	Cukup Puas
46	92	91	90	182	Cukup Puas
47	90	89	90	0	Cukup Puas
48	90	78	91	-78	Cukup Puas
49	89	89	90	-89	Cukup Puas
50	90	98	93	-294	Cukup Puas
51	90	83	90	0	Cukup Puas
52	70	78	87	-1.326	Cukup Puas
53	87	97	97	-970	Cukup Puas
54	87	70	80	490	Cukup Puas
55	74	94	84	-940	Cukup Puas
56	95	86	72	1.978	Puas
57	76	90	89	-1.170	Cukup Puas
58	82	89	94	-1.068	Cukup Puas
59	100	100	100	0	Cukup Puas
60	79	93	93	-1.302	Cukup Puas
61	91	88	85	528	Cukup Puas
62	74	72	80	-432	Cukup Puas
63	91	89	95	-356	Cukup Puas
64	86	81	88	-162	Cukup Puas
65	86	85	87	-85	Cukup Puas
66	87	87	86	87	Cukup Puas
67	78	71	83	-355	Cukup Puas
68	64	72	66	-144	Cukup Puas
69	83	84	83	0	Cukup Puas
70	88	89	93	-445	Cukup Puas
71	87	65	94	-455	Cukup Puas
72	93	92	94	-92	Cukup Puas
73	82	82	87	-410	Cukup Puas
74	86	88	90	-352	Cukup Puas
75	75	67	74	67	Cukup Puas
76	84	84	86	-168	Cukup Puas
77	65	69	75	-690	Cukup Puas
78	94	84	88	504	Cukup Puas
79	90	91	92	-182	Cukup Puas
80	79	79	79	0	Cukup Puas
81	83	73	85	-146	Cukup Puas
82	90	90	92	-180	Cukup Puas
83	90	91	91	-91	Cukup Puas
84	84	84	86	-168	Cukup Puas
85	80	80	81	-80	Cukup Puas
86	79	79	81	-158	Cukup Puas
87	95	75	65	2.250	Puas
88	77	77	83	-462	Cukup Puas
89	79	79	86	-553	Cukup Puas
90	90	69	80	690	Cukup Puas
91	83	83	93	-830	Cukup Puas
92	85	89	90	-445	Cukup Puas
93	79	79	83	-316	Cukup Puas

94	90	91	91	-91	Cukup Puas
95	87	87	91	-348	Cukup Puas
96	81	81	86	-405	Cukup Puas
97	69	69	74	-345	Cukup Puas
98	91	84	93	-168	Cukup Puas
99	99	54	67	1.728	Puas
100	82	80	91	-720	Cukup Puas
<b>Total</b>	<b>8421</b>	<b>8548</b>	<b>8487</b>	<b>-6992</b>	
<b>Rata-rata</b>	<b>84,21</b>	<b>85,48</b>	<b>84,87</b>	<b>-69,92</b>	Cukup Puas

Jadi indeks kepuasan konsumen pada PT Bank Rakyat Indonesia

Unit Kayuambua sebesar -69,92 dimana poin terletak diantara -1.600 sampai dengan 1.600 yang artinya cukup puas.

#### B. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja (*Importance-Performance Analysis*)

Berdasarkan hasil penelitian terhadap tingkat kepentingan dan kualitas pelayanan atau kinerja, maka dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian, tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan skor kualitas pelayanan atau kinerja dengan skor tingkat kepentingan. Dan inilah yang akan menentukan urutan prioritas peringkat atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Selanjutnya ditentukan rata-rata setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, dapat dilihat pada tabel 5.4.

Tabel 5.4 Perhitungan Rata-Rata Penilaian Kualitas Pelayanan atau Kinerja dan Tingkat Kepentingan dari Atribut-Atribut Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen Pada PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua Tahun 2016

No	Atribut	Skor Kinerja	Skor Kepentingan	$\bar{X}_i$	$\bar{Y}_i$	Tingkat Kesesuaian
1	PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua mempunyai fasilitas gedung yang baik.	428	436	4,28	4,36	98,17
2	PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua menggunakan media promosi yang efektif.	426	433	4,26	4,33	98,38

3	PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua memiliki tempat parkir yang luas.	411	425	4,11	4,25	96,71
4	PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua mempunyai karyawan yang berpenampilan rapi dan bersih.	414	421	4,14	4,21	98,34
5	PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua memiliki fasilitas yang lengkap.	432	435	4,32	4,35	99,31
6	Bila ada suatu masalah, petugas mampu bersikap simpatik dan sanggup menenangkan nasabah.	426	430	4,26	4,3	99,07
7	PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua memberikan pelayanan yang handal.	418	422	4,18	4,22	99,05
8	Pelayanan pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua dilakukan tepat waktu.	414	422	4,14	4,22	98,10
9	Petugas selalu bersedia membantu nasabah	413	424	4,13	4,24	97,41
10	Kemampuan petugas menyelesaikan keluhan pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua.	431	432	4,31	4,32	99,77
11	Kecepatan layanan informasi dan administrasi yang diberikan pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua.	413	418	4,13	4,18	98,80
12	Kecepatan petugas pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua dalam memenuhi permintaan nasabah.	425	429	4,25	4,29	99,07
13	Pengetahuan petugas pada PT Bank Rakyat Indonesiaa Unit Kayuambua dalam memberikan pelayanan pada nasabah.	423	436	4,23	4,36	97,02
14	Keramahan petugas pada PT Bank Rakyat Indonesian Unit Kayuambua dalam melayani nasabah.	422	424	4,22	4,24	99,53
15	Kesopanan petugas pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua dalam melayani nasabah.	414	416	4,14	4,16	99,52
16	Jaminan keamanan dan kenyamanan yang diberikan pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua.	429	431	4,29	4,31	99,54
17	Ketulusan perhatian petugas pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua pada nasabah.	410	414	4,1	4,14	99,03
18	Hubungan yang dijalin oleh PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua kepada para nasabah.	430	436	4,3	4,36	98,62
19	Kesesuaian pelayanan terhadap keinginan nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua.	418	429	4,18	4,29	97,44
20	Pemahaman petugas akan kebutuhan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua.	424	435	4,24	4,35	97,47

Perhitungan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

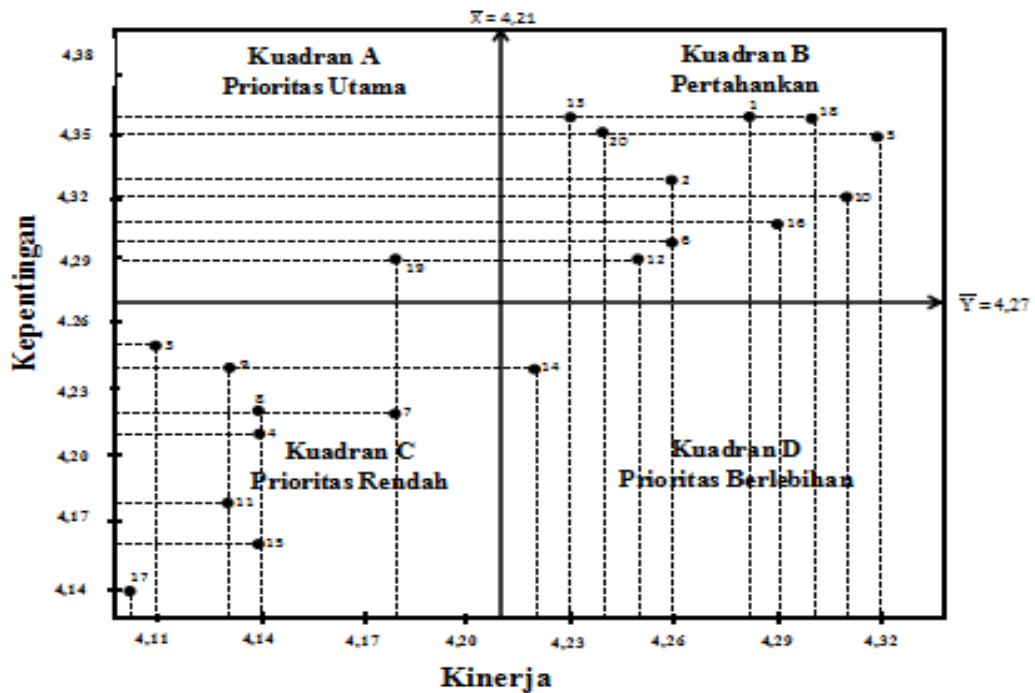
- 1) Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja / pelaksanaan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

$$\bar{X} = \frac{4,28 + 4,26 + 4,11 + 4,14 + 4,32 + 4,26 + 4,18 + 4,14 + 4,13 + 4,31 + 4,13 + 4,25 + 4,23 + 4,22 + 4,14 + 4,29 + 4,10 + 4,30 + 4,18 + 4,24}{20} = \frac{84,21}{20} = 4,21$$

- 2) Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

$$\bar{Y} = \frac{4,36 + 4,33 + 4,25 + 4,21 + 4,35 + 4,30 + 4,22 + 4,22 + 4,24 + 4,32 + 4,18 + 4,29 + 4,36 + 4,24 + 4,16 + 4,31 + 4,14 + 4,36 + 4,29 + 4,35}{20} = \frac{85,48}{20} = 4,27$$

Nilai dari perhitungan di atas dipakai dalam menentukan dua buah garis yang berpotongan tegak lurus, yang pada akhirnya membagi diagram kartesius menjadi empat bagian. Atribut-atribut tersebut dimasukkan ke dalam diagram kartesius yang telah dibagi empat bagian. Gambar ini menunjukkan titik koordinat dari atribut-atribut yang mempengaruhi kapuasan konsumen yang terletak pada kuadran-kuadran diagram kartesius seperti pada gambar 5.1 berikut :



a) Kuadran A

Menunjukkan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Termasuk atribut-atribut yang dianggap penting, namun kinerjanya belum memuaskan konsumen, dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan

b) Kuadran B

Untuk atribut-atribut yang berada pada kuadran ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua dilaksanakan dengan baik untuk itu perlu terus dipertahankan. Pada umumnya tingkat kualitas pelayanan telah sesuai dengan kepentingan dan harapan nasabah, sehingga dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

c) Kuadran C

Menunjukkan bahwa atribut-atribut yang dianggap kurang penting bagi nasabah, prioritasnya rendah dan pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja.

d) Kuadran D

Untuk atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini menunjukkan bahwa konsumen menganggap pelaksanaannya berlebihan. Atribut ini kurang begitu penting bagi konsumen, akan tetapi sudah dapat memuaskan konsumen.

Untuk menentukan faktor-faktor yang perlu mendapatkan prioritas dari perusahaan dalam melakukan pembenahan dapat dilakukan dengan cara mengurutkan tingkat kesesuaian yang diperoleh. Faktor yang memiliki tingkat kesesuaian terendah adalah faktor yang perlu mendapat prioritas utama. Semakin tinggi tingkat kesesuaian satu faktor, maka faktor tersebut mendapat prioritas yang semakin rendah, dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5.5 Tingkat Kesesuaian dan Prioritas Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua

No. Atribut	Atribut	Tingkat Kesesuaian	Prioritas
3	PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua memiliki tempat parkir yang luas.	96.71	I
13	Pengetahuan petugas pada PT Bank Rakyat Indonesiaa Unit Kayuambua dalam memberikan pelayanan pada nasabah.	97.02	II
9	Petugas selalu bersedia membantu nasabah	97.41	III
19	Kesesuaian pelayanan terhadap keinginan nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua.	97.44	IV

20	Pemahaman petugas akan kebutuhan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua.	97.47	V
8	Pelayanan pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua dilakukan tepat waktu.	98.10	VI
1	PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua mempunyai fasilitas gedung yang baik.	98.17	VII
4	PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua mempunyai karyawan yang berpenampilan rapi dan bersih.	98.34	VIII
2	PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua menggunakan media promosi yang efektif.	98.38	IX
18	Hubungan yang dijalin oleh PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua kepada para nasabah.	98.62	X
11	Kecepatan layanan informasi dan administrasi yang diberikan pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua.	98.80	XI
17	Ketulusan perhatian petugas pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua pada nasabah.	99.03	XII
7	PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua memberikan pelayanan yang handal.	99.05	XII
6	Bila ada suatu masalah, petugas mampu bersikap simpatik dan sanggup menenangkan nasabah.	99.07	XIV
12	Kecepatan petugas pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua dalam memenuhi permintaan nasabah.	99.07	XV
5	PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua memiliki fasilitas yang lengkap.	99.31	XVI
15	Kesopanan petugas pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua dalam melayani nasabah.	99.52	XVII
14	Keramahan petugas pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua dalam melayani nasabah.	99.53	XVIII
16	Jaminan keamanan dan kenyamanan yang diberikan pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua.	99.54	XIX
10	Kemampuan petugas menyelesaikan keluhan pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua.	99.77	XX

Dari tabel 5.5 terlihat bahwa tempat parkir yang dimiliki oleh PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua yang perlu mendapatkan prioritas

utama hal tersebut dikarenakan Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua berlokasi di kawasan pasar kayuambua dan tidak memiliki tempat parkir tersendiri, sedangkan faktor yang mendapatkan prioritas paling akhir adalah kemampuan petugas menyelesaikan keluhan pada nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua.

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan rata-rata indeks kepuasan nasabah dari 100 orang responden adalah -69,92, dimana skor terletak diantara -1.600 sampai dengan 1.600 yang artinya tingkat kepuasan nasabah adalah cukup puas terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua Cabang Bangli. Berdasarkan analisis tingkat kepentingan kinerja (*importance-performance analysis*) dari 100 orang nasabah yang diteliti, maka dapat dinyatakan bahwa faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah memuaskan nasabah ada 10 (sepuluh), Dilihat dari tingkat kesesuaian diketahui faktor tempat parkir merupakan faktor yang perlu mendapat prioritas utama dari PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua Cabang Bangli untuk dilakukan pembenahan dengan tingkat kesesuaian 96,71% dan faktor yang perlu mendapatkan pembenahan terakhir adalah kemampuan petugas menyelesaikan keluhan nasabah dengan tingkat kesesuaian sebesar 99,77%.



## **Saran**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diajukan kepada pihak manajemen PT Bank Rakyat Indonesia, hendaknya memperhatikan kemampuan karyawan dalam melayani nasabah terutama pada saat nasabah mengalami kendala atau keluhan. Dalam melayani para nasabah hendaknya pihak PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kayuambua harus memperhatikan kecepatan dalam memberikan layanan informasi mengenai permasalahan yang dihadapi oleh nasabah seperti adanya tempat parkir yang memadai yang dapat menunjang kenyamanan nasabah. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan keinginan nasabah dan diharapkan karyawan PT Bank Rakyat Indonesia paham akan kebutuhan nasabah.

## REFERENSI

Dewi. 2014. dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan”

Dita Laila Ashira. 2015. dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Tingkat kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes atas Kualitas Pelayanan PT Bank Rakyat Indonesia Unit Semarang” ( jurnal jurusan administrasi bisnis fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas diponegoro

<http://journal.perbanas.ac.id/index.php/jbb/article/download/172/123>

<http://news.palcomtech.com/wp-content/uploads/2012/04/OKA-JE02012012.pdf>

<http://stie-yappas.ac.id/e-jurnalapresiasiekonomi/135.pdf>

<http://thesis.binus.ac.id/doc/a/LHM2004-0028.pdf>

<http://www.bri.co.id>

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta : Erlangga

Kotler. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Kedua. Jakarta : PT. Prehalindo.

Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.

Mesay, Sata Shanka. 2012 dalam penelitiannya yang berjudul “*Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking*”.

Poppy Alvianolita. (2015) dalam penelitiannya yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama Di Bank Rakyat Indonesia Cabang Samarinda*” (jurnal jurusan administrasi Bisnis fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas mulawarman)

Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Edisi 7 Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Supranto, J. 2007. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Tjiptono Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.

\_\_\_\_\_ . 2008. *Pemasaran Jasa*. Jakarta : Bayu Media

Tjiptono.2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Andy Offset.

Windarti. 2012. Dalam penelitiannya berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang”