

## IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Bank BRI (Persero) Kantor Cabang Kota Bumi

#### 1. Sejarah Singkat PT. Bank BRI (Persero)

Bank Rakyat Indonesia adalah bank pemerintah yang didirikan berdasarkan Undang-Undang Pokok Nomor 14 Tahun 1967. Bank Rakyat Indonesia pertama kali berdiri pada masa kolonial Belanda yang bertempat di Purwokerto Jawa Tengah pada tanggal 16 Desember 1985 oleh Raden Aryo Wiraatmadja beserta kawan-kawannya dengan nama “*De Poerwokertosch Help en Spaar Bank Der Inlansche Bestuur Ambtenarau*” atau bank bantuan dan simpanan milik kaum priyayi yang berkebangsaan Indonesia (pribumi) sebagai bank yang lebih dikenal dengan nama Bank Priyayi Purwokerto. Untuk mengenang sejarah BRI maka berdasarkan surat keputusan Bank BRI No.5.G7-DIR/12/1982 tanggal 2 desember 1982, ditentukan hari jadi Bank Rakyat Indonesia adalah 16 Desember 1985 (PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara Tahun 2010).

Sebelum Proklamasi Kemerdekaan, bank ini telah beberapa kali mengalami perubahan nama menjadi *De Poerketosche Help Spaart -en Landboun Credit Bank*. Selajutnya *De Poerketoshe Help Spaart-en Landboun Credit Bank* yang

dikenal masyarakat sebagai *Volks Bank* (Bank Rakyat). Pada tahun 1912 berubah menjadi *Central Kas Voo Volk Bank* (AVB) yang pada penjajahan Jepang pada tahun 1942 berubah menjadi *Syomin Ginko*. Pada periode setelah kemerdekaan Republik Indonesia, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 1946 disebutkan bahwa PT. Bank Rakyat Indonesia adalah sebagai bank pemerintah pertama di Indonesia. Adanya situasi perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1949, kegiatan Bank Rakyat Indonesia berhenti untuk sementara waktu dan bank mulai aktif kembali setelah perjanjian *Renville* pada tahun 1949, dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat (PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara Tahun 2010).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 tahun 1967 tentang Pokok Perbankan dan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1968 tentang Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia, Cabang dua bidang rural dan ekspor-impor dipisahkan menjadi dua, yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia, selanjutnya berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 tahun 1960, menetapkan lagi tugas-tugas pokok Bank Rakyat Indonesia sebagai bank umum.

Sejak Agustus 1992, berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI Nomor 21 Tahun 1992, status Bank Rakyat Indonesia berubah menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang kepemimpinannya masih 100 % di tangan pemerintah. Bank Rakyat Indonesia berkembang hingga saat ini. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara memiliki tugas pokok melakukan usaha

yang diarahkan kepada perbaikan ekonomi rakyat dan pembangunan ekonomi nasional. Selain itu untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan di segala bidang dan sebagai salah satu sumber pendapatan dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat (PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara Tahun 2010).

## **2. Visi dan Misi PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kotabumi**

Sejalan dengan perkembangan kegiatan perekonomian dan perbankan, guna meningkatkan permodalan bank, daya saing, perluasan produk dan usaha bank serta dalam rangka memberi kesempatan pada masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam pemilikan saham, dengan tetap memperhatikan fungsinya sebagai Bank Umum. Guna mensinergikan kedua sisi tersebut, PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara. telah mencanangkan visi yaitu: “Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah” (PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara Tahun 2010).

Misi PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara adalah sebagai berikut:

- a) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- b) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

- c) 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* (PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara Tahun 2010).

### **3. Susunan Organisasi dan Uraian Tugas**

Susunan organisasi diperlukan sebagai pedoman atau landasan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam suatu organisasi, karena dalam struktur organisasi ini jabatan tugas dan wewenang serta siapa yang menjabatnya. Struktur organisasi merupakan kerangka hubungan satuan-satuan organisasi yang didalamnya terdapat pejabat, tugas serta wewenang yang masing-masing mempunyai peranan tertentu dalam kesatuan yang utuh.

Adapun susunan organisasi dan uraian tugas pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara adalah sebagai berikut:

#### **a. Kepala Cabang**

Uraian tugasnya adalah dalam bidang sebagai berikut:

- 1) Simpanan, yaitu mengembangkan dan menggali sumber-sumber dana, melakukan wawancara dan mengikuti perkembangan nasabah.
- 2) Jasa, yaitu bertanggung jawab atas kelancaran pelayanan transfer.
- 3) Pinjaman, yaitu memeriksa dan menyetujui kelengkapan berkas sebelum memutuskan pemberian kredit, memutuskan pinjaman dalam batas kewenangan permintaan pinjaman, memeriksa dan

menandatangani kartu pinjaman serta memantau pinjaman selama pinjaman tersebut berjalan.

- 4) Kas dan pembukuan, Kepala Cabang melakukan pemeriksaan terhadap bukti transaksi, merencanakan penutupan akhir bulan tepat pada waktunya, bertanggung jawab terhadap penyimpanan uang dalam brankas dan terhadap pengeluaran uang dalam brankas selama hari kerja dan bertanggung jawab dalam menentukan petugas yang berhubungan dengan uang dengan cara yang aman dan cepat di bawah ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Administrasi, yaitu menandatangani surat keluar, salinan rekening, nota-nota dan surat-surat lainnya, bertanggung jawab atas kelancaran laporan dan bertanggung jawab pada pemeliharaan pekerja register.

b. Pelaksana Lapangan (Mantri)

Uraian tugasnya adalah dalam bidang sebagai berikut:

- 1) Simpanan, yaitu mencari dan menggali sumber dana serta memberikan informasi-informasi kepada nasabah atau masyarakat dalam rangka pengembangan dana.
- 2) Pinjaman, yaitu memeriksa dan menyiapkan permohonan pinjaman untuk mendapatkan putusan, memantau jalannya usaha nasabah selama masa pinjaman dan melaksanakan pembinaan dan penagihan.

c. Pemegang Buku (*Deskman*)

Uraian tugasnya adalah dalam bidang sebagai berikut:

- 1) Simpanan, yaitu melayani dan memberikan penjelasan terhadap nasabah penyimpanan, membantu nasabah dalam setiap proses pembukaan rekening penyetoran maupun pengambilan uang.
- 2) Jasa, yaitu melayani permohonan nasabah terhadap jasa bank berupa transfer, menyiapkan korespondensi dengan cabang atau bank lainnya dalam rangka pelayanan jasa.
- 3) Pinjaman, yaitu memproses pinjaman dengan menyiapkan berkas, register pinjaman dan menyiapkan dokumen, meneliti dan memastikan bahwa syarat-syarat yang telah dilengkapi boleh dipenuhi sebelum penanda tanganannya, menyiapkan kartu pinjaman dan kuitansi untuk realisasi pinjaman dan melayani pembayaran angsuran dan bunga serta melakukan perhitungan.
- 4) Pembukuan, yaitu bertanggung jawab terhadap setiap kebenaran pembukuan seperti angsuran dan bunga pinjaman, setoran simpanan dan transfer serta berwenang melakukan pembukuan sesuai bukti.

d. Administrasi

Uraian tugasnya adalah menyiapkan formulir-formulir dan register dalam rangka pengolahan pinjaman, simpanan, jasa bank, dan titipan; menyiapkan nota-nota antar cabang dalam rangka pembayaran transfer dan jasa bank lainnya dan berwenang mempertahankan nasabah yang aktif.

e. Teller (Kasir)

Uraian tugasnya adalah dalam bidang sebagai berikut:

- 1) Pinjaman, simpanan dan jasa. Teller bertanggung jawab atas pembayaran dan penerimaan uang bank baik dalam pelayanan, pinjaman, simpanan maupun jasa lainnya.
- 2) Pembukuan, bertanggung jawab atas kebenaran pengisian bukti kas, bertanggung jawab atas kebenaran pencatatan transaksi dan bertanggung jawab atas pengurusan kas.
- 3) Administrasi, Teller membuat bukti setoran dan tambahan kas serta membuat nota keseimbangan (PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara Tahun 2010).

## B. Identitas Responden

Responden penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Kotabumi Lampung Utara yang berjumlah 93 orang. Selanjutnya akan dideskripsikan identitas responden menurut jenis kelamin, kelompok umur, pendidikan terakhir, pekerjaan dan lama menjadi nasabah.

### 1. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Untuk mengetahui identitas responden menurut jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	58	62,37
Perempuan	35	37,63
<b>Jumlah</b>	93	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 58 responden (62,37%) berjenis kelamin laki-laki dan 35 responden (37,63%) berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian maka sebagian besar nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Kotabumi Lampung Utara berjenis kelamin laki-laki.

## 2. Identitas Responden Menurut Kelompok Umur

Untuk mengetahui identitas responden menurut kelompok umur, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Identitas Responden Menurut Kelompok Umur

<b>Kelompok Umur</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
50 Tahun ke atas	12	12.90
40 - 49 Tahun	28	30.11
30 – 39 Tahun	34	36.56
20 – 29 Tahun	19	20.43
<b>Jumlah</b>	93	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 12 responden (12,90%) berusia 50 tahun ke atas, sebanyak 28 responden (30,11%) berusia antara 40-49 tahun, sebanyak 34 responden (36,56%) berusia antara 30-39 tahun dan sebanyak 19 responden (20,43%) berusia antara 20-29 tahun. Dengan demikian maka sebagian besar nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Kotabumi Lampung Utara berusia antara 30-39 tahun.



### 3. Identitas Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Untuk mengetahui identitas responden menurut pendidikan terakhir, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Identitas Responden Menurut Pendidikan Terakhir

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Lulus Program Sarjana	17	18,28
Lulus Program Diploma	14	15,05
Lulus SMA/Sederajat	39	41,94
Lulus SMP/Sederajat	16	17,20
Lulus SD/Sederajat	7	7,53
<b>Jumlah</b>	93	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa 17 responden (18,28%) berpendidikan Sarjana, 14 responden (15,05%) berpendidikan Diploma, sebanyak 39 responden (41,94%) berpendidikan SMA/Sederajat, 16 responden (17,20%) berpendidikan SMP/Sederajat dan responden (7,53%) berpendidikan SD/Sederajat. Dengan demikian, sebagian besar nasabah PT. BRI Tbk. Cabang Kotabumi Lampung Utara berpendidikan SMA Sederajat.

### 4. Identitas Responden Menurut Pekerjaan

Untuk mengetahui identitas responden menurut pekerjaan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Identitas Responden Menurut Pekerjaan

<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
PNS	14	15.05
Pegawai/Karyawan Swasta	18	19.35
Wiraswasta	29	31.18
Ibu Rumah Tangga	13	13.98
Petani	12	12.90
Mahasiswa	7	7.53
<b>Jumlah</b>	93	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 14 responden (15,05%) bekerja sebagai PNS, sebanyak 18 responden (19,35%) bekerja sebagai Pegawai Swasta, sebanyak 29 responden (31,18%) bekerja sebagai Wiraswasta, sebanyak 13 responden (13,98%) adalah ibu rumah tangga, sebanyak 12 responden (12,90%) bekerja sebagai petani dan sebanyak 7 responden (7,53%) adalah mahasiswa. Dengan demikian maka sebagian besar nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Kotabumi Lampung Utara bekerja sebagai wiraswasta.

## 5. Identitas Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah

Untuk mengetahui identitas responden menurut lama menjadi nasabah, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Identitas Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah

<b>Lama Menjadi Nasabah</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
6 Tahun atau lebih	17	18,28
4 s.d < 6 tahun	21	22,58
2 s.d < 4 tahun	36	38,71
< 2 Tahun	19	20,43
<b>Jumlah</b>	93	100,00

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 17 responden (15,05%) telah menjadi nasabah selama 6 tahun atau lebih, sebanyak 21 responden (22,58%) telah menjadi nasabah selama 4 s.d. < 6 tahun, sebanyak 36 responden (38,71%) telah menjadi nasabah selama 2 s.d. < 4 tahun dan sebanyak 19 responden (20,43%) telah menjadi nasabah selama < 2 tahun. Dengan demikian maka sebagian besar responden telah menjadi nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. selama 2 s.d. < 4 tahun

### C. Analisis *Expected Service*

Pelayanan yang diharapkan (*expected service*) merupakan ekspektasi atau harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Kotabumi Lampung Utara, yang diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan:

#### 1. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan (*Reliability*) adalah kemampuan karyawan bank dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada nasabah. Kehandalan dalam penelitian ini meliputi ketanggapan karyawan dalam membantu nasabah, kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan kemampuan karyawan dalam menyampaikan informasi secara jelas.

Harapan nasabah terhadap kehandalan dalam kualitas pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Kotabumi Lampung Utara tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10. Dimensi Kehandalan dalam Pelayanan BRI Cabang Kota Bumi

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	10	50	10,75
B	Diharapkan	74	296	79,57
C	Cukup Diharapkan	9	27	9,68
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>93</b>	<b>373</b>	<b>100.00</b>

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 10 responden (10,75%) sangat mengharapkan adanya kehandalan dalam pelayanan oleh PT. BRI Cabang Kotabumi, sebanyak 74 responden (79,57%) mengharapkan

adanya kehandalan dalam pelayanan oleh PT. BRI Cabang Kotabumi dan sebanyak 9 responden (9,68%) cukup mengharapkan adanya kehandalan dalam pelayanan oleh PT. BRI Cabang Kotabumi. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 373.

## 2. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah sikap tanggap karyawan bank dalam memberikan pelayanan secara akurat kepada seluruh nasabah. Ketanggapan dalam penelitian ini meliputi kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan akurat/tepat, pelayanan yang sama kepada semua nasabah dan karyawan tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan dengan akurasi yang tinggi dan karyawan bersikap penuh simpatik kepada nasabah.

Harapan nasabah terhadap ketanggapan dalam kualitas pelayanan PT. BRI Cabang Kotabumi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11. Dimensi Ketanggapan dalam Pelayanan BRI Cabang Kota Bumi

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	5	25	5,38
B	Diharapkan	76	304	81,72
C	Cukup Diharapkan	12	36	12,90
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>93</b>	<b>365</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 5 responden (5,38%) sangat mengharapkan ketanggapan dalam pelayanan PT. BRI Cabang Kotabumi, sebanyak 76 responden (81,72%) mengharapkan ketanggapan

dalam pelayanan PT. BRI Cabang Kotabumi dan sebanyak 12 responden (12,90%) cukup mengharapkan ketanggapan dalam pelayanan PT. BRI Cabang Kotabumi. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 365.

### 3. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan Bank dan karyawan dalam memberi jaminan dan kepercayaan pada nasabah. Jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi pengetahuan karyawan terhadap jenis layanan dan produk perbankan, keramah-tamahan perkataan atau kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan karyawan dalam memberikan informasi dan kemampuan karyawan menanamkan kepercayaan nasabah

Harapan nasabah terhadap jaminan dalam kualitas pelayanan PT. BRI Cabang Kotabumi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12. Dimensi Jaminan dalam Pelayanan BRI Cabang Kota Bumi

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	3	15	3,23
B	Diharapkan	73	292	78,49
C	Cukup Diharapkan	17	51	18,28
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>93</b>	<b>358</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 3 responden (3,23%) sangat mengharapkan jaminan dalam kualitas pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Kotabumi Lampung Utara, sebanyak 73

responden (78,49%) mengharapkan jaminan dalam kualitas pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Kotabumi Lampung Utara dan sebanyak 17 responden (18,28%) cukup mengharapkan jaminan dalam kualitas pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Kotabumi Lampung Utara. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban menunjukkan total bobot yaitu 358.

#### 4. Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) adalah kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian dan memenuhi kebutuhan nasabah. Empati dalam penelitian ini meliputi kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian, memahami kebutuhan dan memberikan layanan yang nyaman pada nasabah.

Harapan nasabah terhadap empati dalam kualitas pelayanan PT. BRI Cabang Kotabumi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 13. Dimensi Empati dalam Pelayanan BRI Cabang Kota Bumi

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	5	25	5,38
B	Diharapkan	76	304	81,72
C	Cukup Diharapkan	12	36	12,90
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>93</b>	<b>365</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 5 responden (5,38%) sangat mengharapkan empati dalam pelayanan BRI Cabang Kota Bumi, sebanyak 76 responden (81,72%) mengharapkan empati dalam pelayanan BRI Cabang Kota Bumi dan sebanyak 12 responden (12,90%)

cukup mengharapkan empati dalam pelayanan BRI Cabang Kota Bumi. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 365.

## 5. Wujud Fisik (*Tangible*)

Wujud Fisik (*Tangible*) adalah tampilan fisik pelayanan karyawan maupun fasilitas Bank. Wujud fisik dalam penelitian ini meliputi ruangan bank yang bersih dan nyaman, kerapihan pakaian karyawan bank, keragaman media transaksi untuk memudahkan nasabah, fasilitas ATM yang memadai, lokasi bank strategis, halaman parkir yang luas dan karyawan memberikan layanan secara profesional.

Harapan nasabah terhadap wujud fisik dalam kualitas pelayanan PT. BRI Cabang Kotabumi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 14. Dimensi Wujud Fisik dalam Pelayanan BRI Cabang Kota Bumi

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Diharapkan	6	30	6,45
B	Diharapkan	84	336	90,32
C	Cukup Diharapkan	3	9	3,23
D	Tidak Diharapkan	0	0	0,00
E	Sangat Tidak Diharapkan	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>93</b>	<b>375</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 6 responden (6,45%) sangat mengharapkan wujud fisik yang baik dalam pelayanan BRI Cabang Kota Bumi, sebanyak 84 responden (90,32%) mengharapkan wujud fisik yang baik dalam pelayanan BRI Cabang Kota Bumi dan sebanyak 3 responden (3,23%) cukup mengharapkan wujud fisik yang baik dalam

pelayanan BRI Cabang Kota Bumi. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 375.

#### D. Analisis *Received Service*

Pelayanan yang diterima (*Received Service*) merupakan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Kotabumi yang diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

##### 1. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Untuk mengetahui kehandalan dalam pelayanan yang diterima nasabah dari PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Kotabumi Lampung Utara, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 15. Dimensi Kehandalan dalam Pelayanan yang Diterima Nasabah dari BRI Cabang Kota Bumi

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	3	15	3,23
B	Setuju	58	232	62,37
C	Ragu-Ragu	29	87	31,18
D	Tidak Setuju	3	6	3,23
E	Sangat Tidak Setuju	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>93</b>	<b>340</b>	<b>100.00</b>

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 3 responden (3,23%) sangat setuju bahwa karyawan PT. BRI Cabang Kotabumi handal dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, sebanyak 58 responden (62,37%) setuju bahwa karyawan PT. BRI Cabang Kotabumi handal dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, sebanyak 29 responden (31,18%)



ragu-ragu bahwa karyawan PT. BRI Cabang Kotabumi handal dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan sebanyak 3 responden (3,23%) tidak setuju bahwa karyawan PT. BRI Cabang Kotabumi handal dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 340.

## 2. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Untuk mengetahui ketanggapan dalam pelayanan yang diterima nasabah dari PT. BRI Cabang Kotabumi, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 16. Dimensi Ketanggapan dalam Pelayanan yang Diterima Nasabah dari BRI Cabang Kota Bumi

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	5	25	5,38
B	Setuju	46	184	49,46
C	Ragu-Ragu	37	111	39,78
D	Tidak Setuju	5	10	5,38
E	Sangat Tidak Setuju	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>93</b>	<b>330</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 5 responden (5,38%) sangat setuju bahwa karyawan PT. BRI Cabang Kotabumi tanggap dalam memberikan pelayanan pada nasabah, sebanyak 46 responden (49,46%) setuju bahwa karyawan PT. BRI Cabang Kotabumi tanggap dalam memberikan pelayanan pada nasabah, sebanyak 37 responden (39,78%) ragu-ragu bahwa karyawan PT. BRI Cabang Kotabumi tanggap dalam memberikan pelayanan pada nasabah dan sebanyak 5 responden (5,38%) tidak setuju

bahwa karyawan PT. BRI Cabang Kotabumi tanggap dalam memberikan pelayanan pada nasabah. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 330.

### 3. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Untuk mengetahui jaminan dalam pelayanan yang diterima nasabah dari PT.

BRI Cabang Kotabumi Lampung Utara, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 17. Dimensi Jaminan dalam Pelayanan yang Diterima Nasabah dari BRI Cabang Kota Bumi

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	6	30	6.45
B	Setuju	55	220	59.14
C	Ragu-Ragu	29	87	31.18
D	Tidak Setuju	3	6	3.23
E	Sangat Tidak Setuju	0	0	0.00
<b>Jumlah</b>		<b>93</b>	<b>343</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 6 responden (6,45%) sangat setuju bahwa PT. BRI Cabang Kotabumi mampu memberikan jaminan kepada nasabah, sebanyak 55 responden (59,14%) setuju bahwa PT. BRI Cabang Kotabumi mampu memberikan jaminan kepada nasabah,, sebanyak 29 responden (31,18%) ragu-ragu bahwa PT. BRI Cabang Kotabumi mampu memberikan jaminan kepada nasabah dan sebanyak 3 responden (3,23%) tidak setuju bahwa PT. BRI Cabang Kotabumi mampu memberikan jaminan kepada nasabah. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 343.

#### 4. Empati (*Empathy*)

Untuk mengetahui empati dalam pelayanan yang diterima nasabah dari PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Kotabumi Lampung Utara, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 18. Dimensi Empati dalam Pelayanan yang Diterima Nasabah dari BRI Cabang Kota Bumi

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	8	40	8,60
B	Setuju	49	196	52,69
C	Ragu-Ragu	33	99	35,48
D	Tidak Setuju	3	6	3,23
E	Sangat Tidak Setuju	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>93</b>	<b>341</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 8 responden (8,60%) sangat setuju bahwa karyawan PT. BRI Cabang Kotabumi mampu memberikan empati dalam pelayanan kepada nasabah, sebanyak 49 responden (51,69%) setuju bahwa karyawan PT. BRI Cabang Kotabumi mampu memberikan empati dalam pelayanan kepada nasabah, sebanyak 33 responden (35,48%) ragu-ragu bahwa karyawan PT. BRI Cabang Kotabumi mampu memberikan empati dalam pelayanan kepada nasabah dan sebanyak 3 responden (3,23%) tidak setuju bahwa karyawan PT. BRI Cabang Kotabumi mampu memberikan empati dalam pelayanan kepada nasabah. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 341.

## 5. Wujud Fisik (*Tangible*)

Untuk mengetahui wujud fisik dalam pelayanan yang diterima nasabah dari PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Kotabumi Lampung Utara, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 19. Dimensi Wujud Fisik dalam Pelayanan yang Diterima Nasabah dari BRI Cabang Kota Bumi

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Bobot	Persentase
A	Sangat Setuju	5	25	5.38
B	Setuju	64	256	68.82
C	Ragu-Ragu	24	72	25.81
D	Tidak Setuju	0	0	0.00
E	Sangat Tidak Setuju	0	0	0.00
<b>Jumlah</b>		<b>93</b>	<b>353</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010 (Lampiran 2)

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa sebanyak 5 responden (5,38%) sangat setuju bahwa BRI Cabang Kota Bumi mampu meningkatkan sarana dan prasarana fisik dalam pelayanan kepada nasabah, sebanyak 64 responden (68,82%) setuju bahwa BRI Cabang Kota Bumi mampu meningkatkan sarana dan prasarana fisik dalam pelayanan kepada nasabah dan sebanyak 24 responden (25,81%) ragu-ragu bahwa BRI Cabang Kota Bumi mampu meningkatkan sarana dan prasarana fisik dalam pelayanan kepada nasabah. Hasil penjumlahan pada kolom bobot yang diperoleh dari perkalian setiap skor dengan frekuensi jawaban responden menunjukkan total bobot yaitu 375.

## E. Analisis Data

Tabel 20. Perhitungan Tingkat *Expected service* dan *Received Service* dalam Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan pada PT BRI (Persero) Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara

No	Dimensi-Dimensi Variabel	Tingkat Received Service	Tingkat Expected Service	Tki
<b>A</b>	<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>			
1	Karyawan BRI selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi	349	373	93.57
2	Karyawan BRI selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa dimintai bantuan.	331	362	91.44
3	Karyawan BRI memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah ketika melakukan transaksi	337	382	88.22
4	Karyawan BRI menyampaikan informasi mengenai perbankan secara jelas	347	369	94.04
5	Karyawan BRI menyampaikan informasi mengenai perbankan secara terperinci	341	367	92.92
<b>B</b>	<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>			
6	Karyawan BRI selalu memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat/tepat	345	361	95.57
7	Karyawan BRI memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa membedakan status atau latar belakang nasabah	329	366	89.89
8	Karyawan BRI tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan	326	371	87.87
9	Karyawan BRI bersikap penuh simpatik kepada nasabah	335	367	91.28
10	Karyawan BRI tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi	313	368	85.05
<b>C</b>	<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>			
11	Karyawan BRI memiliki pengetahuan yang baik pada jenis layanan dan produk perbankan	339	362	93.65
12	Karyawan BRI selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	352	365	96.44
13	Karyawan BRI selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	347	363	95.59

14	Karyawan BRI terampil dalam memberikan informasi kepada nasabah	344	364	94.51
15	BRI menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang	324	358	90.50
<b>D</b>	<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>			
16	Karyawan BRI selalu memberikan perhatian kepada nasabah yang bertransaksi	347	357	97.20
17	Karyawan BRI mampu memahami kebutuhan nasabah	337	375	89.87
18	Karyawan BRI mampu memberikan layanan yang nyaman pada nasabah	358	374	95.72
19	Karyawan BRI selalu menyampaikan informasi kepada nasabah sampai nasabah benar-benar mengerti	331	354	93.50
20	Karyawan BRI mampu memberikan pelayanan dengan sabar kepada nasabah	329	361	91.14
<b>E</b>	<b>Wujud Fisik (<i>Tangible</i>)</b>			
21	Ruangan BRI selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya	347	353	98.30
22	Karyawan BRI selalu berpakaian dan berpenampilan rapih dan pantas/sopan	343	378	90.74
23	Fasilitas ATM BRI tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik	337	373	90.35
24	BRI memiliki lokasi yang strategis sehingga dapat dijangkau dengan mudah oleh para nasabah	347	380	91.32
25	Halaman parkir BRI luas dan dijaga oleh petugas sehingga nasabah merasa aman ketika memarkirkan kendaraan	344	379	90.77
26	Karyawan BRI mampu memberikan layanan secara profesional	346	356	97.19

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010

Berdasarkan data pada tabel di atas maka diketahui bahwa tingkat *received service* setiap dimensi layanan lebih kecil dibandingkan tingkat *expected service*. Hal ini berarti ada kesenjangan antara *received service* dan *expected service*, atau terjadi ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan PT BRI (Persero) Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara.

Tabel 21. Perhitungan Rata-Rata Dimensi Variabel

No	Dimensi-Dimensi Variabel	Tki	Dimensi	Rata-Rata Dimensi
1	Karyawan BRI selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi	3,75	<b>Kehandalan (Reliability)</b>	<b>3,67</b>
2	Karyawan BRI selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa dimintai bantuan.	3,56		
3	Karyawan BRI memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah ketika melakukan transaksi	3,62		
4	Karyawan BRI menyampaikan informasi mengenai perbankan secara jelas	3,73		
5	Karyawan BRI menyampaikan informasi mengenai perbankan secara terperinci	3,67		
6	Karyawan BRI selalu memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat/tepat	3,71	<b>Ketanggapan (Responsiveness)</b>	<b>3,54</b>
7	Karyawan BRI memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa membeda-bedakan status atau latar belakang nasabah	3,54		
8	Karyawan BRI tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan	3,51		
9	Karyawan BRI bersikap penuh simpatik kepada nasabah	3,60		
10	Karyawan BRI tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi	3,37		
11	Karyawan BRI memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan	3,65	<b>Jaminan (Assurance)</b>	<b>3,67</b>
12	Karyawan BRI selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	3,78		
13	Karyawan BRI selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	3,73		
14	Karyawan BRI terampil dalam memberikan informasi kepada nasabah	3,70		
15	BRI menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang	3,48		

16	Karyawan BRI selalu memberikan perhatian kepada nasabah yang bertransaksi	3,73	<b>Empati (Empathy)</b>	<b>3,66</b>
17	Karyawan BRI mampu memahami kebutuhan nasabah	3,62		
18	Karyawan BRI mampu memberikan layanan yang nyaman pada nasabah	3,85		
19	Karyawan BRI selalu menyampaikan informasi kepada nasabah sampai nasabah benar-benar mengerti	3,56		
20	Karyawan BRI mampu memberikan pelayanan dengan sabar kepada nasabah	3,54		
21	Ruangan BRI selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya	3,73	<b>Wujud Fisik (Tangible)</b>	<b>3,70</b>
22	Karyawan BRI selalu berpakaian dan berpenampilan rapih dan pantas/sopan	3,69		
23	Fasilitas ATM BRI tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik	3,62		
24	BRI memiliki lokasi yang strategis sehingga dapat dijangkau dengan mudah oleh para nasabah	3,73		
25	Halaman parkir BRI luas dan dijaga oleh petugas sehingga nasabah merasa aman ketika memarkirkan kendaraan	3,70		
26	Karyawan BRI mampu memberikan layanan secara profesional	3,72		

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dimensi pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah wujud fisik (*tangible*) dengan nilai rata-rata 3.70, sementara itu dimensi pelayanan yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah ketanggapan (*responsiveness*) dengan nilai rata-rata 3,54. Hal ini berarti bahwa perlu ada pembenahan pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dalam pelayanan PT BRI (Persero) Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara.



Tabel 22. Perhitungan Rata-Rata *Expected-Received Analysis*

No	Dimensi-Dimensi Variabel	Received Service $\bar{X}$	Expected Service $\bar{Y}$
<b>A</b>	<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>		
1	Karyawan BRI selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi	3,75	4,01
2	Karyawan BRI selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa dimintai bantuan.	3,56	3,89
3	Karyawan BRI memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah ketika melakukan transaksi	3,62	4,11
4	Karyawan BRI menyampaikan informasi mengenai perbankan secara jelas	3,73	3,97
5	Karyawan BRI menyampaikan informasi mengenai perbankan secara terperinci	3,67	3,95
<b>B</b>	<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>		
6	Karyawan BRI selalu memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat/tepat	3,71	3,88
7	Karyawan BRI memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa membedakan status atau latar belakang nasabah	3,54	3,94
8	Karyawan BRI tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan	3,51	3,99
9	Karyawan BRI bersikap penuh simpatik kepada nasabah	3,60	3,95
10	Karyawan BRI tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi	3,37	3,96
<b>C</b>	<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>		
11	Karyawan BRI memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan	3,65	3,89
12	Karyawan BRI selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	3,78	3,92
13	Karyawan BRI selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	3,73	3,90
14	Karyawan BRI terampil dalam memberikan informasi kepada nasabah	3,70	3,91
15	BRI menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang	3,48	3,85

<b>D</b>	<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>		
16	Karyawan BRI selalu memberikan perhatian kepada nasabah yang bertransaksi	3,73	3,84
17	Karyawan BRI mampu memahami kebutuhan nasabah	3,62	4,03
18	Karyawan BRI mampu memberikan layanan yang nyaman pada nasabah	3,85	4,02
19	Karyawan BRI selalu menyampaikan informasi kepada nasabah sampai nasabah benar-benar mengerti	3,56	3,81
20	Karyawan BRI mampu memberikan pelayanan dengan sabar kepada nasabah	3,54	3,88
<b>E</b>	<b>Wujud Fisik (<i>Tangible</i>)</b>		
21	Ruangan BRI selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya	3,73	3,80
22	Karyawan BRI selalu berpakaian dan berpenampilan rapih dan pantas/sopan	3,69	4,06
23	Fasilitas ATM BRI tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik	3,62	4,01
24	BRI memiliki lokasi yang strategis sehingga dapat dijangkau dengan mudah oleh para nasabah	3,73	4,09
25	Halaman parkir BRI luas dan dijaga oleh petugas sehingga nasabah merasa aman ketika memarkirkan kendaraan	3,70	4,08
26	Karyawan BRI mampu memberikan layanan secara profesional	3,72	3,83
<b>Jumlah</b>		<b>94.89</b>	<b>102,56</b>

Sumber: Diolah dari Hasil Penelitian Tahun 2010

$$\bar{X} = 94.89 = 3.65$$

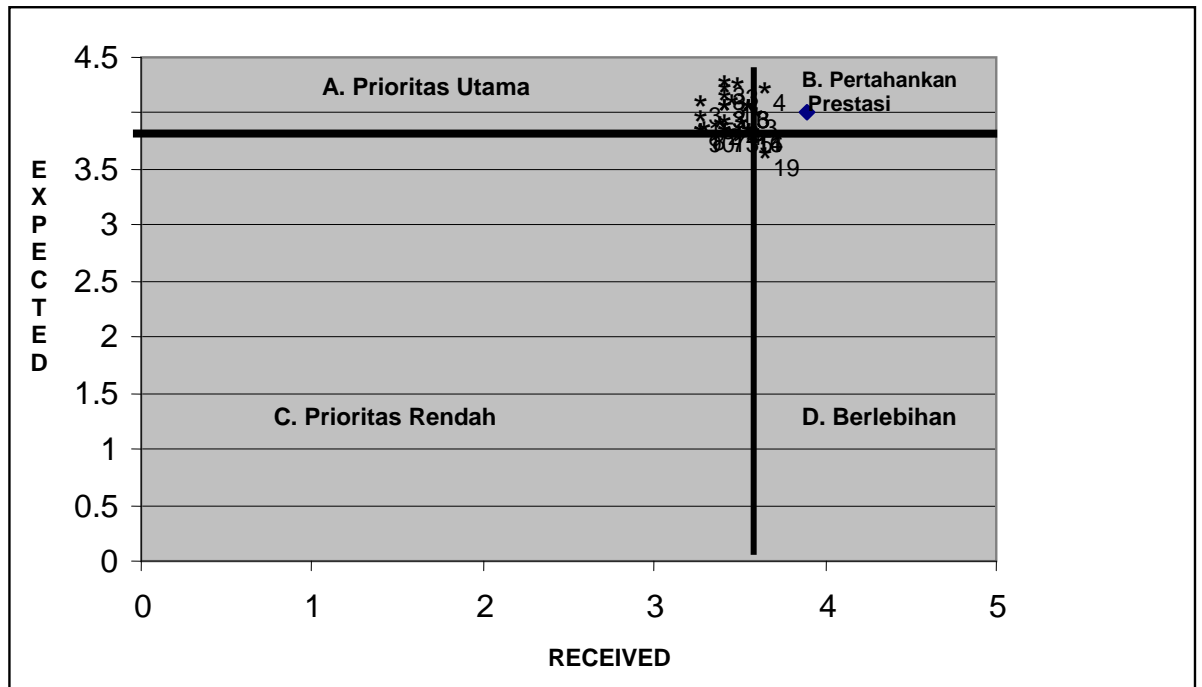
$$\bar{Y} = 102.56 = 3.94$$

N = 93 responden

Berdasarkan tabel di atas maka terlihat bahwa dari pembobotan nilai, didapatkan penilaian rata-rata *received service* yang diwakilkan oleh sumbu X (mendatar) dan penilaian rata-rata *expected service* yang diwakilkan oleh sumbu Y responden (tegak). Sedangkan untuk perpotongan sumbu  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  diperoleh dari nilai rata-rata skor responden ( $\bar{X}, \bar{Y}$ ).

Peringkat *expected service* rata-rata  $\bar{Y}$  pada penelitian ini adalah 3.94 sedangkan peringkat *received service* rata-rata  $\bar{X}$  adalah 3.65. Hasil perhitungan data yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai total *expected service* responden sebesar 102.56 lebih besar dibandingkan dengan *received service* dengan nilai sebesar 94.89. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan PT BRI (Persero) Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara belum memuaskan karena kenyataan pelayanan yang diterima nasabah (*received service*) belum sesuai atau dengan harapan nasabah (*expected service*).

Analisis kepuasan dalam bentuk diagram kartesius dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 5.  
Diagram Kartesius Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan  
PT BRI (Persero) Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara

Diagram kartesius pada Gambar 2 di atas menunjukkan tingkat *expected service* dan tingkat *received service* terhadap persepsi yang memungkinkan perusahaan melakukan usaha-usaha perbaikan terhadap berbagai atribut yang dianggap penting oleh nasabah atau mempertahankan kinerja yang sudah memenuhi kepentingan nasabah. Penempatan titik-titik pada diagram kartesius di atas didasarkan pada perhitungan rata-rata dari rata-rata setiap atribut, sebagaimana terdapat pada Tabel 22.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa dari sebanyak 26 atribut, sebanyak 9 atribut perlu ditingkatkan kinerjanya sebagai prioritas utama (Kuadran A), dan 15 atribut yang dapat mempertahankan prestasi (kuadran B) dan 1 atribut berlebihan (kuadran D). Adapun perinciannya adalah sebagai berikut:

### **1. Atribut Pelayanan pada Kuadran A (Prioritas Utama)**

Berbagai atribut pelayanan pada kuadran A menunjukkan atribut yang dianggap memengaruhi kepuasan nasabah, termasuk unsur-unsur layanan yang dianggap sangat penting. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Atribut 7: Karyawan BRI memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa membedakan status atau latar belakang nasabah, dengan tingkat kesesuaian 89,89%, menunjukkan bahwa nasabah sangat mengharapkan pelayanan yang sama dari karyawan tanpa membedakan latar belakang nasabah yang datang ke bank.
- b. Atribut 8: Karyawan BRI tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan, dengan tingkat kesesuaian 87,87%, menunjukkan bahwa nasabah sangat mengharapkan pelayanan yang baik dan tepat dari karyawan tanpa kesalahan.
- c. Atribut 10: Karyawan BRI tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi, dengan tingkat kesesuaian 85,05%, menunjukkan bahwa nasabah sangat mengharapkan karyawan untuk bisa memahami berbagai hal yang mereka butuhkan ketika melakukan transaksi.

- d. Atribut 16: Karyawan BRI selalu memberikan perhatian kepada nasabah yang bertransaksi dengan tingkat kesesuaian 97,20%, menunjukkan bahwa nasabah sangat mengharapkan karyawan Bank BRI selalu memberikan perhatian kepada nasabah ketika mereka melakukan transaksi di Bank.
- e. Atribut 17: Karyawan BRI mampu memahami kebutuhan nasabah dengan tingkat kesesuaian 89,87%, menunjukkan bahwa nasabah sangat mengharapkan karyawan Bank BRI mampu memahami kebutuhan nasabah yang datang untuk melakukan transaksi perbankan.
- f. Atribut 18: Karyawan BRI mampu memberikan layanan yang nyaman pada nasabah dengan tingkat kesesuaian 95,72% menunjukkan bahwa nasabah sangat mengharapkan adanya layanan yang nyaman dan menyenangkan sehingga mereka akan merasa puas dengan pelayanan
- g. Atribut 25 yaitu Halaman parkir BRI luas dan dijaga oleh petugas sehingga nasabah merasa aman ketika memarkirkan kendaraan, dengan tingkat kesesuaian yaitu 90,77%. Artinya pelayanan pada bagian parkir hendaknya dapat menciptakan kenyamanan dan kepuasan nasabah yang melakukan transaksi perbankan.
- h. Atribut 20: Karyawan BRI mampu memberikan pelayanan dengan sabar kepada nasabah dengan tingkat kesesuaian 91,14% menunjukkan bahwa nasabah sangat mengharapkan adanya kesabaran karyawan dalam melayani nasabah.

## 2. Atribut Pelayanan pada Kuadran B

Atribut Pelayanan pada Kuadran B menunjukkan unsur layanan pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya.

Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Atribut 1: Karyawan BRI selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi, dengan tingkat kesesuaian yaitu 93,57% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus dilakukan peningkatan.
- b. Atribut 2: Karyawan BRI selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa dimintai bantuan, dengan tingkat kesesuaian yaitu 91,44% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus dilakukan peningkatan.
- c. Atribut 3: Karyawan BRI memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah ketika melakukan transaksin, dengan tingkat kesesuaian yaitu 88,22% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus dilakukan peningkatan, karena berkaitan erat dengan kepuasan nasabah.
- d. Atribut 4: Karyawan BRI menyampaikan informasi mengenai perbankan secara jelas, dengan tingkat kesesuaian yaitu 94,04% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus dilakukan peningkatan pada masa-masa yang akan datang.
- e. Atribut 5: Karyawan BRI menyampaikan informasi menyampaikan informasi mengenai perbankan secara terperinci, dengan tingkat kesesuaian yaitu 92,92% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus dilakukan peningkatan, karena dengan

informasi yang terperinci maka nasabah akan mengerti berbagai hal yang akan dilakukan dalam mendapatkan pelayanan.

- f. Atribut 6: Karyawan BRI selalu memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat/tepat, dengan tingkat kesesuaian yaitu 95,57% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus dilakukan peningkatan, karena dengan informasi yang terperinci maka nasabah akan mengerti berbagai hal yang akan dilakukan dalam mendapatkan pelayanan.
- g. Atribut 9: Karyawan BRI bersikap penuh simpatik kepada nasabah dengan tingkat kesesuaian yaitu 85,05% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus dilakukan peningkatan, karena dengan pelayanan yang simpatik akan membuat nasabah terkesan dengan karyawan bank BRI.
- h. Atribut 11: Karyawan BRI memiliki pengetahuan yang baik pada jenis layanan dan produk perbankan, dengan tingkat kesesuaian yaitu 93,65% menunjukkan bahwa nasabah sangat mengharapakan karyawan bank BRI memiliki pengetahuan yang baik pada jenis layanan dan produk perbankan, karena dengan pengetahuan tersebut maka akan dapat menjawab semua pertanyaan konsumen.
- i. Atribut 12: Karyawan BRI selalu mengedepankan keramah tamahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, dengan tingkat kesesuaian yaitu 96,44% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus dilakukan peningkatan, karena dengan keramah tamahan karyawan akan membuat nasabah terkesan dengan karyawan dan pelayanan bank BRI.



- j. Atribut 13: Karyawan BRI selalu mengedepankan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, dengan tingkat kesesuaian yaitu 95,59% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus dilakukan peningkatan, karena apabila karyawan memiliki kesopanan maka nasabah akan terkesan dengan karyawan dan pelayanan bank BRI.
- k. Atribut 14: Karyawan BRI terampil dalam memberikan informasi kepada nasabah, dengan tingkat kesesuaian yaitu 94,51% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus dilakukan peningkatan, karena dengan keterampilan menyampaikan informasi maka akan membuat nasabah cepat mengerti dan memahami informasi yang disampaikan.
- l. Atribut 15: BRI menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang, dengan tingkat kesesuaian yaitu 90,50% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus dilakukan peningkatan, karena dengan adanya kepercayaan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap bank BRI.
- m. Atribut 21: Ruangan BRI selalu terjaga kebersihan dan kenyamanannya, dengan tingkat kesesuaian yaitu 98,30% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus dilakukan peningkatan, karena ruangan yang bersih dan nyaman akan berpengaruh pada kenyamanan nasabah yang melakukan transaksi.
- n. Atribut 22: Fasilitas ATM BRI tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik, dengan tingkat kesesuaian yaitu 90,35% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus

dilakukan peningkatan, karena dengan ketersediaan ATM yang memadai dan dapat berfungsi dengan baik maka akan memudahkan nasabah menarik uang secara tunai.

- o. Atribut 23: Karyawan BRI mampu memberikan layanan secara profesional, dengan tingkat kesesuaian yaitu 97,19% menunjukkan bahwa atribut ini sangat diharapkan sehingga harus dilakukan peningkatan, karena layanan yang profesional sangat berkaitan erat dengan kepuasan nasabah.
- p. Atribut 22: Karyawan BRI selalu berpakaian dan berpenampilan rapih dan pantas/sopan, dengan tingkat kesesuaian yaitu 90,74%. Artinya karyawan yang berpenampilan rapih seharusnya disertai dengan pelayanan memuaskan.
- q. Atribut 24: yaitu BRI memiliki lokasi yang strategis sehingga dapat dijangkau dengan mudah oleh para nasabah dengan tingkat kesesuaian mencapai 91,32%. Artinya lokasi yang terjangkau akan memudahkan nasabah untuk datang dan melakukan transaksi perbankan.

### **3. Atribut Pelayanan pada Kuadran D**

Menunjukkan atribut yang memengaruhi nasabah kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Termasuk dalam atribut ini adalah Atribut 19: Karyawan BRI selalu menyampaikan informasi kepada nasabah sampai nasabah benar-benar mengerti dengan tingkat kesesuaian 93,50% menunjukkan bahwa nasabah sangat mengharapkan kejelasan informasi dari karyawan namun lebih mengharapkan adanya pelayanan yang memuaskan.