



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) UNIT CIGUDEG,
CABANG BOGOR**

**(Studi Kasus Nasabah Kupedes PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk (Persero) Unit
Cigudeg, Cabang Bogor)**

Skripsi

Diajukan Oleh :
Nurfitriyani
021114145

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
2018**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA UNIT CIGUDEG,
CABANG BOGOR**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan
Bogor**

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ekonomi

(Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA.)

Ketua Program Studi

(Tutus Rully, SE., MM.)

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA UNIT CIGUDEG, CABANG
BOGOR**

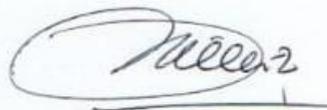
SKRIPSI

**Telah disidangkan dan dinyatakan lulus
Pada Hari : Selasa, Tanggal : 23/Oktober/2018**

**Nurfitriyani
021114145**

Menyetujui

Dosen Penilai,



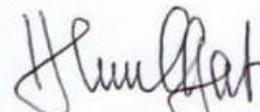
(Oktori Kiswati Zaini, SE., MM.)

Ketua Komisi Pembimbing



(Hj. Dra. Sri Hartini, MM.)

Anggota Komisi Pembimbing



(Yetty Husnul Hayati, SE., MM)

ABSTRAK

Nurfitriyani, 021114145. Analisis kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor Dibawah bimbingan. Sri Hartini dan Yetty Husnul Hayati. 2018.

PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg Cabang Bogor, yaitu merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa atau pelayanan perbankan. kualitas Pelayanan dinilai baik oleh nasabah. akan tetapi terjadi masalah/GAP pada tahun 2014-2017 yaitu penurunan jumlah nasabah yang cukup signifikan. Hal ini tidak sesuai dengan harapan perusahaan.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg Cabang Bogor Penelitian ini menggunakan data Primer dan Sekunder mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. dengan menggunakan data primer dan data sekunder dari 356 responden. jumlah sampel ditentukan menggunakan minus slovin. dengan teknik analisis meliputi : (1) uji kualitas data, terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas (2) analisis deskriptif dan menggunakan metode analisis data *importance performance analysis* atau diagram kartesius.

Hasil penelitian tingkat kinerja dan harapan terhadap 356 responden penerapan kualitas pelayanan yang diberikan PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg Cabang Bogor sudah baik hal ini dapat dilihat dari jawaban responden 74.8% yang menyatakan bahwa konsumen setuju atas kinerja yang diberikan oleh PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg Cabang Bogor. Secara keseluruhan hasil rata-rata dari variabel kualitas pelayanan dan Variabel kepuasan konsumen dengan yaitu sebesar 96.38% artinya sudah sesuai dengan yang diharapkan konsumen atau dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan pada PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada konsumennya.

Kata Kunci. Kualitas pelayanan. Kepuasan konsumen. Importance Performance Analysis. Diagram Kartesius

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis selama ini sehingga penulisan skripsi yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) UNIT CIGUDEG, CABANG BOGOR” ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Pakuan Bogor.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi materi, bahasa, dan pembahasan, selain itu juga mengalami berbagai kendala, karena penulis sebagai manusia biasa yang tidak lepas dari kesalahan, namun berkat dorongan semangat yang diberikan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu, penulis mengharapkan saran dan koreksi untuk perbaikan di masa mendatang.

Pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung dalam menyelesaikan tugas akhir. Secarab khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Yang tercinta Ayahanda Toharudin dan Ibunda Leni dengan kesabaran dan kasih sayang yang tiada batas, yang memberikan dorongan dan bantuan berupa moral maupun material, tiada kata yang sebanding dengan apa yang telah kalian berikan sebagai ucap terima kasih.
2. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
3. Ibu Tutus Rully, SE., MM. Selaku Ketua Program Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
4. Yudhia Mulya, SE., MM. Selaku Sekertaris Program Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
5. Ibu Hj. Dra. Sri Hartini, MM. Selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah memberikan nasihat dan arahan pada penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Yetty Husnul Hayati SE., MM. Selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah memberikan nasihat, petunjuk dan saran pada penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan beserta Staff TU dan perpustakaan FE-UNPAK yang telah memberikan ilmu serta membantu penulis dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.
8. Keluarga besar PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Kepada sahabat-sahabat yang selalu ada Rima Surya CPU, Meylinda Kartina PB, Sunarty Sri Syahyani S, Fina Yuliana, Elsa Yonita, Kiki Eka Setiawati, Putri

Aulia ALS, Herlina Setiorini yang telah membantu dan memberikan dukungan serta semangat dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini.

10. Teman yang tiada hentinya memberikan semangat Haerunnisa, Yelly Sulistiawan, Ulpah, serta kakak kelas Epi Pipin Alpiyanti, Rahma Elivita.

Bogor, Oktober 2018

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. LatarBelakangPenelitian	1
1.2. IdentifikasidanPerumusanMasalah	4
1.2.1. IdentifikasiMasalah	4
1.2.2. PerumusanMasalah.....	5
1.3. Maksud danTujuanPenelitian.....	5
1.3.1. MaksudPenelitian	5
1.3.2. TujuanPenelitian.....	5
1.4. ManfaatPenelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Manajemen Pemasaran dan Pemasaran	7
2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran	7
2.1.2. Pengertian Pemasaran	7
2.2. Jasa	8
2.2.1. KarakteristikJasa	9
2.2.2. KlasifikasiJasa.....	9
2.3. KualitasPelayanan	14
2.3.1. PengertianKualitas pelayanan	14
2.3.2. Dimensi KualitasPelayanan.....	14
2.4. KepuasanKonsumen.....	17
2.4.1. PengertianKepuasanKonsumen.....	17
2.4.2. PengertianHarapanPelanggan.....	18
2.4.3. MetodedanPengukuranKepuasanPelanggan	20
2.4.4. TeknikPengukuranKepuasanPelanggan	21
2.4.5. AnalisaKesenjangan (Gap Analisis).....	22
2.4.6. StrategiKepuasanPelanggan	23
2.5. Tinjauan Umum Perbankan.....	10
2.5.1. Pengertian Bank	10
2.5.2. Jenis-jenis Bank.....	10
2.5.3. Sumber Dana Bank.....	13
2.6. PenelitianTerdahulu	25

2.7.	KerangkaPemikiran.....	26
2.8.	KonstelasiPenelitian.....	26
2.9.	HipotesisPenelitian.....	27
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1.	JenisPenelitian.....	28
3.2.	Objek, Unit Analisis, danLokasiPenelitian	28
3.2.1.	Objek Penelitian	28
3.2.2.	Unit Analisis.....	28
3.2.3.	Lokasi Penelitian	28
3.3.	JenisdanSumber Data Penelitian	28
3.4.	OperasionalVariabel.....	29
3.5.	MetodePenarikanSampel.....	30
3.6.	MetodePengumpulan Data.....	31
3.6.1.	Uji Validasi	32
3.6.2.	UjiReliabilitas.....	34
3.7.	MetodePengolahandanAnalisis Data	36
3.7.1.	AnalisisDeskriptif.....	36
3.7.2.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	37
BAB IV	PEMBAHASAN	
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
4.1.1.	Sejarah dan Perkembangan PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor.....	40
4.1.2.	Kegiatan Usaha	40
4.1.3.	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	40
4.2.	Profil Responden.....	41
4.3.	Pembahasan.....	45
4.3.1.	Penerapan Kualitas Pelayanan yang diberikan PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor.....	45
4.3.2.	Penerapan Kepuasan Nasabah atas Kualitas Pelayanan pada PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor.....	57
4.3.3.	Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor menggunakan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	68
4.4.	Interpretasi Penelitian.....	70
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
5.1.	Kesimpulan	72
5.2.	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data Keluhan Nasabah	3
Tabel 2	Data Jumlah Nasabah dengan Pesaing	4
Tabel 3	Penelitian Sebelumnya	25
Tabel 4	Operasional Variabel	31
Tabel 5	Skala Likert	34
Tabel 6	Tanggapan Responden.....	35
Tabel 7	Jenis Kelamin Responden.....	40
Tabel 8	Usia Responden	41
Tabel 9	Status Pekerjaan Responden.....	42
Tabel 10	Pendapatan Responden	43
Tabel 11	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Kriteria Kinerja.....	44
Tabel 12	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah Kriteria Harapan.....	45
Tabel 13	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Kriteria Kinerja	46
Tabel 14	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah Kriteria Harapan.....	47
Tabel 15	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tempat Parkir yang memadai	47
Tabel 16	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kenyamanan ruang tunggu...	48
Tabel 17	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kebersihan dan kerapihan pegawai.....	49
Tabel 18	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kemampuan karyawan memberikan pelayanan.....	49
Tabel 19	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tingkat kemampuan komunikasiterhadap nasabah.....	50
Tabel 20	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kemapuan memberikan solusi terhadap nasabah	51
Tabel 21	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Fasilitas informasi memadai .	51
Tabel 22	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kemampuan cepat tanggap menghadapi masalah.....	52
Tabel 23	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kesiediaan melayani pada jam sibuk	53
Tabel 24	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Karyawan mampu melayani nasabah	53
Tabel 25	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kemampuan memberikan keadilan antar nasabah.....	54
Tabel 26	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kemampuan memberikan solusi atas keluhan nasabah	55
Tabel 27	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tingkat keramahan karyawan.....	55
Tabel 28	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tingkat perhatian personal terhadap nasabah.....	56

Tabel 29	Kinerja Penilaian Responden Terhadap Dapat melihat apa yang diinginkan nasabah	57
Tabel 30	Hasil Rata-rata Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.	58
Tabel 31	Harapan Penilaian Responden Terhadap Tempat parkir yang memadai	59
Tabel 32	Harapan Penilaian Responden Terhadap Kenyamanan ruang tunggu..	60
Tabel 33	Harapan Penilaian Responden Terhadap Kebersihan dan kerapihan pegawai.....	60
Tabel 34	Harapan Penilaian Responden Terhadap Kemampuan karyawan memberikan pelayanan	61
Tabel 35	Harapan Penilaian Responden Terhadap Tingkat kemampuan komunikasi terhadap nasabah.....	62
Tabel 36	Harapan Penilaian Responden Terhadap Kemampuan memberikan solusi terhadap nasabah	62
Tabel 37	Harapan Penilaian Responden Terhadap Fasilitas informasi memadai	63
Tabel 38	Harapan Penilaian Responden Terhadap Kemampuan cepat tanggap menghadapi masalah.....	64
Tabel 39	Harapan Penilaian Responden Terhadap Kesiediaan melayani pada jam sibuk	64
Tabel 40	Harapan Penilaian Responden Terhadap Karyawan mampu melayani nasabah	65
Tabel 41	Harapan Penilaian Responden Terhadap Kemampuan meberikan keadilan antar nasabah.....	66
Tabel 42	Harapan Penilaian Responden Terhadap Kemampuan meberikan solusi ats keluhan nasbah.....	66
Tabel 43	Harapan Penilaian Responden Terhadap Tingkat keramahan karyawan.....	67
Tabel 44	Harapan Penilaian Responden Terhadap Tingkat perhatian personal terhadap nasabah.....	68
Tabel 45	Harapan Penilaian Responden Terhadap Dapat melihat apa yang diinginkan nasabah	68
Tabel 46	Hasil Rata-rata Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah.	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Grafik Jumlah Nasabah	4
Gambar 2	Konsep Kepuasan Pelanggan	13
Gambar 3	Konstelasi Penelitian	26
Gambar 4	Diagram Kartesius	38
Gambar 5	Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia unit	39
Gambar 6	Jenis Kelamin Responden	41
Gambar 7	Usia Responden.....	41
Gambar 8	Pekerjaan Responden	42
Gambar 9	Pendapatan Responden.....	43
Gambar 10	Importance Performance Alalysis (IPA).....	68

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam suatu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah menciptakan rasa puas pada pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran (Kotler, 2000, 50).

Adanya kualitas pelayanan yang baik di suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan kembali lagi serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk ikut bertransaksi di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004, 145).

Dalam memberikan pelayanan, setidaknya bank harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut RATER sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap), Tjiptono (2006:69). Kehandalan dapat dilihat dari kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan, jaminan dapat dilihat dari pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri, bukti fisik dapat dilihat dari fasilitas yang kasat mata yang dapat dinikmati langsung oleh nasabah, komunikasi yaitu karyawan harus memberikan perhatian secara individu kepada nasabah dan mengerti kebutuhan nasabah, sedangkan cepat tanggap kemampuan karyawan untuk membantu nasabah menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah. Salah satu cara menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah bank dapat membedakan dirinya sendiri dengan cara konsisten menyampaikan mutu lebih tinggi ketimbang pesaingnya, pihak bank melakukan interaksi dengan nasabah yang disertai umpan balik sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan.

Kini semakin disadari bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan meningkatkan persaingan. Survive tidaknya satu perusahaan ditentukan oleh kemampuan perusahaan itu sendiri dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para konsumennya. Kepuasan konsumen bisa menjadi sejuta andalan untuk tampil sebagai pemenang dalam persaingan tetapi bosan juga sebaliknya, dimana hal itu juga bisa menjadi bumerang yang dapat menghancurkan posisi perusahaan dalam dunia bisnis yang semakin kompleks.

Pelayanan yang diterima nasabah dapat dijadikan standar dalam menilai kinerja suatu bank yang berarti bahwa kepuasan nasabah adalah hal yang utama. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah dan fasilitas yang baik untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada serta untuk mendapatkan calon nasabah. Produk-produk bank BRI antara lain:

1. Tabungan
2. Deposito
3. Pinjaman
4. Pinjaman Program
5. Produk Bank BRI Internasional
6. E-Banking BRI
7. Kartu Kredit
8. Outlet SKK
9. Layanan Prioritas

Dari pengamatan yang dilakukan terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan seperti lapangan parkir dan toilet yang sempit dan memerlukan lahan parkir dan toilet yang lebih besar, dari segi ketanggapan yang ada pada pegawai bank yaitu *customer service* yang terkesan terlalu santai sehingga para nasabah merasa tidak nyaman karena harus lama menunggu giliran dilayani hal ini menyebabkan nasabah merasa bosan dan kesal dari segi jaminan yang diberikan oleh bank BRI unit Cigudeg cabang Bogor sebenarnya sudah baik tetapi kecekan dari beberapa pegawai yang dirasa masih kurang membuat kinerja bank ini belum sesuai dan kurang bagi para nasabah, dan dari segi tempat menunggu yang disediakan kurang mencukupi sehingga para nasabah yang tidak mendapat tempat duduk harus berdiri untuk bergantian hal ini menyebabkan ketidaknyamanan saat menunggu tapi disamping itu keramahan yang diberikan oleh bank BRI unit Cigudeg cabang Bogor dirasa baik oleh para nasabah, dan dari segi empati yang diberikan oleh bank BRI unit Cigudeg cabang Bogor sudah baik dimana saat para nasabah bertanya sesuatu pegawai menanggapi dengan santun dan jelas.

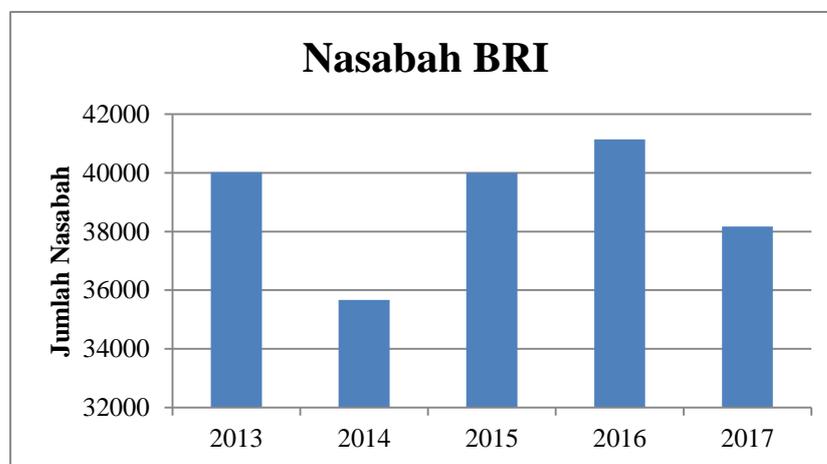
Untuk mengetahui sejauh mana kemampuan perusahaan memberikan kepuasan melalui pelayanannya, diperlukan riset pemasaran. Informasi dari hasil riset pemasaran tersebut bertujuan mengetahui sikap dan perilaku para konsumen terhadap

apa yang paling berpengaruh dalam pengambilan keputusan menjadi Konsumen PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk (Persero) Unit Cigudeg, Cabang Bogor.

Tabel 1
Jumlah Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor
Tahun 2013-2017

Tahun	Nasabah BRI	Persentase Pertumbuhan
2013	40025	-
2014	35671	-10,87
2015	40001	12,13
2016	41135	2,83
2017	38173	-7,20

Sumber : Bank BRI unit Cigudeg cabang Bogor 2017



Sumber : Bank BRI unit Cigudeg cabang Bogor 2017

Gambar 1
Grafik Perbandingan Data Nasabah BRI dan Mandiri

Tabel 2
Keluhan Nasabah unit Cigudeg cabang Bogor

No	Keluhan	2016	2017
1	Fasilitas yang dimiliki kurang memadai (parkiran, toilet)	25	29
2	Tempat menunggu nasabah yang tidak nyaman	11	15
3	Pegawai yang kurang cekatan	7	8
4	Banyaknya Loket	9	17
5	Customer Service Terlalu Santai	5	9
Jumlah		57	78

Sumber: Bank BRI unit Cigudeg cabang Bogor 2017

Berdasarkan tabel dan grafik diatas data jumlah nasabah pada bank BRI unit Cigudeg cabang Bogor periode 2013-2017 mengalami fluktuatif, hal ini dapat dilihat

dari kenaikan dan penurunan jumlah nasabah. Kenaikan jumlah nasabah terjadi pada tahun 2013, 2015, dan 2016 sedangkan pada tahun 2014 dan 2017 mengalami penurunan jumlah nasabah. Ketidakpuasan tersebut diperkuat/dikaitkan dengan jumlah keluhan yang meningkat pada tahun 2017. Penurunan jumlah nasabah dan meningkatnya jumlah keluhan ini mengakibatkan harus adanya keseriusan bank BRI unit Cigudeg cabang Bogor dalam mengelola kualitas pelayanannya serta fasilitas yang lebih baik agar tidak mengakibatkan penurunan jumlah nasabah secara drastis.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan sebuah penelitian sebagai berikut
“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) UNIT CIGUDEG, CABANG BOGOR”

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang dapat diambil berdasarkan latar belakang penelitian di atas sebagai berikut :

1. Mengalami fluktuatif dan terjadinya penurunan nasabah dari tahun 2016-2017 pada PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg, cabang Bogor.
2. Bertambahnya keluhan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg, cabang Bogor pada tahun 2017.

2.1.1. Perumusan Masalah

Dengan adanya uraian latar belakang tersebut diatas maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor ?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan pada PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor ?
3. Bagaimanakah analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor ?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang berhubungan dengan analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor. Sebagai bahan masukan untuk perusahaan, serta dapat menghasilkan informasi yang penting guna meningkatkan kualitas pelayan di PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan mengenai kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor.
2. Untuk mengungkapkan kepuasan pelanggan pada PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor.
3. Untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor.

1.4. Manfaat Penelitian

Penulis sangat berharap dari hasil penelitian ini dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan makalah ini antara lain :

1. Manfaat teoritis
Hasil penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk memperkaya dan mengembangkan ilmu pengetahuan tentang teori-teori manajemen pemasaran di bidang jasa, khususnya oleh jasa perbankan dari bank BRI unit Cigudeg cabang Bogor.
2. Manfaat praktis
Diharapkan penelitian ini dapat memberi informasi dan kontribusi untuk menjadi referensi penelitian selanjutnya dibidang manajemen pemasaran yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen hotel. Selain itu hasil ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk perusahaan, dapat digunakan sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat dapat menciptakan keunggulan dan dapat bersaing dengan jasa perbankan yang lainnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran dan Pemasaran

2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran sangat penting bagi perusahaan. Sebuah pemasaran yang dapat mencapai tujuan perusahaan dibutuhkan sebuah manajemen pemasaran yang baik.

Manajemen pemasaran adalah sebagai analisis, perencanaan, implementa dan pengendalian, program yang dirancang untuk menciptakan membangun dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran demi mencapai tujuan organisasi. (Ahmad Subagyo, 2010:5)

Manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu pengetahuan tentang caramemilih pasar sasaran dan mendapatkan, memelihara hubungan dan meningkatkan jumlah pelanggan melalui proses kreasi, menyerahkan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang superior. (Gunawan Adi Saputro, 2010:5)

Philip Kotler (2008:6) menyatakan bahwa *“marketing (management) is the proress of planning and executing the conception, pricing, promotion and distribution of idea, good, service to create exchange the satisfy individual”*.

Adapun definisi manajemen pemasaran yang dikemukakan oleh Philip Kotlerdalam buku Basu Swasta dan Hani Handoko (2008:4) Manajemen Pemasaran adalahpenganalisaan, perencanaan, dan pengawasan program-program yang bertujuanmenimbulkan pertukaran dengan pasar yang dituju dengan maksud untuk mencapaitujuan perusahaan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen pemasaran merupakan suatu metode terencana dan terorganisir yang terdiri dari analisis, perencanaan, membangun dan mempertahankan pertukarannya dan hubungan yang menguntungkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan olehorganisasi.

2.1.2 Pengertian Pemasaran

Pemasaran sangat diperlukan suatu perusahaan karena menghasilkan keuntungan dan dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen atau memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Manajemen pemasaran merupakan salah satu kegiatan/bidang dalam perusahaan yang memiliki peran penting dalam menerapkan strategi pemasaran produk di suatu perusahaan.

Pengertian pemasaran menurut Eva Z. Yusuf dan Lesley Williams (2007:26), mendefinisikan pemasaran sebagai “keseluruhan sistem kegiatan bisnis yang dirancang untuk menyediakan sesuatu bagi kelompok, individu, atau organisasi yang memuaskan mereka, guna mencapai tujuan organisasi”.

Pemasaran merupakan ilmu pengetahuan yang obyektif, yang diperoleh dengan penggunaan instrument-instrumen tertentu untuk mengukur kinerja dari aktivitas bisnis dalam membentuk, mengembangkan, mengarahkan pertukaran yang saling menguntungkan dalam jangka panjang antara produsen dan konsumen atau pemakai. (Ali Hasan, 2008:1)

Sedangkan menurut Kotler & Armstrong (2010:31) pemasaran adalah proses sosial dan manajerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan lewat penciptaan dan pertukaran timbal balik produk dan nilai dengan orang lain.

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan pengertian pemasaran merupakan kegiatan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan atas permintaan konsumen dengan menciptakan dan menukarkan barang dan jasa atau produk yang bernilai demi kelangsungan hidup dan tumbuh kembangnya perusahaan.

2.2. Pengertian Jasa

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan kasat mata dan satu pihak kepada pihak lain. Pengertian tersebut merupakan pengertian umum dari jasa. Pengertian luas dari jasa yaitu kegiatan yang dapat diidentifikasi, dengan sifat tidak dapat diraba, yang direncanakan sebagai pemenuhan kepuasan dari konsumen.

Menurut Kotler & Keller (2012,214). Jasa merupakan setiap aktifitas, manfaat atau performance yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang bersifat *intangible* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun dimana dalam produksinya dapat terikat maupun tidak dengan produk fisik.

Menurut Lovelock (2007;5). Jasa merupakan layanan yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak yang lain. Proses tersebut tidak terkait dengan produk fisik, jasa tidak berwujud, dan biasanya tidak menyebabkan kepemilikan dari salah satu faktor produksi.

Menurut Kotler & Keller (2012 : 78) yang dikutip kembali oleh Fandy Tjiptono jasa dapat didefinisikan sebagai “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Berdasarkan definisi-definisi diatas jasa merupakan aktivitas atau layanan yang ditawarkan oleh pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud, dapat memberikan nilai tambahan tanpa menyebabkan perubahan kepemilikan walau produksinya jasa dapat melibatkan produk fisik untuk mendukungnya.

2.2.1 Karakteristik jasa

Karakteristik jasa merupakan sifat dari jasa yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang berfungsi untuk membedakan produk barang. Menurut Kotler dan Armstrong (2012:223), terdapat empat point karakteristik jasa, yaitu :

1. Tidak Berwujud (*Intangibility*)
Jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud, jasa tidak dapat dilihat, diraba, di dengar, atau dicium sebelum jasa tersebut telah diterima.
2. Bervariasi (*Variability*)
Jasa bersifat nonstandart dan sangat variable. Berbeda dengan kualitas produk fisik yang sudah terstandart, pada kualitas pelayann jasa tergantung pada siapa yang menyediakan, kapan, dimana dan bagaimana jasa tersebut diberikan. Karena itulah jasa disebut bervariasi.
3. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*)
Umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada waktu bersamaan dengan partisipasi konsumen di dalamnya.
4. Tidak dapat disimpan (*Perishability*)
Jasa tidak mungkin disimpan dalam bentuk persediaan. Nilai jasa hanya ada pada saat jasa tersebut diproduksi dan langsung diterima oleh penerimanya. Karakteristik ini berbeda dengan barang terwujud yang dapat diproduksi terlebih dahulu, disimpan, dan dipergunakan lain waktu.

2.2.2 Klasifikasi Jasa

Klasifikasi Jasa menurut Lovelock (2007;12) membagi klasifikasi jasa menjadi tujuh kriteria, yaitu:

1. Segmen Pasar
Berdasarkan segmen pasar, jasa dibedakan menjadi jasa kepada konsumen akhir seperti Taksi, Asuransi jiwa, Pendidikan dan Jasa kepada konsumen organisasional seperti jasa akuntansi dan perpajakan, atau jasa konsultasi.
2. Tingkat berkewujudan (*Tangibility*)
Klasifikasi ini berhubungan dengan tingkat keterlibatan produk fisik dan konsumen. Klasifikasi ini dibedakan menjadi, Rented Goods Service, Owned Good Service, dan Non Goods Service.
3. Keterampilan Penyedia Jasa
Berdasarkan kriteria ini, jasa terdiri atas profesional service (seperti konsultan manajemen, konsultan hukum dan konsultan pajak) serta non profesional (seperti sopir taksi dan penjaga malam).

4. Tujuan Organisasi Jasa
Berdasarkan klasifikasi ini jasa dibagi menjadi *commercial service* atau *profit service* (seperti bank dan penerbangan), serta Non-Profit (seperti sekola, yayasan, panti asuhan dan museum).
5. Regulasi
Dalam klasifikasi ini, jasa dibedakan menjadi *regulated service* (Seperti pialang, angkutan umum dan perbankan) dan non-regulated (Seperti catering dan pengecatan rumah).
6. Tingkat Intensitas karyawan
Berdasarkan tingkatan ini, klasifikasi jasa dibedakan menjadi *equipment-based service* (seperti cuci mobil otomatis, ATM) dan *People based service* (seperti satpan, jasa akuntasni dan konsultan hukum).
7. Tingkat Kontak Penyedia Jasa dan Pelanggan
Pada klasifikasi ini jasa dibedakan menjadi *high-contact service* (seperti bank, dokter) dan *low-contact service* (seperti bioskop).

2.3. Kualitas Pelayanan

2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012,157) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi konsumen. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen.

Menurut James A. Fitzsimmons dkk (2014:143), *service quality is a complex topic, as shown by the need for a definition that includes five dimention : reability, responsiveness, assurance, emphaty, and tangibles.*

Adapun menurut Philip Kotler dan Gary Amstrong yang dikutip Fandy Tjiptono (2008,26) menyatakan, “bahwa kualitas pelayanan adalah totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan konsumen, baik yang tampak maupun yang tersembunyi.”

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari karakteristik barang atau jasa yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi konsumen untuk mengimbangi harapan pelanggan.

2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang telah mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai

dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya, jika kualitas jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Valarie Zeithaml, Leonard Berry, dan A Parasuraman in Christopher, Jochen dan Jacky (2011;154) *they found a high degree of correlation between several of these variables and so consolidated them into five broad dimension :*

1. *Tangible (appearance of physical element)*
2. *Reliability (dependable and accurate performance)*
3. *Responsiveness (promptness and helpfulness)*
4. *Assurance (credibility, security, competence, and courtesy)*
5. *Emphaty (easy acces, good communications, and customer under standing)*

Menurut Gunawan Adi Saputro (2014:189) mengidentifikasi adanya lima determinan (penentu) tentang kualitas jasa. Kelima determinan berikut akan menentukan tingkat kepuasan konsumen serta kualitas jasa suatu perusahaan, yakni :

1. *Kehandalan (Reliability)*
Yaitu kemampuan dari jasa yang ditawarkan perusahaan untuk berkinerja sesuai dengan yang dijanjikan.
2. *Sensitifitas memberikan tanggapan (Responsivines)* Yaitu kesediaan penyedia jasa untuk membantu pelanggannya mencari para penyelesaian bagi permasalahan yang mereka hadapi, apakah mereka cukup tanggap atau tidak.
3. *Kepastian (Assurance)*
Yaitu pengetahuan dan sifat hormat dari para personil penyedia jasa dan kemampuan mereka untuk mengembangkan kepercayaan dari pihak pengguna jasa. Kepastian seperti ini timbul bilamana pengguna jasa meyakini kemampuan teknis dan fungsional dari personil penyedia jasa yang bila perlu dibuktikan dengan sertifikasi mereka serta kompetensi mereka menyelesaikan masalah yang dihadapi pengguna jasa. Untuk keperluan itu manajemen perlu melatih dan *meng-up date* pengetahuan dan kemampuan teknis para penyedia jasa.
4. *Empati (emphaty)*
Yaitu kesediaan personil penyedia jasa untuk selalu memberikan perhatian secara khusus dan individual pada setiap pengguna jasa. Sifat empati seperti ini perlu dibangkitkan terus menerus melalui kegiatan pemasaran internal dalam bentuk pelatihan-pelatihan, *workshop*, dan peningkatan keterlibatan personalia non marketing terhadap tugas utama yang menjadi beban para pemasar. Dengan

empati personil non marketing mampu memberikan kontribusi untuk menciptakan kepuasan pengguna jasa yang merupakan tujuan utama kegiatan pemasaran.

5. Berbagai peralatan/perlengkapan yang berwujud (*Tangible*) Integritas maupun bonafiditas dari penyedia jasa juga dapat ditimbulkan melalui penampakan dari berbagai fasilitas fisik (gedung, peralatan dan perlengkapan yang digunakan personalia yang berkualifikasi, dan bahan-bahan komunikasi seperti brosur dan leaflet. Semua ini akan mempengaruhi evaluasi penggunaan jasa apakah lembaga penyedia jasa memang dapat dipercaya. Hal ini akan mempengaruhi perilaku dalam pengambilan keputusan memilih lembaga penyedia jasa yang digunakan.

Menurut Kotler dalam Buchari Alma (2011,84) mengungkapkan ada lima factor dominan atau penentu kualitas jasa atau pelayanan yang disingkat TERRA yaitu:

1. *Tangible* (berwujud), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, dan terawatt, lancer, dan sebagainya.
2. *Emphaty* (perhatian), yaitu kesediaan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggannya.
3. *Responsiviness* (cepat tanggap), yaitu kemampuan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa yang cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan/complain dari konsumen.
4. *Reliability* (keandalan), yaitu memberikan kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, dan konsisten.
5. *Assurance* (kepastian), berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

Berdasarkan pendapat dari beberapa para ahli diatas, dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan antara lain :

1. *Tangible* (Penampilan unsur fisik)
2. *Reliability* (Kinerja yang dapat diandalkan dan akurat)
3. *Responsiveness* (Daya tangkap)
4. *Assurance* (kredibilitas, keaman, kompetensi, dan kesopanan)
5. *Emphaty* (akses mudah, komunikasi yang baik, dan pemahaman pelanggan).

Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk

(barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

2.4. Kepuasan Pelanggan

2.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar. Semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Pihak yang paling banyak berhubungan langsung dengan kepuasan/ketidakpuasan pelanggan adalah pemasar, konsumen, konsumenis, dan peneliti perilaku konsumen.

Menurut Kotler & Keller (2012:150), *“Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or dissatisfaction that result from comparing a product’s perceived performance or outcome to expectations. If the performance falls short of expectations, the outcome is dissatisfied. If it matches expectations, the customer is satisfied or delighted”*. Yang berarti kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi. Jika performanya kurang dari ekspektasi maka pelanggan akan kecewa dan jika sesuai dengan ekspektasi konsumen akan merasa puas.

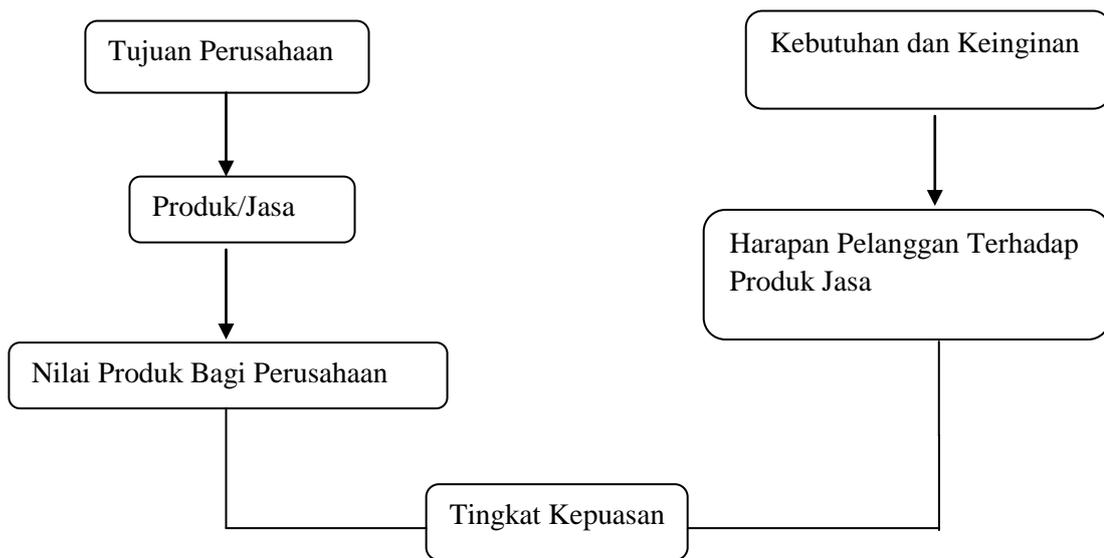
Menurut Irawan (2008,3) kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa, pelanggan puas setelah membeli produk dan menggunakan produk tersebut.

Adapun kepuasan konsumen menurut Zulian Yamit (2010,58) merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dalam konsep kepuasan konsumen, terdapat dua elemen yang mempengaruhi yaitu harapan dan kinerja.

Menurut Fandy Tjiptono (2008,24) “persaingan yang semakin ketat, dimana semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.”

Dari beberapa definisi di atas penulis berpendapat bahwa kepuasan pelanggan dilihat dari kesesuaian antara harapan pelanggan dengan ekspektasi yang diterimanya. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan merasa puas dan sebaliknya jika kinerja dibawah harapan, maka pelanggan tidak puas.

Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat digambarkan seperti yang ditunjukkan dalam gambar berikut:



Gambar 2
Konsep Kepuasan Pelanggan
Sumber : Tjiptono 2008

2.4.2. Pengertian Harapan Pelanggan

Menurut Zeithaml et al dalam Fandy Tjiptono (2008,28) harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasinya, pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Dengan demikian, harapan pelangganlah yang melatar belakangi mengapa dua organisasi pada bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Dalam konteks kepuasan pelanggan, umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya.

Umunya faktor-faktor yang menentukan harapan pelanggan meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan. Zeithaml et al (1993) melakukan penelitian khusus dalam sector pelayanan dan mengemukakan bahwa harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan terhadap kualitas suatu pelayanan terbentuk oleh beberapa faktor berikut :

1. *Enduring Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa. Faktor ini merupakan harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang pelayanan. Seorang pelanggan akan berharap bahwa ia patut dilayani dengan baik pula apabila pelanggan lainnya dilayani dengan baik oleh pemberi pelayanan.

2. *Personal Needs*
Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, social, dan psikologis.
3. *Transitory Service Intensifiers*
Faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap pelayanan. Faktor ini meliputi :
 - a. Situasi darurat pada saat pelanggan sangat membutuhkan pelayanan dan ingin perusahaan membantunya (misalnya pelayanan asuransi mobil pada saat terjadi kecelakaan lalu lintas).
 - b. Pelayanan terakhir yang dikonsumsi pelanggan dapat pula menjadi acuanya untuk menentukan baik-buruknya pelayanan berikutnya.
4. *Perceived Service Alternatives*
Merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Jika konsumen memilih beberapa alternatif, maka harapan terhadap suatu pelayanan cenderung akan semakin besar.
5. *Self-Perceived Service Roles*
Faktor ini adalah persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi pelayanan yang diterimanya. Jika konsumen terlibat dalam proses pemberi pelayanan dan pelayanan yang terjadi tidak begitu baik, maka pelanggan tidak bisa menimpakan kesalahan sepenuhnya pada si pemberi pelayanan. Oleh karena itu persepsi tentang derajat keterlibatan ini akan mempengaruhi tingkat pelayanan yang bersedia diterimanya.
6. *Situational Factors*
Faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja pelayanan, yang berada diluar kendali penyedia jasa. Misalnya pada awal bulan biasanya sebuah bank ramai dipenuhi para nasabahnya dan ini akan menyebabkan seorang nasabah menjadi relative lama menunggu. Untuk sementara waktu, nasabah tersebut akan menurunkan tingkat pelayanan minimal yang bersedia diterimanya karena keadaan itu bukanlah kesalahan penyedia pelayanan.
7. *Explicit Service Promises*
Faktor ini merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) oleh organisasi tentang pelayanan kepada pelanggan. Janji ini bisa berupa iklan, personal selling, perjanjian, atau komunikasi dengan karyawan organisasi tersebut.

8. *Implicit Service Promises*
Faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan pelayanan. Yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa bagaimana yang seharusnya dan yang akan diberikan. Petunjuk yang memberikan gambaran pelayanan ini meliputi biaya untuk memperolehnya (harga) dan alat-alat pendukung jasanya. Pelanggan biasanya menghubungkan harga dan peralatan (*tangible assets*) pendukung pelayanan dengan kualitas pelayanan.
9. *Word of Mouth*
Merupakan pernyataan (secara personal dan non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (*service provider*) kepada pelanggan. *Word of Mouth* ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampaikannya adalah mereka yang dapat dipercaya, seperti para ahli, teman, keluarga dan publikasi media.
10. *Past Experience*
Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya dari masa lalu.

Harapan-harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima pelanggan serta semakin bertambahnya pengalaman pelanggan. Pada gilirannya, semua ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.

2.4.3. Metode dan Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler & Keller (2012,104) yang dikutip oleh Fandy ada beberapa metode yang dipergunakan dalam mengukur kepuasan pelanggannya, antara lain :

1. *Sistem Keluhan dan Saran*
Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib untuk memberikan kesempatan bagi seluas-luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Informasi yang didapatkan dari metode ini dapat menjadi masukan yang berharga bagi perusahaan sehingga memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat dalam mengatasi masalah yang timbul. Akan tetapi metode ini pasif, sehingga sulit untuk mendapatkan gambaran secara lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas mau menyampaikan keluhannya. Sangat mungkin bagi mereka untuk langsung tidak mau membeli produk atau jasa dari perusahaan tersebut lagi.
2. *Ghost / Mystery Shopping*
Salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang ghost

shoppers untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial terhadap pembeli produk perusahaan dan produk perusahaan pesaing. Kemudian mereka diminta untuk melaporkan temuan penting mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk/jasa perusahaan maupun produk/jasa perusahaan para pesaing. Selain itu, para ghost shoppers juga dapat langsung melakukan observasi cara perusahaan dan pesaingnya penanganan terhadap keluhan yang ada baik oleh perusahaan yang bersangkutan maupun oleh pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan, dan menangani setiap masalah dan keluhan pelanggan.

3. Lost Customer Analysis

Perusahaan akan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli produk atau telah pindah pemasok, agar dapat memahami mengapa pelanggan tersebut berpindah ke tempat lain dan dapat mengambil kebijakan/penyempurnaan selanjutnya. Kesulitan dari metode ini adalah pada mengidentifikasi dan mengkontak mantan pelanggan yang bersedia memberikan masukan dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei baik melalui pos, telepon, email, website, maupun wawancara langsung (McNeal & Lamb dalam Peterson & Wilson). Melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif terhadap para pelanggannya bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.

2.4.4. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Martilla dan James dalam Fandy Tjiptono (2008,36), kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut :

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pernyataan seperti “ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan PT. Chandra pada skala berikut : sangat tidak puas, tidak puasa, netral, sangat puas.”(*directly reported satisfaction*).
2. Responden diberi pernyataan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*)
3. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan diminta untuk menulis perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).

4. Responden dapat diminta untuk mmeranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*infortance/performance rattooing*). Teknik ini dikenal juga dengan istilah infortance performance analysis.

2.4.5. Analisa Kesenjangan (Gap Analysis)

Parasuraman Zeithaml, dan Berry memformulasikan sebuah model kualitas jasa yang menyoroti persyaratan utama untuk menyampaikan kualitas jasa yang diharapkan. Modeltersebut, mengidentifikasi lima kesenjangan yang menyebabkan ketidakberhasilan penyampaian jasa. Kelima hal tersebut yaitu (Tjiptono 1997 : 146):

1. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen (*knowledge gap*), pada kenyataan pihak manajemen suatu perusahaan tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat. Akibatnya manajemen tidak mengetahui suatu jasa seharusnya didesain, dan jasa-jasa pendukung/sekunder apa saja yang diinginkan konsumen. Administrasi rumah sakit mungkin berpikir bahwa pasien meinginkan makanan yang lebih baik, tetapi pasien sesungguhnya lebih memperhatikan kecekatan tanggapan perawat.
2. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standards gap*), kadang manejemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan tetapi mereka tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu yang jelas. Administrasi rumah sakit akan mengatakan pada para perawat untuk memberikan pelayanan dengan “cepat” tanpa merinci secara kuantitatif. Hal ini bisa dikarenakan tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumberdaya atau karena adanya kelebihan permintaan.
3. Gap antara sapezifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*), ada beberapa penyebab gap ini, misalnya karyawan kurang terlatih (belum menguasai tugasnya),beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kinerja atau bahkan tidak mau memenuhi standar kinerja yang ditetapkan. Atau mungkin mereka dihadapkan pada standar yang bertentangan, seperti menyediakan waktu untuk mendengarkan pelanggan dan melayani mereka dengan cepat.
4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi ekstenal (*communicationgap*), sering kali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Apabila brosur rumah sakit memperlihatkan ruangan yang indah, tetapi tatkala pasien sampai dan menemukan ruangan yang murah

dan terlihat kumuh, maka komunikasi eksternal telah mendistorsikan harapan konsumen. Risiko yang dihadapi perusahaan apabila janji yang diberikan tidak dapat dipenuhi.

5. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan (*service gap*), gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara berlainan, atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut. Gap kelima berkaitan dengan persektif pelanggan dimensi kualitas jasa, yakni realibilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kesenjangan ini terjadi ketika konsumen mengukur kinerja perusahaan dalam cara yang berbeda dan salah menilai (*misperceive*) kualitas jasa. Seorang dokter mungkin teerus menguji pasiennya untuk menunjukkan rasa perhatian, tetapi pasien mungkin mengartikan hal itu sebagai indikasi bahwa ada suatu yang salah.

2.4.6. Strategi Kepuasan Pelanggan

Strategi kepuasan pelanggan menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merenggut pelanggan suatu perusahaan. Satu hal yang perlu diperhatikan disini bahwa kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang memerlukan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumberdaya manusia (Schnaars, 1991), dalam Fandy Tjiptono (2008,40). Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan :

1. Strategi pemasaran berupa *Relationship Marketing* (Mckenna, 1991), yaitu strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual kelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terus menerus (Jackson, 1985 dalam Schaars, 1991). Yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan pelanggan sehingga terjadi bisnis ulangan (*repeat business*). Betapa pentingnya hubungan ini ditunjukkan dengan pernyataan Levitt dalam Schaars (1991) bahwa “semakin banyak kegiatan ekonomi dunia yang dilakukan melalui hubungan jangka panjang antara pembeli dan penjual”. Agar *Relationship Marketing* dapat diimplementasikan, perlu dibentuk customer database (Goni, 1992) yaitu daftar nama pelanggan yang oleh perusahaan dianggap perlu dibina hubungan jangka panjang dengan mereka. Database tidak sekedar berisi nama pelanggan, tetapi juga mencakup hal-hal penting lainnya, misalnya frekuensi dan jumlah pembelian, prefensi, dan lain sebagainya.
2. Strategi *Superior Customer Service* Schnaars (1991), yaitu menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing. Hal ini membutuhkan dana besar, kemampuan sumber daya manusia dan

usaha gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang *Supoerior*. Oleh karena itu, sering kali (tetapi tidak harus) perusahaan yang menawarkan *customer service* yang lebih baik akan membebankan harga yang lebih tinggi pada produk-produknya. Akan tetapi biasanya mereka memperoleh manfaat besar dari pelayanan yang lebih baik tersebut, yaitu berupa tingkat pertumbuhan yang cepat dan besarnya laba (*gain*) yang diperoleh.

3. Strategi *Unconditional Guarantees Hart* (1998) atau *Extraordinary Guarantees Hart* dalam Supiyo (1993). Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dari pada sebelumnya.
4. Strategi penanganan keluhan yang efisien Schnaars (1991). Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan produk perusahaan yang puas atau bahkan menjadi pelanggan abadi, proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Langkah ini merupakan langkah yang sangat vital, karena menentukan efektifitas langkah-langkah selanjutnya. Sumber masalah diatasi, ditindak lanjuti, dan diupayakan agar dimasa mendatang tidak timbul masalah yang sama. Dalam langkah ini, kecepatan dan ketetapan pelanggan merupakan hal yang krusial. Disamping itu, keterlibatan manajemen puncak dalam menangani keluhan pelanggan juga memberikan dampak positif. Hal ini dikarenakan pelanggan lebih suka berurusan dengan orang-orang yang memiliki kekuasaan/wewenang untuk mengambil keputusan dan tindakan untuk memecahkan masalah mereka. Strategi peningkatan kinerja perusahaan, meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, *sales-manship*, dan *public relation* kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan yang penilaiannya bisa didasarkan pada survey pelanggan kedalam sistem penilaian prestasi karyawan, dan *empowerment* yang lebih besar kepada para karyawan dalam melaksanakan tugasnya.
5. Menerapkan *Quality Fuction Deployment (QFD)*, yaitu praktik untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. *QFD* merupakan konsep yang pertama kali dikembangkan di Jepang dan kemudian berkembang luas dinegara-

negara lain, diantaranya Toyota, Ford Motor Fondation dan Digital Equipment.

2.5. Perbankan

2.5.1. Pengertian Bank

Pengertian bank menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan :

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalm rangka ameningkatkan tarafhidup rakyat banyak.

Menurut Kasmir (2012,12). Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

Menurut Ismail (2010,13). Bank merupakan lembaga keuangan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan, maupun transaksi lainnya.

Dari pernyataan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang beregerak di bidang keuangan dimana kegiatannya menghimpun dana atau menyalurkan dana kepada masyarakat dalam memberikan jasa bank.

2.5.2. Jenis-jenis Bank

Praktik perbankan di Indonesia saat ini yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan memiliki beberapa jenis bank. Dalam Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 dengan sebelumnya yaitu Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967, terdapat beberapa perbedaan jenis perbankan.

Perbedaan jenis perbankan dapat dilihat dari segi fungsi, kepemilikan dan dari segi menentukan harga. Dari segi fungsi perbedaan yang terjadi terletak pada luasnya kegiatan atau jumlah produk yang dapat ditawarkan maupun jangkauan wilayah operasinya. Kemudian kepemilikan perusahaan dilihat dari segi pemilikan saham yang ada serta akta pendiriannya. Sedangkan dari menentukan harga, yaitu antara bank konvesional berdasarkan bunga dan bank syariah berdasarkan bagi hasil.

1. Jenis bank dilihat dari segi fungsinya
 - a. Bank Umum
 - b. Bank Pembangunan
 - c. Bank Tabungan
 - d. Bank Pasar
 - e. Bank Desa
 - f. Lumbung Desa

- g. Bank Pegawai
- h. Dan bank jenis lainnya.

Kemudian menurut Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 dan ditegaskan lagi dengan keluarnya Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998, maka jenis perbankan terdiri dari dua jenis bank, yaitu:

- a. Bank Umum, adalah bank yang dapat memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- b. Bank Perkreditan Rakyat, adalah bank yang menerima simpanan dalam bentuk deposito berjangka dan bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

2. Jenis Bank Dilihat dari Segi Kepemilikannya

Jenis bank dilihat dari segi kepemilikan maksudnya adalah siapa saja yang memiliki bank tersebut. Kepemilikan ini dapat dilihat dari akta pendirian dan penguasaan saham yang dimiliki bank yang bersangkutan. Jenis bank ini terdiri atas bank milik pemerintah, bank milik swasta nasional, bank milik asing, bank milik campuran.

- a. Bank milik pemerintah
Bank pemerintah adalah bank dimana baik akta pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah pula.
- b. Bank milik swasta nasional
Merupakan bank yang seluruh atau sebagian besarnya dimiliki oleh swasta nasional serta akta pendiriannya pun didirikan oleh swasta, begitu pula pembagian keuntungannya diambil oleh swasta pula.
- c. Bank milik asing
Bank milik asing merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing maupun pemerintah asing suatu negara.
- d. Bank milik campuran
Bank milik campuran merupakan bank yang kepemilikan sahamnya dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Dimana kepemilikan sahamnya secara mayoritas dipegang oleh warga negara Indonesia.

3. Jenis Bank Dilihat dari Segi Status

Pembagian jenis bank dari segi status merupakan pembagian berdasarkan kedudukan atau status bank tersebut. Kedudukan atau status ini menunjukkan ukuran kemampuan bank dalam melayani masyarakat baik dari segi jumlah produk, modal maupun kualitas pelayannya. Oleh karena itu, untuk memperoleh status tersebut diperlukan penilaian-penilaian dengan kriteria tertentu, yaitu :

- a. Bank devisa
Bank devisa merupakan bank yang dapat melaksanakan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan, misalnya transfer keluar negeri, inkaso ke luar negeri, travellers cheque, pembukaan dan pembayaran *Letter of Credit (L/C)*, dan transaksi luar negeri lainnya. Persyaratan untuk menjadi bank devisa ini ditentukan oleh Bank Indonesia setelah memenuhi semua persyaratan yang ditetapkan.
 - b. Bank non devisa
Bank dengan status non devisa merupakan bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa, sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi seperti halnya bank devisa. Jadi, bank non devisa merupakan kebalikan daripada bank devisa, dimana transaksi yang dilakukan masih dalam batas-batas suatu negara.
4. Jenis Bank Dilihat dari Segi Cara Menentukan Harga
Ditinjau dari segi menentukan harga dapat pula diartikan sebagai cara penentuan keuntungan yang akan diperoleh. Jenis bank jika dilihat dari segi atau caranya dalam menentukan harga baik harga jual maupun harga beli terbagi dalam dua kelompok, yaitu:
- a. Bank yang Berdasarkan Prinsip Konvensional
Mayoritas bank yang berkembang di Indonesia dewasa ini adalah bank yang berorientasi pada prinsip konvensional. Hal ini disebabkan tidak terlepas dari sejarah bangsa Indonesia di mana asal mula bank Indonesia dibawa oleh colonial Belanda (Barat). Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga kepada para nasabahnya, bank yang berdasarkan prinsip konvensional.
 - b. Bank yang Berdasarkan Prinsip Syariah
Penentuan harga bank yang berdasarkan prinsip syariah terhadap produknya sangat berbeda dengan bank berdasarkan prinsip konvensional. Bank berdasarkan prinsip syariah menerapkan aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain baik dalam hal untuk menyimpan dana atau pembiayaan usaha atau kegiatan perbankan lainnya.

2.5.3 Sumber Dana Bank

Pengertian sumber dana bank adalah usaha bank dalam menghimpun dana dari masyarakat (Kasmir, 2012:50). Dalam menghimpun dana tersebut, sudah tentu bank harus mengenal sumber-sumber dana yang terdapat di dalam berbagai lapisan

masyarakat dengan bentuk yang berbeda-beda pula. Secara garis besar sumber dana bank dapat diperoleh dari:

1. Bank itu sendiri, perolehan dana dari sumber bank itu sendiri (modal sendiri) maksudnya adalah dana yang diperoleh dari dalam bank. Adapun pencarian dana yang bersumber dari bank itu sendiri terdiri dari:
 - a. Setoran modal dari pemegang saham, yaitu merupakan modal dari para pemegang saham lama atau pemegang saham baru.
 - b. Cadangan laba, yaitu merupakan laba yang setiap tahun dicadangkan oleh bank dan sementara waktu belum digunakan.
 - c. Laba bank yang belum dibagi, merupakan laba tahun berjalan tapi belum dibagikan kepada para pemegang saham.
2. Masyarakat luas, sumber dana ini merupakan sumber dana terpenting bagi kegiatan operasi bank dan merupakan ukuran keberhasilan bank jika mampu membiayai operasi sumber dana ini. Untuk memperoleh dana dari masyarakat luas bank dapat menggunakan tiga jenis simpanan (rekening). Sumber dana yang dimaksud adalah sebagai berikut:
 - a. Simpanan Giro
 - b. Simpanan Tabungan
 - c. Simpanan Deposito

Pembagian jenis simpanan kedalam beberapa jenis dimaksudkan agar para penyimpan mempunyai pilihan sesuai dengan tujuan masing-masing.
3. Dana yang bersumber dari Lembaga lain, merupakan tambahan jika bank mengalami kesulitan dalam pencarian sumber dana dari bank itu sendiri dan masyarakat luas. Perolehan dana dari sumber ini antara lain dapat diperoleh dari:
 - a. Bantuan Likuiditas Bank Indonesia (BLBI), merupakan dana yang diberikan Bank Indonesia kepada bank-bank yang mengalami kesulitan likuiditasnya.
 - b. Pinjaman antar bank (*Call Money*). Biasanya pinjaman ini diberikan kepada bank-bank yang mengalami kalah kliring di dalam lembaga kliring dan tidak mampu untuk membayar kekalahannya.
 - c. Pinjaman dari bank-bank luar negeri, merupakan pinjaman yang diperoleh perbankan dari pihak luar negeri.

Surat Berharga Pasar Uang (SBPU), dalam hal ini pihak perbankan menerbitkan SBPU kemudian diperjualbelikan kepada pihak yang berminat, baik perusahaan keuangan maupun non keuangan.

2.6. Penelitian Sebelumnya

Tabel 3
Penelitian Sebelumnya

No	Penulis	Judul	Hasil Penelitian
1.	Muh Yunus Bandu (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Perbankan Bank Nasional Indonesia (BNI) Cabang Djuanda, Bogor	Berdasarkan uji parsial (t) semua variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikan untuk <i>reability</i> sebesar 000 atau 0%; <i>responsiveness</i> sebesar 299 atau 2,9%; <i>assurance</i> sebesar 531 atau 5,3%; <i>empathy</i> 024 atau 2,4% dan <i>tangible</i> sebesar 086 atau 8,6%. Dari lima variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Singgasana Hotel Makasar, variabel yang paling dominan adalah variabel <i>reability</i> paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya dengan signifikan yang disyaratkan.
2.	Tineke Wolok (2014)	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Perbankan Bank Nasional Indonesia (BNI) Cabang Djuanda, Bogor	Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Hotel Yulia Gorontalo, dimana nilai P value $0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan besarnya kontribusi 0,643 atau 64,3% dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hotel Yulia Gorontalo, sedangkan sisanya yaitu 52,8% berupa kontribusi dari faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3.	Erdi Marito Simanjuntak (2015)	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Kartu BPD Bank Jateng cabang Utama Semarang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah didominasi oleh laki-laki, preferensi konsumen terhadap atribut yang menjadi prioritas utama manajemen adalah atribut yang terdapat pada kuadran A dimana kuadran menunjukkan atribut-atribut pelayanan yang penanganannya perlu mendapatkan perbaikan, dan indeks kepuasan nasabah dari penilaian yang dilakukan oleh nasabah Bank Jateng cabang Utama Semarang, tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap mutu pelayanan Bank Jateng cabang Utama Semarang yaitu mempunyai predikat "puas"
4.	Joko	Analisis	Hasil pengukuran tingkat kepuasan

	Priyono (2015)	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok: Studi Kasus pada BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyer.	nasabah pada Bank Pasar Kabupaten Karanganyer menunjukkan bahwa secara umum nasabah yang diteliti dalam kondisi puas. Dimana kepuasan melebihi dari apa yang diharapkan nasabah. Dari analisis regresi berganda yang dilakukan dapat diketahui ada pengaruh yang positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan baik secara bersama-sama maupun parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Pasar Kabupaten Karanganyer. Namun demikian, semua dimensi kualitas pelayanan lainnya mempengaruhi kepuasan tamu hotel secara positif.
5.	Stephanie Alexandria Suwanda (2015)	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pajajaran Bogor.	Kualitas pelayanan terhadap kualitas layanan pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Pajajaran Bogor. berada pada skor rata-rata 4,46 dari skala 1-5 sehingga dapat dikategorikan rata-rata atribut untuk pengukuran kualitas layanan sangatlah penting. Nilai dari Customer Satisfaction Index (CSI) yang telah dihitung mencapai angka 0,80 dimana dari skala yang ada nilai tersebut masuk dalam tingkatan 0,66 sampai 0,80 diaman konsumen merasa PUAS dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia Cabang Pajajaran Bogor..

2.7. Kerangka Pemikiran

Setiap perusahaan umumnya dihadapkan oleh masalah kurang atau puasnya pelanggan, baik yang bergerak dibidang jasa maupun dibidang penjualan produk. Dalam mencapai kepuasan pelanggan dapat di tinjau dari kualitas pelayanan, sebab jika pelayanan tersebut kurang baik, maka akan tercipta ketidakpuasannya para pelanggan tetapi jika pelayanan tersebut baik maka pelanggan akan merasa puas. Pelanggan yang berkualitas ialah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pelanggan.

Pada bisnis dunia perbankan seperti PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg, cabang Bogor kualitas pelayanan mempunyai peranan yang sangat penting didalam menjalankan bisnisnya karena adanya kualitas pelayanan yang baik maka pelanggan akan merasa puas dengan kinerja yang diberikan dan tidak akan berpindah kepada pesaing, sehingga dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Menurut (Usmara 2008:141) Kualitas pelayanan mencakup lima dimensi yaitu:

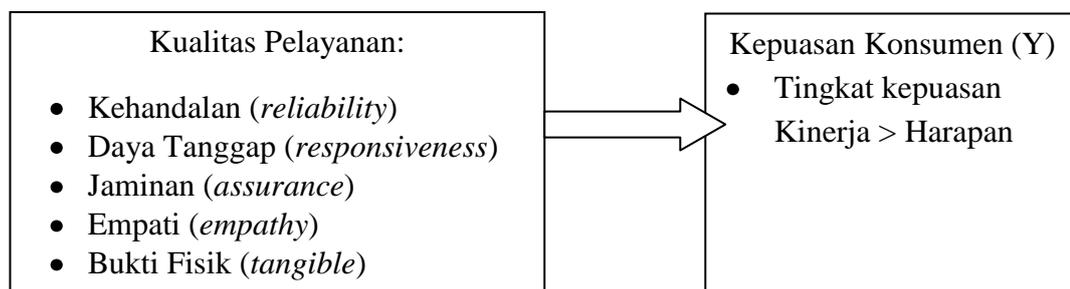
1. *Tangible* (Bukti Langsung)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Emphaty* (Empati)

Kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Untuk mengukur kepuasan pelanggan terdapat dua indikator yaitu kinerja (*Performance*) dan Harapan Pelanggan (Fandy Tjiptono 2008:27). Jika pelanggan mengungkapkan kinerja dari lima dimensi kualitas pelayanan tersebut sama atau melebihi harapannya, berarti pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg, cabang Bogor. Tetapi jika pelanggan menganggap dari lima dimensi kualitas jasa tidak sama dengan harapan mereka, itu artinya pelanggan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor.

Hal ini sejalan dengan penelitian Erdo Marito Simanjuntak (2015) menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah didominasi laki-laki, preferensi konsumen terhadap atribut yang menjadi prioritas utama manajemen adalah atribut yang terdapat pada kuadran A dimana kuadran menunjukkan atribut-atribut pelayanan yang penanganannya perlu mendapatkan perbaikan, dan indeks kepuasan nasabah dari penilaian yang dilakukan oleh nasabah Bank Jateng cabang Utama Semarang, tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap mutu pelayanan Bank Jateng cabang Utama Semarang yaitu mempunyai predikat “puas”.

2.8. Kontelasi Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran, maka dapat dibuat paradigma penelitian sebagai berikut :



Gambar 3
Konstelasi Penelitian

2.9. Hipotesis Penelitian

Menurut penelitian dari penulis, dari kajian teori kerangka berfikir diatas dapat diperoleh hipotesis jawaban sementara atas pertanyaan penelitian yang sebenarnya akan diuji berdasarkan data informasi yang dikumpulkan setelah melihat permasalahan yang ada, maka penulis mengambil hipotesis sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor cukup baik.
2. Kepuasan pelanggan pada PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor cukup puas.
3. Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah untuk menjadi acuan kedepannya pada PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor.

BAB III

METEDOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah verifikatif explanatory dengan metode yang bertujuan untuk menguji hipotesis, yang umumnya merupakan penelitian yang menjelaskan fenomena dalam bentuk hubungan antar variabel.

3.2. Objek, Unit Analisis, dan Lokasi

3.2.1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah variabel independen, kualitas pelayanan (X) dengan indikator *tangible*, *reliability*, *responseveness*, *assurance*, dan *empathy* serta variabel dependen, kepuasan konsumen (Y) dengan indikator kinerja dan harapan.

3.2.2. Unit Analisis

Unit analisis yang digunakan oleh penulis adalah Dyads, yaitu penelitian mengenai perusahaan dan responden terhadap perilaku nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor yang bersangkutan dengan pelayanan.

3.2.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada bank BRI unit Cigudeg cabang Bogor, yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan yang melayani kebutuhan para nasabah untuk menabung dan menyimpan uang. Bank BRI berlokasi di Jl. Raya Cigudeg No 1, Dali, Cigudeg-Bogor 16670.

3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yang diperoleh melalui data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti langsung dari unit analisis yang diteliti dari perusahaan atau organisasi yang diteliti. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, tetapi diperoleh dari penyedia data.

3.4. Operasional variabel

Tabel 4
Operasional variabel
Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat
Indonesia (BRI) unit Cigudeg, cabang Bogor

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Pelayanan (x)	Berwujud (tangible)	1. Gedung 2. Fasilitas Fisik 3. Penampilan Pegawai	<ul style="list-style-type: none">• Tempat Parker yang luas• Ruang tunggu yang nyaman• Kebersihan dan	Ordinal

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
			kerapihan pegawai	
	Kehandalan (<i>reliability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan memberikan pelayanan yang cepat 2. Kemampuan memberikan kenyamanan 3. Kemampuan memberi solusi 	<ul style="list-style-type: none"> • Dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat • Dapat berkomunikasi dengan pelanggan • Dapat memberikan solusi atas keluhan nasabah 	Ordinal
	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas informasi 2. Kesiediaan membantu nasabah 3. Konsistensi pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Kelengkapan fasilitas informasi terkait dengan prosedur pelayanan • Cepat tanggap dalam proses pelayanan • Dapat memberikan pelayanan yang sama pada jam sibuk 	Ordinal
	Jaminan (<i>assurance</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan dan kesopanan pegawai 2. Keadilan pelayanan 3. Kemampuan menunjukkan kepercayaan dan keyakinan 	<ul style="list-style-type: none"> • Dapat memberikan kenyamanan keseluruhan dalam menangani nasabah • Memberikan keadilan dalam hal pelayanan • Dapat menangani dan memberi solusi atas keluhan nasabah 	Ordinal
	Empati (<i>empathy</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keramahan dari pegawai 2. Rasa perhatian 3. Kemampuan memahami nasabah 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat keramahan yang diberikan pegawai • Tingkat perhatian personal terhadap nasabah • Dapat mengetahui apa yang diinginkan nasabah 	Ordinal
kepuasan konsumen (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja 2. Harapan 	Tingkat kepuasan (Kinerja >harapan)		Ordinal

3.5. Metode Penarikan Sampel

Secara umum dapat diartikan sebagai individu yang akan diselidiki dari keseluruhan individu. Menurut Sugiyono (2012 : 91) mengemukakan sampel adalah “Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Apa yang dipelajari dari sampel tersebut, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi.

Selanjutnya, penentuan ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan ketentuan rumus slovin. Adapun alasan menggunakan rumus slovin adalah untuk mendapatkan sampel yang representative dan lebih pasti atau mendekati populasi yang ada. Rumus slovin seperti yang dikemukakan Umar (2003 : 78). Yaitu :

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

Artinya:

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi pelanggan

e^2 : Error atau nilai kritis batas ketelitian yang diinginkan, atau % tingkat kesalahan atau eror yang masih bisa ditolerir 5% (α).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) unit Cigudeg, cabang Bogor diambil dari tahun 2017 yaitu sebanyak 38173 orang. Dengan demikian, dari data tersebut didapatkan ukuran sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{3181}{1 + (3181)(0,05^2)}$$

$$= 355,3 \text{ dibulatkan menjadi } 356$$

Keterangan :

3181: dari rata-rata perbulan tahun terakhir yaitu 2017

Metode penarikan sampel yang dipakai dalam penelitian adalah penarikan sampel tidak berpeluang (*non probability sampling*) dengan metode *accidental*, yaitu menentukan sampel secara terbuka. Responden yang diambil adalah orang-orang yang dijumpai atau diingat oleh peneliti.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data yang dilakukan penulis untuk melengkapi dalam penyusunan skripsi ini melalui beberapa jenis metode pengumpulan data, yaitu :

1. Data Primer

Penelitian ini dilakukan secara langsung kepada objek penelitian, yaitu perusahaan PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg Cabang Bogor, dengan melakukan observasi, wawancara dan kuesioner.

a. Observasi

Metode pengumpulan data yang dilaksanakan dengan terjun dan melihat langsung kelapangan untuk melakukan pengamatan terhadap objek yang diteliti (populasi) sehingga data yang didapat sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Pengamatan ini disebut juga penelitian lapangan.

- b. Wawancara
Merupakan hasil memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara sipenanya atau wawancara dengan sipenjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).
- c. Kuesioner
Yaitu data yang diperoleh dengan cara menjabarkan suatu daftar pertanyaan yang cukup terperinci dan lengkap tentang objek yang diteliti pada responden.
2. Data Sekunder
Data-data yang dikumpulkan oleh penulis melalui sumber teoritis dari buku, dari sumber penulisnya, laporan perusahaan atau dokumen PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg Cabang Bogor dan *internet searching* yang berkaitan dengan topik masalah yang dibahas.

Tabel 5
Skala Likert

Pernyataan	Symbol	Bobot untuk pernyataan
Sangat setuju	SS	4
Setuju	S	3
Tidak setuju	TS	2
Sangat tidak setuju	STS	1

Sumber : Sugiyono (2014 : 133)

Dari nilai-nilai dan jawaban tersebut kemudian diproses dan dianalisis untuk digunakan sebagai alat ukur variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini dan diuji dengan Uji Validatis dan Uji Riabilitas sebagai berikut :

3.6.1. Uji Validasi

Uji validasi merupakan suatu alat ukur untuk tes dalam kuesioner. Validasi artinya sejauh mana tes dapat mengukur dengan tepat dan dapat dipertanggung-jawabkan kebenarannya.

$$r_{hitung} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2 (n \sum y^2 - (\sum y)^2)}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi antara variabel *brand image* dan pengambil keputusan

X = Skor butir pertanyaan

Y = Total skor

Menggunakan $\alpha = 0.05$ (5%) diketahui $r_{hitung} > r_{tabel}$ apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka status kuesioner adalah gugur.

Tabel 6
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Kriteria Kinerja

No	Ukuran	r-hitung	r-tabel	Kesimpulan
<i>Berwujud (Tangible)</i>				
1.	Tempat parkir yang memadai	0,692	0,361	Valid
2.	Kenyamanan ruang tunggu	0,488	0,361	Valid
3.	Kebersihan dan kerapihan pegawai	0,585	0,361	Valid
<i>Keandalan (Reliability)</i>				
4.	Kemampuan karyawan memberikan pelayanan	0,512	0,361	Valid
5.	Tingkat kemampuan komunikasi terhadap nasabah	0,605	0,361	Valid
6.	Kemampuan memberikan solusi terhadap nasabah	0,556	0,361	Valid
<i>Daya tanggap (Responsiveness)</i>				
7.	Fasilitas informasi memadai	0,692	0,361	Valid
8.	Kemampuan cepat tanggap menghadapi masalah	0,462	0,361	Valid
9.	Kesediaan melayani pada jam sibuk	0,569	0,361	Valid
<i>Jaminan (Assurance)</i>				
10.	Karyawan mampu melayani nasabah	0,435	0,361	Valid
11.	Kemampuan memberikan keadilan antar nasabah	0,371	0,361	Valid
12.	Kemampuan memberikan solusi atas keluhan nasabah	0,612	0,361	Valid
<i>Empati (Empathy)</i>				
13.	Tingkat keramahan karyawan	0,354	0,361	Valid
14.	Tingkat perhatian personal terhadap nasabah	0,666	0,361	Valid
15.	Dapat melihat apa yang diinginkan nasabah	0,469	0,361	Valid

Sumber : data diolah spss 23, 2018

Berdasarkan hasil uji coba validitas variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Pada sampel $n = 30$ dengan 15 pertanyaan, $r_{tabel} = 0,361$ dengan $\alpha = 0,05$ maka hasil pengujian validitas pada tabel diatas menunjukkan 15 pertanyaan kualitas pelayanan telah mencapai kriteria validitas. Semua koefisien validitas lebih tinggi daripada nilai kritis korelasi pearson 0,361. Dengan demikian 15 pertanyaan tersebut dianggap tepat digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor.

Hasil uji validitas kepuasan nasabah pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 7
Uji Validitas Kepuasan Nasabah Kriteria Harapan

No	Ukuran	r-hitung	r-tabel	Kesimpulan
<i>Berwujud (Tangible)</i>				
1.	Tempat parkir yang memadai	0,393	0,361	Valid
2.	Kenyamanan ruang tunggu	0,553	0,361	Valid
3.	Kebersihan dan kerapihan pegawai	0,454	0,361	Valid
<i>Keandalan (Reliability)</i>				
4.	Kemampuan karyawan memberikan pelayanan	0,458	0,361	Valid
5.	Tingkat kemampuan komunikasi terhadap nasabah	0,419	0,361	Valid
6.	Kemampuan memberikan solusi terhadap nasabah	0,388	0,361	Valid
<i>Daya tanggap (Responsiveness)</i>				
7.	Fasilitas informasi memadai	0,684	0,361	Valid
8.	Kemampuan cepat tanggap menghadapi masalah	0,648	0,361	Valid
9.	Kesediaan melayani pada jam sibuk	0,403	0,361	Valid
<i>Jaminan (Assurance)</i>				
10.	Karyawan mampu melayani nasabah	0,636	0,361	Valid
11.	Kemampuan memberikan keadilan antar nasabah	0,578	0,361	Valid
12.	Kemampuan memberikan solusi atas keluhan nasabah	0,458	0,361	Valid
<i>Empati (Empathy)</i>				
13.	Tingkat keramahan karyawan	0,368	0,361	Valid
14.	Tingkat perhatian personal terhadap nasabah	0,469	0,361	Valid
15.	Dapat melihat apa yang diinginkan nasabah	0,625	0,361	Valid

Sumber : data diolah spss 23, 2018

Berdasarkan hasil uji coba validitas variabel kepuasan nasabah dengan sampel $n = 30$ dengan 15 pertanyaan, $r_{\text{tabel}} = 0,361$ dengan $\alpha = 0,05$ maka hasil pengujian validitas pada tabel diatas menunjukkan 15 pertanyaan kualitas pelayanan telah mencapai kriteria validitas. Semua koefisien validitas lenih tinggi daripada nilai kritis korelasi pearson 0,361. Dengan demekian 15 pertanyaan tersebut dianggap tepat digunakan untuk mengukur variabel kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor.

3.6.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukan suatu pengertian bahwa suatu instrument dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik, dalam penelitian ini menggunakan rumus alpha, sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum ab^2}{ab^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Realibilitas Instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan atau butir soal

$\sum ab^2$ = Jumlah variasi butir

ab^2 = Variasi

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil diukur sekali saja. Untuk mengetahui apakah variabel reliabel atau tidak digunakan uji *alpha cronbach*. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach α* > 0,60 dan sebaliknya.

Tabel 8
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Kriteria Kinerja

Case Processing Summary		
	N	%
Cases		
Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber : data diolah spss 23,2018

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.837	15

Sumber : data diolah spss 23,2018

Berdasarkan tabel diatas bahwa case processing summary menjelaskan tentang jumlah data valid untuk diproses dan data dikeluarkan dapat dilihat, bahwa data atau case yang valid berjumlah 15 dengan persentase 100% dan tidak ada yang dikeluarkan (*exclude*) dan reliability statistic menunjukkan cronbach's alpha untuk variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,837 menunjukkan angka tersebut > 60. Oleh karena itu maka dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian dapat dikatakan reliabel.

Tabel 9
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah Kriteria Harapan

Case Processing Summary		
	N	%
Cases		
Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

b. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber : data diolah spss 23,2018

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.795	15

Sumber : data diolah spss 23,2018

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa *case processing summary* menjelaskan tentang jumlah data valid untuk diproses dan data dikeluarkan dapat dilihat bahwa data atau case yang valid berjumlah 15 dengan persentase 100% dan tidak ada yang dikeluarkan (*exclude*) dan reliability statistic menunjukkan cronbach's alpha untuk variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,795 menunjukkan angka tersebut > 60. Oleh karena itu maka dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian dapat dikatakan reliable

3.7. Metode Pengolahan /Analisis Data

3.7.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan memperoleh gambaran secara mendalam mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) unit Cigudeg, cabang Bogor. Diperoleh melalui tanggapan responden.

1. Tanggaan responden terhadap kualitas pelayanan total tanggaan

$$\text{Responden} = \frac{\text{Skor total responden} \times 100\%}{\text{Skor tertinggi responden}}$$

2. Tanggapn responden terhadap kepuasan konsumen menggunakan total tanggapan

$$\text{Responden} = \frac{\text{Skor total responden} \times 100\%}{\text{Skor tertinggi responden}}$$

Tabel 10

Tanggapan responden dibandingkan rentang interval

Rentang	Penilaian kinerja	Penilaian kepuasan
0-25	STB	STP
25-50	TB	TP
50-75	B	P
75-100	SB	SP

Sumber : data yang diolah, 2017

3.7.2. *Importance Performance Analysis (IPA)* atau Diagram Kartesius

Membuat peta posisi *importance performance* yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadrat yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik sebagai berikut :

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{k} \qquad \bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{k}$$

Keterangan :

\bar{X} = Rata-rata dari skor tanggapan responden PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) unit Cigudeg, cabang Bogor.

\bar{Y} = Rata-rata dari skor tanggapan responden PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) unit Cigudeg, cabang Bogor.

K = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) unit Cigudeg, cabang Bogor.

Selanjutnya sumbu X (Kualitas Pelayanan) akan diisi oleh rata-rata skor tanggapan responden sedangkan sumbu tegak Y (Kepuasan Konsumen) akan diisi oleh skor tanggapan responden. Dalam penyederhanaan rumus maka untuk setiap atribut digunakan persamaan sebagai berikut :

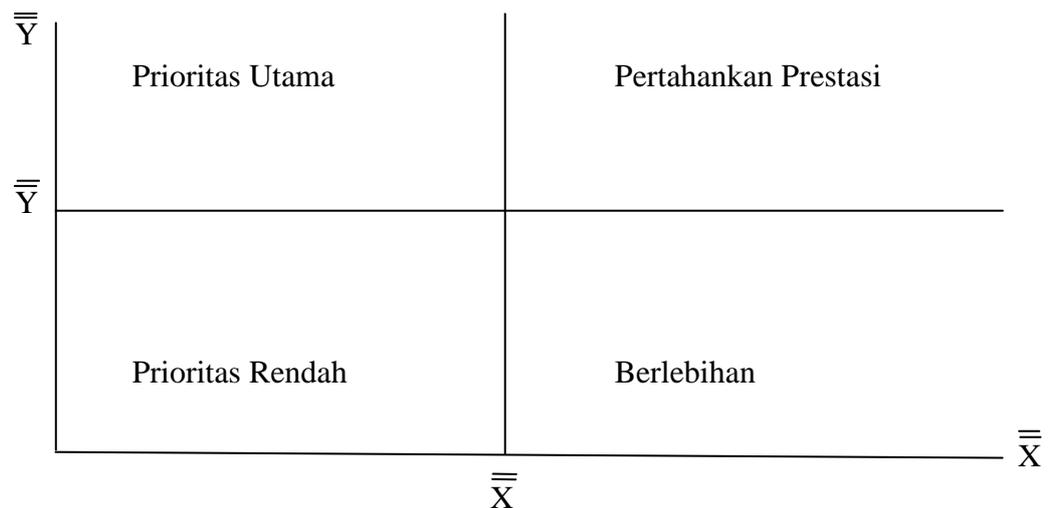
$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} = Skor rata-rata tanggapan responden PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) unit Cigudeg, cabang Bogor.

\bar{Y} = Skor rata-rata tanggapan responden PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) unit Cigudeg, cabang Bogor.

n = Jumlah responden



Gambar 4
Diagram Kartesius

Adapun interpretasi dari kuadrat tersebut sebagai berikut :

1. Prioritas Utama
Pada kuadrat-kuadrat ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting atau diharapkan konsumen, akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber daya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadrat ini.
2. Pertahankan Prestasi
Pada kuadrat ini terdapat faktor-faktor yang diharapkan penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelola dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

3. Prioritas Rendah

Pada kuadrat ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat harapan dan kinerja aktual yang rendah atau tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen. Sehingga perusahaan tidak perlu memprioritas tau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

4. Berlebihan

Pada kuadrat ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan semisal di kuadran.

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah dan Lokasi PT Bank Rakyat Indonesia Unit Cigudeg

BRI unit Cigudeg mulai berdiri sekitar tahun 1973 ketika sedang gencarnya penyelenggaraan program Bimbingan Massal (Bimas) kepada petani penerima kredit oleh BRI. BRI unit Cigudeg merupakan salah satu unit BRI cabang Bogor yang beroperasi untuk melayani masyarakat pedesaan.

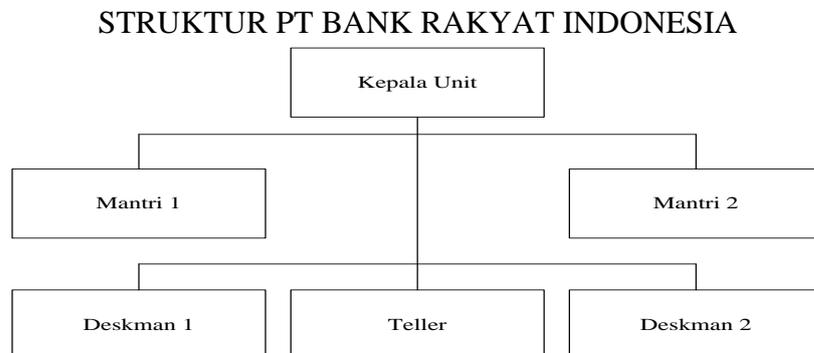
Kantor BRI unit Cigudeg ini terletak di Jalan Raya Cigudeg No 1, Dali, Cigudeg-Bogor 16670. dengan wilayah kerja mencakup tiga kecamatan dari 34 desa yaitu kecamatan Sukajaya, kecamatan Nanggung dan kecamatan Cigudeg. Lokasi kantor yang bersebelahan dengan pasar tradisional sebagai salah satu pusat kegiatan usaha masyarakat Cigudeg sangat mendukung salah satu produk BRI unit Cigudeg yaitu penyaluran kredit bagi usaha kecil untuk membantu kelancaran dan kemajuan usahanya.

4.1.2. Kegiatan Usaha

PT Bank Rakyat Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang produk dan jasa. Dimana kegiatan usahanya lebih diarahkan kepada perbaikan ekonomi dan pembayaran ekonomi nasional dengan jalan melakukan usaha Bank-Bank Umum, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin menggunakan jasa perbankan, dalam penumpulan dana bank, melakukan usaha simpanan dan penyaluran dananya dalam bentuk kredit.

4.1.3. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas

Struktur organisasi adalah penggambaran struktur kerja. Adapun struktur organisasi yang ada pada PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor dapat dilihat sebagai berikut.



Gambar 5

Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor
Sumber : PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor, 2017

Uraian tugas PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor sebagai berikut :

1. Kepala Unit yang berperan sebagai penanggung jawab atas kelancaran penyaluran dan pengembalian kredit termasuk di dalamnya melakukan pemantauan dan pembinaan kepada nasabah penerima kredit (debitur).
2. Mantri sebagai pencarian fasilitas kredit dari keseluruhan portfolio kredit yang dikelolanya, pengajuan fasilitas kredit baru, fitur lainnya yang mencakup data maintenance, cetak rekap surat tolak dan memberi rekomendasi kepada pimpinan unit terhadap calon nasabah mengenai pinjaman atau kredit.
3. Deskam yaitu bertugas sebagai analis pertama dalam menilai kelayakan calon penerima kredit (debitur).
4. Teller yang bertugas menangani pelyanan tabungan, transfer/pemindah bukuan, penarikan tabungan dan jasa lainnya.

4.2. Profil Responden

Dalam penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner sebanyak 356 pada nasabah PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor. Profil responden dibagi menjadi empat kriteria yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendapatan. Berikut hasil data profil responden yang merupakan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor.

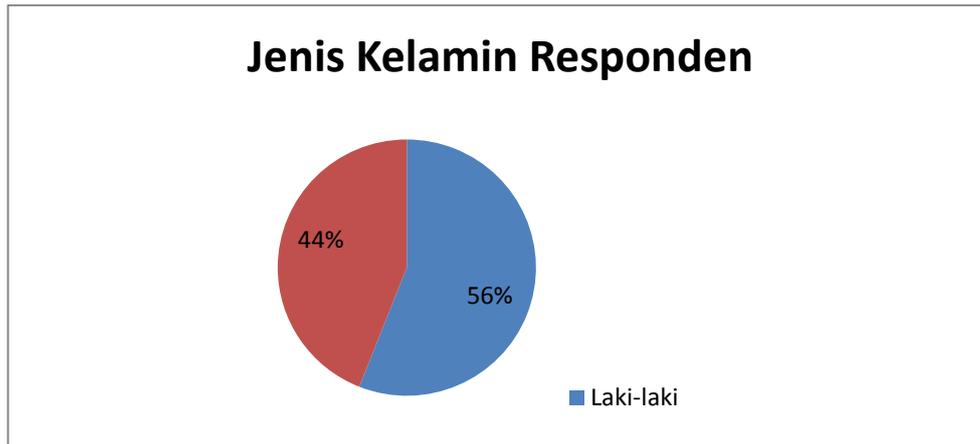
1. Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Tabel 12
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
1.	Laki-laki	199	56
2.	Perempuan	157	44
Jumlah		356	100

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, responden laki-laki sebanyak 199 orang (56%). Sedangkan perempuan sebanyak 157 orang (44%). Jadi mayoritas responden adalah laki-laki.



Gambar 5
Jenis Kelamin Responden

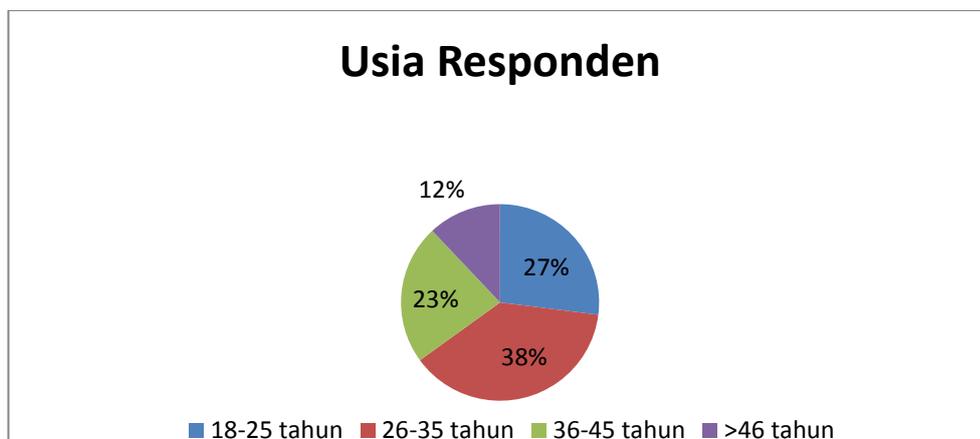
2. Berdasarkan Usia Responden

Tabel 13
Usia Responden

No	Usia	Jumlah Responden	Presentase (%)
1.	18-25 tahun	98	27
2.	26-35 tahun	137	38
3.	36-45 tahun	79	23
4.	>46 tahun	42	12
Jumlah		356	100

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, responden yang berusia 18-25 tahun sebanyak 98 orang (27%), 26-35 tahun sebanyak 137 orang (38%), 36-45 tahun sebanyak 79 orang (23%) dan >46 tahun sebanyak 42 orang (12%). Jadi mayoritas responden berusia 26-35 tahun.



Gambar 6
Usia Responden

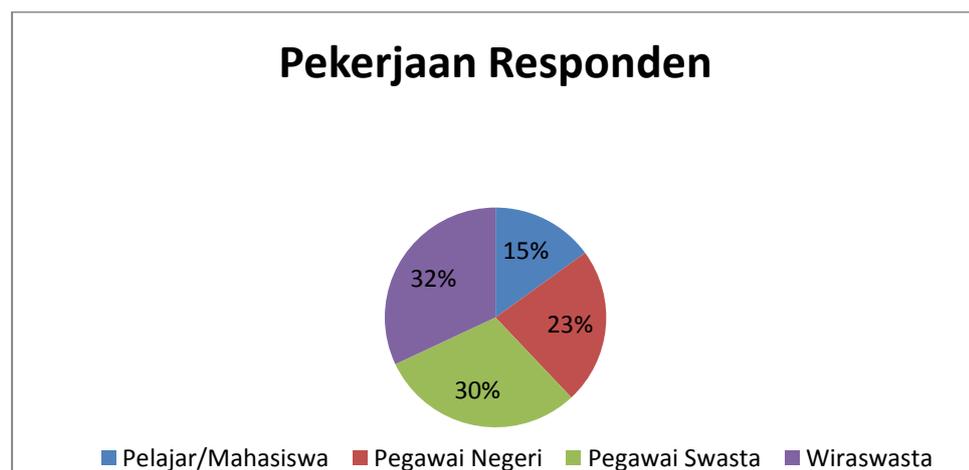
3. Berdasarkan Status Pekerjaan Responden

Tabel 14
Status Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1.	Pelajar/Mahasiswa	56	15
2.	Pegawai Negeri	81	23
3.	Pegawai Swasta	107	30
4.	Wiraswsta	112	32
Jumlah		356	100

Sumber : Data primer diolah,2018

Dari tabel menunjukkan jumlah responden yang memiliki status pekerjaan paling banyak yaitu pekerjaan wiraswasta sebanyak 112 responden (32%), kemudian pekerjaan pegawai swasta sebanyak 107 responden (30%), lalu pekerjaan pegawai negeri sebanyak 81 responden (23%) dan yang paling sedikit adalah pelajar atau mahasiswa yaitu 56 responden (15%). Hal ini menunjukkan bahwa pekerjaan wiraswsata yang paling banyak yaitu 112 responden dengan presentase 32%.



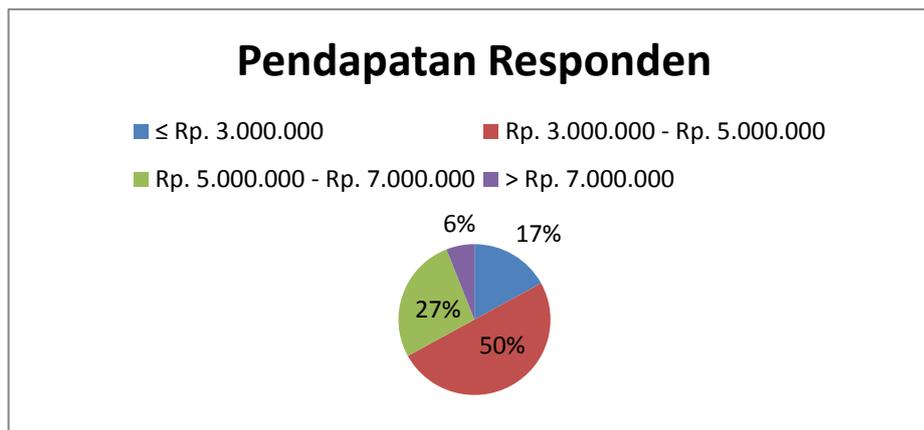
Gambar 7
Pekerjaan Responden

4. Berdasarkan Pendapatan Responden

Tabel 15
Pendapatan Responden

No	Pendapatan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1.	≤ Rp 3.000.000	60	17
2.	Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000	178	50
3.	Rp 5.000.000 – Rp 7.000.000	97	27
4.	> Rp 7.000.000	21	6
Jumlah		356	100

Sumber : Data primer diolah,2018



Gambar 8
Pendapatan Responden

4.3. Pembahasan

4.3.1. Penerapan Kualitas Pelayanan Bank BRI unit Cigudeg

Kualitas pelayanan pada PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg mempunyai lima indikator, yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap, (*Responsivinnes*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*).

1. Berwujud (*tangible*)

- a. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Tempat parkir yang memadai.

Tabel 16
Kinerja Penilaian Responden Tempat parkir yang memadai

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Baik	4	119	33,5	476
Baik	3	170	47,8	510
Kurang Baik	2	35	9,8	70
Sangat Tidak Baik	1	32	8,9	32
Total		356	100	1088
Nilai Rata-rata	3,05			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdarkan tabel diatas, bahwa 119 responden sangat baik, 170 responden baik, 35 responden kurang baik, dan menjawab sangat tidak baik 32 responden. Total skor sebanyak 1157. Yang berarti jawaban responden dengan pertanyaan Tempat parkir yang memadai adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1088}{4 \times 356} \times 100\% = 76 \%$$

STB	TB	B	SB
			76 %

0% 25% 50% 75% 100%

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 82% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Tempat parkir yang memadai memang baik.

- b. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Kenyamanan ruang tunggu

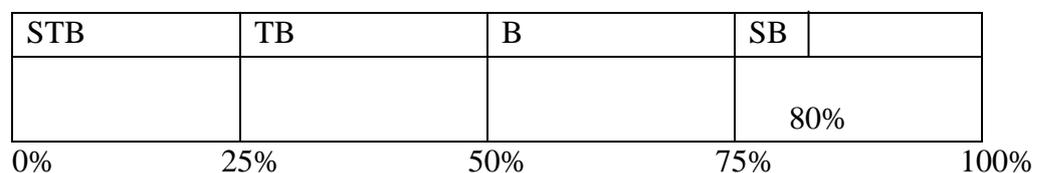
Tabel 17
Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kenyamanan ruang tunggu

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Baik	4	126	35,3	504
Baik	3	193	54,3	579
Kurang Baik	2	32	8,9	64
Sangat Tidak Baik	1	5	1,5	5
Total		356	100	1152
Nilai Rata-rata	3,23			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 126 responden sangat baik, 193 responden baik, 32 responden kurang baik, dan menjawab sangat tidak baik 5 responden. Total skor sebanyak 1152. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan Terhadap kenyamanan ruang tunggu adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1152 \times 100\%}{4 \times 356} = 80 \%$$



Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 80% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Kenyamanan ruang tunggu memang baik.

- c. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Kebersihan dan kerapihan pegawai.

Tabel 18
Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kebersihan dan kerapihan pegawai

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Baik	4	153	42,9	612
Baik	3	168	47,2	504
Kurang Baik	2	31	8,7	62
Sangat Tidak Baik	1	4	1,2	4
Total		356	100	1182
Nilai Rata-rata	3,32			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 153 responden sangat baik, 168 responden baik, menjawab kurang baik 31 responden, dan menjawab sangat tidak baik 4 responden. Total skor sebanyak 1182. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan Kebersihan dan kerapihan pegawai adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1182 \times 100\%}{4 \times 356} = 83 \%$$

STB	TB	B	SB	
			83%	
0%	25%	50%	75%	100%

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 83% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Kebersihan dan kerapihan pegawai memang baik.

2. Keandalan (*Reliability*)

- a. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Kemampuan karyawan memberikan pelayanan.

Tabel 19

Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kemampuan karyawan memberikan pelayanan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Baik	4	140	39,4	560
Baik	3	192	53,9	576
Kurang Baik	2	17	4,8	34
Sangat Tidak Baik	1	7	1,9	7
Total		356	100	1177
Nilai Rata-rata	3,30			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 140 responden sangat baik, 192 responden baik, menjawab kurang baik 17 responden, dan menjawab sangat tidak baik 7 responden. Total skor sebanyak 1177. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan Kemampuan karyawan memberikan pelayanan adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1177 \times 100\%}{4 \times 356} = 82 \%$$

STB	TB	B	SB	
			82%	
0%	25%	50%	75%	100%

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 140 responden sangat baik, 182 responden baik, menjawab kurang baik 30 responden, dan menjawab sangat tidak baik 4 responden. Total skor sebanyak 1170. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan Kemampuan memberikan solusi terhadap nasabah adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1170 \times 100\%}{4 \times 356} = 82 \%$$

STB	TB	B	SB	
			82%	
0%	25%	50%	75%	100%

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 82% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Kemampuan memberikan solusi terhadap nasabah memang baik.

3. Daya tanggap (*Responsivennes*)
 - a. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Fasilitas informasi memadai.

Tabel 22

Kinerja Penilaian Responden Terhadap Fasilitas informasi memadai

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Baik	4	127	35,7	508
Baik	3	191	53,7	573
Kurang Baik	2	35	9,8	70
Sangat Tidak Baik	1	3	0,8	3
Total		356	100	1154
Nilai Rata-rata	3,24			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 127 responden sangat baik, 191 responden baik, menjawab kurang baik 35 responden, dan menjawab sangat tidak baik 3 responden. Total skor sebanyak 1154. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan Fasilitas informasi memadai adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1154 \times 100\%}{4 \times 356} = 81 \%$$

STB	TB	B	SB	
			81%	
0%	25%	50%	75%	100%

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 81% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Fasilitas informasi yang memadai memang baik.

- b. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Kemampuan cepat tanggap menghadapi masalah.

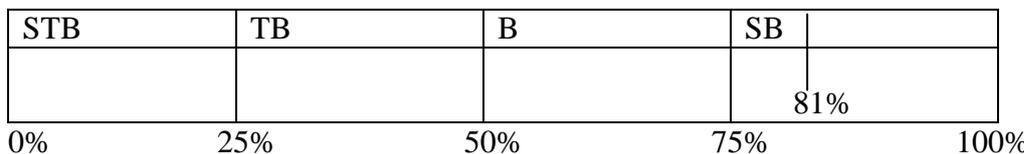
Tabel 23
Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kemampuan cepat tanggap menghadapi masalah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Baik	4	134	37,7	536
Baik	3	185	51,9	555
Kurang Baik	2	31	8,8	62
Sangat Tidak Baik	1	6	1,6	6
Total		356	100	1159
Nilai Rata-rata	3,25			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 134 responden sangat baik, 185 responden baik, menjawab kurang baik 31 responden, dan menjawab sangat tidak baik 6 responden. Total skor sebanyak 1159. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan Kemampuan cepat tanggap menghadapi masalah adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1159 \times 100\%}{4 \times 356} = 81 \%$$



Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 81% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Kemampuan cepat tanggap menghadapi masalah memang baik.

- c. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Kesiediaan melayani pada jam sibuk.

Tabel 24
Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kesiediaan melayani pada jam sibuk

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Baik	4	151	42,4	604
Baik	3	172	48,3	516
Kurang Baik	2	29	8,1	58
Sangat Tidak Baik	1	4	1,2	4
Total		356	100	1182
Nilai Rata-rata	3,32			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 151 responden sangat baik, 172 responden baik, menjawab kurang baik 29 responden, dan menjawab sangat tidak baik 4 responden. Total skor sebanyak 1182. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan Kesiediaan melayani pada jam sibuk adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1182 \times 100\%}{4 \times 356} = 83 \%$$

STB	TB	B	SB	
				83%
0%	25%	50%	75%	100%

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 83% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Kesiediaan melayani pada jam sibuk memang baik.

4. Jaminan (*Assurance*)
 - a. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Karyawan mampu melayani nasabah.

Tabel 25

Kinerja Penilaian Responden Terhadap karyawan mampu melayani nasabah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Baik	4	118	33,2	472
Baik	3	201	56,5	603
Kurang Baik	2	31	8,7	62
Sangat Tidak Baik	1	6	1,6	6
Total		356	100	1143
Nilai Rata-rata	3,21			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 118 responden sangat baik, 201 responden baik, menjawab kurang baik 31 responden, dan menjawab sangat tidak baik 6 responden. Total skor sebanyak 1143. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan Karyawan mampu melayani nasabah adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1143 \times 100\%}{4 \times 356} = 80 \%$$

STB	TB	B	SB	
				80%
0%	25%	50%	75%	100%

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 80% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Karyawan mampu melayani nasabah memang baik.

- b. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Kemampuan memberikan keadilan antar nasabah.

Tabel 26
Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kemampuan memberikan keadilan antar nasabah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Baik	4	104	29,3	416
Baik	3	220	61,7	660
Kurang Baik	2	25	7,1	50
Sangat Tidak Baik	1	7	1,9	7
Total		356	100	1133
Nilai Rata-rata	3,18			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 104 responden sangat baik, 220 responden baik, menjawab kurang baik 25 responden, dan menjawab sangat tidak baik 7 responden. Total skor sebanyak 1133. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan Kemampuan memberikan keadilan antar nasabah adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1133 \times 100\%}{4 \times 356} = 79 \%$$

STB	TB	B	SB	
			79%	
0%	25%	50%	75%	100%

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 79% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Kemampuan memberikan keadilan antar nasabah memang baik.

- c. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Kemampuan memberikan solusi atas keluhan nasabah.

Tabel 27
Kinerja Penilaian Responden Terhadap Kemampuan memberikan solusi atas keluhan nasabah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Baik	4	141	39,6	564
Baik	3	176	49,5	528
Kurang Baik	2	39	10,9	78
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0
Total		356	100	1170
Nilai Rata-rata	3,28			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 141 responden sangat baik, 176 responden baik, menjawab kurang baik 39 responden, dan menjawab sangat tidak baik 0 responden. Total skor sebanyak 1170. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan Kemampuan memberikan solusi atas keluhan nasabah adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden: $\text{Tanggapan Responden} = \frac{1170 \times 100\%}{4 \times 356} = 82\%$

STB	TB	B	SB	
				82%
0%	25%	50%	75%	100%

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 82% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Kemampuan memberikan solusi atas keluhan nasabah memang baik.

5. Empati (Emphaty)

- a. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Tingkat keramahan pegawai.

Tabel 28

Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tingkat keramahan karyawan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Baik	4	140	39,3	560
Baik	3	176	49,4	528
Kurang Baik	2	36	10,1	72
Sangat Tidak Baik	1	4	1,2	4
Total		356	100	1164
Nilai Rata-rata	3,26			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 140 responden sangat baik, 176 responden baik, menjawab kurang baik 36 responden, dan menjawab sangat tidak baik 4 responden. Total skor sebanyak 1164. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan Tingkat keramahan karyawan adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1164 \times 100\%}{4 \times 356} = 81\%$$

STB	TB	B	SB	
				81%
0%	25%	50%	75%	100%

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 81% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Tingkat keramahan karyawan memang baik.

- b. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Tingkat perhatian personal terhadap nasabah.

Tabel 29
Kinerja Penilaian Responden Terhadap Tingkat perhatian personal terhadap nasabah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Baik	4	136	38,2	544
Baik	3	178	50,1	534
Kurang Baik	2	41	11,5	82
Sangat Tidak Baik	1	1	0,2	1
Total		356	100	1161
Nilai Rata-rata	3,26			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 136 responden sangat baik, 178 responden baik, menjawab kurang baik 41 responden, dan menjawab sangat tidak baik 1 responden. Total skor sebanyak 1161. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan Tingkat perhatian personal terhadap nasabah adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1161 \times 100\%}{4 \times 356} = 81\%$$



Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 81% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Tingkat perhatian personal terhadap nasabah memang baik.

- c. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Dapat melihat apa yang diinginkan nasabah.

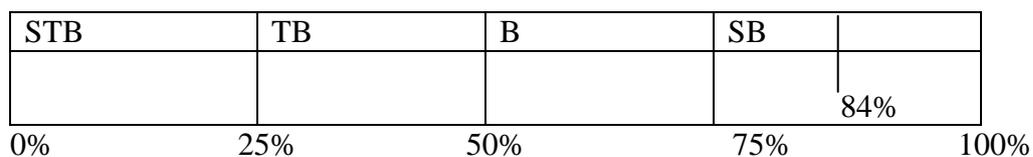
Tabel 30
Kinerja Penilaian Responden Terhadap Dapat melihat apa yang diinginkan nasabah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Baik	4	158	44,4	632
Baik	3	170	47,8	510
Kurang Baik	2	27	7,6	54
Sangat Tidak Baik	1	1	0,2	1
Total		356	100	1197
Nilai Rata-rata	3,36			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 158 responden sangat baik, 170 responden baik, menjawab kurang baik 27 responden, dan menjawab sangat tidak baik 1 responden. Total skor sebanyak 1197. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan Dapat melihat apa yang diinginkan nasabah adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1197 \times 100\%}{4 \times 356} = 84\%$$



Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 84% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Dapat melihat apa yang diinginkan nasabah memang baik.

Tabel 31
Hasil Rata-Rata Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

No	Ukuran	Tanggapan Responden (%)
Berwujud		
1	Tempat parkir yang memadai	76
2	Kenyamanan ruang tunggu	80
3	Kebersihan dan kerapihan pegawai	83
Kehandalan		
1	Kemampuan karyawan memberikan pelayanan	82
2	Tingkat kemampuan komunikasi terhadap nasabah	82
3	Kemampuan memberikan solusi terhadap nasabah	82
Daya tanggap		
1	Fasilitas informasi memadai	81
2	Kemampuan cepat tanggap menghadapi nasabah	81
3	Kesediaan melayani pada jam sibuk	83
Jaminan		
1	Karyawan mampu melayani nasabah	80
2	Kemampuan memberikan keadilan antar nasabah	79
3	Kemampuan memberikan solusi atas keluhan nasabah	82
Empati		
1	Tingkat keramahan karyawan	81
2	Tingkat perhatian personal terhadap nasabah	81
3	Dapat melihat apa yang diinginkan nasabah	84
Total		1123
N		15
Rata-rata		74,8

Sumber : Data primer diolah,2018



Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai rata-rata tanggapan responden yang berasal dari hasil pernyataan pada tiap indikator Kualitas Pelayanan, dan dapat diketahui bahwa hasil rata-rata tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg yaitu 74,8% yang artinya baik, dapat dinyatakan bahwa Kualitas Pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg baik karena berada pada interval nilai 50%-75%.

4.3.2. Penerapan Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Cigudeg, Cabang Bogor.

Kepuasan nasabah atas kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia akan dimulai dengan skor harapan berdasarkan indikator penentu dari kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Berwujud (*tangible*)
 - a. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Tempat parkir yang memadai.

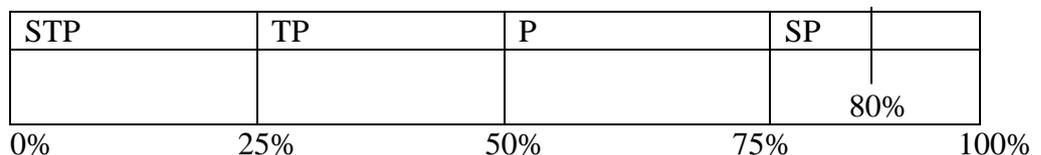
Tabel 32
Harapan Penilaian Responden Tempat parkir yang memadai

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Puas	4	130	36,5	520
Puas	3	185	51,9	555
Tidak Puas	2	33	9,3	66
Sangat Tidak Puas	1	8	2,3	8
Total		356	100	1149
Nilai Rata-rata	3,22			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 130 responden sangat baik, 185 responden baik, 33 responden kurang baik, dan menjawab sangat tidak baik 8 responden. Total skor sebanyak 1149. Yang berarti jawaban responden dengan pertanyaan Tempat parkir yang memadai adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1149}{4 \times 356} \times 100\% = 80\%$$



Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 80% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Tempat parkir yang memadai memang baik.

- b. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Kenyamanan ruang tunggu

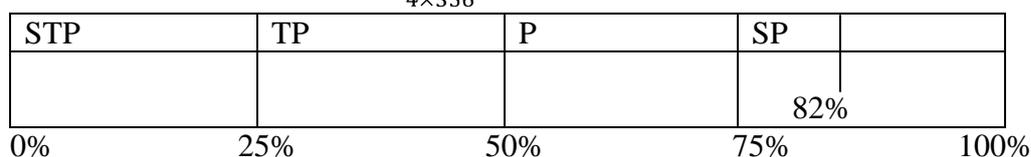
Tabel 33
Harapan Penilaian Responden Terhadap Kenyamanan ruang tunggu

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Puas	4	143	40,2	572
Puas	3	188	52,8	564
Tidak Puas	2	17	4,7	34
Sangat Tidak Puas	1	8	2,3	8
Total		356	100	1178
Nilai Rata-rata	3,30			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 143 responden sangat baik, 188 responden baik, 34 responden kurang baik, dan menjawab sangat tidak baik 8 responden. Total skor sebanyak 1178. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan Terhadap kenyamanan ruang tunggu adalah sangat baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1178 \times 100\%}{4 \times 356} = 82 \%$$



Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 82% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Kenyamanan ruang tunggu memang baik.

- c. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Kebersihan dan kerapihan pegawai.

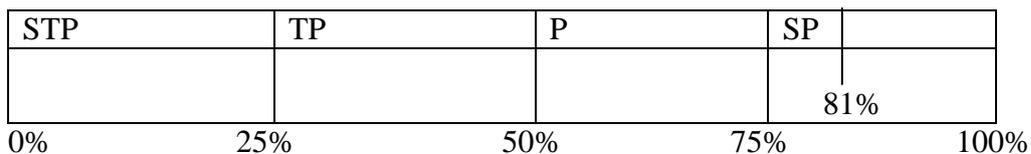
Tabel 34
Harapan Penilaian Responden Terhadap Kebersihan dan kerapihan pegawai

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Puas	4	141	39,6	564
Puas	3	179	50,3	537
Tidak Puas	2	29	8,2	58
Sangat Tidak Puas	1	7	1,9	7
Total		356	100	1166
Nilai Rata-rata	3,27			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 141 responden sangat baik, 179 responden baik, menjawab kurang baik 29 responden, dan menjawab sangat tidak baik 7 responden. Total skor sebanyak 1166. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan Kebersihan dan kerapihan pegawai adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1166 \times 100\%}{4 \times 356} = 81 \%$$



Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 81% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Kebersihan dan kerapihan pegawai memang baik.

2. Keandalan (*Reliability*)

- a. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Kemampuan karyawan memberikan pelayanan.

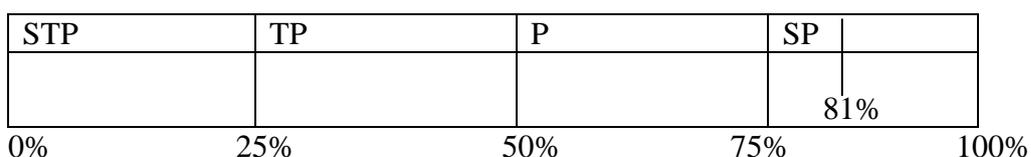
Tabel 35
Harapan Penilaian Responden Terhadap Kemampuan karyawan memberikan pelayanan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Puas	4	134	37,6	536
Puas	3	182	51,2	546
Tidak Puas	2	32	8,9	64
Sangat Tidak Puas	1	8	2,3	8
Total		356	100	1154
Nilai Rata-rata	3,24			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 134 responden sangat baik, 182 responden baik, menjawab kurang baik 32 responden, dan menjawab sangat tidak baik 8 responden. Total skor sebanyak 1154. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan Kemampuan karyawan memberikan pelayanan adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1154 \times 100\%}{4 \times 356} = 81 \%$$



Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 81% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Kemampuan karyawan memberikan pelayanan memang baik.

- b. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Tingkat kemampuan komunikasi terhadap nasabah.

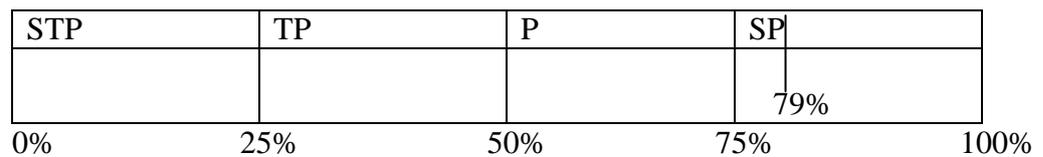
Tabel 36
Harapan Penilaian Responden Terhadap Tingkat kemampuan komunikasi terhadap nasabah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Puas	4	123	34,5	492
Puas	3	192	53,9	576
Tidak Puas	2	30	8,5	60
Sangat Tidak Puas	1	11	3,1	11
Total		356	100	1139
Nilai Rata-rata	3,19			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 123 responden sangat baik, 192 responden baik, menjawab kurang baik 30 responden, dan menjawab sangat tidak baik 11 responden. Total skor sebanyak 1139. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan Kemampuan komunikasi terhadap nasabah adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1139 \times 100\%}{4 \times 356} = 79 \%$$



Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 79% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Kemampuan komunikasi terhadap nasabah memang baik.

- c. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Kemampuan memberikan solusi terhadap nasabah.

Tabel 37
Harapan Penilaian Responden Terhadap Kemampuan memberikan solusi terhadap nasabah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Puas	4	144	40,4	576
Puas	3	172	48,4	516
Tidak Puas	2	38	10,6	76
Sangat Tidak Puas	1	2	0,6	2
Total		356	100	1170
Nilai Rata-rata	3,28			

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 144 responden sangat baik, 172 responden baik, menjawab kurang baik 38 responden, dan menjawab sangat tidak baik 2 responden. Total skor sebanyak 1170. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan Kemampuan memberikan solusi terhadap

nasabah adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1170 \times 100\%}{4 \times 356} = 82 \%$$

STP	TP	P	SP	
			82%	
0%	25%	50%	75%	100%

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 82% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Kemampuan memberikan solusi terhadap nasabah memang baik.

3. Daya tanggap (*Responsivennes*)
 - a. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Fasilitas informasi memadai.

Tabel 38
Harapan Penilaian Responden Terhadap Fasilitas informasi memadai

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Puas	4	137	38,5	548
Puas	3	173	48,6	519
Tidak Puas	2	43	12,1	86
Sangat Tidak Puas	1	3	0,8	3
Total		356	100	1156
Nilai Rata-rata	3,24			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 137 responden sangat baik, 173 responden baik, menjawab kurang baik 43 responden, dan menjawab sangat tidak baik 3 responden. Total skor sebanyak 1156. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan Fasilitas informasi memadai adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1156 \times 100\%}{4 \times 356} = 81 \%$$

STP	TP	P	SP	
			81%	
0%	25%	50%	75%	100%

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 81% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Fasilitas informasi yang memadai memang baik.

- b. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Kemampuan cepat tanggap menghadapi masalah.

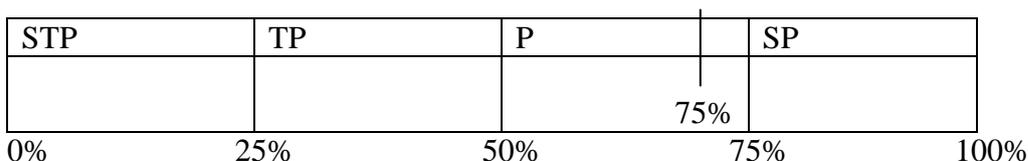
Tabel 39
Harapan Penilaian Responden Terhadap Kemampuan cepat tanggap
menghadapi masalah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Puas	4	117	32,8	468
Puas	3	168	47,1	504
Tidak Puas	2	33	9,2	66
Sangat Tidak Puas	1	38	10,6	38
Total		356	100	1076
Nilai Rata-rata	3,02			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 117 responden sangat baik, 168 responden baik, menjawab kurang baik 33 responden, dan menjawab sangat tidak baik 38 responden. Total skor sebanyak 1076. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan Kemampuan cepat tanggap menghadapi masalah adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1076 \times 100\%}{4 \times 356} = 75 \%$$



Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 75% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Kemampuan cepat tanggap menghadapi masalah memang baik.

- c. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Kesiediaan melayani pada jam sibuk.

Tabel 40
Harapan Penilaian Responden Terhadap Kesiediaan melayani pada jam
sibuk

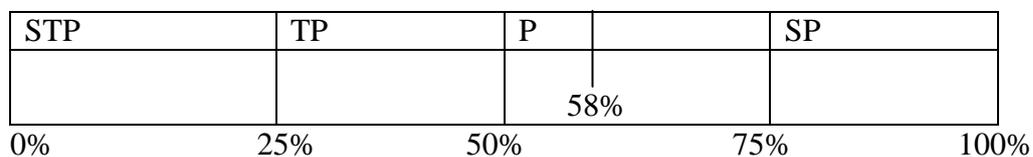
Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Puas	4	148	41,5	592
Puas	3	164	46,1	164
Tidak Puas	2	34	9,6	68
Sangat Tidak Puas	1	10	2,8	10
Total		356	100	834
Nilai Rata-rata	2,34			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 148 responden sangat baik, 164 responden baik, menjawab kurang baik 34 responden, dan menjawab sangat tidak baik 10 responden. Total skor sebanyak 834. Yang berarti jawaban

responden dengan pernyataan Kesiediaan melayani pada jam sibuk adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{834 \times 100\%}{4 \times 356} = 58 \%$$



Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 58% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Kesiediaan melayani pada jam sibuk memang baik.

4. Jaminan (*Assurance*)

- a. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Karyawan mampu melayani nasabah.

Tabel 41

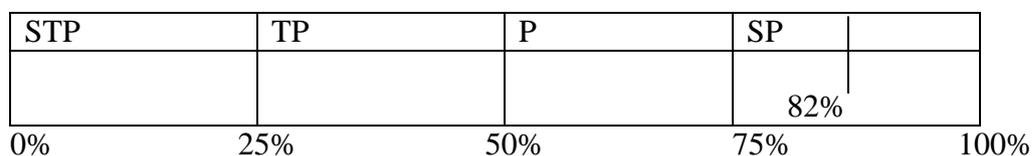
Harapan Penilaian Responden Terhadap karyawan mampu melayani nasabah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Puas	4	143	40,1	572
Puas	3	176	49,4	528
Tidak Puas	2	37	10,3	74
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		356	100	1174
Nilai Rata-rata	3,29			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 143 responden sangat baik, 176 responden baik, menjawab kurang baik 37 responden, dan menjawab sangat tidak baik 0 responden. Total skor sebanyak 1174. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan Karyawan mampu melayani nasabah adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1174 \times 100\%}{4 \times 356} = 82 \%$$



Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 82% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Karyawan mampu melayani nasabah memang baik.

- b. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Kemampuan memberikan keadilan antar nasabah.

Tabel 42
Harapan Penilaian Responden Terhadap Kemampuan memberikan keadilan antar nasabah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Puas	4	131	36,8	524
Puas	3	187	52,5	561
Tidak Puas	2	35	9,9	70
Sangat Tidak Puas	1	3	0,8	3
Total		356	100	1158
Nilai Rata-rata	3,25			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 131 responden sangat baik, 187 responden baik, menjawab kurang baik 35 responden, dan menjawab sangat tidak baik 3 responden. Total skor sebanyak 1158. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan Kemampuan memberikan keadilan antar nasabah adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1158 \times 100\%}{4 \times 356} = 81\%$$

STP	TP	P	SP	
			81%	
0%	25%	50%	75%	100%

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 81% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Kemampuan memberikan keadilan antar nasabah memang baik.

- c. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Kemampuan memberikan solusi atas keluhan nasabah.

Tabel 43
Harapan Penilaian Responden Terhadap Kemampuan memberikan solusi atas keluhan nasabah

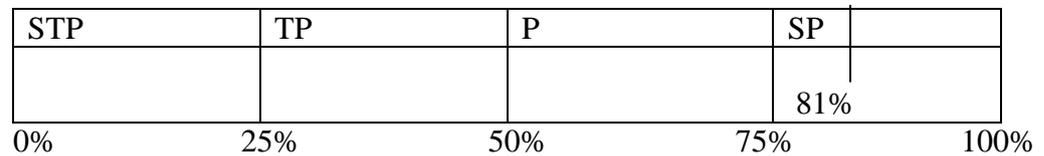
Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Puas	4	144	40,4	576
Puas	3	171	48,1	513
Tidak Puas	2	33	9,2	66
Sangat Tidak Puas	1	8	2,3	8
Total		356	100	1163
Nilai Rata-rata	3,26			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 144 responden sangat baik, 171 responden baik, menjawab kurang baik 33 responden, dan menjawab sangat tidak baik 8 responden. Total skor sebanyak 1163. Yang berarti jawaban

responden dengan pernyataan Kemampuan memberikan solusi atas keluhan nasabah adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden:

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1163 \times 100\%}{4 \times 356} = 81\%$$



Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 81% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Kemampuan memberikan solusi atas keluhan nasabah memang baik.

5. Empati (*Emphaty*)

- a. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Tingkat keramahan pegawai.

Tabel 44

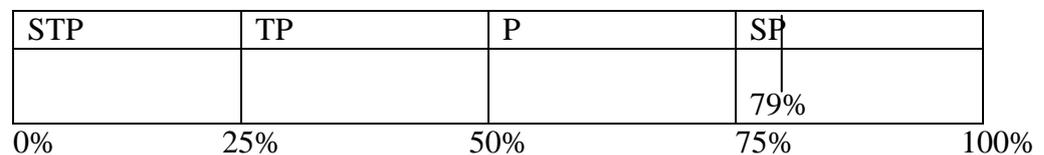
Harapan Penilaian Responden Terhadap Tingkat keramahan karyawan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Baik	4	104	29,2	416
Baik	3	218	61,3	654
Kurang Baik	2	27	7,6	57
Sangat Tidak Baik	1	7	1,9	7
Total		356	100	1134
Nilai Rata-rata	3,18			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 104 responden sangat baik, 218 responden baik, menjawab kurang baik 27 responden, dan menjawab sangat tidak baik 7 responden. Total skor sebanyak 1134. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan Tingkat keramahan karyawan adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1134 \times 100\%}{4 \times 356} = 79\%$$



Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 79% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Tingkat keramahan karyawan memang baik.

- b. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Tingkat perhatian personal terhadap nasabah.

Tabel 45
Harapan Penilaian Responden Terhadap Tingkat perhatian personal terhadap nasabah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Baik	4	142	39,8	568
Baik	3	173	48,5	519
Kurang Baik	2	36	10,2	72
Sangat Tidak Baik	1	5	1,5	5
Total		356	100	1164
Nilai Rata-rata	3,26			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 142 responden sangat baik, 173 responden baik, menjawab kurang baik 36 responden, dan menjawab sangat tidak baik 5 responden. Total skor sebanyak 1164. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan Tingkat perhatian personal terhadap nasabah adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1164 \times 100\%}{4 \times 356} = 81\%$$

STP	TP	P	SP
			81%

0% 25% 50% 75% 100%

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 81% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Tingkat perhatian personal terhadap nasabah memang baik.

- c. Pendapat responden terhadap pernyataan mengenai Dapat melihat apa yang diinginkan nasabah.

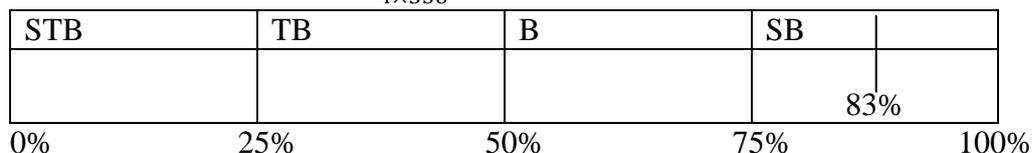
Tabel 46
Harapan Penilaian Responden Terhadap Dapat melihat apa yang diinginkan nasabah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase %	Skor
Sangat Baik	4	156	43,8	624
Baik	3	170	47,7	510
Kurang Baik	2	27	7,6	54
Sangat Tidak Baik	1	3	0,9	3
Total		356	100	1191
Nilai Rata-rata	3,34			

Sumber : Data primer diolah,2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa 156 responden sangat baik, 170 responden baik, menjawab kurang baik 27 responden, dan menjawab sangat tidak baik 3 responden. Total skor sebanyak 1191. Yang berarti jawaban responden dengan pernyataan Dapat melihat apa yang diinginkan nasabah adalah baik. Berikut adalah perhitungan untuk tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Responden} = \frac{1191 \times 100\%}{4 \times 356} = 83\%$$

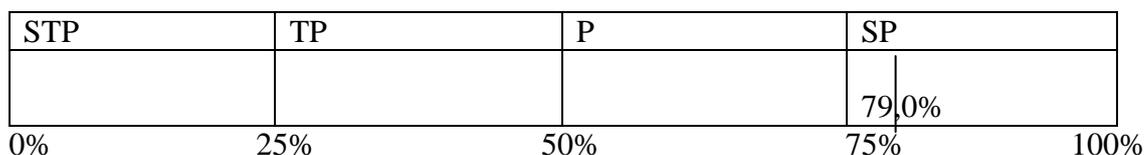


Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan nilai 83% berada pada rentang sangat baik, yang artinya bahwa tanggapan yang menyatakan Dapat melihat apa yang diinginkan nasabah memang baik.

Tabel 47
Hasil Rata-Rata Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah

No	Ukuran	Tanggapan Responden (%)
Berwujud		
1	Tempat parkir yang memadai	80
2	Kenyamanan ruang tunggu	82
3	Kebersihan dan kerapihan pegawai	81
Kehandalan		
1	Kemampuan karyawan memberikan pelayanan	81
2	Tingkat kemampuan komunikasi terhadap nasabah	79
3	Kemampuan memberikan solusi terhadap nasabah	82
Daya tanggap		
1	Fasiltas informasi memadai	81
2	Kemampuan cepat tanggap menghadapi nasabah	75
3	Kesediaan melayani pada jam sibuk	58
Jaminan		
1	Karyawan mampu melayani nasabah	82
2	Kemampuan memberikan keadilan antar nasabah	81
3	Kemampuan memberikan solusi atas keluhan nasabah	81
Empati		
1	Tingkat keramahan karyawan	79
2	Tingkat perhatian personal terhadap nasabah	81
3	Dapat melihat apa yang diinginkan nasabah	83
Tota l		1186
N		15
Rata -rata		79,0

Sumber : Data primer diolah,2018



Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai rata-rata tanggapan responden yang berasal dari hasil pernyataan pada tiap indikator Kualitas Pelayanan, dan dapat diketahui bahwa hasil rata-rata tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg yaitu 79% yang artinya sangat baik, dapat dinyatakan bahwa Kualitas Pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg baik karena berada pada interval nilai 75%-100%.

4.3.3. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Berikut ini analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor dengan menggunakan diagram kartesius :

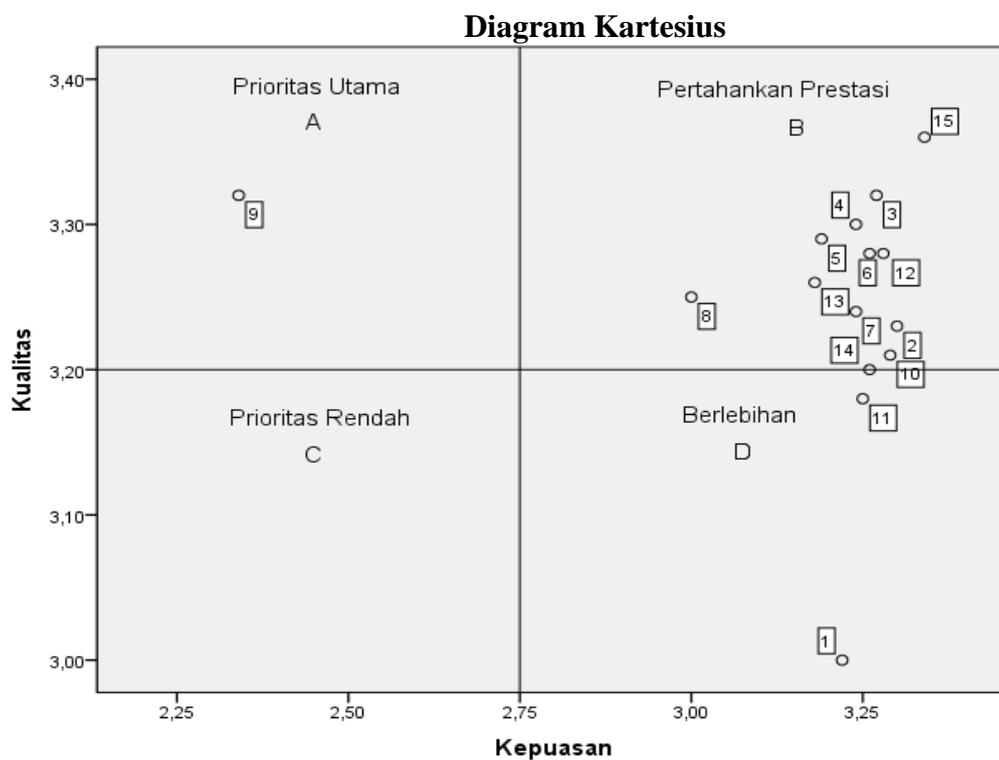
Pada bagian ini ini dibahas mengenai pemetaan dari nilai (X) dan (Y), dari hasil tersebut maka akan terbentuk matriks yang terdiri dari empat buah kuadran yang masing-masing kuadran menggambarkan skala prioritas mempertahankan kinerja perusahaan sebagai berikut.

Tabel 45
Perhitungan rata-rata nilai pada indikator-indikator kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hotel Grand Orri Citeureup

No	Indikator	Rata-Rata (x)
Kualitas Pelayanan		
1	Tempat parkir yang memadai	3
2	Kenyamanan ruang tunggu	3,23
3	Kebersihan dan kerapihan pegawai	3,32
4.	Kemampuan karyawan memberikan pelayanan	3,3
5.	Tingkat kemampuan komunikasi terhadap nasabah	3,29
6.	Kemampuan memberikan solusi terhadap nasabah	3,28
7.	Fasiltas informasi memadai	3,24
8.	Kemampuan cepat tanggap menghadapi nasabah	3,25
9.	Kesediaan melayani pada jam sibuk	3,32
10.	Karyawan mampu melayani nasabah	3,21
11.	Kemampuan memberikan keadilan antar nasabah	3,18
12.	Kemampuan memberikan solusi atas keluhan nasabah	3,28
13.	Tingkat keramahan karyawan	3,26
14.	Tingkat perhatian personal terhadap nasabah	3,2
15.	Dapat melihat apa yang diinginkan nasabah	3,36
Kepuasan Konsumen		Rata-Rata (y)
1	Tempat parkir yang memadai	3,22
2	Kenyamanan ruang tunggu	3,3
3	Kebersihan dan kerapihan pegawai	3,27
4.	Kemampuan karyawan memberikan pelayanan	3,24
5.	Tingkat kemampuan komunikasi terhadap nasabah	3,19
6.	Kemampuan memberikan solusi terhadap nasabah	3,28

No	Indikator	Rata-Rata (x)
Kualitas Pelayanan		
7.	Fasilitas informasi memadai	3,24
8.	Kemampuan cepat tanggap menghadapi nasabah	3
9.	Kesediaan melayani pada jam sibuk	2,34
10.	Karyawan mampu melayani nasabah	3,29
11.	Kemampuan memberikan keadilan antar nasabah	3,25
12.	Kemampuan memberikan solusi atas keluhan nasabah	3,26
13.	Tingkat keramahan karyawan	3,18
14.	Tingkat perhatian personal terhadap nasabah	3,26
15.	Dapat melihat apa yang diinginkan nasabah	3,34
Total		96,38

Sumber: data hasil kuesioner diolah, 2018



Gambar 10
Importance Performance Analysis (IPA) Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Konsumen

4.4 Interpretasi Penelitian

Adapun interpretasi dari kuadrat tersebut sebagai berikut :

1. Prioritas Utama

Pada kuadrat-kuadrat ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting atau diharapkan konsumen, akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber daya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadrat ini adalah:

- (9) Kesiapan melayani pada jam sibuk

2. Pertahankan Prestasi

Pada kuadrat ini terdapat faktor-faktor yang diharap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelola dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai adalah:

- (2) Kenyamanan ruang tunggu
- (3) Kebersihan dan kerapian pegawai
- (4) Kemampuan karyawan memberikan pelayanan
- (5) Tingkat kemampuan komunikasi terhadap nasabah
- (6) Kemampuan memberikan solusi terhadap nasabah
- (7) Fasilitas informasi memadai
- (8) Kemampuan cepat tanggap menghadapi nasabah
- (10) Karyawan mampu melayani nasabah
- (12) Kemampuan memberikan solusi atas keluhan nasabah
- (13) Tingkat keramahan karyawan
- (14) Tingkat perhatian personal terhadap nasabah
- (15) Dapat melihat apa yang diinginkan nasabah

3. Prioritas Rendah

Pada kuadrat ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat harapan dan kinerja aktual yang rendah atau tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen. Sehingga perusahaan tidak perlu memprioritas tau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut adalah:

4. Berlebihan

Pada kuadrat ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan semisal di kuadran.

- (1) Tempat parkir yang memadai
- (11) Kemampuan memberikan keadilan antar nasabah

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis tentang Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor, maka pada bab ini penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor dinilai baik oleh nasabah dengan kriteria penilaian rata-rata perindikator 74,8%. Dimana rata-rata tersebut berada pada interval (50%-75%) sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor baik, hal ini dapat ditunjukkan dengan banyaknya tanggapan baik dari responden.
2. Kepuasan nasabah dinilai sangat puas oleh nasabah dengan kriteria penilaian rata-rata perindikator 79,0%. Dimana rata-rata tersebut berada pada interval (75%-100%) sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah puas pada PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor, hal ini ditunjukkan dengan banyaknya tanggapan sangat puas dari responden.
3. Berdasarkan hasil pemetaan pada diagram kartesius terhadap indikator kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen yaitu pada prioritas utama terdapat 1 indikator dinyatakan sangat baik. Pada pertahankan prestasi terdapat 12 yang menyatakan penting atau baik. Pada prioritas rendah tidak terdapat indikator dinyatakan memiliki prioritas rendah atau dinyatakan tidak diharapkan atau tidak penting. Kemudian pada kuadran berlebihan terdapat 2 indikator dinyatakan tidak penting dan tidak diharapkan konsumen PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor.

5.2. Saran

Saran-saran yang dikemukakan oleh penulis sesuai dengan pembahasan masalah mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor” sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang melekat pada PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor baik. Tetapi indikator kesesuaian dengan spesifikasi harus lebih diperhatikan kembali karena hasil yang penulis dapat lebih kecil dibanding indikator yang lain. Akan lebih baik PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor melakukan evaluasi dari kekurangan tersebut dan tetap mempertahankan yang sudah baik, agar kualitas pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor menjadi jauh lebih baik untuk kedepannya. Misalnya melakukan evaluasi pada pengetahuan karyawan untuk menambah informasi baru mengenai pelayanan.

2. Kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor sangat baik, untuk mempertahankan kepuasan nasabah yang telah ada maka pihak PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor akan lebih baik untuk memperhatikan apa yang diharapkan oleh nasabah agar nasabah tetap merasa puas dan melakukan pembelian ulang kembali misalnya dengan menyediakan kotak saran, agar pihak PT. Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg cabang Bogor tahu apa harap-harapan dari nasabah.
3. Berdasarkan Dari hasil keseluruhan yaitu pada prioritas utama terus dipertahankan posisinya, dan pada pertahankan prestasi agar terus ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, Gunawan. 2014. *Manajemen Pemasaran Analisis untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Adisaputro, Gunawan. 2010. *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Ahmad, Subagyo 2010, *Marketing In Business*. Edisi pertama, cetakan pertama. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Ali, Hasan, 2008, *Marketing*, Yogyakarta : Med Press.
- Basu Swasta dan T. Hani handoko, 2008, *Manajemen Pemasaran, Analisa Prilaku Konsumen*, edisi pertama, cetakan keempat, penerbit : BPFE, Yogyakarta.
- Basu, Swastha dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi kedua,
- Buchari Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfabet, Bandung. Cetakan ke 13, Yogyakarta, Liberty.
- Christoper Lovelock & Lauren K Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta :PT. Indeks.
- Danang, Sunyoto. 2013. *Metedologi Penelitian Akuntansi*. Bandung : PT Refika.
- Duwi Priyanto, (2012). *Belajar Cepat Olah Data Statistik Dengan SPSS 20*, CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Eva Z. Yusuf dan Lesley Williams. 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Penerbit PPM.
- Fandy Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi
- FandyTjiptono, Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Andi, Yogyakarta.
- FandyTjiptono. 2008. *StrategiBisnisPemasaran*. Andi.Yogyakarta.
- Fitzsimmons, A James, dkk. 2014 *Service Management*. New York: The McGraw-Hill Companies.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husein, Umar. 2003. *Metodologi Penelitian : Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Putstaka utama

- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Prenada Media Group
- Kasmir. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip & Garry Armstrong. 2010. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1 dan 2 Edisi. Kedua Belas. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. 2000. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran* Edisi 12 Jilid 2. Jakarta : Indeks.
- Kotler, Philip. Keller, Kevin Lane. 2012. *Marketing Management*. 14th Edition. New Jersey : Pearson Education.
- Sugiyono, 2012. *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Usmara , A, 2008. *Strategi Pemasaran*. Jakarta : Amara Books.
- Zeithaml, Valarie A. & Britner, Mary J. 2011. *Service Marketing*. United States : The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Zuliant, Yamit. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta : Ekonesia.

LAMPIRAN

Kuesioner Untuk Penelitian Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Unit Cigudeg cabang Bogor

Saya Nurfitriyani mahasiswi Program Sarjana Universitas Pakuan Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Pemasaran Yang sedang menyelesaikan tugas akhir skripsi, dalam rangka mengumpulkan data. Saya memohon kesediaan dan bantuan bapak/ibu meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini dibuat untuk mendapatkan informasi mengenai masalah atau topik yang akan saya teliti dalam penulisan skripsi tersebut. Atas kesediaan bapak/ibu saya ucapkan terimakasih.

• **Identitas Respondem**

1. Nomor Responden :
2. Nama :
3. Usia :
 - a. 18-25 Tahun
 - b. 26-35 Tahun
 - c. 36-45 Tahun
 - d. >46 Tahun
4. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan
5. Pekerjaan : a. Pelajar/mahasiswa c. Pegawai Swasta
b. Pegawai Negeri d. Wiraswasta
e. Lainnya....
6. Pendapatan : a. <Rp.3.000.000
b. Rp. 3.000.000 - <Rp.5.000.000
c. Rp. 5.000.000 - <Rp. 7.000.000
d. >Rp.7.000.000

• **Petunjuk Pengisian**

a. Kinerja

Berilah tanda check list (√) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pendapat anda. Terdapat 4 (lima) pilihan pernyataan, yaitu :

- SB : Sangat Baik
B : Baik
KB : Kurang Baik
SKB : Sangat Kurang Baik

b. Kepuasan

Suatu yang dirasakan setelah anda merasakan kinerja yang diberikan Bank BRI unit Cigudeg cabang Bogor. Berilah tanda check list (√) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pendapat anda. Terdapat 5 (lima) pilihan pernyataan, yaitu :

- SP : Sangat Puas
P : Puas
KP : Kurang Puas
SKP : Sangat Kurang Puas

No	Pernyataaan	Kualitas				
		SB	B	CB	KB	SKB
Kualitas Pelayanan Berwujud (<i>Tangible</i>)						
1	Tempat parkir memadai					
2	Kenyamanan ruang tunggu					
3	Kebersihan dan kerapihan pegawai					
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
1	Kemampuan karyawan memberikan pelayanan					
2	Tingkat kemampuan komunikasi terhadap nasabah					
3	Kemampuan memberikan solusi terhadap nasabah					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
1	Fasilitas informasi memadai					
2	Kemampuan cepat tanggap menghadapi masalah					
3	Kesediaan melayani pada jam sibuk					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
1	Karyawan mampu melayani nasabah					
2	Kemampuan memberikan keadilan antar nasabah					
3	Kemampuan memberikan solusi atas keluhan nasabah					
Empati (<i>Empathy</i>)						
1	Tingkat keramahan karyawan					
2	Tingkat perhatian personal terhadap nasabah					
3	Dapat melihat apa yang diinginkan nasabah					

No	Pernyataaan	Kepuasan				
		SP	P	CP	KP	SKP
Kualitas Pelayanan Berwujud (<i>Tangible</i>)						
1	Tempat parkir memadai					
2	Kenyamanan ruang tunggu					
3	Kebersihan dan kerapian pegawai					
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
1	Kemampuan karyawan memberikan pelayanan					
2	Tingkat kemampuan komunikasi terhadap nasabah					
3	Kemampuan memberikan solusi terhadap nasabah					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
1	Fasilitas informasi memadai					
2	Kemampuan cepat tanggap menghadapi masalah					
3	Kesediaan melayani pada jam sibuk					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
1	Karyawan mampu melayani nasabah					
2	Kemampuan memberikan keadilan antar nasabah					
3	Kemampuan memberikan solusi atas keluhan nasabah					
Empati (<i>Empathy</i>)						
1	Tingkat keramahan karyawan					
2	Tingkat perhatian personal terhadap nasabah					
3	Dapat melihat apa yang diinginkan nasabah					

Ampiran 2. Koding

Koding Kualitas Pelayanan															
Pada PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg, cabang Bogor															
no	tangible			reliability			ressponsivinnes			assurance			empati		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	2	4	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3
3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	2	3	4	3	2
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
7	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3
8	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
9	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
10	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
11	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
12	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
13	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3
14	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	2	3	2	4
15	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
19	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	4
20	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
21	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3
26	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3
27	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
31	3	3	2	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	2
32	2	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3
33	3	3	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	2
34	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
35	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
36	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
37	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	4	2	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	2
42	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	3	2	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
44	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
45	1	4	1	3	4	3	1	4	1	3	3	4	3	4	3
46	2	3	2	4	3	4	2	3	2	2	4	3	4	3	2
47	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3
48	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
49	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
50	2	4	1	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	1
51	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	4	2
52	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4
53	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
54	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3
55	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
56	2	4	2	4	3	3	2	4	2	4	4	3	3	3	2
57	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
58	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
59	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
60	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
61	3	3	4	2	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	4
62	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
64	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
65	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4
66	4	3	3	2	2	4	4	3	3	2	3	2	4	2	3
67	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
68	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
72	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3
73	2	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4
74	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
75	3	3	4	4	2	3	3	3	4	2	2	2	3	2	4
76	2	4	2	4	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2
77	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
78	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4
79	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3
80	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	2	4	4
81	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3
82	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
83	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	4	3
84	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	4
85	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4
86	4	4	2	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	2
87	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
88	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
89	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4
90	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
91	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
93	4	4	4	2	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4
94	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3
95	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
96	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3
97	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	3	4
98	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
99	3	3	3	1	4	3	3	3	3	1	4	3	4	4	3
100	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	2	4	2	4

101	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3
102	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
103	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
104	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4
105	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
106	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
107	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
108	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
109	2	3	4	2	4	4	2	3	4	2	2	4	4	4	4
110	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
111	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
112	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
113	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4
114	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	4
115	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3
116	2	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4
117	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
118	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
119	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
120	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	2	4	3
121	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
122	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	4
123	3	4	3	2	4	3	3	4	3	2	2	4	3	4	3
124	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
125	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	2	4	2	4
126	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	4	3	4	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
129	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
130	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
131	4	4	2	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2
132	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
133	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	2	4	2	4	4
134	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
135	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
136	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
137	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3
138	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
139	4	4	3	1	3	3	4	4	3	1	1	3	3	3	3
140	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
141	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
142	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	2	4	4
146	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
147	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
148	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
149	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
150	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
151	4	2	4	4	3	2	4	2	4	4	3	3	2	3	4
152	4	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3
153	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
154	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
155	4	2	3	2	3	2	4	2	3	4	3	3	2	3	3
156	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	2	4	2	4
157	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3
158	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
159	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
160	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
161	4	3	3	3	4	1	4	3	3	3	3	4	1	4	3
162	4	2	4	3	3	3	4	2	4	4	2	3	3	3	4
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
165	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	3	3
166	3	1	4	1	2	1	3	1	4	1	1	2	1	2	4
167	3	2	3	4	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2	3
168	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
169	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
170	4	3	4	3	2	2	4	3	4	3	3	2	2	2	4
171	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2
172	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
173	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
174	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	2	4	2	3
175	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
176	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	2	4	3
177	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
178	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
179	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
180	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
181	3	2	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4
182	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
183	2	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3
184	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
185	3	2	2	4	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2
186	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
187	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
188	2	2	3	4	4	4	2	2	3	4	2	4	4	4	3
189	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
190	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3
191	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
192	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3
193	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	3	2	4	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	4
196	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2
197	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3
198	3	2	4	3	3	4	3	2	4	3	2	3	4	3	4
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3

201	2	2	3	4	4	2	2	2	3	4	3	4	2	4	3
202	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
203	3	2	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4
204	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
205	2	1	4	1	4	3	2	1	4	3	1	1	4	3	4
206	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	3
207	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
208	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
209	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
210	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
211	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3
212	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
213	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3
214	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3
215	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
216	4	2	3	4	3	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3
217	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
218	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
219	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4
220	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
221	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2
222	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
223	2	3	4	4	2	3	2	4	4	3	3	2	3	2	4
224	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
225	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
226	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3
227	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	2	4	3
228	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
229	2	1	4	1	3	4	2	1	4	1	1	3	4	3	4
230	3	4	2	4	2	3	3	4	2	4	4	2	3	2	2
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
232	3	3	3	2	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	3
233	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
234	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4
235	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2	4	4	3	4	2
236	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
237	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3
238	3	3	4	2	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4
239	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
240	3	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	2
241	2	1	3	1	2	4	2	1	3	1	1	2	4	2	3
242	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4
243	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
244	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
245	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
247	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2
248	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
249	3	2	3	4	2	4	3	4	3	3	3	2	4	2	3
250	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
252	2	1	3	1	4	4	2	1	3	1	1	4	4	4	3
253	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3
254	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
255	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
256	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
257	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2
258	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
259	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
260	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
261	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
262	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3
263	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
264	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
265	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
266	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
267	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
268	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
269	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
270	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
271	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	4	3	2	3	2
272	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
273	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
274	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
275	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3
276	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
278	3	3	2	4	3	1	3	3	3	4	4	3	4	3	2
279	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
280	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4
281	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
282	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
283	1	3	2	3	3	4	1	1	3	3	3	2	1	1	2
284	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
285	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	4
286	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4
287	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
288	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	4	2	3	2
289	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
290	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
291	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
292	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
293	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
294	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
295	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
296	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
297	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4
298	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2
299	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
300	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4

301	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
302	2	2	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3
303	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
304	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3
305	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
306	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
307	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
308	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	
309	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4
310	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
311	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
312	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
314	3	3	3	2	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4
315	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
316	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
318	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
319	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
320	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
321	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	4	4	4	4
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
323	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
324	3	3	4	2	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
325	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2	2	3	4	4	4	4
326	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
327	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
328	1	1	4	1	4	1	3	4	3	2	2	3	4	4	4	4
329	2	2	3	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
330	2	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
331	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
332	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
333	2	2	4	1	4	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
334	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	3	4	4	4	4
335	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3
336	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
337	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4
338	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
339	2	2	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
340	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
341	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
342	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
343	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2
344	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	
345	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
346	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
347	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
348	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	
349	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	
350	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
351	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
353	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
354	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
355	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
356	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	

Koding Kepuasan Nasabah
Pada PT Bank Rakyat Indonesia unit Cigudeg, cabang Bogor

no	tangible			reliability			ressponsivimnes			assurance			empati		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3
2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3
4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3
6	4	2	4	4	3	4	2	2	3	3	3	4	2	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3
11	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
12	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	4	4	3	2	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
14	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
15	3	1	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	2	2	3
16	4	2	4	4	2	4	2	2	2	3	2	4	1	2	3
17	3	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3	2
18	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	1	3
19	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
20	4	2	4	4	3	4	2	2	2	4	3	4	2	2	4
21	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	2
22	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4	2	4
23	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
24	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3
25	4	2	4	4	3	4	2	2	3	2	2	4	4	3	2
26	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
27	3	2	4	3	3	4	2	2	2	4	3	3	3	2	4
28	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3
29	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
30	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
31	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
32	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
33	3	2	3	3	4	3	2	2	4	3	4	3	3	4	3
34	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
35	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4
37	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
38	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3
39	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
42	3	4	3	3	1	3	4	4	2	4	2	3	4	2	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
44	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
45	4	2	3	4	4	3	2	2	2	4	3	4	2	2	4
46	2	4	3	2	2	3	4	4	4	3	2	2	4	4	3
47	3	2	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
49	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	4	2	3	2	2	4	4	2	4	2	3	4	2	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
53	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
54	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	3	2	4
55	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
58	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3
59	4	2	3	4	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3
60	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
61	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4
62	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
63	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4
64	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
65	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
66	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	2	4
67	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4
68	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
69	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
70	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3
71	2	4	3	2	3	3	4	4	3	4	1	2	4	3	2
72	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3
73	4	2	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	3	4	3
74	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
75	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3
76	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4
77	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	2	3
78	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
79	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
80	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	2	3	2	4
81	4	2	3	4	3	3	2	2	4	3	4	4	4	4	3
82	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
83	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	4	2	2	4	2	2	2	2	3	4	4	4	2	3	4
85	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	1	2	4	4	4
86	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4
88	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	2	3
89	4	2	3	4	3	3	2	2	4	3	4	4	4	4	3
90	2	4	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	3	2	4
91	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3
92	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4
93	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
94	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4
95	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	2	4	4
96	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
97	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4
100	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4

101	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	2	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
103	3	4	2	3	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4
104	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4
106	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	2	4
107	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	2	2	2	4	4
108	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
109	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4
110	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4
111	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
112	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4
113	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4
115	4	4	2	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4
116	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
117	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
118	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
119	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
120	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
121	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	4	2	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	2	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
126	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	2	4	2	4	4
127	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
129	2	4	2	2	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
131	4	3	4	4	4	4	3	3	1	3	4	4	3	1	3
132	4	2	4	4	3	4	2	2	3	4	3	4	3	3	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4
135	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	1	2	4
136	4	3	4	4	2	4	3	3	1	3	2	4	2	1	3
137	3	4	3	3	2	3	4	4	2	4	2	3	2	2	4
138	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
139	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
140	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	2	4	2	2	4
141	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	3
142	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4
143	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
144	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	4	3
145	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3
146	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3
147	4	2	4	4	3	4	2	2	4	4	3	4	2	4	4
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
149	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
150	3	2	3	3	4	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3
151	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
152	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
153	4	2	4	4	3	4	2	2	3	3	3	4	2	3	3
154	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
155	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4
159	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
160	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
161	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
162	4	2	4	4	2	4	2	2	3	4	2	4	4	3	4
163	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
165	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	4
166	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
167	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4
168	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
170	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
171	4	1	4	4	4	4	1	1	2	3	4	4	3	2	3
172	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
174	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
175	4	2	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3
176	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
177	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
178	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3
179	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
181	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3
182	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
183	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2
184	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
185	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
186	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2
187	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
188	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
189	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4
190	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
192	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
193	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
194	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
195	3	1	3	3	3	3	1	1	4	4	3	3	3	4	4
196	4	2	4	4	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	3
197	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2
198	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
199	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
200	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4

201	3	2	3	3	4	3	2	2	2	3	4	3	2	2	3
202	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
203	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
204	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	2	3	2	4	3
205	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
207	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	3	2
208	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
209	4	2	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	2	3	4
210	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
211	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4
212	4	2	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	3
213	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
214	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
217	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
218	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	2	3
219	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4
220	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
221	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
222	3	2	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4
223	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3
224	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
228	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
231	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
232	3	2	3	3	2	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4
233	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
234	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
235	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
236	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
237	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
239	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
240	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
241	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
242	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
243	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
244	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
245	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
246	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
248	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
249	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
250	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
251	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
252	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
253	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
254	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
255	3	1	3	3	3	3	1	1	4	3	1	3	3	4	3
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
257	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4
258	3	4	3	3	3	3	4	4	1	3	3	3	1	1	3
259	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
260	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
261	2	4	3	2	4	3	3	4	3	2	4	2	3	3	3
262	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
263	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
264	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
265	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4
266	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
267	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
268	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
269	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
270	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
271	4	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3
272	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
273	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	1	4	3
274	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
275	2	3	3	2	4	2	3	3	4	3	4	2	3	4	3
276	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
277	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	1	3	4
278	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
279	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
280	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3
281	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
282	2	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	1	3	3
283	1	1	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3
284	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
285	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4
286	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3
287	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4
288	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3
289	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2
290	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
291	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
292	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	1
293	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	4
294	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3
295	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3
296	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3
297	4	4	1	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3
298	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3
299	4	4	2	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3
300	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2

301	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	4	3	3	2	4
302	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	4	2
303	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3
304	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	4	4
305	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4
306	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
307	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
308	4	4	3	4	2	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3
309	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
310	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	1
311	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
312	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
313	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2
314	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
315	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	4	4
316	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
317	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
318	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4	3	3	4	4	2
319	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	4
320	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
321	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	1
322	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
323	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
324	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
325	3	3	1	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3
326	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
327	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	2	2	4	3
328	3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3
329	3	2	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3
330	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
331	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
332	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
333	2	3	2	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2
334	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
335	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3
336	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
337	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2
338	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	2	4
339	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
340	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
341	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	2	4	3
342	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
343	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	1
344	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3
345	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
346	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3
347	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
348	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	1
349	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	2
350	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
351	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
352	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2
353	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	2	2	1	2
354	3	2	3	3	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	4
355	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
356	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3



PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
KANTOR CABANG BOGOR DEWI SARTIKA

Jl. Dewi Sartika No. 6, Bogor 16121
 ☎ (0251) 8313137, 8337125, 8337180, 832959, 8314105, 8328299, 8334879, 8359008
 Fax. (0251) 8320043

Nomor : B. 554. -XIV-KC/LYI/01/2018 Bogor, 22 JANUARI 2018
 Lamp : -
 Perihal : Permohonan mengadakan Magang Kepada :
 Universitas Pakuan Bogor
 Jl. Pakuan P.O Box 452
 di

BOGOR

Surat Saudara No.1760/WD.1/FE-UP/XII/2017

Menunjuk surat tersebut diatas, perihal pemohonan Magang atas nama

Siswa :

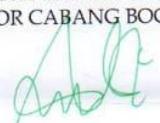
No	Nama	NPM	Program Studi
1.	Nurfitriyani	021114145	Manajemen

yang akan melaksanakan Riset yang akan dilaksanakan di BRI Unit Cigudeg Pada dasarnya kami tidak keberatan, dengan catatan yang bersangkutan mengikuti peraturan yang berlaku dalam pengambilan data-data yang akan disajikan dalam laporan dan tidak bertentangan dengan rahasia Bank.

Selanjutnya pelaksanaan riset dilakukan selama 1 bulan, di mulai pada bulan Januari, tanggal pelaksanaan kami serahkan ke pihak yang bersangkutan. Siswa wajib membuka rekening tabungan BRI dan setelah selesai melakukan kegiatan tersebut, siswa diwajibkan menyerahkan 1 (satu) eksemplar Laporan paling lambat 1 (satu) bulan setelah selesai pelaksanaan.

Demikian agar maklum.

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero), Tbk
 KANTOR CABANG BOGOR DS


Anggit Gandini
 MO

Tindakan :

1. Bri Unit Cigudeg
2. Arsip