

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tahapan QFD

Alat perencanaan yang digunakan untuk memenuhi keinginan konsumen adalah *Quality Function Deployment (QFD)*. Penerapan metode QFD diawali dengan pembentukan *House Of Quality (HOQ)*. Matriks ini menerjemahkan apa yang diinginkan konsumen menjadi apa yang dihasilkan organisasi sehingga pelayanan yang dihasilkan akan dapat memenuhi keinginan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara kepada nasabah bank dengan persepsi dan harapan yang diinginkan oleh nasabah meliputi atribut tangible, reliability, responsive, assurance dan empathy guna mengidentifikasi prioritas nasabah bank dalam pelayanan dan fasilitas teknis. Hasil wawancara tersebut terbagi menjadi beberapa kriteria harapan nasabah, atribut yang menjadi kriteria nasabah tersebut digunakan menjadi acuan dalam penyusunan kuisisioner yang terdapat pada lampiran.

Mengacu prosedur dan pentahapan dari QFD maka penelitian ini melakukan proses identifikasi kebutuhan dan harapan konsumen yang dilakukan dengan FGD atau *focus group discussion*. Proses FGD dilakukan di FEB UMS pada hari Kamis 6 Februari 2014 dengan melibatkan mahasiswa FEB yang pernah atau menjadi nasabah pada bank, bersifat sukarela dan jumlah peserta FGD 26 orang. Hasil kuisisioner tersebut terbagi menjadi beberapa spesifikasi sesuai atribut- atribut kepuasan pelanggan. Hasil

identifikasi kebutuhan dan harapan kemudian diringkas menjadi atribut yang penting untuk mencari solusi dari persoalan tentang kepuasan pelanggan pada sektor perbankan. Atribut tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Atribut Kepentingan Kepuasan Pelanggan Sektor Perbankan

NO	ATRIBUT	IDENTIFIKASI MASALAH	TINDAKAN SPESIFIK
1	TANGIBLE (BUKTI FISIK)	1. Kondisi Fisik Bangunan	1. Perawatan fisik bangunan
			2. Penampilan fisik bangunan
			3. Kelengkapan fisik bangunan
		2. Kondisi Ruang Tunggu	1. Tersedia kursi tunggu
			2. Fasilitas AC dan air mineral
			3. Fasilitas WiFi dan Televisi
		3. Kondisi Parkir	1. Area luas
			2. Tidak dipungut biaya
			3. Lokasi strategis
2	RELIABILITY (KEHANDALAN)	1. Respon bank	1. Cepat dalam mengatasi masalah
			2. Melayani dengan handal
			3. Membantu kesulitan nasabah
		2. Kemudahan bertransaksi	1. Penarikan saldo
			2. Mengisi saldo tabungan
			3. Transfer antar bank
		3. Layanan yang diberikan	1. Mesin ATM
			2. SMS Banking
			3. Internet banking
3	RESPONSIVE (DAYA TANGGAP)	1. Sikap petugas bank	1. Ramah dan sopan
			2. Selalu memberi salam
			3. Berpenampilan menarik
		2. Kejelasan Informasi	1. Kejelasan prosedur bank
			2. Kejelasan layanan bank
			3. Kejelasan produk-produk bank
		3. Keamanan bank	1. Petugas jaga
			2. Satpam
			3. Kamera CCTV
4	ASSURANCE (JAMINAN)	1. Jaminan keamanan	1. Aman menabung di bank
			2. Ada ganti rugi
			3. Menjaga privacy nasabah
		2. Jaminan suku bunga	1. Nilai tabungan bertambah
			2. Bunga pinjaman rendah
			3. Bunga deposito tinggi
		3. Jaminan kesalahan bank	1. Bank mengganti sesuai kesalahan
			2. Bank bertanggung jawab

			3. Layanan pengaduan
5	EMPHATY (EMPATI)	1. Tidak memandang status sosial	1. Semua orang boleh menabung
			2. Melayani nasabah dengan ikhlas
			3. Semua nasabah sama
		2. Pemberian reward	1. Bonus pada nasabah
			2. Hadiah pada nasabah
			3. souvenir bagi nasabah
		3. Perhatian dari bank	1. Rasa nyaman bagi nasabah
			2. Kepercayaan nasabah
			3. kesetiaan nasabah

B. Analisa Hasil

Penilaian kepuasan konsumen pada sektor perbankan didasarkan atas lima atribut yang merupakan hasil ringkasan dari FGD dengan keyperson. Acuan dari lima atribut tersebut adalah tentang atribut tangible, reliability, responsive, assurance dan empathy. Perhitungan total persepsi adalah semua penilaian responden terkait kelima atribut dari kepuasan konsumen, begitu juga untuk rerata harapan. Hasil pengurangan antara rerata harapan dan rerata persepsi menghasilkan selisih (gap). Jika selisihnya negatif berarti menunjukkan nilai ketidakpuasan pelanggan, begitu juga sebaliknya. Jika hasil selisih negatif berarti menunjukkan adanya orientasi untuk perbaikan dan atau pembenahan, sedangkan jika selisihnya adalah positif berarti perlu ada orientasi peningkatan terkait semua atribut pada kepuasan pelanggan.

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Pengujian validitas tiap item pertanyaan dilakukan dengan menghitung korelasi *person product moment* antara skor item dan skor total. Hasil uji validitas angket dengan menggunakan program *SPSS 16.00 for Windows* adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 2

Hasil Uji Validitas Identifikasi Masalah

Item	r_{xy}	Signifikansi	r_{tabel}	Keterangan
Identifikasi Harapan Assurance				
1	0,518	0,000	0,374	Valid
2	0,900	0,000	0,374	Valid
3	0,818	0,000	0,374	Valid
Identifikasi Harapan Empathy				
1	0,818	0,000	0,374	Valid
2	0,693	0,000	0,374	Valid
3	0,735	0,000	0,374	Valid
Identifikasi Harapan Reliability				
1	0,831	0,000	0,374	Valid
2	0,818	0,000	0,374	Valid
3	0,855	0,000	0,374	Valid
Identifikasi Harapan Responsive				
1	0,777	0,000	0,374	Valid
2	0,957	0,000	0,374	Valid
3	0,664	0,000	0,374	Valid
Identifikasi Harapan Assurance				
1	0,518	0,000	0,374	Valid
2	0,900	0,000	0,374	Valid
3	0,818	0,000	0,374	Valid

Identifikasi Harapan Tangible				
1	0,780	0,000	0,374	Valid
2	0,754	0,000	0,374	Valid
3	0,754	0,000	0,374	Valid
Identifikasi Harapan Tingkat Kepuasan				
1	0,786	0,000	0,374	Valid
2	0,770	0,000	0,374	Valid
3	0,826	0,000	0,374	Valid
KP Assurance				
1	0,872	0,000	0,374	Valid
2	0,807	0,000	0,374	Valid
3	0,819	0,000	0,374	Valid
KP Empathy				
1	0,821	0,000	0,374	Valid
2	0,860	0,000	0,374	Valid
3	0,742	0,000	0,374	Valid
KP Reliability				
1	0,892	0,000	0,374	Valid
2	0,858	0,000	0,374	Valid
3	0,827	0,000	0,374	Valid
KP Responsive				
1	0,791	0,000	0,374	Valid
2	0,790	0,000	0,374	Valid
3	0,806	0,000	0,374	Valid

Sumber : Data diolah, 2014

Nilai r_{tabel} untuk sampel taraf signifikansi 0,05 adalah 0,374. Tabel 4.20 menunjukkan bahwa semua butir pernyataan tentang identifikasi masalah adalah valid, karena nilai r_{xy} lebih besar dari r_{tabel} (0,374). Dengan demikian semua butir pernyataan angket dalam kuesioner tersebut bisa dikatakan Valid.

Tabel 4.3

Hasil Uji Analisis Kepuasan Konsumen pada Sektor Perbankan
Tangible (Bukti Fisik)

Item	r_{xy}	Signifikansi	r_{tabel}	Keterangan
Kondisi Fisik Bangunan				
1	0,918	0,000	0,374	Valid
2	0,884	0,000	0,374	Valid
3	0,863	0,000	0,374	Valid
Kondisi Ruang Tunggu				
1	0,435	0,021	0,374	Valid
2	0,892	0,000	0,374	Valid
3	0,826	0,000	0,374	Valid
Kondisi Parkir				
1	0,891	0,000	0,374	Valid
2	0,740	0,000	0,374	Valid
3	0,876	0,000	0,374	Valid

Berdasarkan nilai r_{tabel} untuk sampel taraf signifikansi 0,05 adalah 0,374.

Tabel 4.21 menunjukkan bahwa semua butir pernyataan tentang *tangible* (bukti fisik) adalah valid, karena nilai r_{xy} lebih besar dari r tabel (0,374). Dengan demikian semua butir pernyataan angket dalam kuesioner *tangible* (bukti fisik) adalah Valid.

Tabel 4.4

Hasil Uji Analisis Kepuasan Konsumen pada Sektor Perbankan
Reliability (Kehandalan)

Item	r_{xy}	Signifikansi	r_{tabel}	Keterangan
Respon Bank				
1	0,883	0,000	0,374	Valid
2	0,869	0,000	0,374	Valid
3	0,840	0,000	0,374	Valid

Kemudahan Bertransaksi				
1	0,881	0,000	0,374	Valid
2	0,931	0,000	0,374	Valid
3	0,704	0,000	0,374	Valid
Layanan yang berikan				
1	0,725	0,000	0,374	Valid
2	0,886	0,000	0,374	Valid
3	0,887	0,000	0,374	Valid

Nilai r_{tabel} untuk sampel taraf signifikansi 0,05 adalah 0,374. Tabel 4.22 menunjukkan bahwa semua butir pernyataan tentang *reliability* (kehandalan) adalah valid, karena nilai r_{xy} lebih besar dari r tabel (0,374). Dengan demikian semua butir pernyataan angket dalam kuesioner tangible (bukti fisik) adalah Valid.

Tabel 4.5

Hasil Uji Analisis Kepuasan Konsumen pada Sektor Perbankan
Responsive (Daya Tanggap)

Item	r_{xy}	Signifikansi	r_{tabel}	Keterangan
Sikap Petugas Bank				
1	0,859	0,000	0,374	Valid
2	0,897	0,000	0,374	Valid
3	0,941	0,000	0,374	Valid
Kejelasan Informasi				
1	0,945	0,000	0,374	Valid
2	0,876	0,000	0,374	Valid
3	0,895	0,000	0,374	Valid
Keamanan Bank4				
1	0,783	0,000	0,374	Valid
2	0,882	0,000	0,374	Valid
3	0,900	0,000	0,374	Valid

Berdasarkan hasil nilai r_{tabel} untuk sampel taraf signifikansi 0,05 adalah 0,374. Tabel 4.23 menunjukkan bahwa semua butir pernyataan tentang responsive (daya tanggap) adalah valid, karena nilai r_{xy} lebih besar dari r tabel (0,374). Dengan demikian semua butir pernyataan angket dalam kuesioner responsive (daya tanggap) adalah Valid.

Tabel 4.6

Hasil Uji Analisis Kepuasan Konsumen pada Sektor Perbankan Assurance (Jaminan)

Item	r_{xy}	Signifikansi	r_{tabel}	Keterangan
Jaminan Keamanan				
1	0,518	0,000	0,374	Valid
2	0,900	0,000	0,374	Valid
3	0,818	0,000	0,374	Valid
Jaminan Suku Bunga				
1	0,878	0,000	0,374	Valid
2	0,882	0,000	0,374	Valid
3	0,870	0,000	0,374	Valid
Jaminan Kesalahan Bank				
1	0,838	0,000	0,374	Valid
2	0,848	0,000	0,374	Valid
3	0,771	0,000	0,374	Valid

Nilai r_{tabel} untuk sampel taraf signifikansi 0,05 adalah 0,374. Tabel 4.24 menunjukkan bahwa semua butir pernyataan tentang *assurance* (jaminan) adalah valid, karena nilai r_{xy} lebih besar dari r tabel (0,374). Dengan demikian semua butir pernyataan angket dalam kuesioner *assurance* (jaminan) adalah Valid.

Tabel 4.7

Hasil Uji Analisis Kepuasan Konsumen pada Sektor Perbankan
Empathy (Empati)

Item	r_{xy}	Signifikansi	r_{tabel}	Keterangan
Tidak Memandang Status Sosial				
1	0,785	0,000	0,374	Valid
2	0,860	0,000	0,374	Valid
3	0,789	0,000	0,374	Valid
Pemberian Reward				
1	0,917	0,000	0,374	Valid
2	0,925	0,000	0,374	Valid
3	0,860	0,000	0,374	Valid
Perhatian dari Bank				
1	0,927	0,000	0,374	Valid
2	0,954	0,000	0,374	Valid
3	0,898	0,000	0,374	Valid

Nilai r_{tabel} untuk sampel taraf signifikansi 0,05 adalah 0,374. Tabel 4.25 menunjukkan bahwa semua butir pernyataan tentang *empathy* (empati) adalah valid, karena nilai r_{xy} lebih besar dari r tabel (0,374). Dengan demikian semua butir pernyataan angket dalam kuesioner *empathy* (empati) adalah Valid.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dengan cara menghitung *Cronbach's Alpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Hasil uji reliabilitas masing-masing variabel adalah :

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Identifikasi Harapan Assurance	0,605	Reliabel
Identifikasi Harapan Empathy	0,605	Reliabel
Identifikasi Harapan Reliability	0,775	Reliabel
Identifikasi Harapan Responsive	0,732	Reliabel
Identifikasi Harapan Tangible	0,635	Reliabel
Identifikasi Harapan Tingkat Kepuasan	0,700	Reliabel
KP Assurance	0,777	Reliabel
KP Empathy	0,725	Reliabel
KP Reliability	0,822	Reliabel
KP Responsive	0,708	Reliabel
Kondisi Fisik Bangunan	0,657	Reliabel
Kondisi Ruang Tunggu	0,693	Reliabel
Kondisi Parkir	0,788	Reliabel
Respon Bank	0,783	Reliabel
Kemudahan Bertransaksi	0,752	Reliabel
Layanan yang berikan	0,781	Reliabel
Sikap Petugas Bank	0,717	Reliabel
Kejelasan Informasi	0,884	Reliabel
Keamanan Bank	0,704	Reliabel
Jaminan Keamanan	0,848	Reliabel
Jaminan Suku Bunga	0,675	Reliabel
Jaminan Kesalahan Bank	0,766	Reliabel
Tidak Memandang Status Sosial	0,618	Reliabel
Pemberian Reward	0,859	Reliabel
Perhatian dari Bank	0,831	Reliabel

Sumber : data diolah

Hasil pengujian reliabilitas terhadap semua variabel dengan *Cronbach's Alpha* sebagaimana terlihat pada tabel 4.26 menunjukkan bahwa nilai Alpha lebih dari 0,6. Oleh karena itu dapat ditentukan bahwa semua instrumen penelitian ini adalah reliabel (handal).

2. Analisa Persepsi dan Harapan

Tahapan selanjutnya menganalisa persepsi dan harapan nasabah terhadap atribut-atribut kepuasan pelanggan. Analisa dilakukan untuk menentukan nilai kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan menurut nasabah. Semakin tinggi kesenjangan yang muncul berarti menunjukkan bahwa orientasi perbaikannya semakin penting dilakukan. Hasil analisa terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9 Kesenjangan Atribut Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

NO	ATRIBUT PELAYANAN	TOTAL PERSEPSI	RERATA PERSEPSI	TOTAL HARAPAN	RERATA HARAPAN	SELISIH (GAP)
1.	Tangible	109	3,89	130	4,64	-0,75
2.	Reliability	104	3,71	133	4,75	-1,04
3.	Ressponsive	95	3,39	136	4,86	-1,09
4.	Assurance	98	3,50	128	4,57	-1,07
5.	Emphaty	95	3,39	128	4,57	-1,18

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa atribut emphaty memiliki kesenjangan yang terbesar (-1,18) dan atribut tangible memiliki kesenjangan terkecil (-0,75). Hal ini menunjukkan bahwa atribut emphaty menurut nasabah merupakan hal yang perlu diperhatikan dan menjadi prioritas dari atribut lainnya.

Tabel 4.10 Kesenjangan atribut tangible kepuasan nasabah bank

NO	ATRIBUT TANGIBLE	TOTAL PERSEPSI	RERATA PERSEPSI	TOTAL HARAPAN	RERATA HARAPAN	SELISIH (GAP)
1.	Kondisi Fisik Bangunan	103	3,68	131	4,68	-1,00
2.	Kondisi Ruang Tunggu	103	3,68	130	4,64	-0,96
3.	Kondisi Parkir	96	3,43	130	4,64	-1,21

Pada atribut tangible terjadi kesenjangan dari yang terbesar (-1,21) pada variable kondisi parkir dibanding dengan dua variable lain yang lebih kecil (-0,96), dan pada hasil ditunjukkan kondisi parkir menjadi prioritas dibanding dua variable yang lain. Untuk hal ini perusahaan seharusnya menyediakan tempat parkir yang luas sehingga nasabah bisa dengan leluasa memarkirkan kendaraannya.

Tabel 4.11 Kesenjangan atribut reliability kepuasan nasabah bank

NO	ATRIBUT RELIABILITY	TOTAL PERSEPSI	RERATA PERSEPSI	TOTAL HARAPAN	RERATA HARAPAN	SELISIH (GAP)
1.	Respon Bank	101	3,61	132	4,71	-1,1
2.	Kemudahan Bertransaksi	101	3,61	132	4,71	-1,1
3.	Layanan yang diberikan	99	3,54	131	4,68	-1,14

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa layanan yang diberikan dengan nilai kesenjangan (-1,14) paling tinggi di antara atribut reability lainnya, respon bank dan kemudahan bertransaksi memiliki nilai kesenjangan yang sama, Sehingga menurut hasil tersebut bank harus lebih mengutamakan layanan yang diberikan agar nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank.

Tabel 4.12 Kesenjangan atribut responsive kepuasan nasabah bank

NO	ATRIBUT RESSPONSIVE	TOTAL PERSEPSI	RERATA PERSEPSI	TOTAL HARAPAN	RERATA HARAPAN	SELISIH (GAP)
1.	Sikap petugas	105	3,75	134	4,79	-1,04
2.	Kejelasan informasi	98	3,50	128	4,57	-1,25
3.	Keamanan	101	3,61	134	4,79	-1,18

Pada atribut responsive kejelasan informasi merupakan factor yang menjadi prioritas dari dua variable lainnya dengan nilai (-1,25) jauh lebih tinggi dari sikap petugas (-1,04). Pihak bank seharusnya dalam menyampaikan suatu informasi kepada nasabahnya harus benar- benar jelas dan nasabah paham dengan apa yang disampaikan oleh petugas.

Tabel 4.13 Kesenjangan atribut assurance kepuasan nasabah bank

NO	ATRIBUT ASSURANCE	TOTAL PERSEPSI	RERATA PERSEPSI	TOTAL HARAPAN	RERATA HARAPAN	SELISIH (GAP)
1.	Jaminan Keamanan	101	3,61	134	4,79	-1,18
2.	Jaminan suku bunga	99	3,54	125	4,46	-0,92
3.	Jaminan Kesalahan bank	96	3,64	131	4,68	-1,04

Dari tabel diatas menunjukkan pada atribut assurance yaitu jaminan keamanan memiliki kesenjangan yang paling tinggi (-1,18) dari jaminan suku bunga yang nilainya hanya (-0,92), menurut nasabah jaminan keamanan dirasa penting sehingga jaminan kewanaman menjadi prioritas dari yang lain.

Tabel 4.14 Kesenjangan atribut empathy kepuasan nasabah bank

NO	ATRIBUT EMPHATY	TOTAL PERSEPSI	RERATA PERSEPSI	TOTAL HARAPAN	RERATA HARAPAN	SELISIH (GAP)
1.	Status social	93	3,32	130	4,64	-1,32
2.	Reward	93	3,32	127	4,54	-1,22
3.	Perhatian bank	90	3,21	131	4,68	-1,47

Dari tabel diatas menunjukkan atribut empathy dengan nilai kesenjangan tertinggi yaitu perhatian yang diberikan oleh bank (-1,47) kepada nasabahnya dibandingkan dengan pemberian reward (-1,22) pada nasabah bank. Untuk itu bank harus berupaya dalam memahami maksud dari nasabahnya.

Tabel 4.15 Kesenjangan Kondisi fisik bangunan pada atribut tangible

N O	KONDISI FISIK BANGUNAN	TOTAL PERSEPSI	RERATA PERSEPSI	TOTAL HARAPAN	RERATA HARAPAN	SELISIH (GAP)
1.	Perawatan fisik bangunan	99	3,54	133	4,75	-1,21
2.	Penampilan fisik bangunan	101	3,61	128	4,57	-0,96
3.	Kelengkapan fisik bangunan	96	3,43	136	4,86	-1,43

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pada tribute tangible kelengkapan fisik bangunan memiliki nilai kesenjangan terbesar (-1,43) dan penampilan fisik bangunan memiliki nilai kesenjangan terkecil (-0,93). Fisik bangunan salah satu atribut penunjang pada bank, sehingga pihak bank seharusnya melengkapi fasilitas yang dibutuhkan oleh nasabahnya.

Tabel 4.16 Kesenjangan Kondisi Ruang Tunggu pada atribut tangible

N O	KONDISI RUANG TUNGGU	TOTAL PERSEPSI	RERATA PERSEPSI	TOTAL HARAPAN	RERATA HARAPAN	SELISIH (GAP)
1.	Tersedia kursi	101	3,61	124	4,82	-1,21
2.	Fasilitas AC	93	3,32	118	4,43	-1,11
3.	Fasilitas Wifi & Tv	90	3,21	126	4,21	-1,00

Dari table diatas menunjukkan bahwa pada tribute tangible kondisi ruang tunggu memiliki kesenjangan terbesar pada ketersediaan kursi ruang tunggu dengan nilai (-1,21) dan fasilitas Wifi& TV nilai kesenjangan terkecil (-1.00).

Perusahaan seharusnya menyediakan kursi tunggu yang lebih agar para nasabah nyaman pada saat bertransaksi.

Tabel 4.17 Kesenjangan Kondisi Parkir pada atribut tangible

N O	KONDISI TEMPAT PARKIR	TOTAL PERSEPSI	RERATA PERSEPSI	TOTAL HARAPAN	RERATA HARAPAN	SELISIH (GAP)
1.	Area luas	95	3,39	126	4,50	-1,14
2.	Gratis	100	3,57	132	4,71	-1,14
3.	Lokasi strategis	134	3,39	128	4,57	-1,18

Dari table diatas menunjukkan bahwa lokasi strategis dengan kesenjangan terbesar (-1,18) sedangkan area luas dan parkir gratis memiliki nilai rata-rata kesenjangan yang sama yaitu (-1,14). Hal ini menunjukkan harapan nasabah pada lokasi strategis menurutnya belum terlaksana sepenuhnya. Jadi harapn nasabah masih belum terpenuhi.

Tabel 4.18 Kesenjangan Respon bank pada atribut reliability

N O	RESPON BANK	TOTAL PERSEPSI	RERATA PERSEPSI	TOTAL HARAPAN	RERATA HARAPAN	SELISIH (GAP)
1.	Cepat dalam mengatasi masalah	95	3,39	134	4,79	-1,40
2.	Melayani dengan handal	95	3,39	131	4,68	-1,29
3.	Membantu kesulitan nasabah	99	3,54	134	4,79	-1,25

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa respon bank pada atribut reliability memiliki nilai kesenjangan tertinggi (-1,40) yaitu cepat dalam mengatasi masalah keuangan nasabah. Kesenjangan paling kecil adalah dalam membantu kesulitan nasabah (-1,25). Menurut nasabah bank belum memenuhi criteria cepat dalam mengatasi masalah keuangan, sehingga terjadi kesenjangan paling tinggi, bank harus handal dan cepat dalam mengatasi masalah yang dikeluhkan nasabah.

Tabel 4.19 Kesenjangan Kemudahan bertransaksi pada atribut reliability

NO	KEMUDAHAN BERTRANSAKSI	TOTAL PERSEPSI	RERATA PERSEPSI	TOTAL HARAPAN	RERATA HARAPAN	SELISIH (GAP)
1.	Penarikan saldo	99	3,54	132	4,71	-1,17
2.	Mengisi saldo	94	3,36	129	4,61	-1,25
3.	Transfer	104	3,71	128	4,57	-0,86

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pada atribut reliability dalam identifikasi spesifik mengisi saldo tabungan memiliki nilai kesenjangan terbesar yaitu (-1,25) dan kesenjangan terkecil pada transfer (-0.86). Pada kenyataannya mengisi saldo tabungan masih belum efektif menurut nasabah, karena nasabah harus datang ke bank untuk menambah saldo tabungan mereka, bank harus memiliki inovasi untuk mengatasi masalah tersebut.

Tabel 4.20 Kesenjangan Layanan bank pada atribut reliability

NO	LAYANAN BANK	TOTAL PERSEPSI	RERATA PERSEPSI	TOTAL HARAPAN	RERATA HARAPAN	SELISIH (GAP)
1.	Mesin ATM	110	3,39	133	4,75	-1,36
2.	Sms banking	100	3,57	119	4,25	-0,68
3.	Internet banking	98	3,50	120	4,29	-0,79

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa layanan bank pada atribut reliability dalam tindakan spesifik mesin ATM dengan kesenjangan terbesar (-1,36) disbanding dengan Sms banking kesenjangan terkecil (-0,79), itu berarti mesin ATM belum memenuhi harapan nasabah pada umumnya. Sehingga perusahaan seharusnya menyediakan mesin- mesin ATM di tempat- tempat yang jauh dari layanan atau bank, agar nasabah lebih mudah dalam penarikan saldo.

Tabel 4.21 Kesenjangan Sikap petugas bank pada atribut responsive

N O	SIKAP PETUGAS BANK	TOTAL PERSEPSI	RERATA PERSEPSI	TOTAL HARAPAN	RERATA HARAPAN	SELISIH (GAP)
1.	Ramah dan sopan	109	3,98	133	4,75	-0,77
2.	Selalu memberi salam	112	4,00	130	4,64	-0,64
3.	Berpenampilan menarik	106	3,79	129	4,61	-0,82

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa berpenampilan menarik pada atribut responsive memiliki nilai kesenjangan terbesar yaitu (-0,82) dan selalu member salam dengan nilai kesenjangan terkecil (-0,64). Pada atribut responsive penampilan petugas bank dirasa masih jauh dari harapan nasabah sehingga perlu dibenahi lagi dalam segi penampilan petugas.

Tabel 4.22 Kesenjangan Kejelasan Informasi pada atribut responsive

N O	KEJELASAN INFORMASI	TOTAL PERSEPSI	RERATA PERSEPSI	TOTAL HARAPAN	RERATA HARAPAN	SELISIH (GAP)
1.	Kejelasan prosedur	100	3,57	131	4,68	-1,11
2.	Kejelasan layanan	99	3,54	131	4,68	-1,14
3.	Kejelasan produk	99	3,54	129	4,61	-1,07

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa kejelasan informasi memiliki nilai kesenjangan terbesar (-1,14) dan kejelasan produk dengan nilai kesenjangan terkecil (-1,07), hal ini menunjukkan kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas bank harusnya lebih mendetail dan nasabah benar-benar paham dengan layanan yang diberikan oleh pihak bank

Tabel 4.23 Kesenjangan Keamanan bank pada atribut responsive

NO	KEAMANAN BANK	TOTAL PERSEPSI	RERATA PERSEPSI	TOTAL HARAPAN	RERATA HARAPAN	SELISIH (GAP)
1.	Petugas jaga	106	3,79	136	4,86	-1,07
2.	Satpam	102	3,64	136	4,86	-1,22
3.	Kamera CCTV	105	3,75	138	4,93	-1,18

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa atribut responsive pada satpam memiliki nilai kesenjangan terbesar (-1,22) dan kesenjangan terkecil pada petugas jaga (-1,07), pada dasarnya satpam adalah bagian dari pegawai di bank, seharusnya peran serta satpam dalam membantu nasabah lebih ditingkatkan agar nasabah merasa aman saat bertransaksi di bank karena petugas satpam juga melayani nasabah yang kesulitan pada proses pengisian slip atau formulir.

Tabel 4.24 Kesenjangan Jaminan Keamanan pada atribut assurance

NO	JAMINAN KEAMANAN	TOTAL PERSEPSI	RERATA PERSEPSI	TOTAL HARAPAN	RERATA HARAPAN	SELISIH (GAP)
1.	Aman menabung dibank	107	3,82	138	4,93	-1,11
2.	Ada ganti rugi	94	3,36	134	4,79	-1,43
3.	Menjaga privacy nasabah	101	3,61	133	4,75	-1,14

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa atribut assurance pada jaminan keamanan masih ada kesenjangan terbesar pada adanya ganti rugi dari pihak bank (-1,43) dan nasabah merasa aman menabung di bank ditunjukkan dari tingkat kesenjangan yang hanya (-1,11) paling terkecil dari dua variable lainnya. Pada nyatanya sekarang ini apabila terjadi kesalahan ban, bank tidak mengganti sepenuhnya kerugian nasabah.

Tabel 4.25 Kesenjangan Jaminan suku bunga pada atribut assurance

NO	JAMINAN SUKU BUNGA	TOTAL PERSEPSI	RERATA PERSEPSI	TOTAL HARAPAN	RERATA HARAPAN	SELISIH (GAP)
1.	Nilai tabungan bertambah	101	3,61	127	4,54	-0,93
2.	Bunga pinjaman rendah	94	3,36	130	4,64	-1,28
3.	Bunga deposito tinggi	94	3,36	127	4,54	-1,18

Dari tabel diatas tingkat kesenjangan tertinggi pada bunga pinjaman rendah dengan nilai (-1,28) dan tingkat kesenjangan terkecil pada saldo tabungan bertambah (-0,93), hal ini menunjukkan bahwa harapan nasabah masih belum terpenuhi, sehingga perusahaan harus lebih memperhatikan bunga pinjaman bagi nasabah.

Tabel 4.26 Kesenjangan Jaminan Kesalahan yang dilakukan bank

N O	JAMINAN KESALAHAN	TOTAL PERSEPSI	RERATA PERSEPSI	TOTAL HARAPAN	RERATA HARAPAN	SELISIH (GAP)
1.	Mengganti biaya kesalahan bank	99	3,54	131	4,68	-1,14
2.	Tanggung jawab bank	100	3,57	133	4,75	-1,18
3.	Layanan pengaduan	94	3,36	133	4,75	-1,39

Dari tabel diatas menunjukkan bahwan tingkat kesenjangan pada layanan pengaduan memiliki nilai tertinggi (-1,39) dan nilai kesenjangan terkecil (-1,14), pada atribut assurance layanan pengaduan dirasa menjadi prioritas sehingga pihak bank seharusnya lebih meningkatkan kinerja perusahaan.

Tabel 4.26 Kesenjangan Status social pada atribut empathy

N O	STATUS SOSIAL	TOTAL PERSEPSI	RERATA PERSEPSI	TOTAL HARAPAN	RERATA HARAPAN	SELISIH (GAP)
1.	Semua orang boleh menabung	110	3,93	135	4,82	-0,89
2.	Melayani nasabah dengan ikhlas	99	3,54	135	4,82	-1,28
3.	Semua nasabah sama	98	3,50	130	4,64	-1,14

Hasil pada atribut status social menunjukkan bahwa melayani nasabah dengan ikhlas menjadi nilai kesenjangan terbesar (-1,28) itu berarti bahwa harapan dan persepsi nasabah pada dasarnya masih dirasa kurang. Sehingga pihak bank harus segera membenahi dalam hal pelayanan.

Tabel 4.27 Kesenjangan Pemberian reward pada atribut empathy

N O	PEMBERIAN REWARD	TOTAL PERSEPSI	RERATA PERSEPSI	TOTAL HARAPAN	RERATA HARAPAN	SELISIH (GAP)
1.	Bonus pada nasabah	92	3,29	125	4,46	-1,17
2.	Hadiah	92	3,29	120	4,29	-1,00
3.	Souvenir bank	84	3,50	118	4,21	-0,71

Tabel diatas menunjukkan bahwa bonus yang diberikan pada nasabah dengan nilai terbesar (-1,17), pemberian souvenir dengan nilai terkecil (-0,71), bonus yang diberikan oleh bank menurut nasabah hal yang harusnya menjadi prioritas dari pihak bank.

Tabel.4.28 Kesenjangan Perhatian dari Bank pada atribut empathy

N O	PERHATIAN BANK	TOTAL PERSEPSI	RERATA PERSEPSI	TOTAL HARAPAN	RERATA HARAPAN	SELISIH (GAP)
1.	Rasa nyaman	133	3,50	98	4,75	-1,25
2.	Kepercayaan nasabah	133	3,57	100	4,75	-1,18
3.	Kesetiaan nasabah	128	3,43	96	4,57	-1,14

Dari tabel diatas rasa nyaman pada nasabah memiliki nilai tingkat kesenjangan terbesar (-1.25), dan kesetiaan nasabah dengna nilai terkecil (-1,14). Hal ini menunjukkan bahwa kenyamanan nasabah menjadi yang utama dibandingkan dengan kepercayaan dan kesetiaan nasabah.

3. Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan

Persyaratan pelanggan yang sangat penting keberadaanya atau mutlak harus ada dalam suatu perusahaan dalam memenuhi kepuasan pelanggan adalah faktor bukti fisik (*tangible*), faktor kehandalan (*reliability*), faktor daya tanggap (*ressponsive*), faktor jaminan (*assurance*), faktor empati (*emphaty*). Sedangkan persyaratan pelanggan yang harus ada kenyamanan tempat, kecepatan pelayanan, penjelasan informasi, kecepatan transaksi, respon keluhan pelanggan dan promosi. Tingkat kepentingan dapat dilihat pada Tabel 4.28

Tabel 4.28 Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan

Identifikasi Masalah	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
TANGIBLE (BUKTI FISIK)		
Kondisi Fisik Bangunan	4	3
Kondisi Ruang Tunggu	4	3
Kondisi Parkir	4	3

RELIABILITY (KEHANDALAN)		
Respon Bank	4	3
Kemudahan Bertransaksi	4	3
Layanan yang diberikan	4	3
RESSPONSIVE (DAYA TANGGAP)		
Sikap petugas bank	4	3
Kejelasan Informasi	4	3
Keamanan Bank	4	3
ASSURANCE (JAMINAN)		
Jaminan Keamanan	4	3
Jaminan Suku Bunga	4	3
Jaminan Kesalahan Bank	4	3
EMPHATY (EMPATI)		
Tidak Memandang status Sosial	4	3
Pemberian reward	4	3
Perhatian dari bank	4	3

4. Nilai Sasaran Pelanggan

Nilai sasaran ditentukan dengan mengevaluasi penilaian dari setiap persyaratan pelanggan dan membuat pilihan baru untuk mempertahankan produk agar tidak berubah, memperbaiki produk atau membuat produk lebih baik dari pada pesaingnya. Nilai sasaran menggunakan skala yang sama dengan penilaian kompetitif pelanggan, yaitu skala likert lima angka. Nilai sasaran setiap persyaratan pelanggan dapat dilihat pada Tabel 4.121

Tabel 4.29 Nilai Sasaran Persyaratan Pelanggan

Identifikasi Masalah	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Nilai Sasaran
TANGIBLE (BUKTI FISIK)			
Kondisi Fisik Bangunan	4	3	4
Kondisi Ruang Tunggu	4	3	5
Kondisi Parkir	4	3	3
RELIABILITY (KEHANDALAN)			
Respon Bank	4	3	4

Kemudahan Bertransaksi	4	3	4
Layanan yang diberikan	4	3	4
RESSPONSIVE (DAYA TANGGAP)			
Sikap petugas bank	4	3	5
Kejelasan Informasi	4	3	4
Keamanan Bank	4	3	3
ASSURANCE (JAMINAN)			
Jaminan Keamanan	4	3	4
Jaminan Suku Bunga	4	3	4
Jaminan Kesalahan Bank	4	3	3
EMPHATY (EMPATI)			
Tidak Memandang status Sosial	4	3	4
Pemberian reward	4	3	3
Perhatian dari bank	4	3	3

Berdasarkan nilai sasaran setiap persyaratan pelanggan, perusahaan ingin mempertahankan yang sudah ada. Namun dalam kenyataan tingkat kepuasan nasabah lebih rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan pada semua aspek. Persyaratan pelanggan yang perlu perbaikan dan perusahaan menginginkan lebih baik dari pesaing. Hal ini karena persyaratan pelanggan tersebut dinilai lebih buruk. Maka perusahaan ingin memperbaikinya karena konsumen sangat mementingkan kenyamanan tempat dan pemberian reward.

5. Faktor Skala Kenaikan

Faktor skala kenaikan adalah rasio antara nilai sasaran yang diterapkan manajemen perusahaan dengan tingkat kepuasan persyaratan pelanggan perusahaan yang dinilai oleh pelanggan. Persyaratan pelanggan yang memiliki nilai faktor skala kenaikan di atas satu berarti semakin membutuhkan perbaikan, semakin besar nilai faktor skala kenaikan berarti semakin besar membutuhkan usaha perbaikan. Berdasarkan hasil perhitungan pada

Lampiran, maka didapat nilai faktor skala kenaikan setiap persyaratan Teknik dapat dilihat pada Tabel 4.122.

Tabel 4.30 Faktor Skala Kenaikan Persyaratan Pelanggan

Persyaratan Pelanggan	Faktor Skala Kenaikan
TANGIBLE (BUKTI FISIK)	
Kondisi Fisik Bangunan	1
Kondisi Ruang Tunggu	1,25
Kondisi Parkir	0,75
RELIABILITY (KEHANDALAN)	
Respon Bank	1
Kemudahan Bertransaksi	1
Layanan yang diberikan	1
RESPONSIVE (DAYA TANGGAP)	
Sikap petugas bank	1,25
Kejelasan Informasi	1
Keamanan Bank	0,75
ASSURANCE (JAMINAN)	
Jaminan Keamanan	1
Jaminan Suku Bunga	1
Jaminan Kesalahan Bank	0,75
EMPHATY (EMPATI)	
Tidak Memandang status Sosial	1
Pemberian reward	0,75
Perhatian dari bank	0,75

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa perusahaan membutuhkan perbaikan dalam hal kondisi fisik bangunan, kondisi ruang tunggu, respon bank, kemudahan bertransaksi, layanan yang diberikan, kejelasan informasi, jaminan keamanan, jaminan suku bunga, tidak memandang status sosial sedangkan dalam aspek kondisi parkir, keamanan bank, jaminan kesalahan bank, pemberian reward, dan perhatian dari bank tidak membutuhkan perbaikan lagi.

6. Poin Penjualan

Poin penjualan akan memberikan informasi dari pelanggan seberapa baik suatu persyaratan pelanggan akan membantu penjualan produk. Tujuan dari poin penjualan adalah sebagai promosi persyaratan pelanggan yang terbaik dan persyaratan pelanggan yang akan menolong dalam penjualan produk. Poin penjualan setiap persyaratan pelanggan menunjukkan seberapa besar pengaruhnya dalam meningkatkan daya tarik. Pada penelitian ini, poin penjualan adalah berupa nilai yang sudah ditentukan sebelumnya yaitu nilai 1,0 apabila persyaratan pelanggan tidak menolong dalam penjualan, nilai 1,2 apabila persyaratan pelanggan cukup menolong dalam penjualan dan 1,5 apabila persyaratan pelanggan menolong dalam penjualan produk. Penentuan poin penjualan didasari oleh hasil survey menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 26 orang nasabah yang menabung di bank. Responden diminta memberikan penilaian seberapa besar pengaruh masing-masing persyaratan pelanggan dalam meningkatkan daya tarik Perusahaan. Hasil survey kemudian dianalisis menggunakan tabulasi deskriptif berupa tabel frekuensi, di mana kriteria dari setiap poin penjualan yang memiliki frekuensi terbanyak merupakan poin penjualan dari persyaratan pelanggan.

Tabel 4.31 Poin Penjualan Persyaratan Pelanggan

Persyaratan Pelanggan	Faktor Skala Kenaikan
TANGIBLE (BUKTI FISIK)	
Kondisi Fisik Bangunan	1,5
Kondisi Ruang Tunggu	1,5
Kondisi Parkir	1,5

RELIABILITY (KEHANDALAN)	
Respon Bank	1,5
Kemudahan Bertransaksi	1,5
Layanan yang diberikan	1,5
RESSPONSIVE (DAYA TANGGAP)	
Sikap petugas bank	1,5
Kejelasan Informasi	1,5
Keamanan Bank	1,5
ASSURANCE (JAMINAN)	
Jaminan Keamanan	1,5
Jaminan Suku Bunga	1,5
Jaminan Kesalahan Bank	1,5
EMPHATY (EMPATI)	
Tidak Memandang status Sosial	1,5
Pemberian reward	1,5
Perhatian dari bank	1,5

Berdasarkan Tabel 4.31 persyaratan pelanggan yang menolong segi kepuasan adalah semua factor yang dijadikan persyaratan pelanggan. Ditunjukkan dengan nilai pada skala kenaikan yaitu 1,5. Menunjukkan bahwa identifikasi masalah merupakan factor penunjang demi memenuhi kepuasan nasabah pada sector perbankan.

7. Bobot Absolut Persyaratan Pelanggan

Tahap akhir dalam mengembangkan matriks perencanaan adalah penentuann bobot absolut persyaratan pelanggan. Bobot absolut persyaratan pelanggan diperoleh dari hasil perkalian antara tingkat kepentingan pelanggan dengan faktor skala kenaikan dan poin penjualan. Kemudian semua bobot absolut dijumlahkan, dihitung persentasenya untuk masing-masing persyaratan pelanggan, lalu ditentukan prioritas yang harus ada dan atribut-atribut yang diharapkan pelanggan. Penentuan bobot absolut persyaratan

pelanggan berguna sebagai petunjuk dalam fase perencanaan dan pengembangan produk dan pelayanan. Perhitungan bobot absolut secara lebih jelas dapat dilihat di Lampiran Untuk nilai bobot absolut setiap persyaratan pelanggan beserta urutan prioritasnya dapat dilihat pada Tabel 4.32

Tabel 4.32 Bobot Absolut Persyaratan Pelanggan

Identifikasi Masalah	Bobot Absolut	Persentase (%)	Prioritas
TANGIBLE (BUKTI FISIK)			
Kondisi Fisik Bangunan	7.2	8.30	3
Kondisi Ruang Tunggu	7.5	8.65	1
Kondisi Parkir	4.5	5.19	11
RELIABILITY (KEHANDALAN)			
Respon Bank	6	6.92	4
Kemudahan Bertransaksi	6	6.92	5
Layanan yang diberikan	6	6.92	6
RESSPONSIVE (DAYA TANGGAP)			
Sikap petugas bank	7.5	8.65	2
Kejelasan Informasi	6	6.92	7
Keamanan Bank	4.5	5.19	12
ASSURANCE (JAMINAN)			
Jaminan Keamanan	6	6.92	8
Jaminan Suku Bunga	6	6.92	9
Jaminan Kesalahan Bank	4.5	5.19	13
EMPHATY (EMPATI)			
Tidak Memandang status Sosial	6	6.92	10
Pemberian reward	4.5	5.19	14
Perhatian dari bank	4.5	5.19	15

Urutan persyaratan pelanggan dimulai dari persyaratan pelanggan yang memiliki bobot absolut terbesar sampai dengan persyaratan pelanggan yang

memiliki bobot absolut terkecil. Berdasarkan Tabel 4.32 dapat diketahui urutan prioritas persyaratan pelanggan sebagai berikut :

Kondisi Ruang Tunggu menjadi persyaratan pelanggan yang pertama, kondisi ruang tunggu menempati urutan prioritas pertama, sehingga perusahaan disarankan untuk memprioritaskan atribut ini dalam rangka peningkatan kualitas layanan perusahaan. Sikap petugas bank, Persyaratan pelanggan kedua adalah sikap petugas bank. Petugas bank dalam melayani nasabah seharusnya dengan sikap yang baik dan sopan sehingga nasabah tidak merasa di sepelekan, kondisi fisik bangunan, respon bank, kemudahan bertransaksi, layanan yang diberikan, jaminan keamanan, jaminan suku bunga, tidak memandang status social. Persyaratan pelanggan yang menempati prioritas kedua adalah Kondisi fisik bangunan, respon bank, kemudahan bertransaksi, layanan yang diberikan, jaminan keamanan, jaminan suku bunga, tidak memandang status social. Keamanan dirasa penting oleh konsumen karena keamanan akan mempengaruhi kepercayaan nasabah pada perusahaan. Perusahaan dapat meningkatkan atribut-atribut tersebut dengan menjaga perusahaan tetap nyaman, seperti menyalakan pendingin ruangan. Kondisi parkir, Keamanan bank, Jaminan kesalahan bank, pemberian reward, perhatian dari bank, Persyaratan pelanggan kondisi parkir dianggap nasabah masih perlu dibenahi karena mungkin terlalu sempit dan agar diperluas lagi. Dan juga dari segi keamanan, jaminan kesalahan dan pemberian reward masih

harus perlu diperhatikan pihak perusahaan, dari atribut tersebut sangat berpengaruh terhadap kelangsungan bank ataupun perusahaan itu sendiri.

8. Mengembangkan Urutan Prioritas Persyaratan Teknik

Penilaian kompetitif teknik dilakukan dengan membandingkan tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan. Dalam penilaian ini digunakan skala likert lima angka, yaitu 1 untuk yang sangat buruk dan 5 untuk sangat baik.

Diketahui penilaian kompetitif teknik dapat dilihat pada Tabel 4.33

Tabel 4.33 Penilaian Kompetitif Persyaratan Teknik

Tindakan Spesifik	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
Kondisi Fisik Bangunan		
1. Perawatan fisik bangunan	5	4
2. Penampilan fisik bangunan	5	4
3. Kelengkapan fisik bangunan	5	3
Kondisi Ruang Tunggu		
1. Tersedia kursi tunggu	5	4
2. Fasilitas AC dan air mineral	4	3
3. Fasilitas WiFi dan Televisi	4	3
Kondisi Parkir		
1. Area luas	5	3
2. Tidak dipungut biaya	5	4
3. Lokasi strategis	5	3
Respon Bank		
1. Cepat dalam mengatasi masalah	5	3
2. Melayani dengan handal	5	3
3. Membantu kesulitan nasabah	5	4
Kemudahan Bertransaksi		
1. Penarikan saldo	5	4
2. Mengisi saldo tabungan	5	3
3. Transfer antar bank	5	4
Layanan yang diberikan		
1. Mesin ATM	5	3
2. SMS Banking	4	4

3. Internet banking	4	4
Sikap Petugas Bank		
1. Ramah dan sopan	5	4
2. Selalu memberi salam	5	4
3. Berpenampilan menarik	5	4
Kejelasan Informasi		
1. Kejelasan prosedur bank	5	4
2. Kejelasan layanan bank	5	4
3. Kejelasan produk-produk bank	5	4
Keamanan Bank		
1. Petugas jaga	5	4
2. Satpam	5	4
3. Kamera CCTV	5	4
Jaminan Keamanan		
1. Aman menabung dibank	5	4
2. Ada ganti rugi	5	3
3. menjaga privacy nasabah	5	4
Jaminan Suku Bunga		
1. Nilai tabungan bertambah	5	5
2. bunga pinjaman rendah	5	5
3. bunga deposito tinggi	5	5
Jaminan Kesalahan Bank		
1. Bank mengganti sesuai kesalahan	5	5
2. Bank bertanggung jawab	5	4
3. Layanan pengaduan	5	3
Tidak Memandang Status Sosial		
1. Semua orang boleh menabung	5	4
2. Melayani nasabah dengan ikhlas	5	4
3. Semua nasabah sama	5	4
Pemberian Reward		
1. Bonus pada nasabah	4	3
2. Hadiah pada nasabah	4	3
3. souvenir bagi nasabah	4	3
Perhatian Dari Bank		
1. Rasa nyaman bagi nasabah	5	4
2. Kepercayaan nasabah	5	4
3. kesetiaan nasabah	5	3

Berdasarkan Tabel 4.33 Tingkat kepentingan dinilai lebih tinggi dari tingkat kepuasan. Hal ini dikarenakan kepuasan nasabah pada umumnya masih kurang pada

sebagian atribut yang tersedia.. Pada posisi ini perusahaan harus mempertahankan dan menjadikannya sebagai peluang untuk lebih baik dari pesaing.

9. Nilai Sasaran Persyaratan Teknik

Nilai sasaran persyaratan teknik diartikan sebagai berapa banyak nilai yang diambil untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang dijawab dengan mengavulasi semua informasi yang dimasukkan ke dalam matriks HOQ. Atau nilai yang ditentukan dengan mengevaluasi penilaian dari setiap persyaratan teknik, memperbaiki produk dan pelayanan supaya lebih baik dari pada pesaing. Dalam penilaian ini digunakan skala likert lima angka, yaitu 1 untuk yang sangat buruk dan 5 untuk sangat baik. Nilai sasaran persyaratan teknik dapat dilihat pada Tabel 4.34

Tabel 4.34 Nilai Sasaran Persyaratan Teknik

Tindakan Spesifik	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Nilai Sasaran
Kondisi Fisik Bangunan	5	4	4
1. Perawatan fisik bangunan	5	4	4
2. Penampilan fisik bangunan	5	3	4
3. Kelengkapan fisik bangunan			
Kondisi Ruang Tunggu	5	4	4
1. Tersedia kursi tunggu	4	3	4
2. Fasilitas AC dan air mineral	4	3	4
3. Fasilitas WiFi dan Televisi			
Kondisi Parkir	5	3	4
1. Area luas	5	4	4
2. Tidak dipungut biaya	5	3	4
3. lokasi strategis			
Respon Bank	5	3	4
1. Cepat dalam mengatasi masalah	5	3	4
2. Melayani dengan handal	5	4	4
3. Membantu kesulitan nasabah			
Kemudahan Bertransaksi	5	4	4
1. Penarikan saldo	5	3	4

2. Mengisi saldo tabungan	5	4	4
3. Transfer antar bank			
Layanan yang diberikan	5	3	4
1. Mesin ATM	4	4	4
2. SMS Banking	4	4	4
3. Internet banking			
Sikap Petugas Bank	5	4	4
1. Ramah dan sopan	5	4	4
2. Selalu memberi salam	5	4	4
3. Berpenampilan menarik			
Kejelasan Informasi	5	4	4
1. Kejelasan prosedur bank	5	4	4
2. Kejelasan layanan bank	5	4	4
3. Kejelasan produk-produk bank			
Keamanan Bank	5	4	4
1. Petugas jaga	5	4	4
2. Satpam	5	4	4
3. Kamera CCTV			
Jaminan Keamanan	5	4	4
1. Aman menabung dibank	5	3	4
2. Ada ganti rugi	5	4	4
3. menjaga privacy nasabah			
Jaminan Suku Bunga	5	5	5
1. Nilai tabungan bertambah	5	5	5
2. bunga pinjaman rendah	5	5	5
3. bunga deposito tinggi			
Jaminan Kesalahan Bank	5	5	5
1. Bank mengganti sesuai kesalahan	5	4	4
2. Bank bertanggung jawab	5	3	4
3. Layanan pengaduan			
Tidak Memandang Status Sosial	5	4	4
1. Semua orang boleh menabung	5	4	4
2. Melayani nasabah dengan ikhlas	5	4	4
3. Semua nasabah sama			
Pemberian Reward	4	3	4
1. Bonus pada nasabah	4	3	4
2. Hadiah pada nasabah	4	3	4
3. souvenir bagi nasabah			
Perhatian Dari Bank	5	4	4
1. Rasa nyaman bagi nasabah	5	4	4
2. Kepercayaan nasabah	5	3	4

Berdasarkan Tabel 4.34 nilai sasaran yang ditetapkan adalah perusahaan akan mempertahankan nilai tabungan bertambah, bunga pinjaman rendah, bunga deposito tinggi, bank mengganti sesuai dengan kesalahan. Sesuai dengan penilaian perusahaan keempat proses tersebut sudah dianggap baik karena telah sesuai dengan *standar operasional prosedur* yang telah ada. Persyaratan teknis yang perlu ditingkatkan adalah atribut-atribut lain yang belum sesuai dengan standar.

10. Bobot Absolut Persyaratan Teknik

Bobot absolut persyaratan teknik diperoleh dari hasil perkalian antara tingkat kepentingan dengan nilai simbol pada matrik hubungan antara persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik. Kemudian semua bobot absolut dijumlahkan, dihitung persentasenya untuk masing-masing persyaratan teknik. lalu ditentukan prioritas yang harus ada dan atribut-atribut yang diharapkan pelanggan penghitungan pada Lampiran. Untuk nilai bobot absolut setiap persyaratan teknik beserta urutan prioritasnya dapat dilihat pada Tabel 4.35

Tabel 4.35 Bobot Absolut Persyaratan Teknik

Identifikasi Masalah	Bobot Absolut	Persentase (%)	Prioritas
Kondisi Fisik Bangunan			
1. Perawatan fisik bangunan	29,53	35,80	27
2. Penampilan fisik bangunan	28,04	33,98	11
3. Kelengkapan fisik bangunan	30,22	36,63	33
Kondisi Ruang Tunggu			
1. Tersedia kursi tunggu	30,47	36,94	35
2. Fasilitas AC dan air mineral	25,75	31,21	6
3. Fasilitas WiFi dan Televisi	23,43	28,40	2
Kondisi Parkir			
1. Area luas	26,63	32,28	8

2. Tidak dipungut biaya	29,25	35,45	23
3. lokasi strategis	27,28	33,07	9
Respon Bank			
1. Cepat dalam mengatasi masalah	29,39	35,62	25
2. Melayani dengan handal	28,33	34,33	13
3. Membantu kesulitan nasabah	29,93	36,27	31
Kemudahan Bertransaksi			
1. Penarikan saldo	29,14	35,33	22
2. Mengisi saldo tabungan	27,56	33,40	10
3. Transfer antar bank	28,38	34,40	15
Layanan yang diberikan			
1. Mesin ATM	29,00	35,15	19
2. SMS Banking	24,93	30,21	4
3. Internet banking	25,06	30,38	5
Sikap Petugas Bank			
1. Ramah dan sopan	30,78	37,31	36
2. Selalu memberi salam	30,07	36,45	32
3. Berpenampilan menarik	29,04	35,20	20
Kejelasan Informasi			
1. Kejelasan prosedur bank	28,96	35,10	18
2. Kejelasan layanan bank	28,85	34,97	16
3. Kejelasan produk-produk bank	28,18	34,16	12
Keamanan Bank			
1. Petugas jaga	31,53	38,22	40
2. Satpam	30,98	37,55	39
3. Kamera CCTV	32,09	38,90	42
Jaminan Keamanan			
1. Aman menabung dibank	32,35	39,22	44
2. Ada ganti rugi	29,28	35,49	24
3. menjaga privacy nasabah	29,78	36,10	30
Jaminan Suku Bunga			
1. Nilai tabungan bertambah	30,92	37,48	37
2. bunga pinjaman rendah	32,29	39,14	43
3. bunga deposito tinggi	30,92	37,48	38
Jaminan Kesalahan Bank			
1. Bank mengganti sesuai kesalahan	32,85	39,82	45
2. Bank bertanggung jawab	29,64	35,93	28
3. Layanan pengaduan	28,89	35,02	17
Tidak Memandang Status Sosial			
1. Semua orang boleh menabung	31,63	38,34	41
2. Melayani nasabah dengan ikhlas	30,22	36,63	33

3. Semua nasabah sama	28,33	34,34	14
Pemberian Reward			
1. Bonus pada nasabah	25,92	31,42	7
2. Hadiah pada nasabah	23,59	28,60	3
3. souvenir bagi nasabah	22,77	27,59	1
Perhatian Dari Bank			
1. Rasa nyaman bagi nasabah	29,39	35,63	26
2. Kepercayaan nasabah	29,64	35,93	28
3. kesetiaan nasabah	29,14	35,32	21

Berdasarkan Tabel 4.35 dapat diketahui urutan prioritas persyaratan teknik dalam sepuluh besar sebagai berikut :

1) Souvenir bagi nasabah

Persyaratan teknik yang menempati urutan pertama yaitu pelayanan Hal ini karena souvenir adalah suatu hal yang dapat membantu perusahaan dalam pendekatan dengan nasabah, dengan abstrak dan sangat dinamis serta menghubungkan dengan seluruh atribut persyaratan teknik lainnya.

2) Fasilitas Wifi & Televisi

Prioritas persyaratan teknik ke dua adalah fasilitas wifi & televisi. Fasilitas pendukung yang disediakan oleh perusahaan berpengaruh dan sangat penting, karena menunjang kenyamanan pelanggan yang sedang menunggu antrian.

3) Hadiah pada nasabah

Prioritas persyaratan teknik ke tiga adalah hadiah pada nasabah. Hadiah pada prosesnya berkaitan dengan kondisi perusahaan. Hadiah berkaitan dengan produk dan pelayanan pada perusahaan. Dengan adanya pendekatan seperti ini nasabah merasa diperhatikan sehingga kepuasan pelanggan terhadap perusahaan semakin meningkat.

4) Sms Banking

Prioritas persyaratan teknik ke empat adalah sms banking. Sms banking menurut pelanggan termasuk fasilitas yang diberikan pihak perbankan yang cukup penting, karena untuk transaksi mudah dan tidak harus pergi ke mesin ATM untuk mentransfer sejumlah uang.

5) Internet Banking

Prioritas persyaratan teknik ke lima adalah internet banking. Internet banking sangat membantu nasabah dalam bertransaksi, sehingga sekarang ini banyak dibutuhkan oleh nasabah dalam transaksi yang mendesak tanpa harus pergi ke bank atau pun ke mesin ATM.

6) Fasilitas AC dan Air Mineral

Prioritas persyaratan ke enam adalah fasilitas Ac dan air mineral. Ac dalam ruangan yang disediakan oleh pihak bank harus bagus dan sesuai standar, agar nasabah yang sedang menunggu antrian merasa nyaman. Adapun air mineral dibutuhkan karena dalam antiran terkadang butuh waktu yang cukup lama, sehingga menguras tenaga nasabah dibutuhkan air mineral agar nasabah tidak kehausan pada saat menunggu antrian.

7) Bonus pada nasabah

Prioritas persyaratan ke tujuh adalah bonus pada nasabah. Bonus. Bonus dirasa termasuk prioritas karena dengan perhatian yang diberikan oleh bank berupa bonus bisa membuat nasabah senang walaupun bonus yang diberikan tidak besar.

8) Area luas

Prioritas persyaratan ke delapan adalah area luas. Area luas sangat diperlukan apabila bank menginginkan banyak nasabah dan mendapat pemikiran tersendiri dari nasabah, karena dengan area luas bisa menampung banyak nasabah jadi nasabah bisa leluasa pada saat berada di bank.

9) Lokasi Strategis

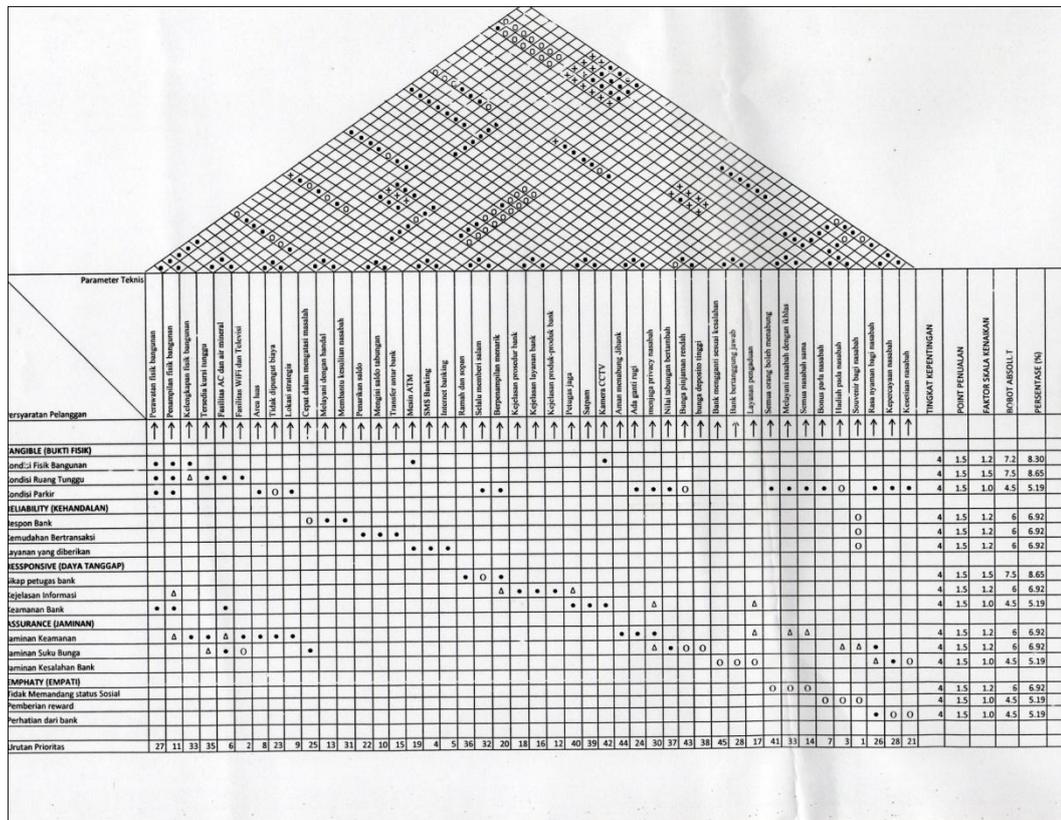
Prioritas persyaratan pelanggan ke sembilan adalah lokasi strategis. Lokasi perusahaan atau bank yang strategis memudahkan nasabah sehingga nasabah tidak banyak membuang waktu untuk sampai di bank dan mudah dijangkau.

10) Mengisi Saldo Tabungan

Prioritas persyaratan ke sepuluh adalah mengisi saldo tabungan. Seharusnya perusahaan atau pihak bank lebih memikirkan bagaimana nasabah bisa mengisi saldo tabungan dengan cara yang lebih efisien tanpa harus pergi ke bank, sehingga nasabah bank dimanapun berada bisa dengan mudah deposit tabungan tanpa harus pergi ke bank yang bersangkutan.

11. Target Peningkatan

Tahapan selanjutnya adalah menentukan target yang harus ditingkatkan untuk setiap tindakan spesifik. Hasil analisis yang membandingkan nilai persepsi dan juga nilai harapan dari konsumen untuk semua atribut dan juga semua tindakan spesifik menunjukkan adanya nilai gap. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja (daya tarik utama) pada bank harus ditingkatkan (dalam *House Of Quality*) hal ini digambarkan dengan suatu lambang  - lihat di gambar *House Of Quality*.



dipungut biaya, lokasi strategis, cepat dalam mengatasi masalah, melayani dengan handal, membantu kesulitan nasabah, penarikan saldo, emgnisi saldo tabungan, transfer antar bank, mesin TM, SMS Banking, Internet Banking, ramah dan sopan, selalu memberi salam, berpenampilan menarik, kejelasan prosedur bank, kejelasan layanan bank, kejelasan produk-produk bank, petugas jga, satpam, kamera CCTV, aman menabung dibank, ada ganti rugi, menjaga privacy nasabah, nilai tabungan bertambah, bunga pinjaman rendah, bunga deposito tinggi, bank mengganti sesuai kesalahan, bank bertanggungjawab, layanan pengaduan, semua orang menabung, melayani nasabah dengan ikhlas, semua nasabah sama, bonus pada nasabah, hadiah pada nasabah, souvenir bagi nasabah, rasa nyaman bagi nasabah, kepercayaan nasabah, dan kesetian nasabah.

2. Berdasarkan bobot absolute persyaratan teknis yang perlu diprioritaskan adalah souvenir bagi nasabah, hadiah pada nasabah, internet banking, bonus pada nasabah, area luas, penampilan fisik bangunan, kejelasan layanan bank, bank bertanggungjawab, tersedia kursi tunggu, satpam, kamera CCTV, dan bank mengganti sesuai kesalahan.
3. Bobot absolute persyaratan pelanggan yang diperlu diprioritaskan adalah kondisi ruang tunggu, sikap petugas bank, kondisi fisik bangunan, respon bank, kemudahan bertransaksi, layanan yang diberikan, kejelasan informasi, jaminan keamanan, jaminan suku bunga, tidak memandang status sosial, jaminan kesalahan bank, pemberian reward, dan perhatian dari bank.