

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (STUDI PADA PT. BRI (Persero), Tbk. CABANG KARAWANG) DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

ANALYSIS CUSTOMER SATISFACTION OF SERVICE QUALITY (STUDY ON PT. BRI (Persero), Tbk. BRANCH KARAWANG) WITH *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* METHOD

Muhammad Hidayatulloh¹, Kristina Sisilia²

^{1,2}Prodi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom
22hidayatulloh@gmail.com¹, kristina@telkomuniversity.ac.id²

Abstrak

Perkembangan di era globalisasi menyebabkan persaingan dalam dunia perbankan menjadi semakin ketat. Hal ini diawali ketika pemerintah mengeluarkan kebijakan pada tahun 1988 yang dikenal dengan Paket 27 Oktober 1988 (Pakto 88) yang isinya antara lain memberikan kemudahan untuk mendirikan bank-bank baru. Dalam rangka pencapaian visi, Bank BRI Cabang Karawang selalu berusaha memberikan pelayanan prima. Namun semakin bertambahnya jumlah nasabah sering menyebabkan penurunan dalam kualitas pelayanan. Bank BRI Cabang Karawang juga harus memahami apa yang menjadi harapan nasabahnya akan tetapi, namun masih adanya nasabah yang tidak merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank seperti contoh pada kasus Pak Entus. Peneliti pun tidak hanya berfokus pada masalah yang terjadi pada satu kasus akan tetapi meneliti lebih jauh tentang pelayanan yang diberikan oleh pihak bank apakah sesuai harapan atau tidak maka, peneliti mewancarai beberapa nasabah dimana masih adanya nasabah yang menyatakan harapan atas pelayanan yang diberikan tidak sesuai yang diharapkan oleh nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui harapan nasabah atas kualitas pelayanan Bank BRI Cabang Karawang, Untuk mengetahui persepsi nasabah atas kualitas pelayanan yang diberikan Bank BRI Cabang Karawang dan Untuk mengetahui indikator-indikator apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan nasabah atas kualitas pelayanan Bank BRI Cabang Karawang. Penarikan sampel sebanyak 100 orang dengan teknik insidental sampling. Alat analisis yang digunakan adalah Importance Performance Analysis (IPA) dan Analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IPK). Harapan nasabah atas kualitas pelayanan Bank BRI Cabang Karawang berada dalam kategori setuju dengan persentase 74,52%. Sedangkan persepsi nasabah atas kualitas pelayanan di Bank BRI Cabang Karawang berada dalam kategori puas dengan persentase 75,89%. Sedangkan indikator-indikator yang harus diperbaiki oleh pihak Bank BRI Cabang Karawang Antara lain, Tersedia area parkir yang baik untuk motor, Bank BRI Cabang Karawang bersedia dalam memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanannya, Staf Bank BRI Cabang Karawang bersikap ramah dalam melayani transaksi, Staf Bank BRI Cabang Karawang melayani transaksi dengan cepat. Berdasarkan hasil IPA, kinerja yang dilakukan oleh Bank BRI Cabang Karawang kurang baik, dapat dilihat dari diagram kartesius yang sebagian besar atribut berada pada kuadran A. Berdasarkan IPK, kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Karawang secara keseluruhan terhadap atribut kualitas pelayanan sudah merasa sangat puas dengan skor total dimensi yang didapatkan sebesar 1,03.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, *importance performance analysis* IPA

Abstract

Developments in the era of globalization causing competition in banking is becoming increasingly tight. This begins when the Government issued a policy in 1988, known as the package of 27 October 1988 (Pakto 88) which among other things provides convenience to set up new banks. In the framework of the achievement of the vision, Bank BRI Branch Karawang of Falkirk always try to give excellent service. But a growing number of borrowers increasing often leads to a decline in the quality of service. Bank BRI Branch Karawang should also understand what the expectations of the clients, however, but still not satisfied customer will be a service provided by the bank as an example in the case of Mr. Entus. Its current status is not just focusing on the problems that occur in one case but researched more about services provided by the bank whether or not expectations then, its current status is mewancarai some of the customer is still the presence of the client stating expectations over the service provided does not match the expected by the customer. The purpose of this research is to know the expectations of the client

service quality Bank BRI Branch Karawang, to know the customer's perception of service quality top provided the Bank BRI branch of Karawang and to find out what are the indicators that need to be corrected to improve customer satisfaction on the quality of service the Bank BRI branch of Karawang. Withdrawal of samples as many as 100 people with incidental sampling techniques. Analysis tool used is the Importance Performance Analysis (IPA) and analysis of Consumer Satisfaction Index (IPK). Customer expectations over service quality Bank BRI Branch K Karawang are in the category agrees with the percentage of 74.52%. While the client's perception of service quality in Bank BRI Branch Karawang are in the category are satisfied with percentage 75.89%. While the indicators that should be corrected by BRI Branch Karawang, among others, there is a good parking area for motor, Bank BRI Branch Karawang is willing to provide the latest information on products and services, Bank staff BRI Branch Karawang to be friendly in the service transaction, Bank staff BRI Branch Karawang serving transactions quickly. Based on the results of the IPA, the performance conducted by Bank BRI Branch Karawang less well, it can be seen from the Cartesian diagram that most attributes are at A quadrant, the satisfaction of the customer the Bank BRI Branch Karawang as a whole towards quality of service attributes are already feeling very satisfied with the total dimensions of the obtained score of 1.03.

Key words: *service quality, customer satisfaction, importance performance analysis (IPA).*

1. Pendahuluan

Perkembangan di era globalisasi menyebabkan persaingan dalam dunia perbankan menjadi semakin ketat. Menurut Zulkarnain Sitompul (2002) menyatakan bahwa Perkembangan teknologi dan globalisasi telah membawa perubahan mendasar dalam bisnis perbankan. Produk yang ditawarkan oleh industri perbankan juga ditawarkan oleh industry keuangan lainnya. Kondisi ini menyebabkan tingginya persaingan yang dihadapi industry perbankan. Tingginya persaingan tersebut berkorelasi erat dengan risiko yang dihadapi industry perbankan. Risiko tersebut pada gilirannya mempengaruhi ancaman yang dihadapi. Hal ini diawali ketika pemerintah mengeluarkan kebijakan pada tahun 1988 yang dikenal dengan Paket 27 Oktober 1988 (Pakto 88) yang isinya antara lain memberikan kemudahan untuk mendirikan bank-bank baru. Hal ini menyebabkan tumbuhnya lembaga keuangan perbankan yang ditandai dengan berdirinya sejumlah bank yang menyebabkan persaingan antara sesama bank dalam merebut nasabah semakin ketat.

Bank yang ingin berkembang harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan rasa aman kepada nasabah, karena hal itu merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dari suatu bank. Menurut Brett King (melalui bukunya "Bank 2.0: How Customer Behavior and Technology Will Change the Future of Financial Services," Marshall Cavendish Reference, 2010) yaitu suatu bank harus lebih mengedepankan pendekatan dari sisi nasabah melalui kualitas pelayanan maksimal yang dimana akan memberi dampak signifikan terhadap perusahaan. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan rasa aman kepada nasabah, maka akan menimbulkan suatu kepuasan bagi nasabah dan sebaliknya. Demikian juga yang terjadi pada Bank BRI Cabang Karawang.

Dalam rangka pencapaian visi, Bank BRI Cabang Karawang selalu berusaha memberikan pelayanan prima. Namun semakin bertambahnya jumlah nasabah sering menyebabkan penurunan dalam kualitas pelayanan. Semakin banyaknya jumlah nasabah bila tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas baik Sumber Daya Manusia (SDM) maupun Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) akan membuat kecewa para nasabah atas pelayanan yang diberikan. Menurut Mirzapur, Akhiagh, & Taleghani (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berdampak langsung secara signifikan terhadap loyalitas nasabah tetapi berdampak signifikan terhadap tingkat kepercayaan sehingga dengan semakin percayanya nasabah terhadap layanan perusahaan maka akan membuat nasabah menjadi loyal. Jika perusahaan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik maka secara tidak langsung citra perusahaan akan meningkat sehingga nasabah akan percaya dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Peneliti melakukan wawancara kepada nasabah Bank BRI Cabang Karawang dimana, ada beberapa nasabah yang merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti lebih tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu untuk mengukur tingkat kinerja serta tingkat harapan nasabah kepada perusahaan. Hal ini dikuatkan dengan hasil penelitian terdahulu lainnya seperti Trihadi (2015) yang menyatakan bahwa nasabah akan merasa puas apabila harapan dan kinerja tercapai dengan baik

2. Dasar Teori dan Metode Penelitian

2.1 Pengertian Jasa

Menurut Tjiptono (2011:17) jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya bengkel reparasi kendaraan bermotor, salon kecantikan, kursus keterampilan, pusat kebugaran, restoran, hotel, rumah sakit, universitas dan lain-lain. Jasa dapat diartikan 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 (Kotler & Keller, 2009).

2.2 Pengertian Kualitas

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:164) menyatakan tidak mudah untuk mendefinisikan kualitas secara akurat namun umumnya kualitas dapat dirinci. Konsep kualitas sering kali dianggap sebagai ukuran relative kesempurnaan atau kebaikan sebuah produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk/jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.

2.3 Pengertian Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012:4) pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).

2.3.1 Kualitas pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2012). kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara atau perolehan dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk/tidak sesuai dengan harapan konsumen.

2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang dikutip oleh Tjiptono (2014:282) terdapat lima dimensi utama (sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya. Dimensi pokok tersebut antara lain: Realibilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Bukti Fisik (*Tangibles*).

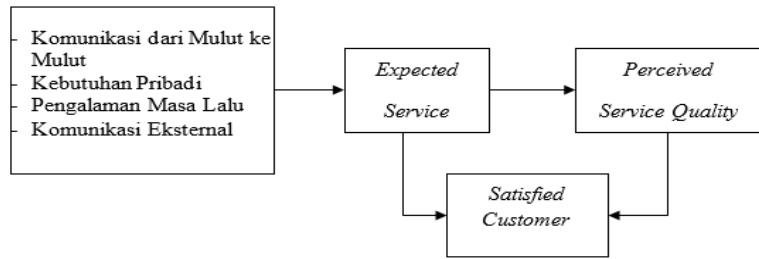
2.4 Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler & Keller (2012:150), "*Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment 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.

2.4.1 Manfaat Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012:57) secara garis besar, kepuasan pelanggan memberikan dua manfaat utama bagi perusahaan, yaitu berupa loyalitas pelanggan dan penyebaran (*advertising*) dari mulut ke mulut atau yang biasa disebut dengan istilah gethok tular positif

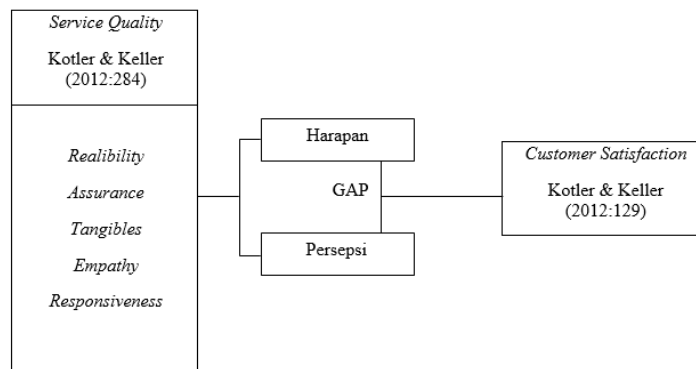
2.5 Konsep Kepuasan Nasabah Atas Kualitas Pelayanan



Gambar 2.3
Model Ecpextancy Disconfirmation
 Sumber : Zeithaml (2011:167)

Teori ini menekankan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan ditentukan oleh suatu proses evaluasi pelanggan, dimana persepsi tersebut mengenai hasil suatu jasa atau jasa dibandingkan dengan standar yang diharapkan. Proses inilah yang disebut dengan proses diskonfirmasi.

2.6 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.3
Kerangka Pemikiran
 Sumber : Kotler & Keller (2012:153)

2.7 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan Kotler & keller (2012:153) “Product and service quality, customer satisfaction, and company profitability are intimately connected. Higher levels of quality result in higher levels of customer satisfaction, which support higher prices and often lower costs”. Yang berarti produk dan kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan profitabilitas perusahaan berhubungan erat. Semakin tinggi hasil kepuasan menghasilkan tingkat kepuasan nasabah yang lebih tinggi, dimana membantu tingginya harga dan pengurangan pengeluaran. Serta penelitian terdahulu lainnya seperti Trihadi (2015) yang menyatakan bahwa nasabah akan merasa puas apabila harapan dan kinerja tercapai dengan baik, maka penelitian inipun memiliki hipotesis yaitu Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank BRI Cabang Karawang Dengan Metode *Importance Performance Analysis*.

2.8 Operasional Variabel

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan hanya variabel x yaitu kualitas pelayanan Bank BRI Cabang Karawang yang terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Tangibles, Responsiveness, Assurance, Empathy, Reliability.*

3.1 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2015:117), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini diambil berdasarkan data sekunder PT. BRI (Persero) Tbk Cabang Karawang yaitu mereka yang memakai jasa tabungan BRI hingga maret 2017 yang jumlahnya tidak diketahui dengan pasti.

Ukuran sampel (jumlah responden) ditentukan dengan menggunakan Metode Bernoulli

$$n \geq \frac{[Z_{\frac{\alpha}{2}}]^2 p \cdot q}{e^2}$$

$$n \geq \frac{[1,96]^2 0,5 \cdot 0,5}{0,10^2}$$

$$n \geq \frac{3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1}$$

$$n \geq 96,04$$

$$IPK = \frac{\text{Kinerja Aktual Perusahaan}}{\text{Harapan Konsumen}}$$

Maka dapat diperoleh hasil $n \geq 96,04 \approx 96$ jadi diperoleh jumlah sampel adalah lebih besar atau sama dengan 96 responden dengan pembulatan menjadi 100 responden.

3.2 Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan teknik nonprobability sampling yaitu sampling insidental, sampling insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2016:85). Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu:

- a. Masyarakat Karawang yang memiliki tabungan Britama dan pernah sekali melakukan kontak dengan customer service.
- b. Siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

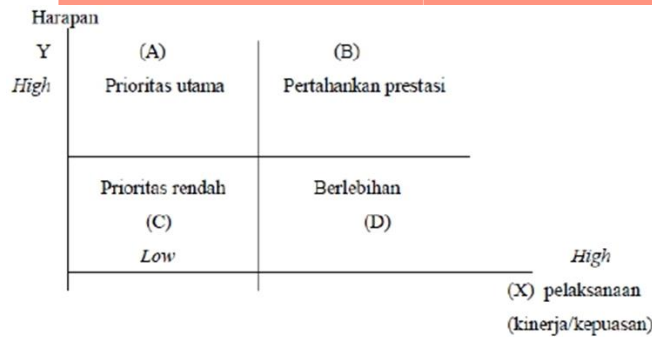
3.4 Analisis Indeks Kepuasan Konsumen

Penelitian ini terdapat variabel yang diwakili oleh variabel x, dimana merupakan tingkat kinerja/kualitas aktual perusahaan yang dapat memberikan kepuasan nasabah, adapun rumusnya menurut Tjiptono (2011:38):

$$IPK = \frac{\text{Kinerja Aktual Perusahaan}}{\text{Harapan Konsumen}}$$

3.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Instrumen yang digunakan untuk meneliti kepuasan konsumen di industri jasa pelayanan adalah Importance Performance Analysis. Metode ini adalah prosedur yang menunjukkan kepentingan relative sebagai atribut kinerja organisasi atau perusahaan.



4. Pembahasan

Pada bab ini akan membahas mengenai hasil analisis dari data primer yang berasal dari penyebaran kuisisioner kepada responden yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Kuisisioner tersebut diajukan kepada 100 responden yang telah ditentukan. Pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh pendapat dari responden yang berkenaan dengan pernyataan-pernyataan yang terdapat di dalam kuisisioner yang nantinya jawaban dari pernyataan tersebut akan dianalisis berdasarkan kualitas pelayanan dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

4.1 Analisis Deskriptif

4.1.1 Tingkat Kepentingan/harapan Nasabah atas Kualitas Pelayanan.

Rata-rata indikator Dimensi <i>Realibility</i>	692
Rata-rata indikator Dimensi <i>Assurance</i>	1123
Rata-rata indikator Dimensi <i>Tangible</i>	1168
Rata-rata indikator Dimensi <i>Empathy</i>	1178
Rata-rata indikator Dimensi <i>Responsiveness</i>	1428
Skor Total	5589
Hasil Rata-rata Total Dimensi	74,52%

Hasil rata-rata toral dimensi sebesar nilai berdasarkan tersebut dapat diartikan pada gambar 4.10 garis kontinuum bahwa tingkat kepentingan atau harapan nasabah atas kualitas pelayanan Bank BRI Cabang Karawang adalah setuju bagi para nasabah karena, nasabah mengharapkan Bank BRI Cabang Karawang memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan yaitu pelayanan yang tepat waktu, staf Bank BRI memberikan rasa aman kepada nasabah, ketersediaan area parkir motor, memberi perhatian yang lebih kepada nasabah, staf Bank BRI melakukan pelayanan dengan cepat serta kejelasan penyampain informasi kepada nasabah.

4.1.2 Tingkat Kinerja/Persepsi Nasabah atas Kualitas Pelayanan.

Rata-rata indikator Dimensi <i>Realibility</i>	766
Rata-rata indikator Dimensi <i>Assurance</i>	1203
Rata-rata indikator Dimensi <i>Tangible</i>	1123
Rata-rata indikator Dimensi <i>Empathy</i>	1117
Rata-rata indikator Dimensi <i>Responsiveness</i>	1483
Skor Total	5692
Hasil Rata-rata Total Dimensi	75,89%

Hasil rata-rata total dimensi sebesar nilai berdasarkan tersebut dapat diartikan pada gambar 4.17 garis kontinum bahwa tingkat kepentingan atau harapan nasabah atas kualitas pelayanan Bank BRI Cabang Karawang adalah setuju bagi para nasabah karena, nasabah mengharapkan Bank BRI Cabang Karawang memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan yaitu pelayanan yang tepat waktu, staf Bank BRI memberikan rasa aman kepada nasabah, ketersediaan area parkir motor, memberi perhatian yang lebih kepada nasabah, staf Bank BRI melakukan pelayanan dengan cepat serta kejelasan penyampaian informasi kepada nasabah.

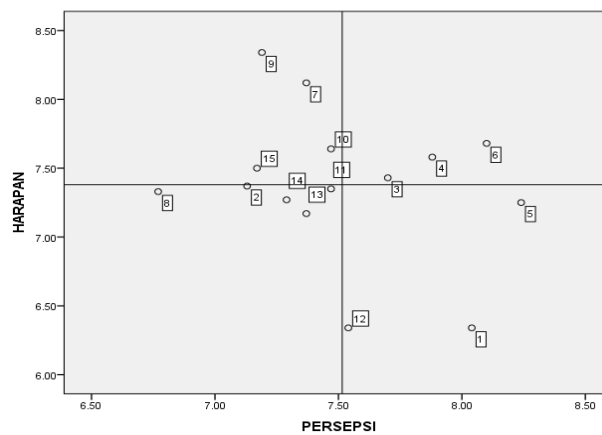
4.1.3 Analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IPK)

No	Skor Kinerja	Skor Harapan	IPK
1	406	320	1,26
2	360	372	0,96
IPK rata-rata <i>Realibility</i>			1,11
3	389	375	1,03
4	398	383	1,03
5	416	365	1,13
IPK rata-rata <i>Assurance</i>			1,06
6	409	388	1,05
7	372	410	0,90
8	342	370	0,92
IPK rata-rata <i>Tangibles</i>			0,95
9	363	363	1
10	377	386	0,97
11	377	371	1,01
IPK rata-rata <i>Empathy</i>			0,99
12	381	320	1,19

13	372	362	1,02
14	368	367	1
15	362	379	0,95
IPK rata-rata Responsiveness			1,04
Total rata-rata Dimensi			1,03

Berdasarkan tabel 4.17 terdapat tingkat kepuasan konsumen yaitu sebesar 1,03 nilai tersebut menggambarkan bahwa kriteria penilaian nasabah adalah **sangat puas**, karena kinerja aktual Bank BRI Cabang Karawang dalam memberikan pelayanannya lebih tinggi dari harapan konsumen sehingga, konsumen merasakan kepuasan pada kinerja yang diberikan Bank BRI Cabang Karawang.

4.1.4 Importance Performance Analysis (IPA)



Berdasarkan pada gambar 4.18 diagram kartesius pada instrument pernyataan tentang kualitas pelayanan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran A : Prioritas Utama

Dalam kuadran ini menunjukan indikator yang dianggap sangat penting oleh nasabah namun Bank BRI Cabang Karawang belum melaksanakannya sesuai dengan harapan konsumen. Pada kuadran A, terdapat 4 indikator pernyataan yang dianggap oleh nasabah relatif tidak memuaskan yaitu :

- a. Tersedia area parkir yang baik untuk motor, artinya area parkir yang disediakan oleh pihak Bank BRI Cabang Karawang belum sesuai harapan nasabah, karena tempat parkir yang berdekatan dengan pasar membuat nasabah menjadi khawatir.
- b. Bank BRI Cabang Karawang bersedia dalam memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanannya artinya, masih kurangnya penyampain informasi kepada nasabah secara menyeluruh sehingga, nasabah merasakan ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan pihak Bank.
- c. Staf Bank BRI Cabang Karawang bersikap ramah dalam melayani transaksi artinya, pelayanan yang diberikan oleh staf tidak sesuai harapan yang dimana masih adanya tindakan kurang ramah kepada nasabah, sehingga nasabah merasakan ketidakpuasan.
- d. Staf Bank BRI Cabang Karawang melayani transaksi dengan cepat artinya, pelayanan yang diberikan oleh pihak staf Bank masih belum cepat sesuai target sehingga, nasabah merasakan ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh staf Bank BRI Cabang Karawang.

Berdasarkan uraian diatas pihak Bank BRI Cabang Karawang harus memperbaiki dan meningkatkan kinerja kualitas pelayanannya agar indikator-indikator tersebut dapat sesuai dengan harapannya sehingga, nasabah akan merasa puas atas kinerja Bank BRI Cabang Karawang.

2. Kuadran B : Pertahankan Prestasi

Dalam kuadran ini menunjukkan instrument yang dianggap sangat penting telah berhasil dilakukan oleh Bank BRI Cabang Karawang, untuk itu wajib dipertahankan. Pada kuadran B, terdapat 3 indikator yang dianggap memuaskan yaitu :

- a. Bank BRI Cabang Karawang menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi artinya, nasabah puas dengan keamanan yang diberikan oleh pihak Bank sehingga, nasabah merasa puas.
- b. Staf Bank BRI Cabang Karawang dapat menanamkan rasa aman kepada nasabah, nasabah puas dengan seluruh staf yang berada di Bank BRI Cabang Karawang karena dapat menanamkan rasa aman pada nasabah ketika bertransaksi maupun ketika sedang ada permasalahan dan nasabah pun merasa puas.
- c. Ruang pelayanan Bank BRI Cabang Karawang yang bersih artinya, nasabah merasa puas akan kebersihan yang ada di lingkup ruangan Bank BRI Cabang Karawang.

Berdasarkan uraian diatas, kualitas kinerja telah dianggap baik dan sangat memuaskan nasabah Bank BRI Cabang Karawang sehingga, harus tetap dipertahankan kinerjanya.

3. Kuadran C : Prioritas Rendah

Kuadran ini menunjukkan instrument yang kurang penting pengaruhnya bagi nasabah dalam pelaksanaan kinerja yang dilakukan oleh Bank BRI Cabang Karawang biasa-biasa saja. Pada kuadran C, terdapat 5 indikator pernyataan yang dianggap tidak terlalu penting tetapi memang seharusnya demikian yaitu :

- a. Bank BRI Cabang Karawang selalu memberikan pelayanan yang tepat waktu artinya, kinerja staf Bank dalam hal tersebut sudah berjalan dengan baik tetapi jaminan tepat waktu dalam pelayanan tidak diharapkan oleh nasabah.
- b. Staf Bank BRI Cabang Karawang selalu berpenampilan rapi artinya, nasabah tidak terlalu mengartikan standar berpenampilan akan tetapi Bank BRI Cabang Karawang melakukannya dengan baik.
- c. Staf Bank BRI Cabang Karawang menyelesaikan masalah nasabah dengan cepat artinya, nasabah tidak hanya ingin pihak Bank hanya menyelesaikan masalah dengan cepat akan tetapi nasabah mengharapkan permasalahan yang didapat tidak terulang lagi.
- d. Staf Bank BRI Cabang Karawang tetap ada pada jam-jam operasional bank artinya nasabah tidak terlalu mengharapkan Staf ada pada jam-jam operasional tetapi Staf Bank BRI Cabang Karawang melakukannya dengan baik.
- e. Staf Bank BRI Cabang Karawang tanggap dalam menangani keluhan nasabah artinya, nasabah tidak mengharapkan tanggapan yang berlebih akan tetapi nasabah menginginkan pelayanan yang cepat walaupun kinerja tersebut sudah baik.

Berdasarkan penjelasan diatas, kualitas kinerja telah dianggap baik namun kurang penting bagi nasabah. Tingkat harapan dan kinerjanya pada titik rendah sehingga dapat diperbaiki tetapi, dengan prioritas yang rendah.

4. Kuadran D : Berlebihan

Kuadran ini menunjukkan indikator yang dianggap kurang penting oleh nasabah Bank BRI Cabang Karawang tetapi dalam pelaksanaan kinerjanya bagus dan berlebihan. Pada kuadran C, terdapat 3 indikator pernyataan yaitu :

- a. Staf Bank BRI Cabang Karawang memberikan informasi yang jelas tentang pelayanan perbankan yang akan

diberikan kepada nasabah artinya, nasabah tidak mengharapkan Staf Bank memberikan informasi yang jelas tetapi pada kenyataannya penyampaian informasi tentang produk Bank harus dilaksanakan oleh Staf kepada nasabah.

- b. Staf Bank BRI Cabang Karawang memiliki pengetahuan dibidangnya masing – masing artinya, nasabah tidak mengharapkan staf mempunyai pengetahuan dibidangnya masing-masing tetapi yang harus dimiliki oleh staf Bank memang mengharuskan pengetahuan yang lebih tentang Bank.
- c. Bank BRI Cabang Karawang selalu siap dalam melayani nasabah artinya, nasabah tidak mengharapkan Bank selalu siap melayani nasabah akan tetapi hal tersebut memang harus dilakukan oleh pihak Bank yang selalu siap kapanpun untuk melayani nasabah.

Berdasarkan uraian diatas bahwa kinerja yang dilakukan Bank BRI Cabang Karawang dianggap kurang penting oleh konsumen sehingga, samsat keliling perlu mengurangi pandangan terhadap indikator tersebut dan mengalihkannya ke indikator yang dinilai penting bagi nasabah.

5. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, serta didukung oleh data yang telah diperoleh di Bank BRI Cabang Karawang tentang Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode Importance Performance Analysis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Harapan nasabah atas kualitas pelayanan di Bank BRI Cabang Karawang, berdasarkan analisis jenjang secara keseluruhan berada dalam kategori **setuju** dengan persentase 74,52%. Dimana kualitas pelayanan yang diberikan Bank BRI Cabang Karawang sesuai dengan harapan nasabah walaupun ada beberapa hal yang tidak sesuai dengan harapan nasabah.
2. Persepsi nasabah atas kualitas pelayanan di Bank BRI Cabang Karawang, berdasarkan analisis jenjang secara keseluruhan berada dalam kategori **puas** dengan persentase 75,89%. Dimana kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan persepsi nasabah walaupun ada beberapa hal yang tidak sesuai dengan persepsi nasabah.
3. Indikator-indikator yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan nasabah atas kualitas pelayanan di Bank BRI Cabang Karawang dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yaitu :
 - a. Tersedia area parkir yang baik untuk motor.
 - b. Bank BRI Cabang Karawang bersedia dalam memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanannya.
 - c. Staf Bank BRI Cabang Karawang bersikap ramah dalam melayani transaksi.
 - d. Staf Bank BRI Cabang Karawang melayani transaksi dengan cepat.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan dari hasil penelitian yang telah dikemukakan, maka peneliti memiliki beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan masukan bagi Bank BRI Cabang Karawang. Saran tersebut sebagai berikut:

1. Pihak Manajemen Bank BRI Cabang Karawang membuat tempat parkir baru untuk motor yaitu dengan mengurangi parkir mobil yang bertempat di belakang gedung Bank BRI Cabang Karawang yang dimana masih tersedia area yang cukup untuk motor.
2. Staf Bank BRI Cabang Karawang Menjelaskan produk atau jasa bank untuk nasabah yang sulit mengerti sebaiknya dapat dilakukan dengan cara memberi gambar atau brosur nyata produk atau jasa bank itu sehingga mudah untuk dipahami oleh nasabah.
3. Pihak Manajemen Bank BRI Cabang Karawang memberikan motivasi terhadap petugas bank agar lebih menumbuhkan rasa *empathy*, sehingga bisa mampu lebih sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah dan konsisten bersikap ramah selama melayani transaksi nasabah.
4. Staf Bank BRI Cabang Karawang Lebih menanamkan rasa *responsiv* petugas agar meningkatkan Kesiapan Petugas Bank dalam membantu nasabah. Kesiapan untuk merespons permintaan nasabah, Menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu penyampaian jasa, Serta layanan yang cepat bagi nasabah.

Daftar Pustaka

- Bank BRI. *Visi Misi Bank BRI Cabang Karawang.*
<http://www.bri.co.id/TentangKami/VisidanMisi/tabid/60/Default.aspx>. (Diakses 24 November 2016).
- Dahlan, Dewi Nurfirmarasa. (2013). *Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan Bank Jabar Banten Cabang Cibinong*, IPB.
- Ezra, Januar Putra (2016). *Analisis Kepuasan pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan (Study Pada Pelanggan PT. PLN Tanjung Karang. Bandar Lampung, Universitas Telkom.*
- Fadli, Uus MD. (2013). *Analisis kepuasan pasien rawat inap pada Rs. Delima Asih Sisma Medika Karawang*, Jurnal Manajemen.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jinca, Adris. A. Putra IKusuma, et al. (2014). *Kepuasan Analisis untuk Kinerja Umum Transportasi Perkotaan* Journal of Engineering and Science (IRJES).
- Katadata. *Persaingan Perbankan Di ASEA Semakin Ketat*, <http://katadata.co.id/berita/2014/07/16/persaingan-perbankan-di-asean-semakin-ketat> (Diakses 12 Maret 2017).
- Kitcharoen, Krisana. (2004). *Analisis pentingnya kinerja kualitas pelayanan di Departemen Administrasi Universitas Swasta di Thailand*, Jurnal : ABAC Journal Vol. 24. No. 3.
- Kurmayza, Toni Nurhadi. (2013). *Analisis kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara*, Jurnal : eJournal Administrative.
- Kusumah, Trihadi. (2015). *Anaslisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Samsat Keliling Kota Bogor Dengan Metode Importance Performasnce Analysis*. Universitas Telkom.
- Kotler, Philip. (2012). *Manajemen Pemasaran jilid 1*. Jakarta: Indeks.
- Kotler and Armstrong. (2014). *Principles of Marketing 15th ed*. Pearson Hall. New Jersey
- Lodhita, Heru Eka. (2014). *Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA Pada Toko Oen, Malang*, Universtas Brawijaya.
- Liow1, Festus Evly R.I, et al. (2013). *Analisis Pentingnya Kinerja Sistem Pengelolaan Sampah di Kota Tomohon, Indonesia*. Journal Of Environmental Science.
- Muditomo. *Bank 2.0: Membuka Paradigma Baru Hubungan Antara Bank dan Nasabah.*
<http://muditomo.blogspot.co.id/2012/08/strategi-bank-20-membuka-paradigma-baru.html> (Diakses 12 Maret 2017).
- Melati, Dhine Ayu Resti. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan IPA pada PDAM Tirtawengi Kota Bandung*, Universitas Telkom.
- Okezone. *OJK Persaingan Lembaga Keuangan Semakin Ketat*,
<http://economy.okezone.com/read/2016/02/17/320/1314217/ojk-persaingan-lembaga-keuangan-semakin->

ketat (Diakses 12 Maret 2017).

Priyatno, Duwi. (2014). *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: CV ANDI.

Radar Karawang. *Nasabah Mengeluhkan Lamanya Proses Antrian Pada Customer Sevice Bank BRI Cabang Karawang*. <http://www.radar-karawang.com/2015/03/pelayanan-bri.html> (Diakses 12 November 2016).

Sari, Nia Budi Puspita (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan menggunakan intergrasi IPA dan KANO*, Undip.

Silva, Fátima de Jesus Henriques, et al. (2011). *Analisis Pentingnya Kinerja Sebagai Alat Dalam Mengevaluasi Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi: Hasil Empiris Dari Estig (IPB)*, IPB.

Sari, Silva Ayu Novia. (2013). *Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan BTN Kantor Cabang Solo*, IPB.

Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyon. (2012). *Memhami penelitian kualitatif*. Cetakan ke tujuh. Bandung: CV Alfabeta.

Siregar, Syofian. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS, Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, (2012), *Pemasaran Strategik edisi 2*. Yogyakarta, ANDI.

Tjiptono, Fandy, (2014), *Pemasaran jasa*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2011, *Service, Quality & Satisfaction* edisi 3. Yogyakarta: ANDI.

Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen kualitas jasa*. Cetakan pertama, Jakarta Barat, PT Indeks.

Wong, Meng Seng. (2011). *Mengevaluasi Layanan E-Pemerintah Jepang Penggunaan Importance Performance Analysis (IPA)*, Universidad de Talca – Chile.

Yandri, Pitri. (2013). *Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kelurahan setelah pemekaran di Tangrang Selatan*, Jurnal Liquadity.

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2011). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6thed. Mc.Graw-Hill. Boston.