



TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK
DENGAN MENGGUNAKAN METODE
*ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)***



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Manajemen**

Disusun Oleh :

UJANG ARLIAN

NIM. 500017402

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2015

ABSTRAK**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS*
(AHP)**

Ujang Arlian
ujang_arlian@yahoo.co.id

Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka

Perkembangan industri perbankan terus mengalami kemajuan dari waktu ke waktu. Sejarah telah mencatat bahwa kemajuan industri perbankan terjadi setelah masa paket deregulasi. Dampak setelah masa paket deregulasi yaitu bertambah banyaknya bank swasta di Indonesia. Baik bank swasta maupun bank BUMN/BUMD berlomba-lomba untuk menarik nasabah. Bank Pembangunan Daerah (BPD) yang telah berubah nama menjadi nama provinsi di Indonesia juga berupaya dengan menerapkan berbagai strategi untuk mengajak masyarakat melakukan simpanan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah perbankan yang terdapat di Kabupaten Lebong. Metode analisis yang digunakan adalah *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Menggunakan 4 (empat) kriteria seperti fasilitas, produk, pelayanan, dan keamanan sebagai pembanding diantara kedua bank tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kriteria fasilitas merupakan faktor utama didalam menentukan tingkat kepuasan nasabah. Kemudian disusul kriteria keamanan diposisi kedua sedangkan diposisi ketiga dan keempat ialah kriteria produk dan pelayanan. Angka bobot prioritas untuk kriteria fasilitas sebesar 0,383 dan kriteria keamanan sebesar 0,303. Selanjutnya untuk kriteria produk dan pelayanan dengan angka bobot prioritas sebesar 0,168 dan 0,146. Pada tingkat alternatif diantara kedua bank tersebut, BRI Cabang Muara Aman menduduki peringkat pertama dengan angka bobot prioritas sebesar 0,778 dan posisi terakhir yaitu Bank Bengkulu Cabang Muara Aman dengan angka bobot prioritas sebesar 0,222.

Kata Kunci: kepuasan nasabah, perbankan, *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE LEVEL OF SATISFACTION OF BANK CUSTOMERS USING ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)

Ujang Arlian
ujang_arlian@yahoo.co.id

Graduate Studies Program
Indonesia Open University

The development of the banking industry continues to progress over time. History has recorded that the banking industry advances occur after the deregulation package. Impact after the deregulation package that is increasing the number of private banks in Indonesia. Both private banks and state banks / enterprises vying to attract customers. Regional Development Bank (BPD), which has changed its name to the name of the province in Indonesia is also trying to implement a variety of strategies to encourage people to do deposits. The purpose of this study is to determine the level of satisfaction of bank customers who are in Lebong. The analytical method used is Analytical Hierarchy Process (AHP). Using four (4) criteria such as facilities, products, services, and security as a comparison between the two banks. The results showed that the criteria for the facility is a major factor in determining the level of customer satisfaction. Then followed the safety criteria for second place while the third and fourth position are the criteria of products and services. Figures priority weight to criteria 0,383 facilities and safety criteria of 0,303. Further to the criteria of products and services with the numbers priority weight of 0.168 and 0.146. In the alternative level between the two banks, BRI branch of Muara Aman was ranked first by the numbers priority weight of 0.778 and the last position that Bank Bengkulu Branch Muara Aman with the numbers priority weight of 0.222.

Keyword: Customers satisfaction, banking, Analytical Hierarchy Process (AHP)

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Dengan Menggunakan Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirajut telah saya cantumkan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Bengkulu, Juni 2015
Yang Menyatakan



(ULANG ARIJANY
NIM. 500017402

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Dengan Menggunakan Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

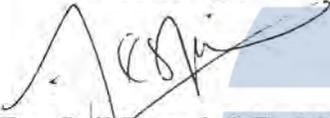
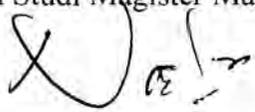
Penyusun TAPM : Ujang Arlian

NIM : 500017402

Program Studi : Magister Manajemen

Hari / Tanggal : Jum'at / 03 Juli 2015

Menyetujui :

<p>Pembimbing I</p>  <p>Dr. Etty Puji Lestari, S.E., M.Si NIP. 197404162002122001</p>	<p>Pembimbing II</p>  <p>Drs. Ojat Darajat, M.Bus., Ph.D NIP. 196610261991031001</p>
<p>Penguji Ahli</p>  <p>Dr. Agus Maulana, MSM NIP.</p>	
<p>Ketua Bidang Ilmu Ekonomi & Manajemen Program Studi Magister Manajemen</p>  <p>Mohamad Nasoha, S.E., M.Sc NIP. 197811112005011001</p>	<p>Direktur Program Pascasarjana</p>  <p>Suciati, M.Sc., Ph.D NIP. 195202131985032001</p>

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

PENGESAHAN

Nama : Ujang Arlian
NIM : 500017402
Program Studi : Magister Manajemen
Judul TAPM : Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Dengan Menggunakan Metode
Analytical Hierarchy Process (AHP)

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Manajemen Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Jum'at / 03 Juli 2015
W a k t u : 09.00 WIB

dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
Dr. Sofjan Aripin, M.Si
NIP. 196606191992031002

Penguji Ahli
Dr. Agus Maulana, MSM
NIP.

Pembimbing I
Dr. Ety Puji Lestari, M.Si
NIP. 197404162002122001

Pembimbing II
Drs. Ojat Darajat, M.Bus, Ph.D
NIP. 196610261991031001

Tandatangan



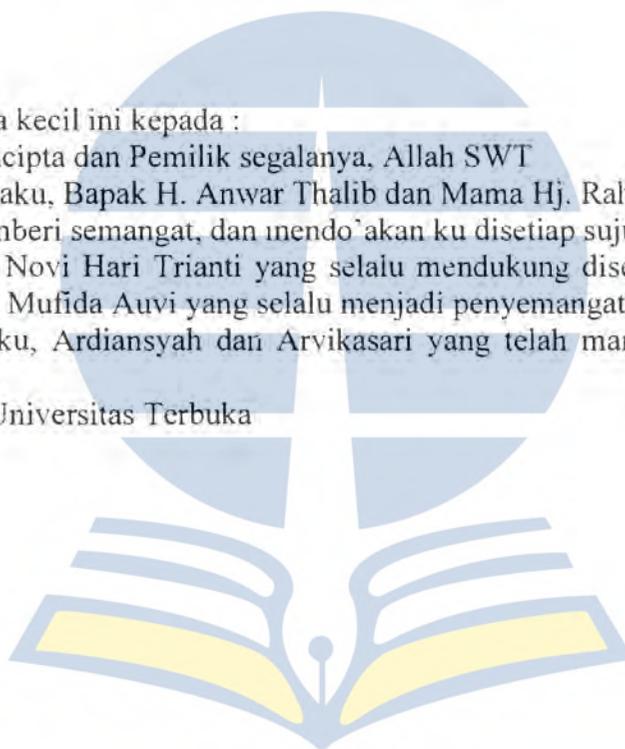
MOTTO & PERSEMBAHAN

Tak selamanya perbuatan baik dibalas kebaikan pula,
yang penting nawaitunya dan teruslah berbuat kebaikan.
Selebihnya biar Allah SWT yang menilai.
(Uje)

Bermimpilah...
karena Tuhan akan memeluk mimpi-mimpi itu.
(Andrea Hirata – *Laskar Pelangi*)

Kupersembahkan karya kecil ini kepada :

- ✓ Sang Maha Pencipta dan Pemilik segalanya, Allah SWT
- ✓ Kedua orang tuaku, Bapak H. Anwar Thalib dan Mama Hj. Rahaya yang telah banyak berkorban, memberi semangat, dan inendo`akan ku disetiap sujud diatas sajadahnya
- ✓ Istriku tercinta Novi Hari Trianti yang selalu mendukung disetiap langkahku dan si buah hati Aliya Mufida Auvi yang selalu menjadi penyemangat disaat lelahku
- ✓ Kedua saudaraku, Ardiansyah dan Arvikasari yang telah manjadi kakak yang baik bagiku
- ✓ Almamaterku Universitas Terbuka



KATA PENGANTAR

Segala puji hanya bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Dengan Menggunakan Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulisan TAPM merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Dalam penyelesaian penulisan TAPM ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah memberikan arahan atau petunjuk yang positif ketika penulis mengalami hambatan. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universtias Terbuka Ibu Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed., Ph.D
2. Direktur program pascasarjana Universitas Terbuka Ibu Suciati, M.Sc., Ph.D
3. Ibu Dr. Ety Puji Lestari, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing I penulisan TAPM yang telah banyak menyisihkan waktu, tenaga, dan ilmunya guna membimbing dan memberikan petunjuk kepada penulis selama proses penyelesaian TAPM ini
4. Bapak Drs. Ojat Darajat, M.Bus., Ph.D selaku dosen pembimbing II penulisan TAPM yang telah memberikan arahan dan pemikirannya guna penyempurnaan penulisan TAPM ini
5. Ketua Bidang Ilmu Ekonomi dan Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka Bapak Mohamad Nasoha, S.E., M.Sc yang telah banyak membantu penulis dalam hal administrasi dan perkuliahan
6. Kepala UPBJJ-UT Bengkulu Bapak Dr. H. Sugilar, M.Pd beserta staf UPBJJ-UT Bengkulu
7. Orang tua penulis Bapak H. Anwar Thalib dan Mama Hj. Rahaya yang telah banyak berkorban, memberi semangat dan selalu mendo’akan penulis dalam menyelesaikan TAPM ini serta demi kesuksesan penulis
8. Kepala BPS Provinsi Bengkulu Bapak Ir. Dody Herlando, M.Econ yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melanjutkan studi ke jenjang Strata 2 (S2) di Universitas Terbuka
9. Kepala BPS Kabupaten Lebong Bapak Yulian Efendi, B.St dan seluruh rekan kerja di BPS Kabupaten Lebong yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan TAPM masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan dikarenakan terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Namun harapan penulis TAPM ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak dan tentunya bagi penulis sendiri. Akhir kata, penulis mengucapkan permohonan maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan dan kesalahan yang telah penulis lakukan dalam proses penulisan TAPM dan semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu penulis dalam proses penyelesaian TAPM ini. Aamiin.

Bengkulu, 15 Juli 2015
Penulis

Ujang Arlian

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	ii
<i>Abstract</i>	iii
Lembar Pernyataan Keaslian	iv
Lembar Persetujuan	v
Lembar Pengesahan	vi
Motto dan Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kepuasan Nasabah	7
2.2. Bank	9
2.3. Tabungan	12
2.4. Fasilitas	14
2.5. Pelayanan	15
2.6. Produk	16
2.7. Keamanan	18
2.8. Analytical Hierarchy Process (AHP)	19
2.9. Penelitian Terdahulu	24
2.10. Kerangka Berpikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	28
3.2. Lokasi Penelitian	28
3.3. Operasionalisasi Variabel	29
3.4. Populasi dan Sampel	29
3.5. Instrumen Penelitian	30
3.6. Prosedur Pengumpulan Data	32
3.6.1. Jenis Data	32
3.6.2. Sumber Data	32
3.7. Metode Analisis Data	33
3.7.1. Tahap-tahap Proses Analytical Hierarchy Process (AHP)	33
3.7.2. Penyusunan Hirarki	35
3.7.3. Menentukan Prioritas	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	38
4.1.1. Karakteristik Responden	38
4.1.2. Responden Berdasarkan Usia	38

4.1.3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.1.4. Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	40
4.1.5. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
4.1.6. Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan.....	41
4.2. Analisis Tabulasi Silang.....	42
4.2.1. Hubungan antara Tingkat Usia dan Tingkat Penghasilan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah.....	42
4.2.2. Hubungan antara Jenis Kelamin dan Tingkat Penghasilan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah.....	44
4.2.3. Hubungan antara Status Perkawinan dan Tingkat Penghasilan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah.....	45
4.2.4. Hubungan antara Pendidikan Terakhir dan Tingkat Penghasilan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah.....	46
4.3. Hasil Perhitungan dan Pembahasan	47
4.3.1. Analisis Berdasarkan Kriteria Fasilitas	47
4.3.2. Analisis Berdasarkan Kriteria Keamanan	48
4.3.3. Analisis Berdasarkan Kriteria Produk	48
4.3.4. Analisis Berdasarkan Kriteria Pelayanan	49
4.3.5. Analisis Berdasarkan Kriteria dan Alternatif Secara Keseluruhan	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	58
5.2. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	61
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	
Lampiran 2 Surat Keterangan Pengumpulan Data Untuk TAPM	
Lampiran 3 Hasil Analisis Menggunakan <i>Expert Choice 2000</i>	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Berpikir.....	26
Gambar 4.1. Susunan Hirarki Setelah Penelitian.....	55



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Produk Simpanan BRI dan Bank Bengkulu	4
Tabel 2.1. Skala Perbandingan Berpasangan <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	22
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel	29
Tabel 4.1. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Usia	38
Tabel 4.2. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.3. Jumlah Responden Berdasarkan Status Perkawinan	40
Tabel 4.4. Jumlah Reponden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
Tabel 4.5. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan	42
Tabel 4.6. Hubungan Antara Tingkat Usia dengan Tingkat Penghasilan	43
Tabel 4.7. Hubungan Antara Jenis Kelamin dengan Tingkat Penghasilan	44
Tabel 4.8. Hubungan Antara Status Perkawinan dengan Tingkat Penghasilan	45
Tabel 4.9. Hubungan Antara Pendidikan Terakhir dengan Tingkat Penghasilan	46
Tabel 4.10. Nilai Bobot Prioritas Perbankan Berdasarkan Kriteria Fasilitas	47
Tabel 4.11. Nilai Bobot Prioritas Perbankan Berdasarkan Kriteria Keamanan	48
Tabel 4.12. Nilai Bobot Prioritas Perbankan Berdasarkan Kriteria Produk	49
Tabel 4.13. Nilai Bobot Prioritas Perbankan Berdasarkan Kriteria Pelayanan	50
Tabel 4.14. Nilai Bobot Prioritas Berdasarkan Kriteria	51
Tabel 4.15. Nilai Bobot Prioritas Berdasarkan Alternatif	53
Tabel 4.16. Perkembangan Jumlah Nasabah BRI Cabang Muara Aman Kabupaten Lebong	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 2 Surat Keterangan Pengumpulan Data Untuk TAPM	65
Lampiran 3 Hasil Analisis Menggunakan <i>Expert Choice 2000</i>	66



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Perkembangan dunia industri perbankan terus mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Perubahan yang terjadi menunjukkan ke arah yang lebih baik dan merupakan penyempurnaan dari sistem yang sebelumnya. Kemajuan industri perbankan ini tentunya tak lepas dari peran pemerintah yang ikut mengatur dan mengawasi sistem yang sedang berjalan tersebut. Berbagai kebijakan yang dikeluarkan pemerintah dalam bentuk peraturan yang harus ditaati menjadi landasan bagi industri perbankan dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaannya.

Sejarah telah mencatat atas berbagai peristiwa yang telah terjadi yang berhubungan dengan industri perbankan bermula dari terjadinya paket deregulasi. Peristiwa penetapan paket deregulasi pada sekitar tahun 1980-an ikut mempengaruhi perkembangan perbankan di Indonesia. Menurut Bank Indonesia (2007) diketahui bahwa kondisi perbankan sebelum paket deregulasi pada masa itu seperti tidak adanya peraturan perundangan yang mengatur jelas tentang perbankan di Indonesia, kredit Likuiditas Bank Indonesia (KLBI) pada bank-bank tertentu saja, bank hanya menanggung program-program pemerintah, instrumen pasar uang yang terbatas, jumlah bank swasta yang relatif sedikit, sulitnya pendirian bank baru, persaingan antar bank yang tidak ketat, posisi tawar menawar bank relatif lebih kuat daripada nasabah, prosedur berhubungan dengan bank yang rumit, bank bukan alternatif utama bagi masyarakat luas untuk menyimpan dan meminjam dana, serta mobilisasi dana lewat perbankan yang sangat rendah.

Santoso (1997) mengatakan paket deregulasi di bidang perbankan yang mulai dicanangkan pada 1 Juni 1983 dan kemudian disempurnakan melalui paket 27 Oktober 1988 (Pakta 27/1988) serta Paket Januari 1990, telah membuat sistem perbankan Indonesia menjadi

lebih terbuka terhadap persaingan dan mekanisme pasar terbuka baik dalam jangkauan daerah operasi maupun akses terhadap sumber dana dan pembiayaan.

Kondisi itu berubah setelah deregulasi terutama pada paket 27 Oktober 1998 (Pakto '88) yang berisi kemudahan pembukaan kantor bank, kejelasan aturan pendirian bank swasta, serta bank dan LKBB (Lembaga Keuangan Bukan Bank) bisa menerbitkan sertifikat deposito tanpa memerlukan izin.

Bank Indonesia (2007) mengatakan bahwa secara spesifik ciri-ciri kondisi perbankan setelah deregulasi ialah peraturan yang memberikan kepastian hukum, jumlah bank swasta bertambah banyak, tingkat persaingan bank yang semakin kuat, SBI dan SB memberikan wahana yang lebih luas bila bank mengalami kelebihan atau kekurangan dana, kepercayaan masyarakat terhadap bank meningkat, dan mobilisasi dana melalui sektor perbankan yang semakin besar.

Berdasarkan ciri-ciri kondisi perbankan setelah masa deregulasi terlihat bahwa terjadinya kemajuan pada perusahaan perbankan. Jumlah bank swasta yang bertambah banyak tentunya dapat menimbulkan persaingan antar bank dalam usaha meningkatkan jumlah nasabah yang menabung. Untuk menarik minat nasabah dalam menabung perusahaan perbankan melakukan berbagai cara, seperti bunga tabungan yang kompetitif, pelayanan yang prima, biaya administrasi yang rendah, fasilitas yang lengkap, dan tingkat keamanan yang terjamin.

Hingga sampai saat ini ciri-ciri kondisi perbankan setelah deregulasi masih dirasakan, salah satunya yaitu jumlah bank swasta bertambah banyak. Dengan banyaknya bank-bank baru di Indonesia dapat memberikan kebebasan kepada calon nasabah bank untuk memilih bank-bank yang disukainya yang tentunya pemilihan bank tersebut dilakukan atas pertimbangan dari berbagai faktor seperti tingkat bunga, hadiah, biaya administrasi, fasilitas, pelayanan, dan keamanan.

Kondisi perbankan pada tahun 2015 ini jauh lebih baik jika dibandingkan dengan tahun-tahun yang lalu. Bank-bank swasta mulai membuka kantor-kantor cabangnya di setiap kabupaten yang terdapat di masing-masing provinsi di Indonesia. Dalam usaha untuk menarik minat nasabah, berbagai cara dilakukan oleh pihak perbankan baik dalam produk simpanan ataupun produk pinjaman. Di sisi lain, kondisi likuiditas perbankan masih terjaga dan stabil, perbankan memiliki alat likuid yang memadai untuk mengantisipasi potensi penarikan dana pihak ketiga.

Kemajuan industri perbankan tidak hanya berasal dari bank-bank swasta saja tapi bank-bank yang berstatus Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) juga melakukan strategi dengan berbagai dalam usaha menarik peningkatan jumlah nasabah. Bank BUMN yang masih beroperasi hingga saat ini seperti Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Tabungan Negara (BTN), dan Bank Mandiri. Sedangkan bank yang berstatus milik daerah dulunya dikenal dengan nama Bank Pembangunan Daerah (BPD) dan terdapat di setiap provinsi di Indonesia. Saat ini tidak lagi dijumpai nama BPD pada masing-masing provinsi di Indonesia karena BPD telah mengalami perubahan nama menjadi bank provinsi masing-masing seperti Bank Jabar (Jawa Barat), Bank Sumsel (Sumatera Selatan), Bank Bengkulu (Bengkulu), Bank Yogyakarta (DI Yogyakarta), Bank DKI (DKI Jakarta), Bank Lampung (Lampung) dan lain-lainnya.

Perubahan nama BPD menjadi bank provinsi masing-masing tentunya disebabkan campur tangan pemerintah yang mengeluarkan kebijakan tentang kepemilikan saham perbankan. Terjadinya perubahan nama BPD menjadi bank provinsi karena BPD merupakan bank yang sebagian atau seluruh sahamnya dimiliki oleh pemerintah daerah provinsi. Oleh sebab itu pemerintah daerah provinsi memiliki kewenangan dalam mengatur kegiatan operasional bank tersebut namun tetap mentaati kebijakan Bank Indonesia selaku bank sentral yang mengatur seluruh kegiatan perbankan di Indonesia.

Industri perbankan yang terdapat di Provinsi Bengkulu terus mengalami perkembangan dari tahun ke tahun. Sebelum tahun 2000-an jumlah perusahaan perbankan yang terdapat di Provinsi Bengkulu kurang dari 10 perusahaan, setelah itu jumlah perusahaan perbankan terus meningkat setiap tahun. Hingga saat ini telah ada lebih 10 perusahaan perbankan yang beroperasi di Provinsi Bengkulu.

Bank Bengkulu yang dahulunya hanya terdapat di ibukota provinsi, sekarang ini telah membuka kantor cabang pembantu di beberapa kabupaten yang terdapat di Provinsi Bengkulu. Hingga saat ini Bank Bengkulu telah memiliki 9 (sembilan) kantor cabang yang tersebar di pusat-pusat ibukota kabupaten. Di Kabupaten Lebong terdapat 2 (dua) kantor Bank Bengkulu, sedangkan untuk bank BUMN hanya terdapat Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang berjumlah 3 (tiga) kantor dan 2 (dua) Teras BRI.

Tabel 1.1. Jumlah Produk Simpanan BRI dan Bank Bengkulu

Nama Bank	Jumlah Produk		
	Tabungan	Giro	Deposito
BRI Cabang Muara Aman	4	2	3
Bank Bengkulu Cabang Muara Aman	3	1	1

Sumber: website bank

Jumlah nasabah BRI dan Bank Bengkulu yang terdapat di Kabupaten Lebong mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Tidak sedikit masyarakat yang menjadi nasabah di kedua bank tersebut. Hal ini disebabkan banyak faktor salah satunya dipengaruhi oleh tingkat bunga simpanan dan pinjaman yang berbeda diantara kedua bank tersebut. Untuk produk simpanan, nasabah lebih memilih bank yang memberikan tingkat bunga yang relatif tinggi sedangkan untuk produk pinjaman nasabah memilih bank yang menerapkan tingkat bunga rendah dan bersifat *flat*.

Penelitian yang dilakukan oleh Sucipto (2010) yang menganalisis kualitas pelayanan perbankan dengan menggunakan lima kriteria yaitu keandalan (*reability*), daya tanggap

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung atau berwujud (*tangibles*). Namun tingkat kepuasan nasabah yang dianalisis hanya dari tingkat kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan perbankan saja. Lain halnya penelitian yang dilakukan oleh Susilo (2005) yang menganalisis kepuasan pelayanan dalam pemilihan bank sebagai tempat transaksi *trade*. Dari kedua penelitian yang memiliki *goal* yang berbeda, tentunya juga memperoleh hasil penelitian yang berbeda. Penelitian Sucipto (2010) menunjukkan bahwa kriteria jaminan berada diperingkat pertama sebagai kriteria yang terpenting dalam kualitas pelayanan sedangkan penelitian Susilo (2005) menyimpulkan bahwa kriteria keandalan (*realibility*) merupakan kriteria yang paling penting diantara kriteria-kriteria yang lain.

Berdasarkan pemaparan latar belakang maka penelitian ini akan mengkaji masalah tingkat kepuasan nasabah pada perusahaan perbankan karena tingkat kepuasan nasabah merupakan hal yang penting dalam usaha meningkatkan jumlah nasabah perbankan sehingga penelitian ini berjudul “*Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Bank dengan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP)*”

1.2. RUMUSAN MASALAH

Dari penjelasan latar belakang yang telah diuraikan secara singkat maka dalam hal ini akan ditarik suatu pokok permasalahan yang akan menjadi topik utama penelitian yaitu “*Bagaimana tingkat kepuasan nasabah bank terhadap perbankan yang terdapat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu?*”

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian yang akan dilakukan ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap perbankan yang terdapat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu yang menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)*.

1.4. KEGUNAAN PENELITIAN

Kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi bidang ilmu manajemen, penelitian ini berguna untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah yang diukur melalui variabel fasilitas, keamanan, produk, dan pelayanan;
2. Dapat memberikan informasi dan masukan bagi perbankan yang terdapat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap berbagai macam jasa keuangan yang diberikan oleh pihak perbankan;
3. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan bahan referensi bagi peneliti berikutnya yang berkaitan dengan tingkat kepuasan nasabah.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini akan ditunjang oleh berbagai sumber referensi dan hasil penelitian yang menguji tentang tingkat kepuasan nasabah pada beberapa perbankan yang menjadi objek penelitian. Sumber referensi dan berbagai hasil penelitian tersebut akan menjadi landasan teoritis bagi pengembangan model dalam kerangka berpikir dan perumusan hipotesis dalam penelitian ini.

Tjiptoadinugroho (1979) menyatakan bahwa untuk menarik penyimpanan dana, bank melakukan beberapa taktis prosedural antara lain dengan pemberian perangsang berupa hadiah-hadiah, dengan menaikkan suku bunga, melakukan aktifitas lain untuk menambah popularitas bank. Selain itu upaya, mendekati masyarakat dengan unit-unit bank keliling, menyebarkan cabang dan ranting bank disebanyak mungkin tempat, mempertebal kepercayaan masyarakat kepada bank, serta bekerjasama dengan instansi-instansi pemerintah merupakan upaya untuk meraih pelanggan.

2.1. KEPUASAN NASABAH

Menurut Crow (dalam Putra,2011) kata kepuasan berasal dari bahasa latin "*satis*" yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan, atau keinginan, dan tidak menimbulkan keluhan. Kepuasan merupakan respon sikap individu terhadap penilaian yang didasarkan pada kognitif dan dipengaruhi faktor emosi.

Oliver (dalam Putra,2011) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Lain halnya menurut pendapat Robin (dalam Putra,2011) yang mengatakan bahwa sikap adalah pernyataan evaluatif, baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan, mengenai obyek, orang, atau peristiwa. Perasaan mendukung atau memihak (*favorable*) dan pernyataan evaluatif yang menguntungkan

dapat pula disebut kepuasan individu terhadap obyek tertentu. Sedangkan perasaan tidak mendukung atau tidak memihak (*unfavorable*) dan pernyataan evaluatif yang tidak menguntungkan menunjukkan ketidakpuasan individu terhadap obyek tertentu.

Pendapat lain tentang kepuasan menurut Irawan (2008), kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Nasabah akan merasa puas jika membeli dan menggunakan produk perbankan yang ternyata kualitas produknya baik. Jadi setiap transaksi atau pengalaman baru yang dirasakan oleh setiap nasabah akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan.

Ada banyak teori yang berhubungan dengan konsep kepuasan yang dikemukakan oleh para pakar, diantaranya sebagai berikut (dalam Putra,2011) :

a. Teori Hirarki Kebutuhan Maslow

Maslow membagi kebutuhan manusia atas kebutuhan fisiologis (*physiological needs*), kebutuhan keamanan (*safety needs*), kebutuhan untuk bersosialisasi (*social/affiliation*), kebutuhan penghargaan (*esteem needs*), dan kebutuhan aktualisasi diri (*self-actualization needs*). Teori ini dijelaskan oleh Maslow bahwa mencoba memuaskan kebutuhan yang lebih mendasar sebelum mengarahkan perilaku dalam memuaskan kebutuhan yang lebih tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa setiap individu akan merasakan kepuasan setelah kebutuhan dasarnya terpenuhi dan akan selalu berusaha untuk memuaskan dirinya dengan memenuhi kebutuhan yang tingkatannya lebih tinggi dalam teori Maslow.

b. Teori Dua Faktor Herzberg

Pada teori ini dinyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan 2 (dua) hal yang berbeda, dimana kepuasan dan ketidakpuasan disini berhubungan dengan pekerjaan. Herzberg mengemukakan kepuasan ditentukan oleh dua faktor yaitu : 1) Motivator (*Satisfiers*), yaitu faktor-faktor yang menimbulkan kepuasan meliputi pencapaian, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, dan pengembangan 2) *Hygiene Factors (Dissatisfiers)* yaitu faktor-

faktor yang menumbulkan ketidakpuasan kerja yang meliputi kebijakan dan administrasi perusahaan, teknis supervisi, penghasilan, hubungan interpersonal, kondisi kerja, keamanan kerja, dan status. Keberadaan faktor motivator (*satisfiers*) dapat menimbulkan kepuasan. Tetapi ketidakberadaan faktor ini tidak selalu menimbulkan ketidakpuasan. Perbaikan pada *hygiene factor* (*dissatisfiers*) dapat mengurangi ketidakpuasan tetapi tidak dapat menimbulkan kepuasan karena faktor ini bukan merupakan sumber kepuasan.

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2008). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan.

Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Tjiptono (dalam Putra,2011) bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk atas jasa. Pakar lainnya Cumming & Leveridge (dalam Putra,2011) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ialah respon terhadap evaluasi ketidakseimbangan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

2.2. BANK

Hasibuan (2005) mengatakan bahwa "Bank" berasal dari kata Italia yaitu *banco* yang artinya bangku. Istilah bangku inilah yang kemudian dipergunakan oleh bankir untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah. Kata bangku secara resmi dan populer menjadi Bank. Menurut Roswita (1995) bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral.

Santoso (1997) mengatakan bahwa bank adalah suatu industri yang bergerak di bidang kepercayaan yang dalam hal ini adalah sebagai media perantara keuangan (*financial intermediary*) antara debitur dan kreditur dana. Debitur yang dimaksud dalam hal ini merupakan nasabah yang menyimpan dananya pada industri perbankan atau yang lebih dikenal dengan istilah menabung. Sedangkan yang dimaksud kreditur adalah nasabah yang memanfaatkan produk perbankan dalam bentuk dana pinjaman yang prosedurnya telah diatur oleh industri perbankan.

Bank Indonesia (2007) mengatakan bahwa fungsi utama bank sebagai *financial intermediary* yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam masyarakat sedangkan fungsi-fungsi spesifik bank yaitu:

- a. *Agent of trust*, dasar utama kegiatan bank adalah kepercayaan. Masyarakat percaya pada bank bahwa dananya akan dikelola dengan baik dan sebaliknya bank percaya bahwa dana yang dipercayakan kepada debitur akan mengelola dana pinjaman dengan baik pula.
- b. *Agent of development*, kegiatan perbankan memperlancar dari kegiatan di sektor riil dan keduanya saling bersinergi dalam proses pembangunan perekonomian.
- c. *Agent of services*, bank dapat memberikan jasa pelayanan dalam lalu lintas pembayaran seperti: kliring, *Real Time Gross Settlement (RTGS)*, *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Credit Card* dan jasa perbankan lainnya seperti: pengiriman uang, penitipan barang berharga, bank garansi dan penyelesaian tagihan.

Menurut UU Pokok Perbankan nomor 7 tahun 1992 dan ditegaskan lagi dengan keluarnya Undang-Undang RI Nomor 10 tahun 1998 (dalam Kasmir, halaman 33 : 2004) jenis perbankan terdiri dari bank umum dan bank perkreditan rakyat (BPR). Pengertian bank umum dan bank perkreditan rakyat sesuai dengan Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 adalah sebagai berikut :

- a. Bank Umum, adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah bank umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Begitu pula dengan wilayah operasinya dapat dilakukan diseluruh wilayah. Bank umum sering disebut bank komersil (*commercial bank*)
- b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR), adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Artinya disini kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum

Lebih lanjut Kasmir (2004) mengatakan bahwa dalam melaksanakan kegiatannya bank dibedakan antara kegiatan bank umum dengan kegiatan bank perkreditan rakyat. Kegiatan bank umum lebih luas dari bank perkreditan rakyat. Artinya produk yang ditawarkan oleh bank umum lebih beragam, hal ini disebabkan bank umum mempunyai kebebasan untuk menentukan produk dan jasanya. Sedamglam Bank Perkreditan Rakyat (BPR) mempunyai keterbatasan tertentu, sehingga kegiatannya lebih sempit. Kegiatan-kegiatan perbankan yang ada di Indonesia seperti :

- a. Kegiatan-kegiatan Bank Umum.
 1. Menghimpun dana dari masyarakat (*funding*) dalam bentuk simpanan giro (*demand deposit*), simpanan tabungan (*saving deposit*), dan simpanan deposito (*time deposit*)
 2. Menyalurkan dana ke masayarkat (*lending*) dalam bentuk kredit investasi, kredit modal kerja, dan kredit perdagangan
 3. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*services*) seperti transfer (kiriman uang); inkaso (*collection*); kliring (*clearing*); *safe deposit box*; *bank card*; *bank notes* (valas); bank garansi; referensi bank; *bank draft*; *letter of credit (L/C)*; cek wisata (*travellers cheque*);

jual beli surat-surat berharga; menerima setoran-setoran (pembayaran pajak, pembayaran telepon, pembayaran air, pembayaran listrik, dan pembayaran uang kuliah); melayani pembayaran-pembayaran (gaji/pensiun/honorarium, pembayaran deviden, pembayaran kupon, dan pembayaran bonus/hadiah) di dalam pasar modal perbankan dapat memberikan atau menjadi penjamin emisi (*underwriter*), penjamin (*guarantor*), wali amanat (*trustee*), perantara perdagangan efek (*pialang/broker*), pedagang efek (*dealer*), perusahaan pengelola dan (*investment company*); dan jasa-jasa lainnya

b. Kegiatan-kegiatan Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

1. Menghimpun dana dalam bentuk simpanan tabungan, simpanan deposito
2. Menyalurkan dana dalam bentuk kredit investasi, kredit modal kerja, dan kredit perdagangan
3. Larangan-larangan bagi Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah seperti menerima simpanan giro, mengikuti kliring, melakukan valuta asing, dan melakukan kegiatan perasuransian

2.3. TABUNGAN

Menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 (Ismail, 2010) yang dimaksud dengan tabungan adalah simpanan yang pada penarikannya dana dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang telah disepakati, namun tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Simpanan tabungan adalah salah satu bentuk simpanan yang diperlukan oleh masyarakat untuk menyimpan uangnya, karena merupakan jenis simpanan yang dapat dibuka dengan persyaratan yang sangat mudah dan sederhana.

Pada masa sekarang ini, bank melakukan inovasi produk tabungan dengan berbagai jenis. Berbagai jenis dan variasi tabungan yang ditawarkan oleh setiap bank dengan berbagai keunggulannya karena bank sedang menghadapi persaingan ketat dalam menghimpun dana

masyarakat melalui produk tabungannya. Ismail (2010) memberikan contoh beberapa bentuk tabungan yang ditawarkan bank seperti tabungan bunga harian, tabungan pendidikan, tabungan *autosave*, tabungan hadiah, tabungan asuransi, dan berbagai jenis tabungan lainnya yang dikembangkan oleh bank umum devisa maupun bank non devisa.

Santoso (1997) mengatakan tabungan adalah simpanan pihak ketiga pada bank tanpa penetapan jangka waktu kepada bank dan penarikannya menggunakan syarat-syarat tertentu. Menurut Roswita (1995) tabungan pada hakikatnya sama dengan *time deposit*, tapi tabungan mempunyai persyaratan tertentu yang berbeda dengan *time deposit*.

Sedangkan menurut Bank Indonesia (2007) yang dimaksud dengan tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek bilyet giro dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Sekarang ini penarikan tabungan dilakukan dengan menggunakan buku tabungan, kartu ATM dan kartu debit.

Menurut Ismail (2010) tujuan menabung di bank adalah penyisihan sebagian hasil pendapatan nasabah untuk dikumpulkan sebagai cadangan hari depan dan sebagai alat untuk melakukan transaksi bisnis atau usaha individu/kelompok. Sarana penarikan tabungan seperti buku tabungan, slip penarikan, Anjungan Tunai Mandiri (ATM), dan sarana lainnya (formulir transfer, internet banking, *mobile banking*, dll).

Ada beberapa cara dalam hal perhitungan bunga tabungan (Ismail, 2010) yaitu:

- a. Metode saldo terendah. Besarnya bunga tabungan dihitung dari jumlah saldo terendah pada bulan laporan dikalikan dengan suku bunga per tahun kemudian dikalikan dengan jumlah hari pada bulan laporan dan dibagi dengan jumlah hari dalam satu tahun
- b. Metode perhitungan bunga berdasarkan saldo rata-rata. Pada metode ini, bunga dalam satu bulan dihitung berdasarkan saldo rata-rata dalam bulan berjalan. Saldo rata-rata dihitung

berdasarkan jumlah saldo akhir tabungan setiap hari dalam bulan berjalan, dibagi dengan jumlah hari dalam bulan tersebut

- c. Metode perhitungan bunga berdasarkan saldo harian. Metode ini bunga dihitung dari saldo harian. Bunga tabunga dalam bulan berjalan dihitung denga menjumlahkan hasil perhitungan bunga setiap harinya.

2.4. FASILITAS

Menurut Kasali (2005) bahwa tingkat kepuasan terhadap fasilitas dapat diukur dengan kondisi fasilitas, kinerja fasilitas, fasilitas yang tersedia, fasilitas non fisik yang tersedia. Fasilitas dapat didefinisikan sebagai sarana dan prasarana yang disertakan oleh perusahaan untuk diberikan kepada konsumen. Biasanya fasilitas menyertai setiap produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen.

Fasilitas merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang dalam memilih sebuah bank. Penyediaan fasilitas yang lengkap untuk nasabah bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan.

Menurut Kasmir (2004) fasilitas-fasilitas yang dilakukan bank antara lain: (1) kiriman uang (*transfer*), (2) kliring (*clearing*), (3) inkaso (*collection*), (4) *safe deposit box*, (5) *bank card*, (6) *bank notes*, (7) *travellers cheque*, (8) *letter of credit* (L/C), (9) bank garansi dan referensi bank, (10) memberikan jasa-jasa di pasar modal, (11) menerima setoran-setoran, (12) melakukan pembangunan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Indra Lutfi Sofyan (2013) menunjukkan bahwa fasilitas memberikan pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan konsumen. Artinya apabila fasilitas baik maka kepuasan konsumen juga akan meningkat, dan begitu pula sebaliknya. Apabila fasilitas menurun maka kepuasan konsumen juga akan menurun. Penelitian yang menggunakan alat analisis uji validitas, uji reliabilitas, analisis korelasi, analisis regresi.

koefisien determinasi, uji signifikansi dan analisis jalur menghasilkan nilai koefisien korelasinya menunjukkan kekuatan hubungan antara fasilitas dan kepuasan konsumen adalah kuat, yang artinya setiap perubahan yang kecil baik itu meningkat atau menurun pada fasilitas akan mempengaruhi peningkatan atau penurunan kepuasan konsumen yang lebih besar.

2.5. PELAYANAN

Faktor pelayanan ikut memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Penelitian Sofyan (2013) tentang kepuasan konsumen menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Apabila kualitas pelayanan baik maka kepuasan konsumen juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya. Jika kualitas pelayanan menurun maka kepuasan konsumen juga akan menurun. Nilai koefisien korelasinya menunjukkan kekuatan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen adalah kuat, artinya setiap perubahan yang kecil, baik meningkat atau menurun pada kualitas pelayanan akan mempengaruhi peningkatan atau penurunan kepuasan konsumen yang lebih besar.

Menurut Saladin (1994) ada beberapa kriteria dalam meningkatkan mutu pelayanan jasa bank yaitu komunikasi, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, reliabilitas, dan cepat tanggap. Jika keenam kriteria pelayanan tersebut diterapkan dengan baik maka akan dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan perbankan.

Adapun peningkatan pelayanan yang perlu dilakukan bank khususnya dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah sebagai berikut (Saladin, 1994):

- a. Penetapan suku bunga yang bersaing
- b. Berusaha meningkatkan pelayanan dengan lebih baik lagi
- c. Menciptakan dan mengubah *lay out* (ruang pelayanan) sedemikian rupa sehingga memberikan perasaan nyaman bagi nasabah yang datang. Disamping itu juga, bank

- menyediakan minuman, permen secara cuma-cuma untuk nasabah yang datang dan TV yang berdekatan dengan ruang tunggu
- d. Kelancaran hubungan
 - e. Membuka kantor-kantor kas di berbagai daerah yang di perkirakan mempunyai banyak nasabah atau calon nasabah yang potensial sehingga mereka dapat mendatangi kantor kas terdekat dengan tempat tinggal mereka dan tidak perlu ke kantor pusat
 - f. Ekstra benefit yang menarik. Memberikan hadiah (misalnya Rp500 juta per periode) dan undian berhadiah
 - g. Pemberian *discount*
 - h. *Improvement*
 - i. Memantapkan sistem pengoperasian komputer bukan saja dari segi *software* dan *hardware* tetapi juga tenaga pelaksananya

2.6. PRODUK

Faktor kualitas produk mempengaruhi kepuasan nasabah. Payne (1993) memberikan definisi bahwa kualitas produk adalah suatu bentuk dengan nilai kepuasan yang kompleks. Nasabah membeli jasa perbankan untuk menyelesaikan masalah dan nasabah memberikan nilai dalam proporsi terhadap kemampuan layanan untuk melakukan hal tersebut. Nilai yang diberikan nasabah berhubungan dengan *benefit* atau keuntungan yang akanditerimanya. Kualitas produk perbankan didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan nasabah, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan nasabah tersebut.

Irawan (2008) mengatakan bahwa produk merupakan *driver* kepuasan nasabah yang multi dimensi. Kualitas produk adalah dimensi yang global dan paling tidak ada enam elemen dari kualitas produk yaitu *performance*, *durability*, *feature*, *reliability*, *consistency*, dan *design*.

- a. Dimensi pertama adalah *performance*, merupakan dimensi paling *basic* dan berhubungan dengan fungsi utama dari suatu produk
- b. Dimensi kedua adalah *reliability*, merupakan probabilitas bahwa produk akan bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu. Dimensi *performance* dan *reliability* sepiantas terlihat mirip tetap memiliki perbedaan yang jelas. *Reliability* lebih menunjukkan probabilitas produk gagal menjalankan fungsinya.
- c. Dimensi ketiga adalah *feature*, merupakan karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk. Dimensi ini dapat dikatakan pula sebagai aspek sekunder.
- d. Dimensi keempat adalah *durability*, menunjukkan suatu pengukuran terhadap siklus produk, baik secara teknis maupun waktu. Semakin besar frekuensi pemakaian normal yang dimungkinkan semakin besar pula daya tahan produk
- e. Dimensi kelima adalah *conformance*, menunjukkan seberapa jauh suatu produk dapat menyamai standar atau spesifikasi tertentu. Produk yang mempunyai *conformance* tinggi berarti produknya sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Salah satu aspek dari *conformance* adalah konsistensi
- f. Dimensi keenam adalah *design*, adalah dimensi unik. Dimensi ini banyak menawarkan aspek emosional dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan

Hasil penelitian Hidayat (2009) menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan analisis faktor konfirmatori: dapat dijelaskan bahwa kontribusi indikator *serviceability* sebagai pengukur variabel kualitas produk adalah yang terbesar dan kemudian disusul variabel lain. berturut-turut adalah indikator *features*, *conformance*, *performance*, dan *image*. Hal ini berarti bahwa indikator *serviceability* lebih mendominasi sebagai pengukur variabel kualitas produk dibandingkan dengan indikator lainnya.

2.7. KEAMANAN

Keamanan dapat memberikan pengaruh atau hubungan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hawkins dan Lonney (2003) menyebutkan bahwa pembentuk kepuasan nasabah (*customer satisfaction*) salah satunya adalah *warranty & assurance* dimana penawaran untuk pengembalian harga pembelian atau mengadakan perbaikan terhadap produk yang rusak dalam suatu kondisi dimana suatu produk mengalami kerusakan setelah pembelian. Serta memberikan jaminan kepastian dan rasa aman dalam penggunaan produk/jasa yang didapat. Keamanan terhadap suatu produk dapat diukur dengan melihat kondisi sekitar tempat yang dapat digunakan untuk melakukan konsumsi barang atau jasa, perasaan yang muncul terhadap produk yang digunakan, perasaan yang muncul terhadap *features* yang digunakan.

Hasil penelitian Antasari (2013) menyebutkan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang ingin melihat pengaruh *internet banking* terhadap kepuasan nasabah menyatakan bahwa *internet banking* mampu menjamin keamanan keuangan dan nasabah yakin bahwa data yang ada di dalam *internet banking* sama atau terintegrasi dengan data pada bank. Hal ini menunjukkan faktor keamanan menjadi dimensi yang mempengaruhi nasabah menggunakan *internet banking*, dengan layanan *internet banking* akan meminimalisir resiko yang ditimbulkan dari pada langsung ke bank yang bersangkutan untuk melakukan transaksi.

Gumanti (2003) menyatakan bahwa dalam menginvestasikan dananya, faktor keamanan tentunya menjadi faktor utama bagi investor. Masyarakat akan mempercayakan dananya jika mereka yakin akan keselamatan dananya pada lembaga tersebut. Bank harus dapat menjamin bahwa nasabahnya tidak akan mengalami kerugian dikarenakan faktor-faktor yang disebabkan oleh bank tersebut maupun karena kebijakan yang diambil oleh pemerintah.

2.8. ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)

Menurut Effendi (2007) yang dimaksud dengan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) adalah metodologi yang komprehensif dan sangat berguna, yang memiliki kemampuan untuk menyatukan faktor kualitatif dan kuantitatif dalam proses pengambilan keputusan. AHP menggunakan model hirarki yang terdiri dari tujuan, kriteria, beberapa tingkat subkriteria dan alternatif untuk setiap permasalahan dan keputusan. Model AHP memakai persepsi manusia yang dianggap "*experts*" sebagai input utamanya. Kriteria "*experts*" mengacu pada orang yang mengerti benar permasalahan yang diajukan, merasakan akibat suatu masalah atau mempunyai kepentingan terhadap masalah tersebut. Untuk membuat keputusan dengan model AHP pada umumnya dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu responden atau lebih dari satu "*experts*". Penggunaan ini dilakukan karena suatu masalah harus dipecahkan dari berbagai sudut pandang.

Sebelum menelaah lebih jauh proses bekerjanya metode AHP, perlu dipertimbangkan aksioma-aksioma yang dimiliki oleh model AHP. Aksioma adalah sesuatu yang tidak dapat dibantah kebenarannya atau yang pasti terjadi. Terdapat empat aksioma yang harus diperhatikan dalam menggunakan model AHP dan pelanggaran yang terjadi dari setiap aksioma berakibat tidak validnya model yang dipakai. Aksioma-aksioma tersebut sebagai berikut:

- a. Aksioma 1: *Reciprocal Comparison*. Artinya, si pengambil keputusan harus bisa membuat perbandingan dan menyatakan preferensinya. Preferensinya itu sendiri harus memenuhi syarat resiprokal, yaitu apabila A lebih disukai dari B dengan skala X, maka B lebih disukai dari A dengan skala $1/X$.
- b. Aksioma 2: *Homogeneity*. Artinya, preferensi seseorang harus dapat dinyatakan dalam skala terbatas atau dengan kata lain, elemen-elemennya dapat dibandingkan satu sama lain. Apabila aksioma ini tidak dipenuhi, maka elemen-elemen yang

dibandingkan tersebut tidak *homogenous* dan harus dibentuk suatu “*cluster*” (kelompok-kelompok elemen) yang baru.

- c. Aksioma 3 : *Independence*. Artinya, preferensi dinyatakan dengan mengasumsikan bahwa kriteria tidak dipengaruhi oleh alternatif-alternatif yang ada melainkan oleh obyektivitas secara keseluruhan. Ini menunjukkan bahwa pola ketergantungan atau pengaruh dalam model AHP adalah searah ke atas. Hal ini menunjukkan bahwa perbandingan antara elemen-elemen dalam satu level dipengaruhi atau tergantung oleh elemen-elemen dalam model di atasnya.
- d. Aksioma 4 : *Expectations*. Artinya, untuk tujuan pengambilan keputusan, struktur hirarki diasumsikan lengkap. Apabila asumsi ini tidak dipenuhi, maka si pengambil keputusan tidak memakai seluruh kriteria dan atau obyek yang tersedia atau diperlukan sehingga keputusan yang dianggap tidak lengkap.

Pada perkembangannya, menurut Effendi (2007) AHP tidak saja digunakan untuk menentukan prioritas pilihan-pilihan dengan banyak kriteria, tetapi penerapannya telah meluas sebagai metode alternatif untuk menyelesaikan bermacam-macam masalah, seperti memilih portofolio, analisis manfaat biaya, peramalan dan lain-lain. Menyelesaikan persoalan dengan menggunakan model AHP perlu dilakukan beberapa langkah antara lain:

1. *Decomposition*

Setelah persoalan didefinisikan dengan baik, maka perlu dilakukan dekomposisi, yaitu memecah persoalan yang utuh menjadi unsur-unsurnya. Dekomposisi mencakup tiga proses yang berurutan dan saling berhubungan, yaitu identifikasi level dan elemen, definisi konsep dan formulasi pertanyaan. Proses penyusunan hirarki dapat dijelaskan sebagai berikut. Pertama adalah mengidentifikasi tujuan keseluruhan pembuatan hirarki atau lazim disebut dengan “*goal*”. Setelah itu, menentukan kriteria-kriteria yang diperlukan atau kira-kira sesuai dengan tujuan

keseluruhan tersebut. Kriteria ini pada umumnya terdiri dari syarat-syarat atau keadaan yang kiranya dapat menunjang tercapainya sebuah “goal” dan biasanya masih bersifat umum (*general*). Sejalan dengan hal tersebut, maka perlu dipertimbangkan kemungkinan penambahan sub-sub kriteria di bawah setiap kriteria. Sub kriteria merupakan penjabaran lebih detail dari kriteria yang masih bersifat umum tersebut. Terakhir, melakukan identifikasi alternatif-alternatif yang akan dievaluasi di bawah sub kriteria.

2. *Comparative Judgment*

Prinsip ini berarti membuat penilaian tentang kepentingan relatif dari dua elemen pada suatu tingkat tertentu dalam kaitannya dengan tingkat di atasnya. Penilaian ini merupakan inti dari AHP, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap prioritas elemen-elemen. Hasil dari penilaian ini akan tampak lebih jelas apabila diperlihatkan dalam bentuk matriks yang dinamakan matriks *pairwise comparison*. Pertanyaan yang umumnya diajukan dalam penyusunan skala kepentingan adalah sebagai berikut:

- a. Elemen mana yang lebih (penting/disukai/mungkin/..)?
- b. Berapa kali lebih (penting/disukai/mungkin/..)?

Dalam penyusunan skala kepentingan ini, digunakan beberapa ukuran 1 sampai dengan 9. Skala perbandingan ini disebut dengan skala fundamental yang diturunkan berdasarkan riset psikologis Saaty atas kemampuan individu dalam membuat suatu perbandingan secara berpasangan terhadap beberapa elemen yang diperbandingkan.

Tabel 2.1 Skala Perbandingan Berpasangan *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

Tingkat	Definisi	Keterangan
1	Kedua elemen adalah sama penting	Kedua elemen memiliki pengaruh yang sama
3	Elemen yang satu sedikit lebih penting daripada yang lainnya	Penilaian sedikit lebih memihak pada salah satu elemen dibanding pasangannya (<i>moderat</i>)
5	Elemen yang satu lebih penting daripada yang lainnya	Salah satu elemen sangat berpengaruh dan dominasinya tampak secara nyata
7	Elemen yang satu jelas sangat penting daripada elemen lainnya	Bukti bahwa salah satu elemen sangat penting daripada pasangannya adalah sangat jelas
9	Elemen yang satu mutlak sangat penting daripada elemen yang lainnya	Bukti bahwa salah satu elemen sangat penting daripada pasangannya adalah sangat jelas
2,4,6,8	Nilai tengah di antara dua perbandingan yang berdekatan	Nilai ini diberikan jika terdapat keraguan di antara kedua penilaian yang berdekatan
Kebalikannya (<i>reciprocal</i>)	Jika elemen X mempunyai salah satu nilai di atas pada saat dibandingkan dengan elemen Y, maka elemen Y mempunyai nilai kebalikan bila dibandingkan dengan elemen X	

Sumber: Saaty, 1998 dalam Effendi (2007)

3. *Synthesis of Priority*

Setelah matriks perbandingan untuk sekelompok elemen selesai dibentuk, maka langkah selanjutnya adalah mengukur bobot prioritas setiap elemen tersebut dengan dasar persepsi seorang *experts* yang telah dimasukkan dalam matriks tersebut. Dari setiap matriks *pairwise comparison* kemudian dicari *eigenvector*nya untuk mendapatkan *local priority*. Karena matriks *pairwise comparison* terdapat pada setiap tingkat, maka untuk mendapatkan *global priority* harus dilakukan sintesa di antara *local priority*. Prosedur melakukan sintesa berbeda menurut bentuk hirarki. Pengurutan elemen-elemen menurut kepentingan relatif melalui prosedur sintesa dinamakan *priority setting*.

4. Logical Consistency

Konsistensi memiliki dua makna. Pertama adalah bahwa obyek-obyek yang serupa dapat dikelompokkan sesuai dengan keseragaman dan relevansinya. Arti kedua adalah menyangkut tingkat hubungan antara obyek-obyek yang didasarkan pada kriteria tertentu. Pengukuran konsistensi dalam model AHP dilakukan dalam dua tahap. Tahap pertama adalah mengukur konsistensi setiap matriks perbandingan dan tahap kedua mengukur konsistensi keseluruhan hirarki. Pengertian konsistensi itu sendiri adalah jenis pengukuran yang tidak dapat terjadi begitu saja atau dengan kata lain mempunyai syarat tertentu. Suatu matriks, misalnya dengan tiga unsur (i, j dan k) dan setiap perbandingan dinyatakan dengan a, akan konsisten 100% apabila memenuhi syarat sebagai berikut:

$$a_{ij} \cdot a_{jk} = a_{ik}$$

Dengan syarat tersebut, maka matriks A berikut ini dapat dinyatakan konsisten karena:

	i	j	k		
i	1	4	2	$a_{ij} \cdot a_{jk} = a_{ik}$	$4 \cdot \frac{1}{2} = 2$
j	$\frac{1}{4}$	1	$\frac{1}{2}$	$a_{jk} \cdot a_{ki} = a_{ji}$	$2 \cdot 2 = 4$
k	$\frac{1}{2}$	2	1	$a_{ik} \cdot a_{ki} = a_{ji}$	$\frac{1}{2} \cdot \frac{1}{2} = \frac{1}{4}$

Penelitian menggunakan metode AHP ini berlandaskan pada penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Pada penelitian Susilo (2005) yang menganalisis kepuasan pelayanan dalam pemilihan bank sebagai tempat transaksi *trade* menunjukkan bahwa kriteria keandalan (*reliability*) merupakan faktor terpenting dalam menciptakan kepuasan pelayanan dalam pemilihan bank sebagai tempat transaksi. Berdasarkan penelitian tersebut maka penelitian ini

ingin mengukur tingkat kepuasan nasabah dengan menggunakan 4 (empat) kriteria yang menjadi tolok ukur tingkat kepuasan yaitu kriteria produk, kriteria fasilitas, kriteria pelayanan, dan kriteria keamanan terhadap perbankan yang terdapat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu.

2.9. PENELITIAN TERDAHULU

Ada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh:

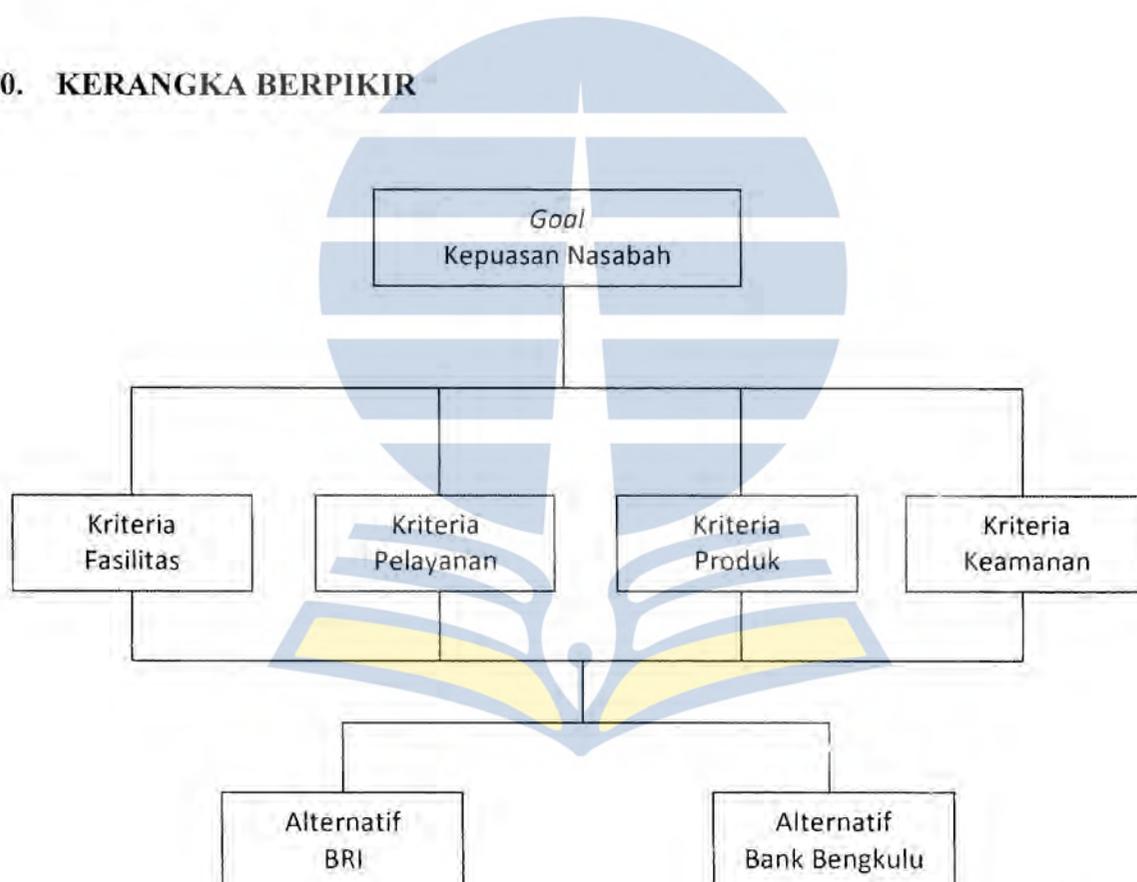
1. Sucipto (2010) mengkaji tentang kualitas pelayanan bank dari 4 (empat) bank yang menjadi objek penelitian yang terdiri dari 3 (tiga) bank BUMN dan 1 (satu) bank swasta. Variabel yang menjadi alat ukur dari kualitas pelayanan bank ada 5 (lima) variabel yang terdiri dari keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung atau berwujud (*tangibles*). Untuk metode analisis yang digunakan adalah AHP. Hasil penelitian Sucipto menunjukkan bahwa kriteria terpenting dalam kualitas pelayanan bank yaitu *assurance* (ranking 1), kemudian diikuti oleh kriteria *reliability* (ranking 2), *responsiveness* (ranking 3), *emphaty* (ranking 4), dan *tangibles* (ranking 5). Sedangkan untuk bank dengan kualitas pelayanan terbaik adalah Bank Mandiri (ranking 1) kemudian diikuti oleh BCA (ranking 2), BRI (ranking 3), dan BNI (ranking 4).
2. Susilo (2005) meneliti tentang kepuasan pelayanan dalam pemilihan bank sebagai tempat transaksi perdagangan. Objek penelitian terdiri dari 3 (tiga) bank yaitu 2 (dua) bank BUMN dan 1 (satu) bank swasta yang terdiri dari Bank Mandiri, BCA, dan BNI. Variabel yang menjadi alat ukur dari kepuasan pelayanan dalam pemilihan bank sebagai tempat transaksi perdagangan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Metode analisis yang dipakai adalah AHP. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa

- keandalan (*reliability*) memiliki nilai tertinggi atau merupakan ranking pertama selanjutnya diikuti oleh kriteria tanggap (*responsiveness*) diranking kedua, jaminan (*assurance*) diranking ketiga, empati (*empathy*) diranking keempat, dan bukti langsung atau berwujud (*tangible*).
3. Rosinta (2010) membahas tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. Responden yang menjadi sampel penelitian didasarkan pada beberapa kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian terdapat 3 (tiga) macam variabel yaitu variabel independen, variabel dependen, dan variabel perantara. Model analisis yang dipakai ialah *Structural Equation Modelling* (SEM) yang menggunakan model estimasi *Maximum Likelihood Estimation* (MLE). Berdasarkan 130 responden yang menjadi sampel penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan seperti keandalan (*reliability*), tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangibility*) terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
 4. Suhaji (2013) meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang. Teknik analisis data yang digunakan ada 2 (dua), analisis kualitatif dan analisis kuantitatif. Melalui analisis data dengan melakukan pengujian terhadap hipotesis-hipotesis untuk mengetahui apakah hasil dari jawaban responden benar-benar valid dan dapat dipercaya, diperoleh hasil bahwa kualitas produk, harga, dan faktor emosional tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan kualitas pelayanan, biaya dan kemudahan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian tersebut diketahui bahwa perbedaan antara keempat penelitian terdahulu dengan penelitian ini terdapat pada pokok bahasan yang diteliti yaitu tingkat

kepuasan nasabah terhadap berbagai macam produk dan jasa keuangan yang ditawarkan oleh perusahaan perbankan. Ada 3 (tiga) penelitian terdahulu yang mengangkat topik tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan serta 1 (satu) penelitian yang membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sedangkan penelitian ini akan membahas tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap berbagai macam fasilitas, jenis pelayanan, bentuk keamanan, serta produk dan jasa keuangan yang diberikan perusahaan perbankan kepada nasabah

2.10. KERANGKA BERPIKIR



Gambar 2.1. Kerangka Berpikir

Penelitian yang bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan nasabah dengan menggunakan 4 (empat) jenis kriteria yaitu fasilitas, pelayanan, produk, dan keamanan.

Dipilihnya empat jenis kriteria tersebut dikarenakan kriteria-kriteria ini memberikan pengaruh atau hubungan terhadap tingkat kepuasan nasabah perbankan.

Berdasarkan gambar 2.1. diatas dapat dilihat bahwa yang dijadikan tujuan (*goal*) yaitu kepuasan nasabah yang berada pada tingkat hirarki pertama. Pada tingkat hirarki yang kedua yaitu kriteria, ialah jasa keuangan yang diberikan pihak perbankan seperti fasilitas, pelayanan, produk, dan keamanan. Untuk tingkat alternatif atau hirarki ketiga pilihannya yaitu BRI Cabang Muara Aman dan Bank Bengkulu Cabang Muara Aman.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. DESAIN PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif melalui cara survei dengan menggunakan kuesioner. Data yang dikumpulkan merupakan data kepuasan nasabah terhadap jasa keuangan yang diberikan oleh pihak perbankan yang terdapat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu.

Rentang waktu penelitian dimulai pada awal tahun, tepatnya pada awal bulan Maret hingga akhir bulan Mei tahun 2015. Untuk masa penilaian terhadap bank BRI dan Bank Bengkulu yang dilakukan nasabah yaitu selama setahun terakhir atau tahun 2014. Penilaian terhadap bank selama satu tahun terakhir ini di dasarkan pertimbangan untuk memudahkan nasabah atau responden penelitian dalam mengingat kinerja perusahaan perbankan yang terdapat di Kabupaten Lebong.

3.2. LOKASI PENELITIAN

Tempat atau lokasi penelitian ini akan dilakukan di BRI Cabang Muara Aman dan Bank Bengkulu Cabang Muara Aman yang terdapat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu. Dipilihnya kedua bank BUMN dan BUMD karena hanya kedua bank ini yang terdapat di Kabupaten Lebong serta melayani nasabah tabungan dan pinjaman. Selain itu pertimbangan lainnya karena kedua bank ini mayoritas nasabahnya adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan memiliki kerjasama langsung dengan pemerintah Kabupaten Lebong.

3.3. OPERASIONALISASI VARIABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

VARIABEL	OPERASIONALISASI VARIABEL
Bank	Bank dalam hal ini merupakan lembaga keuangan yang menyimpan dan menyalurkan dana masyarakat yang terdapat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu dan menjadi objek penelitian yaitu BRI Cabang Muara Aman dan Bank Bengkulu Cabang Muara Aman.
Tabungan	Tabungan dalam hal ini merupakan bentuk simpanan dana nasabah terhadap perbankan yang terdapat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu.
Nasabah	Nasabah dalam hal ini terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang menabung ataupun meminjam di perbankan yang terdapat Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu
Fasilitas	Fasilitas dalam hal ini adalah kemudahan yang diberikan oleh pihak perbankan kepada nasabah yang terdapat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu.
Pelayanan	Pelayanan dalam hal ini adalah kenyamanan yang diberikan oleh pihak perbankan kepada nasabah yang terdapat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu.
Produk	Produk dalam hal ini adalah berbagai bentuk jasa keuangan yang ditawarkan oleh pihak perbankan kepada nasabah yang terdapat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu.
Keamanan	Keamanan dalam hal ini adalah jaminan rasa aman yang diberikan oleh pihak perbankan kepada nasabah yang terdapat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu.

3.4. POPULASI DAN SAMPEL

Populasi

Menurut Kuncoro (2002) populasi adalah suatu himpunan unit yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya. Pada penelitian ini populasi yang terpilih untuk dijadikan sampel penelitian adalah nasabah pada BRI Cabang Muara Aman dan Bank Bengkulu Cabang Muara Aman Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu.

Sampel

Menurut Teguh (2001) peneliti pada prinsipnya dapat mengumpulkan data dari setiap responden yang dapat ditemui, siapa saja, dimana saja, dan kapan saja. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu dengan cara memilih sampel terhadap orang-orang *expert* karena penggunaan metode AHP memfokuskan sampel penelitian hanya kepada orang-orang yang *expert* saja.

Jumlah responden yang terpilih sebagai sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 30 orang responden. Pemilihan sampel ini didasarkan atas pertimbangan bahwa sampel yang ditemui merupakan orang-orang yang pakar/ahli (*experts*) dan mengerti akan tujuan penelitian yang dilakukan. Semua responden yang menjadi sampel merupakan PNS di pemerintah Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu.

3.5. INSTRUMEN PENELITIAN

Menurut Effendi (2007) dalam menyelesaikan persoalan dengan menggunakan model AHP perlu dilakukan beberapa langkah antara lain yaitu *decomposition*, *comparative judgment*, *synthesis of priority* dan *logical consistency*.

Pengukuran konsistensi dalam model AHP dilakukan dalam dua tahap. Tahap pertama adalah mengukur konsistensi setiap matriks perbandingan dan tahap kedua mengukur konsistensi keseluruhan hirarki.

Tahap pertama adalah mengukur konsistensi setiap matriks perbandingan. Pengukuran konsistensi dari suatu matriks itu sendiri didasarkan atas suatu *eigenvalue* maksimum. Dengan *eigenvalue* maksimum, inkonsistensi yang biasa dihasilkan matriks perbandingan dapat diminimumkan. Rumus dari indeks konsistensi (CI) adalah sebagai berikut:

$$CI = \frac{\lambda_{maks} - n}{n - 1}$$

Dimana:

λ_{maks} = Nilai *eigenvalue* maksimum

n = Ukuran matriks

CI = Indeks Konsistensi

Sedangkan untuk menghitung rasio konsistensi (CR) dilakukan dengan rumus:

$$CR = CI / RI$$

Dimana:

CI = Indeks Konsistensi

RI = Nilai indeks acak (*random value*)

CR = Rasio Konsistensi

Batasan diterima rasio konsistensi suatu matriks adalah 10% ke bawah. Artinya, bahwa tingkat inkonsistensi di bawah 10% masih bisa diterima. Lebih dari itu harus direvisi penilaian karena tingkat inkonsistensi yang terlalu besar dapat menjurus pada suatu kesalahan.

Nilai Indeks Acak (RI)

n	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
RI	0	0	0,58	0,90	1,12	1,24	1,32	1,41	1,45	1,49	1,51	1,48	1,56	1,57

Tahap kedua, mengukur konsistensi keseluruhan hirarki. Secara keseluruhan bahwa hirarki pun harus konsisten. Rumus yang digunakan untuk menguji konsisten hirarki adalah sebagai berikut:

$$CRH = M / \bar{M}$$

Dimana:

M = CI level II + bobot prioritas II, CI level III

M = RI level II + bobot prioritas II, RI level III

RI = Indeks Random

Hasil penilaian hirarki secara keseluruhan dapat diterima jika mempunyai rasio konsistensi (CRH) lebih kecil dari 10%.

3.6. PROSEDUR PENGUMPULAN DATA

3.6.1. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan prosedur pengumpulan data melalui penelitian lapangan. Metode penelitian lapangan bertujuan untuk mendapatkan data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui:

1. Kuesioner, yaitu metode pengumpulan data dengan cara menyebarkan angket yang berisi daftar pertanyaan untuk dijawab kepada nasabah.
2. Wawancara, dilakukan dengan staf pimpinan atau karyawan bank yang berhubungan dengan penelitian ini serta dengan nasabah yang mengisi kuesioner. Selain itu juga, dilakukan teknik *Focus Group Discussion* (FGD) untuk menambahkan data yang tidak dapat diperoleh dari hasil kuesioner.

3.6.2. Sumber Data

Pada penelitian yang dilakukan menggunakan sumber data primer. Menurut Kuncoro (2003) yang dimaksud dengan data primer adalah data yang dikumpulkan dari sumber-sumber asli untuk tujuan tertentu.

Selain menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan wawancara langsung dengan responden atau nasabah yang menjadi sampel, penelitian ini juga menggunakan data sekunder. Menurut Sugiyono (2002) sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Untuk penelitian ini sumber data sekunder diperoleh dari publikasi yang diterbitkan oleh pihak perbankan dan informasi lainnya yang ada hubungannya dengan penelitian.

3.7. METODE ANALISIS DATA

Untuk menganalisis kepuasan nasabah pada perbankan di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu maka digunakan alat analisis *Analytical Hierarchy Process* (AHP) sedangkan untuk mengolah data hasil penelitian digunakan *tools Expert Choice 2000*. Effendi (2007) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan AHP adalah metodologi yang komprehensif dan sangat berguna, yang memiliki kemampuan untuk menyatukan faktor kualitatif dan kuantitatif dalam proses pengambilan keputusan.

3.7.1. Tahap-tahap Proses *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

Sebelum melakukan pengolahan data dengan menggunakan metode analisis AHP hendaknya perlu diketahui dulu langkah-langkah proses AHP itu sendiri agar nantinya tidak menimbulkan kesulitan ketika melakukan pengolahan data.

Menurut Herlan (2002) langkah-langkah yang harus ditempuh dalam penggunaan metode AHP yaitu sebagai berikut:

1. Definisikan persoalan dan rinci pemecahan masalah yang diinginkan
2. Susun hirarki dari sudut pandang manajerial menyeluruh artinya hirarki dari tingkat puncak sampai pada tingkat yang rendah

3. Buatlah sebuah matriks banding berpasang untuk kontribusi atau pengaruh setiap elemen yang relevan atas setiap kriteria yang berpengaruh yang berada setingkat di atasnya. Dalam matriks ini, pasangan-pasangan elemen dibandingkan berkenaan dengan suatu kriteria di tingkat yang lebih tinggi. Jika suatu elemen tidak berkontribusi lebih dari elemen lainnya, elemen yang lainnya ini pasti berkontribusi lebih dari elemen itu sendiri.
4. Dapatkan semua jawaban yang diperlukan untuk mengembangkan perangkat matriks pada langkah 3 (tiga).
5. Setelah mengumpulkan semua data banding berpasang itu dan memasukkan nilai-nilai kebalikannya beserta entri bilangan 1 (satu) sepanjang diagonal utama, prioritas dicari dan konsistensi di uji.
6. Laksanakan langkah 3, 4, dan 5 untuk semua tingkat dari hirarki tersebut.
7. Lakukan perkalian matriks yaitu nilai prioritas yang bersangkutan dengan nilai-nilai prioritas tingkat bawahnya dan seterusnya. Hasilnya adalah vektor prioritas menyeluruh untuk tingkat hirarki paling bawah.
8. Evaluasi konsistensi untuk seluruh hirarki dengan membagi antara indeks konsistensi dengan rasio konsistensi indeks. Rasio konsistensi ini harus 10 persen atau kurang, jika tidak mutu informasi itu harus diperbaiki.

Sedangkan menurut Effendi (2007) langkah-langkah pemecahan masalah dengan metode AHP adalah sebagai berikut:

- a. Langkah pertama, melakukan penyusunan hirarki yang digunakan untuk menggambarkan dan menguraikan segala bentuk permasalahan ke dalam unsur-unsur atau elemen pokok yang kemudian dibagi menjadi bagian-bagian lagi.

- b. Langkah kedua, membuat penilaian tentang kepentingan relatif dari dua elemen pada suatu tingkat tertentu dalam kaitannya dengan tingkat di atasnya melalui kuesioner berdasarkan input dari para pakar (*experts*). Hasil dari penilaian ini akan tampak lebih jelas apabila diperlihatkan dalam bentuk matriks yang dinamakan matriks *pairwise comparison*.
- c. Langkah ketiga, melakukan sintesis hasil dari penilaian yang telah dilakukan yaitu mengukur bobot prioritas setiap elemen tersebut dengan dasar persepsi seorang *experti*. Dari setiap matriks *pairwise comparison* kemudian dicari *eigenvector*-nya untuk mendapatkan *local priority*. Sementara matriks *pairwise comparison* terdapat pada setiap tingkat, maka untuk mendapatkan *global priority* harus dilakukan sintesa diantara *local priority*.
- d. Langkah keempat, melakukan pengecekan konsistensi. Mengukur konsistensi sangat berguna untuk mengidentifikasi kemungkinan-kemungkinan kesalahan dalam penilaian, sebagaimana terjadi adanya inkonsistensi dalam penilaian. Hal ini dapat terlihat dari prioritas-prioritas dalam perhitungan. Inkonsistensi mengukur terjadinya inkonsistensi dalam penilaian-penilaian yang telah dilakukan.

3.7.2. Penyusunan Hirarki

Menurut Muljarijadi (2007) yang dimaksud dengan hirarki adalah alat mendasar dalam pikiran manusia. Dalam hirarki, elemen-elemen suatu permasalahan diidentifikasi, kemudian dikelompokkan ke dalam beberapa kelompok yang homogen dan ditata dalam bentuk hirarkis. Penyusunan hirarki merupakan cara yang digunakan untuk menggambarkan dan menguraikan segala bentuk permasalahan ke dalam unsur-unsur atau elemen-elemen pokok yang kemudian dibagi menjadi bagian-bagian lagi dan seterusnya.

Penelitian tingkat kepuasan nasabah pada salah satu perbankan di Kabupaten Lebong ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pandangan masyarakat dalam hal tingkat kepuasan atas produk dan jasa keuangan yang diberikan oleh pihak perbankan. Pada bagan hirarki pertama, kepuasan nasabah dijadikan suatu tujuan atau fokus utama.

Pada hirarki yang kedua, ditempatkan kriteria-kriteria yang diberikan perusahaan perbankan. Kriteria-kriteria yang digunakan dalam penelitian ini yaitu fasilitas, pelayanan, produk, dan keamanan yang ditawarkan oleh pihak perbankan dan akan menjadi alat penilaian para nasabah yang menjadi sampel penelitian dalam menentukan tingkat kepuasan perbankan di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu.

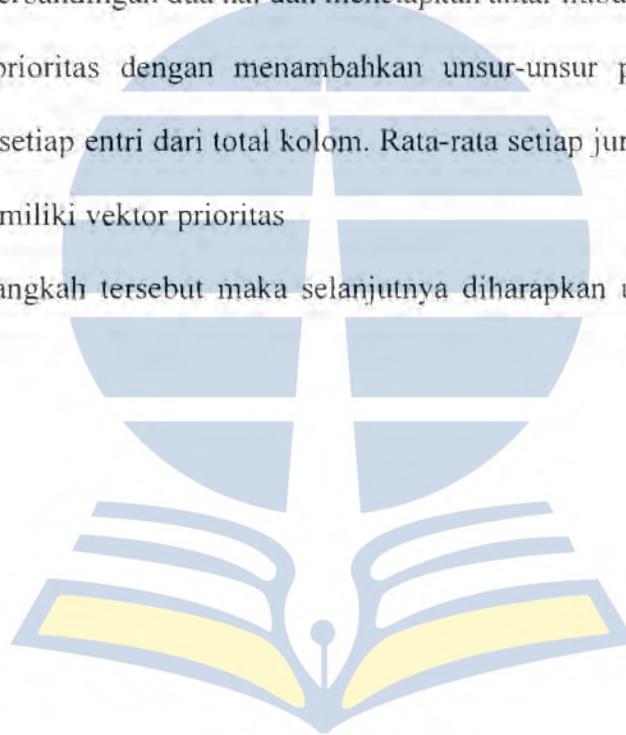
Di tingkat hirarki yang ketiga atau hirarki yang terakhir dibagi menjadi dua alternatif atau pilihan yaitu Bank BRI dan Bank Bengkulu. Alternatif ini akan menjadi pembanding bagi nasabah dalam menentukan perbankan yang memberikan tingkat kepuasan yang optimal.

3.7.3. Menentukan Prioritas

Menurut Muljarijadi (2007) langkah-langkah dalam menentukan prioritas dapat berupa tahap-tahap sebagai berikut:

1. Menetapkan permasalahan
2. Menyimpan permasalahan dalam konteks yang lebih makro dalam lingkup yang lebih besar termasuk aktor lainnya, tujuan, dan hasil (*outcomes*)
3. Mengidentifikasi kriteria yang mempengaruhi terhadap perilaku dari permasalahan
4. Membuat struktur kriteria, sub kriteria, sifat-sifat dari alternatif, dan alternatif itu sendiri
5. Pada masalah dalam jumlah yang besar, setiap tingkat harus memiliki hubungan terhadap lingkungan, aktor, dan aktor tujuan, aktor kebijakan, dan hasil (*outcomes*) dari tujuan komposit hasil

6. Menghilangkan ambiguitas secara hati-hati yang dapat didefinisikan dalam unsur-unsur hirarki
7. Prioritas dari kriteria primer dengan melihat pada dampak lainnya dari seluruh tujuan yang disebut dengan fokus hirarkis
8. Menetapkan pertanyaan untuk perbandingan pada setiap matriks. Konsentrasi pada orientasi pada setiap pertanyaan
9. Memprioritaskan subkriteria terhadap kriteria
10. Memasukkan perbandingan dua hal dan menetapkan antar hubungan satu sama lain
11. Menghitung prioritas dengan menambahkan unsur-unsur pada setiap kolom dan membagi pada setiap entri dari total kolom. Rata-rata setiap jumlah baris menghasilkan matriks dan memiliki vektor prioritas
12. Dari langkah-langkah tersebut maka selanjutnya diharapkan untuk menyusun sebuah kuesioner



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

4.1.1. Karakteristik Responden

Penelitian yang telah dilakukan mengambil tempat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu dengan jumlah responden yang menjadi sampel sebanyak 30 orang yang semuanya berstatus PNS di pemerintahan Kabupaten Lebong yang dikelompokkan menjadi dua yaitu PNS instansi vertikal dan PNS pemerintah Kabupaten Lebong. Berdasarkan responden terpilih maka akan dijelaskan tentang usia, jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan terakhir, dan tingkat penghasilan.

4.1.2. Responden Berdasarkan Usia

Hasil penelitian dari 30 orang responden diketahui bahwa usia termuda responden yaitu 24 tahun dan usia tertua responden yaitu 53 tahun. Karakteristik usia responden dari hasil penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.1. berikut.

Tabel 4.1. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Usia

No.	Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	24 – 28	10	33,3
2.	29 - 33	7	23,3
3.	34 - 38	7	23,3
4.	39 - 43	2	6,7
5.	44 - 48	2	6,7
6.	49 - 53	2	6,7
Jumlah		30	100
Usia Minimum		24	
Usia Maksimum		53	
Usia Rata-rata		24 - 28	

Sumber: Hasil Penelitian Maret-Mei 2015

Pada Tabel 4.1. terlihat bahwa usia responden yang terbanyak yaitu antara 24 – 28 tahun sebanyak 10 orang atau sebesar 33,3%. Sedangkan usia responden yang jumlahnya sedikit ada 3 (tiga) kelompok umur yaitu usia 39 – 43 tahun, usia 44 – 48 tahun, dan usia 49 – 53 tahun masing-masing berjumlah 2 (dua) orang atau sebesar 6,7%. Hal ini menunjukkan bahwa responden terpilih dalam penelitian ini di dominasi oleh PNS usia muda dan produktif.

4.1.3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keseluruhan responden yang terpilih menjadi sampel dalam penelitian ini mayoritas berjenis kelamin pria dan selebihnya responden berjenis kelamin wanita. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ini dapat dilihat pada Tabel 4.2. berikut.

Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Pria	16	53,3
2.	Wanita	14	46,7
Jumlah		30	100

Sumber: Hasil Penelitian Maret-Mei 2015

Tabel 4.2. menunjukkan persentase jumlah responden berjenis kelamin pria lebih unggul yaitu sebesar 53,3% atau berjumlah 16 orang. Sedangkan reponden yang berjenis kelamin wanita persentasenya hanya sebesar 46,7% atau berjumlah 14 orang. Banyaknya perwakilan responden pria yang menjadi sampel pada penelitian ini lebih disebabkan karena responden pria lebih mudah untuk ditemui dan bersedia meluangkan sebagian waktunya ketika dilakukan survei dengan menggunakan kuesioner.

4.1.4. Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Penelitian terhadap 30 orang responden yang menjadi sampel penelitian menunjukkan sebagian besar sudah berstatus kawin. Responden yang berstatus belum kawin yang menjadi sampel penelitian ini hanya sebagian kecil saja. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.3. Jumlah Responden Berdasarkan Status Perkawinan

No.	Status Perkawinan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Kawin	17	56,7
2.	Belum Kawin	13	43,3
Jumlah		30	100

Sumber: Hasil Penelitian Maret-Mei 2015

Berdasarkan Tabel 4.3. diketahui bahwa jumlah responden yang berstatus kawin ada sebanyak 17 orang atau sebesar 56,7%. Sedangkan responden dengan status belum kawin persentasenya sebesar 43,3% atau sebanyak 13 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian ini merupakan responden yang telah banyak memanfaatkan jasa keuangan yang ditawarkan oleh perusahaan perbankan di Kabupaten Lebong sehingga mampu memberikan penilaian terhadap tingkat kepuasan perbankan.

4.1.5. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Jika dicermati dari keseluruhan responden yang terkena sampel penelitian ini diperoleh informasi bahwa tingkat pendidikan terendah responden yaitu berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) dan untuk tingkat pendidikan tertinggi responden yaitu Strata 2 (S2). Lebih jelasnya terlihat pada Tabel 4.4. berikut ini.

Tabel 4.4. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	SMA	2	6,7
2.	D3	2	6,7
3.	S1/D4	23	76,6
4.	S2	3	10
Jumlah		30	100

Sumber: Hasil Penelitian Maret-Mei 2015

Pada Tabel 4.4. diperoleh informasi bahwa sebagian besar responden berpendidikan Strata 1/Diploma 4 (S1/D4) yaitu sebanyak 23 orang atau sebesar 76,6%. Untuk tingkat pendidikan SMA dan Diploma 3 (D3) memiliki jumlah yang sama, 6,7% atau 2 (dua) orang responden. Sedangkan responden dengan pendidikan terakhir S2 terdapat 3 (tiga) orang responden. Banyaknya responden yang berpendidikan S1/D4 karena mayoritas berasal dari PNS instansi vertikal yang terdapat dilingkungan pemerintah Kabupaten Lebong.

4.1.6. Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang sebelumnya telah melakukan FGD maka dapat disimpulkan bahwa responden yang menjadi sampel penelitian terbagi menjadi 2 (dua) kelompok yaitu responden berpenghasilan kurang dari Rp5.000.000 dan responden berpenghasilan lebih dari Rp5.000.000. Hasil penelitian terhadap 30 orang responden diperoleh informasi mengenai tingkat penghasilan responden. Dalam hal tingkat penghasilan ini responden memberikan salah satu pilihan dari dua pilihan tingkat penghasilan yaitu penghasilan lebih dari Rp5.000.000 atau penghasilan yang kurang dari Rp5.000.000. Untuk lebih jelas mengenai informasi tingkat penghasilan, dapat dilihat pada Tabel 4.5. berikut.

Tabel 4.5. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan

No.	Penghasilan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	< Rp5.000.000	13	43,3
2.	> Rp5.000.000	17	56,7
Jumlah		30	100
Penghasilan Rata-rata		>Rp5.000.000	

Sumber: Hasil Penelitian Maret-Mei 2015

Seperti yang telah diketahui bahwa responden penelitian adalah PNS dilingkungan pemerintahan Kabupaten Lebong yang dibagi menjadi 2 (dua) kelompok, PNS vertikal dan PNS pemerintah Kabupaten Lebong. Pada Tabel 4.5. diketahui bahwa responden dengan tingkat penghasilan >Rp5.000.000 lebih mendominasi jika dibandingkan dengan responden yang berpenghasilan <Rp5.000.000. Besarnya kontribusi responden dengan tingkat penghasilan >Rp5.000.000 menunjukkan bahwa PNS vertikal lebih mayoritas dalam hal ini.

4.2. ANALISIS TABULASI SILANG

Responden dalam penelitian ini berasal dari berbagai macam golongan usia, jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan terakhir, dan tingkat penghasilan. Jika dilakukan analisis tabulasi silang akan menghasilkan berbagai macam informasi penting antara hubungan tingkat usia, jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan terakhir, tingkat penghasilan responden terhadap tingkat kepuasan nasabah. Berikut akan dijelaskan hubungan antara karakteristik-karakteristik responden tersebut.

4.2.1. Hubungan Antara Tingkat Usia dan Tingkat Penghasilan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah

Berdasarkan keseluruhan responden yang menjadi sampel penelitian, diketahui bahwa responden termuda berusia 24 tahun dan responden tertua berusia 53 tahun. Sedangkan responden dengan tingkat penghasilan >Rp5.000.000 lebih mendominasi jika dibandingkan

dengan responden yang berpenghasilan <Rp5.000.000. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.6. berikut.

Tabel 4.6. Hubungan Antara Tingkat Usia dengan Tingkat Penghasilan

Usia	Penghasilan	Jumlah Penghasilan		Jumlah
		< Rp5.000.000	>Rp5.000.000	
24 – 28		5	5	10
29 – 33		2	5	7
34 – 38		4	3	7
39 – 43		1	1	2
44 – 48		1	1	2
49 - 53		0	2	2
Jumlah		13	17	30

Sumber: Hasil Penelitian Maret-Mei 2015

Pada Tabel 4.6. dapat dilihat bahwa responden yang berusia 24 – 28 tahun yang berpenghasilan <Rp5.000.000 dan >Rp5.000.000 memiliki jumlah yang sama, masing-masing ada 5 (lima) orang atau sebesar 33,3% dari total 30 orang responden terpilih. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata tingkat penghasilan responden memiliki proporsi yang sama antara responden PNS vertikal dan PNS pemerintah Kabupaten Lebong.

Lebih lanjut diketahui bahwa tingkat usia dan tingkat penghasilan nasabah yang menjadi responden dalam penelitian memberikan informasi tentang tingkat kepuasan nasabah. Responden yang berusia 24 – 28 tahun baik yang berpenghasilan <Rp5.000.000 maupun yang berpenghasilan >Rp5.000.000 memiliki penilaian bahwa bank yang bekerjasama langsung dengan instansi tempatnya bekerja memberikan tingkat kepuasan yang optimal karena dapat memudahkan responden ketika memanfaatkan jasa keuangan perbankan misalnya ketika responden ingin mengajukan dana pinjaman tidak perlu melampirkan surat *Memorandum of Understanding* (MOU) lagi.

4.2.2. Hubungan antara Jenis Kelamin dan Tingkat Penghasilan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah

Hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat penghasilan responden yang terkena sampel pada penelitian ini memiliki jumlah yang berbeda. Karakteristik antara jenis kelamin dengan tingkat penghasilan responden dapat dijelaskan pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7. Hubungan antara Jenis Kelamin dengan Tingkat Penghasilan

Penghasilan Jenis Kelamin	Jumlah Penghasilan		Jumlah
	< Rp5.000.000	>Rp5.000.000	
Pria	6	10	16
Wanita	7	7	14
Jumlah	13	17	30

Sumber: Hasil Penelitian Maret-Mei 2015

Responden berjenis kelamin pria dengan penghasilan >Rp5.000.000 lebih mayoritas jika dibandingkan dengan responden berjenis kelamin wanita dengan penghasilan yang sama yaitu ada 10 (sepuluh) orang atau sebesar 33,3% dari jumlah keseluruhan responden. Namun responden berjenis kelamin wanita lebih dominan pada tingkat penghasilan <Rp5.000.000 yaitu ada 7 (tujuh) orang sedangkan responden berjenis kelamin pria dengan tingkat penghasilan <Rp5.000.000 lebih sedikit jumlahnya yaitu ada 6 (enam) orang.

Jika dilihat hubungan antara jenis kelamin dan tingkat penghasilan terhadap tingkat kepuasan nasabah responden memberikan penilaian yang berbeda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin pria dengan penghasilan >Rp5.000.000 memberikan tingkat kepuasan yang optimal terhadap BRI Cabang Muara Aman dan Bank Bengkulu Cabang Muara Aman yang terdapat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu.

4.2.3. Hubungan antara Status Perkawinan dan Tingkat Penghasilan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian terhadap 30 orang responden yang terpilih sebagai sampel, diperoleh informasi bahwa sebagian besar responden berstatus kawin. Namun jika dilihat hubungan antara status perkawinan dengan tingkat penghasilan responden, akan diperoleh informasi yang berbeda. Untuk mengetahui hubungan antara status perkawinan dengan tingkat penghasilan, dapat dilihat pada Tabel 4.8. berikut ini.

Tabel 4.8. Hubungan antara Status Perkawinan dengan Tingkat Penghasilan

Penghasilan Status Perkawinan	Jumlah Penghasilan		Jumlah
	< Rp5.000.000	>Rp5.000.000	
Kawin	7	10	17
Belum Kawin	6	7	13
Jumlah	13	17	30

Sumber: Hasil Penelitian Maret-Mei 2015

Jika dicermati responden yang berstatus belum kawin dengan tingkat penghasilan <Rp5.000.000 memiliki jumlah yang sedikit apabila dibandingkan secara keseluruhan diberbagai tingkat penghasilan dan status perkawinan. Untuk responden dengan status kawin dengan tingkat penghasilan >Rp5.000.000 memiliki jumlah yang lebih besar, ada 10 (sepuluh) orang atau sebesar 33,3% dari keseluruhan responden. Secara keseluruhan responden dengan status kawin dan dimasing-masing tingkat penghasilan memiliki jumlah yang lebih banyak apabila dibandingkan dengan responden dengan status belum kawin.

Apabila dilihat hubungan antara status perkawinan dan tingkat penghasilan terhadap tingkat kepuasan nasabah menghasilkan informasi yang menarik. Responden yang berstatus kawin dengan tingkat penghasilan >Rp5.000.000 memberikan tingkat kepuasan yang optimal terhadap BRI Cabang Muara Aman dan Bank Bengkulu Cabang Muara Aman.

4.2.4. Hubungan antara Pendidikan Terakhir dan Tingkat Penghasilan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah

Sebagaimana diketahui bahwa tingkat pendidikan terakhir berpengaruh terhadap tingkat penghasilan seseorang. Begitupun halnya hubungan antara pendidikan terakhir responden dengan tingkat penghasilan dapat memberikan informasi penting bagi penelitian ini. Berikut dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9. Hubungan antara Pendidikan Terakhir dengan Tingkat Penghasilan

Pendidikan Terakhir	Jumlah Penghasilan		Jumlah
	< Rp5.000.000	>Rp5.000.000	
SMA	2	1	3
D3	1	1	2
D4/S1	9	14	23
S2	1	1	2
Jumlah	13	17	30

Sumber: Hasil Penelitian Maret-Mei 2015

Berdasarkan pendidikan terakhir responden secara keseluruhan, terlihat bahwa responden dengan pendidikan terakhir D4/S1 memiliki jumlah yang besar yaitu ada 9 (sembilan) orang pada tingkat penghasilan <Rp5.000.000 dan ada 14 orang pada tingkat penghasilan >Rp5.000.000. Maka dapat disimpulkan bahwa pendidikan terakhir memberikan pengaruh terhadap tingkat penghasilan seseorang.

Jika dicermati hubungan antara pendidikan terakhir dan tingkat penghasilan terhadap tingkat kepuasan nasabah tentunya menghasilkan informasi yang berbeda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan terakhir D4/S1 dengan jumlah penghasilan >Rp5.000.000 memberikan tingkat kepuasan yang optimal terhadap BRI Cabang Muara Aman dan Bank Bengkulu Cabang Muara Aman yang terdapat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu.

4.3. HASIL PERHITUNGAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan cara mengumpulkan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada para *expert* yang menjadi objek penelitian yaitu nasabah bank (BRI Cabang Muara Aman dan Bank Bengkulu Cabang Muara Aman) yang terdapat di Kabupaten Lebong telah menghasilkan berbagai macam informasi dari 4 (empat) kriteria yang digunakan. Informasi yang diperoleh melalui media kuesioner terhadap 30 orang responden diolah menggunakan *tools Expert Choice 2000*. Berikut dijelaskan hasil analisis terhadap kriteria fasilitas, keamanan, produk, dan pelayanan.

4.3.1. Analisis Berdasarkan Kriteria Fasilitas

Hasil penelitian terhadap 30 responden yang menjadi sampel penelitian dengan menggunakan kriteria fasilitas sebagai penentu tingkat kepuasan nasabah terhadap kedua perusahaan perbankan yang terdapat di Kabupaten Lebong memberikan penilaian yang berbeda. Hal ini terlihat pada Tabel 4.10. yang menunjukkan nilai bobot prioritas masing-masing perbankan.

Tabel 4.10. Nilai Bobot Prioritas Perbankan Berdasarkan Kriteria Fasilitas

Kriteria	Nilai Bobot Prioritas	
	BRI Cabang Muara Aman	Bank Bengkulu Cabang Muara Aman
Fasilitas	0,808	0,192

Sumber: Hasil Penelitian Maret-Mei 2015

Pada Tabel 4.10. dapat dijelaskan bahwa responden terpilih yang menjadi sampel lebih memilih bank BRI Cabang Muara Aman daripada Bank Bengkulu Cabang Muara Aman jika kriteria fasilitas yang menjadi tolok ukurnya. Nilai bobot prioritas untuk BRI Cabang Muara Aman sebesar 0,808 atau berada di urutan pertama pada level alternatif. Sedangkan nilai bobot

prioritas Bank Bengkulu Cabang Muara Aman sebesar 0,192 atau berada pada urutan terakhir. Untuk nilai *Consistency Index* (CI) dengan kriteria fasilitas sebagai pertimbangan yaitu “0” (nol) yang artinya sangat konsisten.

4.3.2. Analisis Berdasarkan Kriteria Keamanan

Jika kriteria keamanan yang menjadi pertimbangan responden atau nasabah dalam menentukan tingkat kepuasan tentunya akan memberikan penilaian yang berbeda terhadap masing-masing perbankan. Penilaian responden yang lebih memilih salah satu bank tentunya setelah membandingkan tingkat keamanan diantara kedua bank tersebut.

Tabel 4.11. Nilai Bobot Prioritas Perbankan Berdasarkan Kriteria Keamanan

Kriteria	Nilai Bobot Prioritas	
	BRI Cabang Muara Aman	Bank Bengkulu Cabang Muara Aman
Keamanan	0,774	0,226

Sumber: Hasil Penelitian Maret-Mei 2015

Kriteria keamanan yang menjadi pembanding diantara kedua bank yang terdapat di Kabupaten Lebong menempatkan BRI Cabang Muara Aman diperingkat pertama dengan nilai bobot prioritas sebesar 0,774. Sedangkan nilai bobot prioritas untuk Bank Bengkulu Cabang Muara Aman sebesar 0,226 berada diposisi terakhir. Angka CI terhadap penilaian kedua bank menunjukkan “0” (nol) yang berarti sangat konsisten.

4.3.3. Analisis Berdasarkan Kriteria Produk

Baik responden PNS Pemerintah Kabupaten Lebong maupun PNS instansi vertikal memiliki penilaian tersendiri terhadap perbankan yang terdapat di Kabupaten Lebong jika

kriteria produk yang menjadi tolok ukurnya. Responden memberikan penilaian dengan melihat berbagai jenis produk atau jasa keuangan yang ditawarkan oleh masing-masing bank.

Tabel 4.12. Nilai Bobot Prioritas Perbankan Berdasarkan Kriteria Produk

Kriteria	Nilai Bobot Prioritas	
	BRI Cabang Muara Aman	Bank Bengkulu Cabang Muara Aman
Produk	0,700	0,300

Sumber: Hasil Penelitian Maret-Mei 2015

Pada Tabel 4.12. terlihat bahwa nilai bobot prioritas BRI Cabang Muara Aman lebih unggul dibandingkan dengan nilai bobot prioritas Bank Bengkulu Cabang Muara Aman. Jawaban responden memberikan nilai bobot prioritas sebesar 0,700 untuk BRI Cabang Muara Aman dan 0,300 untuk Bank Bengkulu Cabang Muara Aman dengan angka CI nya “0” (nol) atau sangat konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa variasi produk yang ditawarkan oleh BRI Cabang Muara Aman lebih menarik minat nasabah dalam memilih produk perbankan dibandingkan dengan produk yang ditawarkan oleh Bank Bengkulu Cabang Muara Aman.

4.3.4. Analisis Berdasarkan Kriteria Pelayanan

Kriteria pelayanan ikut memberikan penilaian yang berbeda terhadap tingkat kepuasan nasabah perbankan di Kabupaten Lebong. Nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini memberikan penilaian berdasarkan pelayanan yang pernah diberikan oleh pihak perbankan, baik itu pelayanan yang diterima secara langsung maupun pengamatan terhadap pelayanan yang diberikan pihak perbankan kepada nasabah lain.

Tabel 4.13. Nilai Bobot Prioritas Perbankan Berdasarkan Kriteria Pelayanan

Kriteria	Nilai Bobot Prioritas	
	BRI Cabang Muara Aman	Bank Bengkulu Cabang Muara Aman
Pelayanan	0,808	0,192

Sumber: Hasil Penelitian Maret-Mei 2015

Selama satu tahun terakhir tentunya nasabah atau responden telah merasakan berbagai macam pelayanan yang diberikan oleh karyawan BRI Cabang Muara Aman dan karyawan Bank Bengkulu Cabang Muara Aman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden lebih memilih BRI Cabang Muara Aman dalam hal memberikan pelayanan yang optimal dengan nilai bobot prioritas sebesar 0,808 sedangkan nilai bobot prioritas Bank Bengkulu Cabang Muara Aman hanya sebesar 0,192 atau berada pada posisi terakhir. Untuk angka *Consistency Index* (CI) yang dihasilkan berdasarkan kriteria pelayanan ini yaitu “0” (nol) yang artinya sangat konsisten. Pelayanan ramah dan bersahabat yang diberikan oleh karyawan BRI Cabang Muara Aman telah menjadi tolok ukur terpenting bagi nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini.

4.3.5. Analisis Berdasarkan Kriteria dan Alternatif Secara Keseluruhan

Setelah dilakukan pengolahan data yang bersumber dari jawaban kuesioner terhadap 30 orang responden, diperoleh hasil penelitian untuk setiap hirarkinya masing-masing. Pada tingkat hirarki paling atas yang tentunya menjadi tujuan penelitian yaitu tingkat kepuasan nasabah. Berikutnya dilevel kedua atau ditingkat kriteria, menghasilkan informasi bahwa nasabah lebih memilih kriteria fasilitas sebagai kriteria terpenting dalam memberikan tingkat kepuasan nasabah dengan nilai bobot prioritas sebesar 0,383. Diposisi yang kedua nasabah lebih memilih kriteria keamanan dengan nilai bobot prioritas sebesar 0,303. Sedangkan pada

posisi ketiga dan keempat, terdapat kriteria produk dan pelayanan dengan nilai bobot prioritas masing-masing yaitu 0,168 dan 0,146.

Tabel 4.14. Nilai Bobot Prioritas Berdasarkan Kriteria

Kepuasan Nasabah	Kriteria	Nilai Prioritas
	Fasilitas	0,383
	Keamanan	0,303
	Produk	0,168
	Pelayanan	0,146

Sumber: Hasil Penelitian Maret-Mei 2015

Nasabah yang menjadi responden penelitian ini memilih kriteria fasilitas sebagai kriteria yang utama dalam menentukan tingkat kepuasan dikarenakan nasabah menilai bahwa fasilitas perbankan yang lengkap, berteknologi tinggi, dan mengikuti perkembangan zaman akan dapat membantu nasabah dalam bertransaksi keuangan. Fasilitas yang dimaksud nasabah dalam hal ini seperti tersedianya toilet untuk nasabah, ruangan yang memiliki AC, televisi di ruang tunggu nasabah, dan mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang tersedia ditempat pusat pemerintahan, pasar, pendidikan dan tempat strategis lainnya akan memudahkan nasabah ketika membutuhkan uang dalam bentuk tunai secara cepat. Semakin banyaknya mesin ATM yang tersedia akan semakin memperlancar nasabah melakukan transaksi keuangan.

Kriteria keamanan tak kalah pentingnya dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah. Bentuk keamanan perbankan yang menjadi evaluasi bagi nasabah yaitu perbankan yang menjadi anggota Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), petugas keamanan atau *security* yang selalu siap siaga membantu ketika nasabah membutuhkan rasa aman, dan tersedianya kamera *Closed Circuit Television* (CCTV) di dalam kantor, luar kantor maupun di ruang ATM. Tingkat keamanan yang tinggi dan jaminan rasa aman yang diberikan oleh pihak perbankan akan membuat nasabah merasa nyaman ketika memanfaatkan atau melakukan transaksi keuangan.

Jenis produk keuangan yang ditawarkan oleh pihak perbankan tidak lepas dari penilaian nasabah dalam menentukan tingkat kepuasan. Produk perbankan seperti tabungan, pinjaman, deposito, dan giro dengan berbagai macam jenisnya akan memberikan kebebasan bagi nasabah dalam menentukan jasa keuangan yang dibutuhkannya. Oleh sebab itu, kriteria produk juga dinilai penting ketika melakukan penilaian terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Pelayanan juga menjadi bahan pertimbangan bagi responden penelitian ini ketika ingin mengetahui tingkat kepuasan nasabah. Karyawan bank yang bersikap ramah, murah senyum, bersahabat, dan menjalin komunikasi yang baik tentunya menjadi harapan bagi setiap nasabah. Sehingga kriteria pelayanan ikut menjadi penentu bagi responden dalam memberikan penilaian terhadap tingkat kepuasan nasabah bank yang terdapat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu.

Selain menghasilkan nilai bobot prioritas untuk masing-masing kriteria, telah diketahui pula angka *inconsistency* atau angka ketidakkonsistensi pada hirarki ini. Angka *inconsistency* pada level kedua dari sebuah hirarki sebesar 0,00108 yang artinya bahwa pembobotan dari masing-masing kriteria telah dilakukan secara konsisten.

Penghitungan nilai bobot prioritas juga dilakukan pada tingkat hirarki alternatif atau ditingkat ketiga dari sebuah susunan hirarki. Secara keseluruhan baik responden PNS pemerintah Kabupaten Lebong maupun PNS instansi vertikal melakukan penilaian berdasarkan pengalaman yang pernah diterima secara langsung atau melalui pengamatan terhadap nasabah lain yang memanfaatkan jasa keuangan yang ditawarkan oleh pihak perbankan yang terdapat di Kabupaten Lebong. Penilaian diperoleh dengan cara membandingkan 4 (empat) kriteria seperti fasilitas, keamanan, produk, dan pelayanan pada BRI Cabang Muara Aman dan Bank Bengkulu Cabang Muara Aman.

Tabel 4.15. Nilai Bobot Prioritas Berdasarkan Alternatif

Kriteria	Nilai Prioritas Alternatif	
	BRI Cabang Muara Aman	Bank Bengkulu Cabang Muara Aman
Fasilitas Keamanan Produk Pelayanan	0,778	0,222

Sumber: Hasil Penelitian Maret-Mei 2015

Hasil penelitian terhadap 30 orang responden merujuk kepada salah satu perbankan yang memberikan tingkat kepuasan optimal. BRI Cabang Muara Aman menduduki posisi pertama dengan nilai bobot prioritas 0,778 sedangkan Bank Bengkulu Cabang Muara Aman berada diposisi terakhir dengan nilai bobot prioritas sebesar 0,222. Angka *inconsistency* secara keseluruhan untuk level ketiga dari sebuah hirarki ini adalah 0,00 yang berarti pembobotan masing-masing alternatif telah dilakukan dengan sangat konsisten.

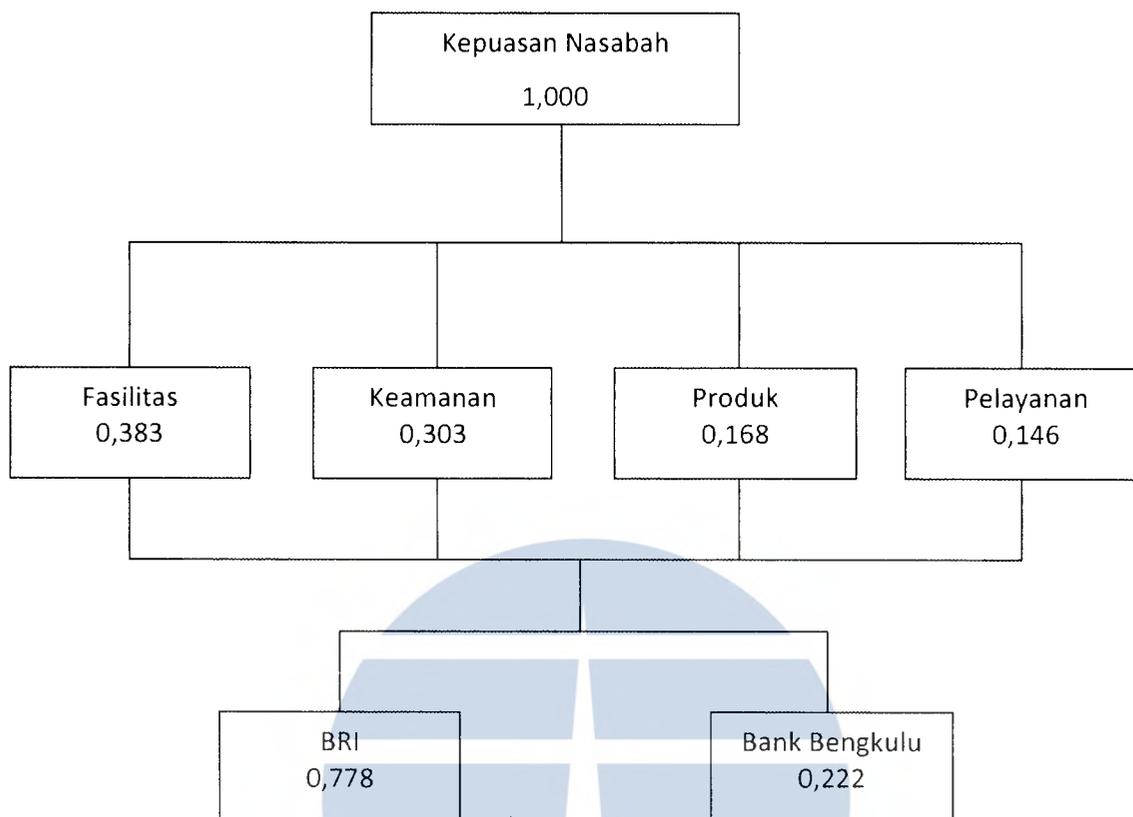
Penilaian yang dilakukan responden dengan menempatkan BRI Cabang Muara Aman diposisi pertama tentunya memiliki alasan tersendiri. Jika dilihat dari kriteria fasilitas BRI Cabang Muara Aman jauh lebih unggul daripada Bank Bengkulu Cabang Muara Aman seperti fasilitas ATM yang disediakan oleh BRI Cabang Muara Aman terdapat dipusat ibukota Kabupaten Lebong dan ditempat-tempat strategis lainnya. Disamping itu jumlah ATM yang tersedia jauh lebih banyak ketimbang Bank Bengkulu Cabang Muara Aman.

Apabila dilihat dari sisi tingkat keamanan memang tidak jauh berbeda diantara BRI Cabang Muara Aman dan Bank Bengkulu Cabang Muara Aman. Kedua bank merupakan anggota dari Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) namun jika dilihat dari jumlah petugas keamanan yang bertugas dikedua kantor perbankan tersebut, BRI Cabang Muara Aman memiliki aparat keamanan yang lebih banyak dan selalu siap siaga dikantor. Untuk setiap kantor bank baik itu kantor cabang utama ataupun kantor unit pembantu, terdapat 2 (dua) orang aparat keamanan yang terdiri dari 1 (satu) orang tenaga satpam dan 1 (satu) orang aparat

kepolisian. Sedangkan pada kantor Bank Bengkulu Cabang Muara Aman hanya terdapat 1 (satu) orang tenaga satpam.

Kriteria produk yang ditawarkan BRI Cabang Muara Aman juga lebih banyak jenisnya daripada Bank Bengkulu Cabang Muara Aman. Untuk produk simpanan BRI Cabang Muara Aman terdiri dari simpanan, pinjaman, deposito, dan giro. Produk tabungan terdiri dari 10 jenis, produk deposito terdiri dari 3 (tiga) jenis, dan produk giro terdiri dari 2 (dua) jenis. Sedangkan jumlah produk Bank Bengkulu Cabang Muara Aman terdiri dari simpanan, kredit/pinjaman, dan giro. Banyaknya produk keuangan yang ditawarkan BRI Cabang Muara Aman menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah dan juga menjadi faktor penilaian didalam menentukan tingkat kepuasan nasabah.

Pada kriteria pelayanan diantara kedua bank, BRI Cabang Muara Aman dipilih sebagai bank yang dapat memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan yang ramah, cepat tanggap, bersahabat, dan memberikan solusi bagi permasalahan berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan nasabah. Pada umumnya, nasabah cenderung akan selalu ingat ketika mendapat pelayanan yang kurang baik dari karyawan bank. Oleh sebab itu pelayanan prima harus selalu didukung oleh semua karyawan bank.



Gambar 4.1 Susunan Hirarki Setelah Penelitian

Pada gambar hirarki terlihat bahwa kriteria yang memiliki nilai tertinggi adalah fasilitas dengan nilai 0,383 yang berarti kriteria fasilitas merupakan kriteria utama bagi nasabah dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah. Diurutan kedua terdapat kriteria keamanan dengan nilai 0,303 sedangkan pada peringkat ketiga dan keempat diduduki oleh kriteria produk dengan nilai 0,168 dan kriteria pelayanan dengan nilai 0,146.

Untuk hirarki alternatif Bank Rakyat Indonesia (BRI) menduduki peringkat pertama dengan nilai sebesar 0,778 artinya BRI Cabang Muara Aman merupakan bank yang dapat memberikan tingkat kepuasan secara optimal diantara perusahaan perbankan yang terdapat di Kabupaten Lebong sedangkan Bank Bengkulu Cabang Muara Aman berada pada posisi kedua atau posisi terakhir dengan nilai 0,222. Hal ini didukung juga oleh jumlah nasabah BRI Cabang

Muara Aman yang terus mengalami peningkatan selama satu tahun terakhir. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.11 berikut ini.

Tabel 4.16. Perkembangan Jumlah Nasabah BRI Cabang Muara Aman Kabupaten Lebong

Bulan	Jenis Nasabah	
	Nasabah Simpanan	Nasabah Pinjaman
Desember 2013	9.391	2.135
Januari 2014	9.486	2.133
Februari 2014	9.622	2.130
Maret 2014	9.783	2.156
April 2014	9.923	2.166
Mei 2014	10.121	2.165
Juni 2014	10.194	2.192
Juli 2014	10.615	2.203
Agustus 2014	10.880	2.177
September 2014	11.281	2.200
Oktober 2014	11.546	2.230
November 2014	11.676	2.263
Desember 2014	11.806	2.289

Sumber: BRI Cabang Muara Aman

Pada Tabel 4.16. terlihat bahwa jumlah nasabah simpanan BRI Cabang Muara Aman terus mengalami peningkatan setiap bulannya. Terjadi penambahan jumlah nasabah simpanan setiap bulannya antara 70 nasabah hingga 400 lebih nasabah. Penambahan jumlah nasabah simpanan terbesar terjadi pada bulan Juli tahun 2014 yaitu ada 421 nasabah simpanan. Sedangkan pada bulan Juni tahun 2014 terjadi penambahan sebesar 73 nasabah simpanan.

Namun sedikit berbeda pada perkembangan jumlah nasabah pinjaman BRI Cabang Muara Aman selama satu tahun terakhir. Terjadi penurunan jumlah nasabah di bulan Januari, Februari, Mei, dan Agustus tahun 2014. Penurunan jumlah nasabah pinjaman terbesar terjadi pada bulan Agustus tahun 2014 sebanyak 26 nasabah pinjaman. Selain daripada 4 (empat) bulan tersebut, pada bulan-bulan lain tentunya mengalami peningkatan jumlah nasabah pinjaman hingga akhir tahun 2014. Peningkatan jumlah nasabah pinjaman terbesar terjadi pada bulan November tahun 2014 yaitu ada 33 nasabah pinjaman.

Apabila diperhatikan secara menyeluruh dengan melihat perubahan jumlah nasabah baik nasabah simpanan maupun nasabah pinjaman BRI Cabang Muara Aman disetiap bulannya, rata-rata terjadi peningkatan jumlah nasabah. Untuk nasabah simpanan terjadi peningkatan jumlah nasabah rata-rata 201 nasabah simpanan disetiap bulannya. Sedangkan pada nasabah pinjaman terjadi penambahan jumlah nasabah rata-rata 13 nasabah pinjaman disetiap bulannya.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan penjabaran hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa BRI Cabang Muara Aman adalah bank yang memberikan tingkat kepuasan yang optimal bagi nasabah jika dibandingkan Bank Bengkulu Cabang Muara Aman. Nasabah menilai bahwa kriteria fasilitas merupakan faktor utama dalam mendukung tingkat kepuasan ketika menggunakan jasa perbankan yang terdapat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu.

5.2. SARAN

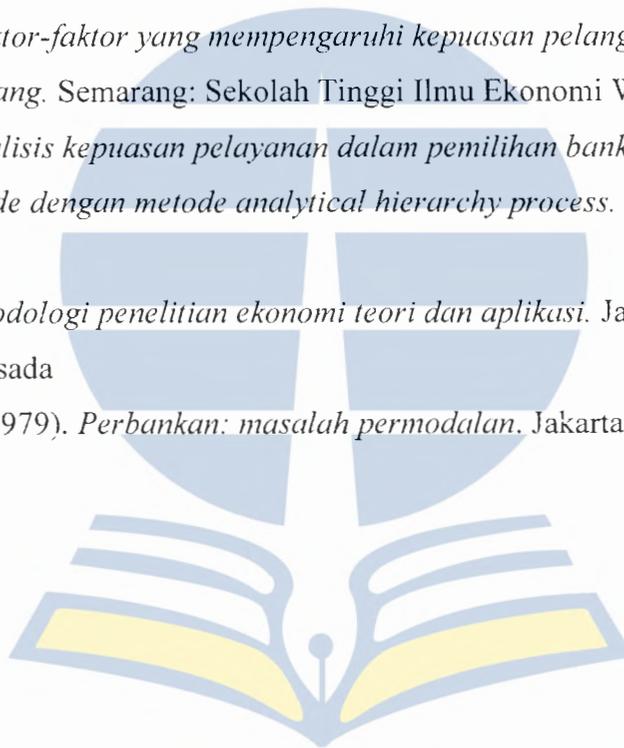
Merujuk dari kesimpulan hasil penelitian ada beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan yaitu sebagai berikut.

1. Hasil penelitian terhadap nasabah perbankan yang terdapat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu menunjukkan bahwa kriteria fasilitas merupakan salah satu faktor penentu terhadap tingkat kepuasan nasabah. Dalam hal ini hendaknya Bank Bengkulu dapat lebih fokus terhadap peningkatan fasilitas perbankan seperti penambahan mesin ATM sehingga nantinya dapat meningkatkan jumlah nasabah yang memanfaatkan jasa Bank Bengkulu Cabang Muara Aman.
2. Mengingat semakin berkembang pesatnya dunia perbankan saat ini, perlu dilakukan penelitian berkelanjutan dan kajian lebih mendalam seperti penambahan variabel atau kriteria menjadi 5 (lima) atau 6 (enam) kriteria yang menjadi tolok ukur tentang tingkat kepuasan nasabah perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, I. (2012). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang*. Semarang: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala
- Bank Indonesia. (2007). *Materi perkuliahan bank dan lembaga keuangan lainnya*. Bengkulu: Bank Indonesia.
- Effendi, N. (2007). *Modul pelatihan analytical hierarchy process (AHP) & analytical network process (ANP)*. Bandung: LP3E-FE UNPAD.
- Effendi, N. (2007). *Pengantar AHP. Modul disajikan dalam pelatihan analytical hierarchy process (AHP) & analytical network process (ANP) di fakultas ekonomi universitas padjajaran*, Bandung, 12-14 November.
- Gusmanti, E. (2003). *Analisis perbedaan pemilihan bank swasta dan bank BUMN oleh nasabah tabungan di kota Bengkulu*. Bengkulu: Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu
- Hasibuan, M. (2005). *Dasar-dasar perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hawkins and Lonney (2003). *Marketing dalam pemasaran jasa*. Jakarta: Indeks
- Herlan (2002). *Analisis persepsi masyarakat terhadap bank syariah di kota Bengkulu*. Bengkulu: Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu.
- Irawan, H. (2008). *Sepuluh prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia
- Ismail (2010). *Manajemen perbankan*. Jakarta: Prenada Media Group
- Kasali, R. (2005). *Pemasaran yang beridentitas*. Jakarta: Gramedia
- Kasmir (2004). *Bank dan lembaga keuangan lainnya edisi keenam*. Jakarta: PT.Raja Grafindo.
- Kuncoro, M. Dan Suhardjono (2002) *Manajemen perbankan, teori dan aplikasi*. Yogyakarta: BPFE
- Muljarijadi, B. (2007). *Pengenalan struktur hirarkis metode AHP. Modul disajikan dalam pelatihan analytical hierarchy process (AHP) & analytical network process (ANP) di fakultas ekonomi universitas padjajaran*, Bandung, 12-14 November.
- Payne, A. (1993). *The essence of service marketing*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Putra, C.G.D. (2011). *Analisis kepuasan pelanggan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) di kabupaten jembrana*. Denpasar: Tesis, Program Magister Universitas Udayana
- Rangkuti, F. (2008). *The power of brands, teknik mengelola brand equity dan strategi pengembangan merk*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

- Rosinta, F. (2010). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan*. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei-Agustus 2010, hlm. 114-126 volume 17. No. 2
- Roswita, A.B. (1995) *Ekonomi moneter: teori, masalah dan kebijaksanaan*. Palembang: Universitas Sriwijaya.
- Saladin, D. (1994). *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Bandung: CV Mandar Maju
- Santoso, R.T. (1997). *Mengenal dunia perbankan*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Sucipto, A. (2010). *Analisis kualitas pelayanan bank dengan menggunakan metode analytical hierarchy process*. Jakarta
- Sugiyono (2002). *Metode penelitian administrasi*. Edisi 9. Bandung: Alfabeta
- Suhaji, I.A. (2013). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada UD pandan wangi semarang*. Semarang: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala
- Susilo, H.P.(2005). *Analisis kepuasan pelayanan dalam pemilihan bank sebagai tempat transaksi trade dengan metode analytical hierarchy process*. Jakarta: Universitas Gunadarma
- Teguh, M. (2001). *Metodologi penelitian ekonomi teori dan aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Tjiptoadinugroho, R. (1979). *Perbankan: masalah permodalan*. Jakarta: PT. Pradya Pramita.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ujang Arlian
NIM : 500017402
Program Studi : Magister Manajemen
Tempat / Tanggal Lahir : Bengkulu / 30 Agustus 1985

Riwayat Pendidikan : Lulus TK di TK Al-Hidayah Kota Bengkulu pada tahun 1992
Lulus SD di SD Negeri 82 Kota Bengkulu pada tahun 1998
Lulus SLTP di SLTP Negeri 14 Kota Bengkulu pada tahun 2001
Lulus SMA di SMA Negeri 4 Kota Bengkulu pada tahun 2004
Lulus S1 di Universitas Bengkulu pada tahun 2008

Riwayat Pekerjaan : - Tahun 2005 s.d. 2009 sebagai Asisten Praktikum Aplikom di UPT Pusat Komputer (PUSKOM) Universitas Bengkulu
- Tahun Juni 2009 s.d. Desember 2009 sebagai Counter Sales di PT Federal International Finance (FIF)
- Tahun 2010 s.d. sekarang sebagai Koordinator Statistik Kecamatan (KSK) di BPS Kabupaten Lebong Prov. Bengkulu

Bengkulu, Juli 2015

Ujang Arlian
NIM. 500017402



Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* (AHP)
(Studi Kasus pada PNS Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu)

I. Informasi Peneliti

Nama : Ujang Arlian
 NPM : 500017402
 Jurusan/Prodi : Magister Manajemen
 Fakultas/Universitas : Ekonomi/Universitas Terbuka
 Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Bank dengan Menggunakan Metode *Analytical Hierarchy Process/AHP* (Studi Kasus pada PNS Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu)

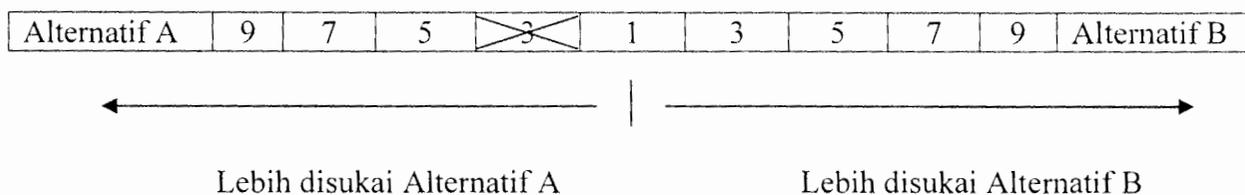
II. Informasi Responden

Usia :tahun
 Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
 Status Perkawinan : a. Kawin c. Belum Kawin
 Pendidikan Terakhir : a. SLTP/ sederajat d. Strata 1 (S1)/ Diploma 4 (D4)
 b. SMU/ sederajat e. Strata 2 (S2)
 c. Diploma f. Strata 3 (S3)
 Pekerjaan : a. PNS Vertikal b. PNS Pemkab. Lebong
 Penghasilan : a. < Rp5.000.000 b. > Rp5.000.000
 Bank Responden : a. BRI b. Bank Bengkulu

III. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Berilah tanda silang (X) pada kolom-kolom angka dibawah ini
2. Pengisian kuesioner bertujuan untuk membandingkan secara menyeluruh setiap pilihan yang sesuai (menurut kriteria tertentu) dengan menggunakan skala ordinal 1 (satu) hingga 9 (sembilan)
3. Skala 1 (satu) berarti sama pentingnya, 3 (tiga) berarti sedikit lebih penting, 5 (lima) berarti lebih penting, 7 (tujuh) berarti jauh lebih penting, 9 (sembilan) berarti sangat lebih penting serta skala 2, 4, 6, 8 adalah nilai antara (*intermediate values*)

Contoh: Memilih nilai 3 (tiga) kearah alternatif A artinya lebih memilih alternatif A tiga (3) kali jika dibandingkan dengan alternatif B.



- Arti :** Skala 1 = sama pentingnya
 Skala 3 = sedikit lebih penting
 Skala 5 = lebih penting
 Skala 7 = jauh lebih penting
 Skala 9 = sangat lebih penting
 Skala 2,4,6,8 = nilai antara

IV. Definisi Kriteria

Fasilitas adalah kemudahan yang diberikan oleh pihak perbankan (Bank BRI Cabang Muara Aman dan/atau Bank Bengkulu Cabang Muara Aman) kepada nasabah yang terdapat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu. Contoh fasilitas: ATM, kantor cabang pembantu, dll

Pelayanan adalah kenyamanan yang diberikan oleh pihak perbankan (Bank BRI Cabang Muara Aman dan/atau Bank Bengkulu Cabang Muara Aman) kepada nasabah yang terdapat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu. Contoh pelayanan: pelayanan *Customer Service* (CS), pelayanan *Teller*, pelayanan satpam, dll

Produk adalah bentuk jasa keuangan yang ditawarkan oleh pihak perbankan (Bank BRI Cabang Muara Aman dan/atau Bank Bengkulu Cabang Muara Aman) kepada nasabah yang terdapat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu. Contoh produk: tabungan, deposito, giro, pinjaman, dll

Keamanan adalah jaminan rasa aman yang diberikan oleh pihak perbankan (Bank BRI Cabang Muara Aman dan/atau Bank Bengkulu Cabang Muara Aman) kepada nasabah yang terdapat di Kabupaten Lebong Provinsi Bengkulu. Contoh keamanan: penjagaan *security*/satpam, jaminan LPS (Lembaga Penjamin Simpanan), dll

V. Pertanyaan Untuk Kuesioner AHP (*Analytical Hierarchy Process*)

1. Jika Anda memilih jasa keuangan bank yang terdapat di Kabupaten Lebong, **kriteria** manakah yang paling penting menurut Anda?

Kriteria	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Kriteria
Fasilitas										Pelayanan
Fasilitas										Produk
Fasilitas										Keamanan
Pelayanan										Produk
Pelayanan										Keamanan
Produk										Keamanan

2. Jika Anda memilih jasa keuangan bank yang terdapat di Kabupaten Lebong dengan kriteria yang paling penting adalah **fasilitas**, maka bank manakah yang akan Anda pilih?

Bank	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Bank
BRI Cabang Muara Aman										Bank Bengkulu Cabang Muara Aman

3. Jika Anda memilih jasa keuangan bank yang terdapat di Kabupaten Lebong dengan kriteria yang paling penting adalah **pelayanan**, maka bank manakah yang akan Anda pilih?

Bank	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Bank
BRI Cabang Muara Aman										Bank Bengkulu Cabang Muara Aman

4. Jika Anda memilih jasa keuangan bank yang terdapat di Kabupaten Lebong dengan kriteria yang paling penting adalah **produk**, maka bank manakah yang akan Anda pilih?

Bank	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Bank
BRI Cabang Muara Aman										Bank Bengkulu Cabang Muara Aman

5. Jika Anda memilih jasa keuangan bank yang terdapat di Kabupaten Lebong dengan kriteria yang paling penting adalah **keamanan**, maka bank manakah yang akan Anda pilih?

Bank	9	7	5	3	1	3	5	7	9	Bank
BRI Cabang Muara Aman										Bank Bengkulu Cabang Muara Aman

Lampiran 2 Surat Keterangan Pengumpulan Data Untuk TAPM



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS TERBUKA

Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418

Telepon: 021-7490941 (Hunting)

Faksimile: 021-7490147 (Bagian Umum), 021-7434290 (Sekretaris Rektor)

Laman: www.ut.ac.id

Nomor : 1007 /UN31.4/LL/2015

Hal : Pengumpulan data untuk Tugas Akhir Program Magister (TAPM)

Kepada

Yth.

Bapak/Ibu

Untuk keperluan pengambilan data dalam rangka Penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka, dengan ini kami menerangkan bahwa;

Nama : Ujang Arlian

NIM : 500017402

Program : Magister Manajemen *Fully Online Program* Pascasarjana Universitas Terbuka

Judul TAPM : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PERBANKAN DI KABUPATEN LEBONG PROVINSI BENGKULU

Untuk itu kami mohon bantuan Bapak/Ibu kiranya berkenan memberi ijin dan fasilitasi agar yang bersangkutan dapat mengumpulkan data atau informasi pada Lembaga/Instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Atas segala perhatian, bantuan dan kerjasama yang baik kami mengucapkan terima kasih.

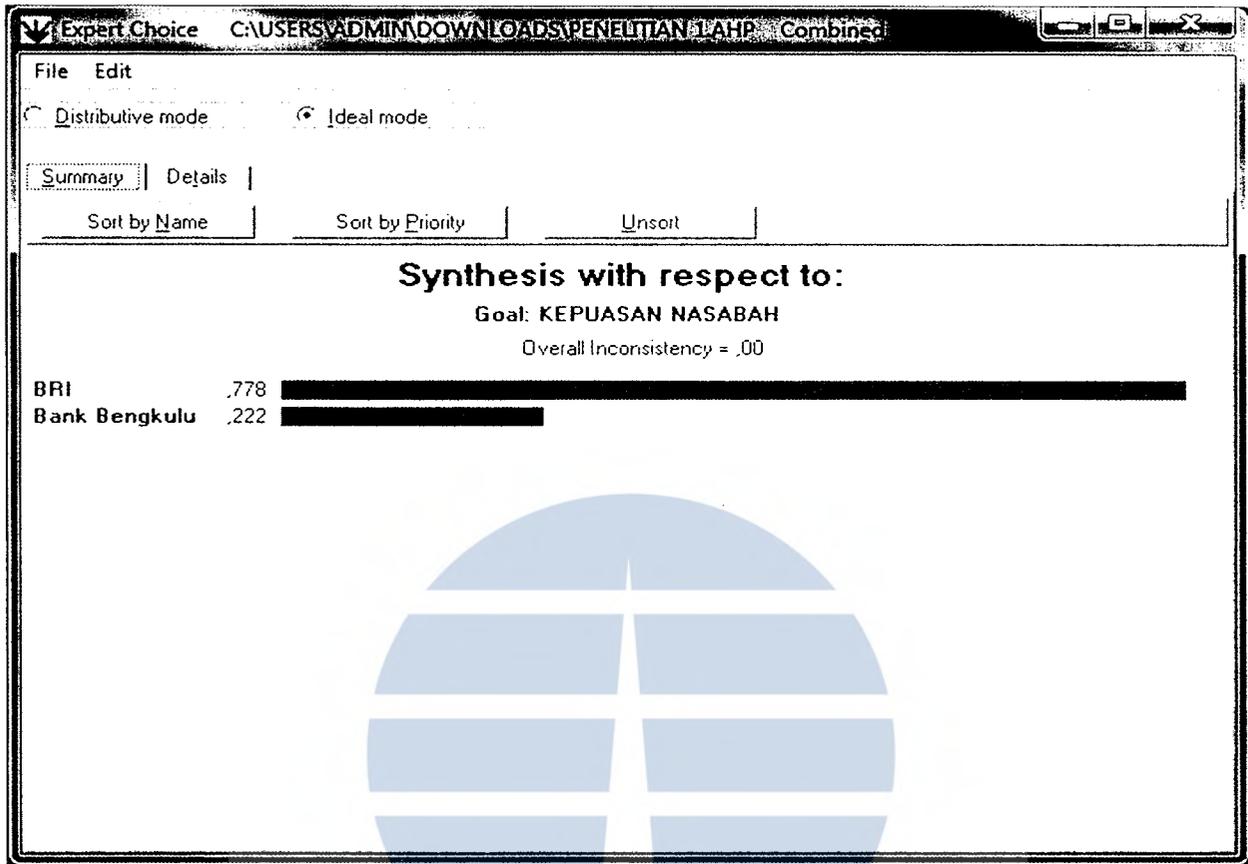
An. Direktur PPs UT
Asisten Direktur I Bidang Akademik,

Dr. Sri Listwariyanti, M.Ed
NID. 1985104071986022001

Tembusan

- Direktur PPs - UT
- Kepala UPBJJ-UT Bengkulu
- Kabid MM PPs-UT

Lampiran 3 Hasil Analisis Menggunakan *Expert Choice 2000*



Level 1	Alts	Pty
Fasilitas (L: .383)	BRI	.298
	Bank Bengkulu	.071
Pelayanan (L: .146)	BRI	.113
	Bank Bengkulu	.027
Produk (L: .168)	BRI	.131
	Bank Bengkulu	.056
Keamanan (L: .303)	BRI	.236
	Bank Bengkulu	.069

