

**NASKAH PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN *MODIFIED  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

**(Studi Kasus: BCA Jl. Ir soekarno Ruko Saraswati No.6,  
Solo Baru)**



Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Surakarta Untuk Memenuhi Salah  
Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Teknik Industri

**Oleh :  
Rizqia Fuad Gisjmar  
D 600 100 008**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2014**

## SURAT PERSETUJUAN NASKAH PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini pembimbing skripsi/ Tugas Akhir

Nama : Siti Nandiroh, ST., M.Eng

NIP/ NIK : 073

Nama : Dr. Suranto, MM

NIP/ NIK : 797

Telah membaca dan mencermati naskah artikel publikasi ilmiah yang merupakan ringkasan skripsi/ tugas akhir dari mahasiswa:

Nama : Rizqia Fuad Gisjmar

NIM : D 600 100 008

Program Studi : Teknik Industri

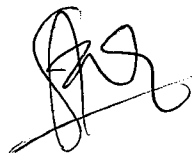
Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN  
MODIFIED IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS  
(Studi Kasus: BCA Jl. Ir soekarno Ruko Saraswati No.6, Solo  
Baru)**

Naskah artikel tersebut, layak dan dapat disetujui untuk dipublikasikan. Demikian persetujuan ini dibuat semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Surakarta, Oktober 2014

Menyetujui,

Pembimbing I



(Siti Nandiroh, ST., M.Eng)

Pembimbing II



(Dr. Suranto, MM)

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN MODIFIED IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus: BCA Jl. Ir soekarno Ruko Saraswati No.6, Solo Baru)**

**Rizqia Fuad Gisjmar**

Mahasiswa Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Jl. A Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura 57102 Telp (0271) 717417

Email : rizqia.gisynar@gmail.com

## **ABSTRAKSI**

*Persaingan bisnis saat ini menjadi sangat tajam. Usaha untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan. Penelitian ini bertujuan menganalisis prioritas perbaikan utama dalam meningkatkan kualitas layanan, dan mengetahui tingkat kepuasan nasabah BCA Unit Solo Baru dan Bank Mandiri Unit Solo Baru sebagai pembandingan.*

*Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Modified Importance Performance Analysis (MIPA). MIPA dapat menunjukkan perbandingan antara kepentingan kualitas layanan dan tingkat kinerja kualitas layanan perusahaan utama dengan performansi perusahaan pembandingan. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner untuk pengunjung. Pengolahan data pada metode ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, perhitungan skor kinerja dan kepentingan, perhitungan indeks performansi relatif, pemetaan mutu layanan MIPA, dan analisis hasil pengolahan data.*

*Hasil pengolahan data menggunakan MIPA menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan BCA Unit Solo Baru cukup memuaskan dilihat dari pemetaan mutu layanan MIPA. Prioritas perbaikan dilakukan dari kuadran III terdapat 5 atribut, kuadran IV terdapat 5 atribut, kuadran II terdapat 3 atribut, dan kuadran I terdapat 10 atribut. Usaha perbaikan kualitas layanan yang harus ditingkatkan adalah supervisor harus menjadi leader yang baik bagi karyawan, supervisor dapat meningkatkan kualitas SDM karyawan, tata letak ruangan perlu ditinjau kembali yaitu perlu adanya penambahan toilet untuk nasabah, fasilitas e-banking perlu diperhatikan sehingga transaksi dapat dilakukan lebih baik, fasilitas kartu ATM perlu ditinjau agar dapat digunakan dalam pelayanan umum (contoh: alat pembayaran Batik Solo Trans, alat pembayaran e-toll card), menjaga kepercayaan nasabah dalam kerahasiaan data, penyimpanan dana, dan barang berharga nasabah, manajemen BCA Unit Solo tetap menjaga lingkungan bank yang kondusif.*

**Kata Kunci:** *Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan, Modified Importance Performance Analysis, Prioritas Perbaikan.*

## **Pendahuluan**

Persaingan bisnis saat ini menjadi sangat tajam. Pelanggan harus mendapatkan pelayanan yang maksimal, jika mereka kurang puas mereka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini menyebabkan penurunan laba dan bahkan kerugian. Maka dari itu, perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan agar mengetahui hal apa yang membuat pelanggan kurang puas.

Dalam mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan BCA dan Bank Mandiri peneliti menggunakan metode *Modified Importance Performance Analysis* karena metode ini mudah dipahami, serta hasil analisis digambarkan dalam bentuk diagram sehingga dalam menentukan tingkat prioritas perbaikan akan lebih terarah.

Tujuan penelitian:

1. Mengetahui kualitas layanan yang diberikan BCA Unit Solo Baru menggunakan *Modified Importance Performance Analysis*.
2. Mengetahui prioritas utama dalam perbaikan peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh BCA Unit Solo Baru.

- Mengetahui tingkat kepuasan nasabah dari pihak BCA Unit Solo Baru dan Bank Mandiri Unit Solo Baru sebagai pembandingan.

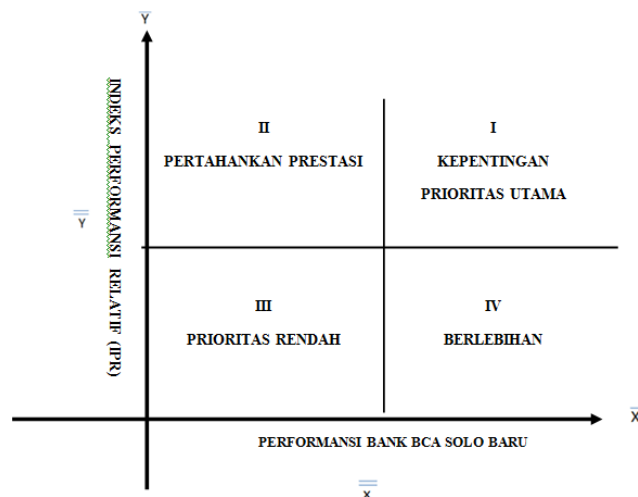
Batasan penelitian:

- Obyek penelitian di BCA Unit Solo Baru (Jl. Ir Soekarno Ruko Saraswati No.6, Solo Baru) dan Bank Mandiri Unit Solo Baru (Jl. Ir Soekarno Ruko Saraswati No.9, Solo Baru) sebagai pembandingan.
- Penelitian dilakukan pada nasabah BCA Unit Solo Baru dan Bank Mandiri Unit Solo Baru sebagai pembandingan.
- Penelitian dilakukan melalui penyebaran kuisioner pada nasabah BCA Unit Solo Baru dan Bank Mandiri Unit Solo Baru sebagai pembandingan.
- Penelitian dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan BCA Unit Solo Baru berdasarkan tingkat kepentingan dan harapan sesuai penilaian nasabah.
- Pertanyaan meliputi seluruh aspek yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh BCA Unit Solo Baru dan Bank Mandiri Unit Solo Baru kepada nasabah.

### Landasan Teori

Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual layanan setelah penggunaan jasa atau produk. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Metode *Modified Importance Performance Analysis* adalah pengembangan dari metode IPA. Jika metode IPA mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan dari sebuah perusahaan berdasarkan dua kriteria yang digunakan oleh konsumen dalam memberikan keputusan yaitu tingkat kepentingan dari kualitas layanan (*importance*) dan tingkat kinerja kualitas layanan (*performance*) sedangkan *modified importance performance analysis* dapat menunjukkan perbandingan antara kepentingan kualitas layanan dan tingkat kinerja kualitas layanan perumahaan utama dengan perumahaan pembandingan. Berikut adalah diagram kartesius *modified importance performance analysis* dibagi dalam empat kuadran dapat dilihat pada gambar-1 sebagai berikut:



Gambar-1 Diagram kartesius *modified importance performance analysis*

Berikut penjelasan masing-masing kuadran:

- Kuadran I – Kepentingan Prioritas Utama

Kuadran ini berisi atribut dengan nilai performansi perusahaan yang tinggi dan indeks performansi relatif yang tinggi pula. Atribut pada kuadran I harus dipertahankan.

2. Kuadran II – Pertahankan Prestasi

Atribut yang berada dalam kuadran ini memiliki performansi relatif tinggi namun performansi perusahaan rendah. Jika performansi dapat ditingkatkan maka atribut dapat berpindah ke kuadran I.

3. Kuadran III – Prioritas Rendah

Kuadran ini memuat atribut-atribut memiliki performansi yang rendah, baik performansi perusahaan maupun performansi relatif. Atribut yang berada pada kuadran dalam kondisi yang sangat berbahaya sehingga harus segera dilakukan perbaikan.

4. Kuadran IV - Berlebihan

Kuadran ini memuat atribut-atribut dimana performansi perusahaan tinggi, namun performansi relatif rendah. Indeks performansi relatif rendah muncul akibat adanya *gap* nilai antara perusahaan dengan perusahaan pembanding, sehingga diperlukan penentuan program-program yang ditujukan untuk mengurangi *gap* tersebut.

Perhitungan *Modified Importance Performance Analysis* menghitung nilai dari indeks performansi relatif yang merupakan hasil antara performansi perusahaan dengan performansi pembanding yang kemudian dikalikan dengan tingkat kepentingan, dapat dilihat pada persamaan 1:

$$I_{ij} = M_{ij} * (F_{ij} - C_{ik}) \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan :

$I_{ij}$  :Rata-rata indeks performansi relatif menurut responden-j untuk atribut-i

$M_{ij}$  : Rata-rata tingkat kepentingan menurut responden-j untuk atribut-i

$F_{ij}$  :Rata-rata persepsi responden-j terhadap kinerja perusahaan untuk atribut-i

$C_{ik}$  :Rata-rata persepsi responden-k terhadap kinerja pembanding untuk atribut-i

Perpotongan diagram kartesius dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus

### Metodologi Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

- a. Data primer: mengamati secara langsung kondisi pada tempat studi. Jenis data: observasi lapangan, wawancara dengan pihak bank, serta kuesioner yang dibagikan kepada nasabah.
- b. Data sekunder: mempelajari literatur, studi pustaka, hasil penelitian terdahulu dan jurnal penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian. Jenis data: petunjuk dalam pelaksanaan penelitian dan semua informasi yang berguna dalam penyusunan laporan.

2. Pengolahan menggunakan *modified importance performance analysis*

- a. Identifikasi atribut layanan dan pembanding utama: Pada langkah ini dilakukan identifikasi atribut layanan di BCA Unit Solo Baru menggunakan kuesioner terbuka. Dengan penggunaan kuesioner terbuka memudahkan dalam pembuatan atribut untuk kuesioner tertutup yang akan digunakan dalam penyebaran kuesioner.
- b. Penyusunan instrumen penelitian: tahap pertama pembuatan kuesioner terbuka, tahap kedua penyusunan kuesioner yang akan dilakukan uji *trial* apakah pertanyaan kuesioner sudah valid dan reliabel. Tahap ketiga kuesioner tertutup hasil dari kuesioner tertutup yang sudah diuji validitas dan reliabilitas.
- c. Penyebaran kuesioner: penyebaran kuesioner dilakukan sesuai jumlah responden yang ditentukan adalah 65 responden BCA Unit Solo Baru dan 65 responden Bank Mandiri Unit Solo Baru.
- d. Pengujian reliabilitas dan validitas kuesioner: Pengujian dilakukan menggunakan kuesioner tahap kedua yaitu kuesioner sebagai uji *trial*.
- e. Rekapitulasi jawaban kuesioner: tahap perhitungan jumlah jawaban yang telah dipilih responden pada kolom jawaban pada tiap nilai dalam jawaban tersebut yang telah dibagikan kepada 65 responden.

f. Perhitungan skor kinerja dan kepentingan:

1) Perhitungan total nilai

Kinerja:

$$X_i = (1 \times STP) + (2 \times TP) + (3 \times P) + (4 \times SP) \dots \dots \dots (4)$$

Keterangan:

- $X_i$  = Skor penilaian kinerja
- STP = Jumlah jawaban sangat tidak puas
- TP = Jumlah jawaban tidak puas
- P = Jumlah jawaban puas
- SP = Jumlah jawaban sangat puas

Kepentingan:

$$Y_i = (1 \times STP) + (2 \times TP) + (3 \times P) + (4 \times SP) \dots \dots \dots (5)$$

Keterangan:

- $Y_i$  = Skor penilaian kepentingan
- STP = Jumlah jawaban sangat tidak penting
- TP = Jumlah jawaban tidak penting
- P = Jumlah jawaban penting
- SP = Jumlah jawaban sangat penting

2) Perhitungan rata-rata kinerja dan kepentingan

Rata-rata kinerja:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \dots \dots \dots (6)$$

Rata-rata kepentingan:

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \dots \dots \dots (7)$$

Keterangan:

- $\bar{X}_i$  : Rata-rata tingkat kinerja
- $\bar{Y}_i$  : Rata-rata tingkat kepentingan
- n : Jumlah responden

g. Perhitungan IPR: dapat dilihat pada persamaan 1

h. Penentuan garis potong diagram kartesius: dapat dilihat pada persamaan 2 dan 3.

i. Pemetaan mutu layanan berdasarkan *modified importance performance analysis*: Mutu layanan BCA Solo Baru dipetakan sesuai peta *Modified IPA*, dimana yang menjadi sumbu X adalah nilai performansi BCA Solo Baru dan sumbu Y adalah nilai Indeks Performansi Relatif (IPR).

j. Analisis dan usulan: Hasil pemetaan layanan BCA Unit Solo Baru kemudian dianalisis atribut apa saja yang termasuk dalam kuadran I, II, III, dan IV kemudian membuat usulan prioritas perbaikan berdasarkan hasil pemetaan mutu layanan.

### Pengumpulan dan Pengolahan Data

1. Pengumpulan data: data yang diperoleh adalah hasil kuesioner terbuka dan *brainstorming* dengan BCA Unit Solo Baru dapat dilihat pada tabel-1:

No	Atribut
1	Keberadaan karyawan pada jam kerja
2	Pelayanan karyawan yang ramah serta selalu siap membantu
3	Kecepatan karyawan dalam melayani nasabah
4	Karyawan berbicara dengan cara menyenangkan dalam melayani nasabah
5	Ketanggapan bank memberikan pelayanan pada saat nasabah datang
6	Kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan nasabah
7	Penyediaan informasi pada saat dibutuhkan nasabah
8	Adanya kemudahan dalam mendapatkan informasi yang berkaitan dengan transaksi dan lain lain
9	Adanya pelatihan karyawan ( <i>training</i> ) guna meningkatkan kualitas pelayanan
10	Jaminan keamanan dalam kerahasiaan data nasabah serta penyimpanan dana/barang berharga lainnya

11	Karyawan mengetahui kebutuhan nasabah
12	Lingkungan bank yang aman.
13	Pemahaman karyawan dalam memahami permasalahan nasabah dan mencari solusi yang tepat
14	Perhatian karyawan secara khusus kepada tiap nasabah
15	Pelayanan kepada semua nasabah tanpa memandang status sosial dan lain-lain
16	Kesungguhan karyawan dalam memperhatikan kepentingan nasabah
17	Kesanggupan karyawan dalam menjawab tiap pertanyaan yang diajukan nasabah
18	Penataan interior dan eksterior ruangan bank yang rapi, bersih, menarik, dan nyaman.
19	Peralatan modern (contoh: komputer, mesin penghitung, AC, TV) yang dimiliki bank
20	Fasilitas toilet serta tempat parkir yang disediakan bank
21	Letak kantor mudah dijangkau
22	Penampilan karyawan saat melayani nasabah
23	Fasilitas produk simpanan perbankan yang tersedia
24	Fasilitas kartu ATM yang tersedia serta dapat digunakan untuk pelayanan umum (contoh: alat pembayaran Batik Solo Trans, alat pembayaran e-toll card)
25	Kemudahan penggunaan fasilitas e-banking

## 2. Pengolahan data

- Uji validitas dan uji reliabilitas: Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai koefisien korelasi jika lebih besar dari 0,3 maka pengujian valid. Hasil perhitungan uji validitas adalah hasil penyebaran kuesioner tertutup uji *trial* sebanyak 15 responden dibandingkan dengan  $r$  hitung sebesar 0,3. Dari hasil perhitungan diketahui butir pertanyaan nomor 6 dan 9 tidak valid. Jadi, atribut yang digunakan sebagai data mentah untuk membuat kuesioner tertutup selanjutnya sebanyak 23 butir pertanyaan.
- Rekapitulasi jawaban kuesioner: pada tahap ini adalah hasil jumlah jawaban yang dipilih responden dapat dilihat pada tabel-2:

BCA UNIT SOLO BARU										BANK MANDIRI UNIT SOLO BARU				
Soal	KINERJA				Soal	KEPENTINGAN				Soal	KINERJA			
	1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4
	STP	TP	P	SP		STP	TP	P	SP		STP	TP	P	SP
1	0	0	36	29	1	0	0	35	30	1	0	2	31	32
2	0	1	29	35	2	0	0	29	36	2	0	3	31	31
3	0	0	37	28	3	0	0	29	36	3	0	3	29	33
4	0	5	19	41	4	0	0	26	39	4	0	2	28	35
5	0	0	28	37	5	0	0	33	32	5	0	1	33	31
6	0	0	32	33	6	0	0	28	37	6	0	2	31	32
7	0	0	34	31	7	0	0	31	34	7	0	2	33	30
8	0	3	37	25	8	0	0	32	33	8	0	5	36	24
9	0	0	34	31	9	0	0	29	36	9	0	6	29	30
10	0	5	35	25	10	0	0	31	34	10	0	3	41	21
11	0	0	34	31	11	0	0	28	37	11	0	0	29	35
12	0	0	28	37	12	0	0	26	39	12	0	0	27	38
13	0	0	25	40	13	0	0	29	36	13	0	1	27	37
14	0	8	32	25	14	0	0	27	38	14	0	5	32	28
15	0	13	17	35	15	0	0	30	35	15	0	2	33	30
16	0	0	32	33	16	0	0	26	39	16	0	4	38	23
17	0	4	30	31	17	0	0	32	33	17	0	3	37	25
18	0	18	17	30	18	0	0	33	32	18	0	4	40	21
19	0	16	36	13	19	0	0	26	39	19	0	27	38	0
20	0	4	31	30	20	0	0	24	41	20	0	4	26	35
21	0	3	14	48	21	0	0	23	42	21	0	0	23	42
22	0	3	32	30	22	0	0	25	40	22	0	7	18	39
23	0	23	22	20	23	0	0	21	44	23	0	6	36	23
Total	0	106	671	718	Total	0	0	653	842	Total	0	92	726	675
Total Kinerja BCA Unit Solo Baru= 1495					Total Kepentingan BCA Unit Solo Baru= 1495					Total Kepentingan Bank Mandiri Unit Solo Baru= 1493				

- Tahap menghitung skor kinerja dan kepentingan: Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung total nilai pada kinerja dan kepentingan yaitu pada rumus (4) dan (5) serta perhitungan rata-rata skor kinerja dan kepentingan pada rumus (6) dan (7), berikut adalah hasil perhitungan skor kinerja dan kepentingan BCA Unit Solo Baru dan skor kinerja Bank Mandiri Unit Solo baru dapat dilihat pada tabel-3:

BCA UNIT SOLO BARU						BANK MANDIRI UNIT SOLO BARU		
KINERJA			KEPENTINGAN			KINERJA		
Total Nilai		Rata-Rata	Total Nilai		Rata-Rata	Total Nilai		Rata-Rata
Soal	Xi		Soal	Yi		Soal	Zi	
1	224	3.45	1	225	3.46	1	225	3.46
2	229	3.52	2	231	3.55	2	223	3.43
3	223	3.43	3	231	3.55	3	225	3.46
4	231	3.55	4	234	3.60	4	228	3.51
5	232	3.57	5	227	3.49	5	225	3.46
6	228	3.51	6	232	3.57	6	225	3.46
7	226	3.48	7	229	3.52	7	223	3.43
8	217	3.34	8	228	3.51	8	214	3.29
9	226	3.48	9	231	3.55	9	219	3.37
10	215	3.31	10	229	3.52	10	213	3.28
11	226	3.48	11	232	3.57	11	227	3.49
12	232	3.57	12	234	3.60	12	233	3.58
13	235	3.62	13	231	3.55	13	231	3.55
14	212	3.26	14	233	3.58	14	218	3.35
15	217	3.34	15	230	3.54	15	223	3.43
16	228	3.51	16	234	3.60	16	214	3.29
17	222	3.42	17	228	3.51	17	217	3.34
18	207	3.18	18	227	3.49	18	212	3.26
19	192	2.95	19	234	3.60	19	168	2.58
20	221	3.40	20	236	3.63	20	226	3.48
21	240	3.69	21	237	3.65	21	237	3.65
22	222	3.42	22	235	3.62	22	224	3.45
23	192	2.95	23	239	3.68	23	212	3.26

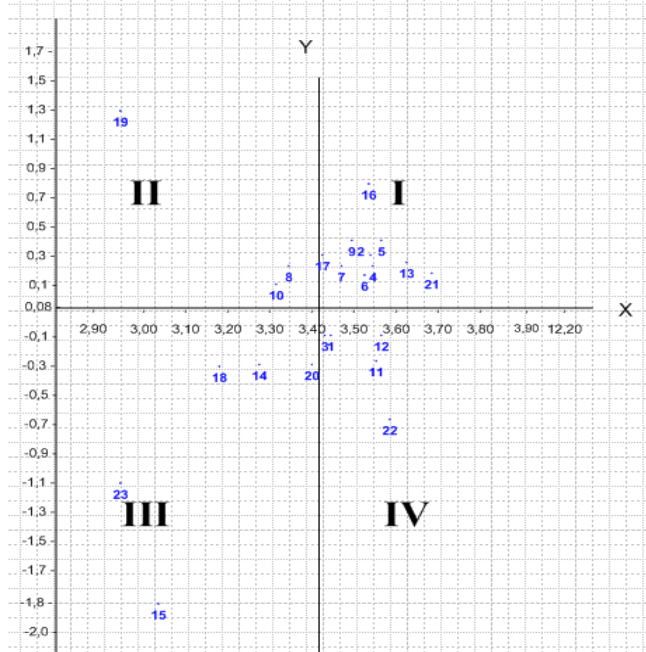
- d. Perhitungan IPR (Indeks Performansi Relatif): perhitungan IPR dihitung menggunakan rumus 1 hasil dapat dilihat pada tabel-4:

Soal	Mij	Fij	Cik	Iij
1	3.46	3.45	3.46	-0.1
2	3.55	3.52	3.43	0.3
3	3.55	3.43	3.46	-0.1
4	3.60	3.55	3.51	0.2
5	3.49	3.57	3.46	0.4
6	3.57	3.51	3.46	0.2
7	3.52	3.48	3.43	0.2
8	3.51	3.34	3.29	0.2
9	3.55	3.48	3.37	0.4
10	3.52	3.31	3.28	0.1
11	3.57	3.48	3.49	-0.1
12	3.60	3.57	3.58	-0.1
13	3.55	3.62	3.55	0.2
14	3.58	3.26	3.35	-0.3
15	3.54	3.34	3.43	-0.3
16	3.60	3.51	3.29	0.8
17	3.51	3.42	3.34	0.3
18	3.49	3.18	3.26	-0.3
19	3.60	2.95	2.58	1.3
20	3.63	3.40	3.48	-0.3
21	3.65	3.69	3.65	0.2
22	3.62	3.42	3.45	-0.1
23	3.68	2.95	3.26	-1.1
Rata-rata	3.56	3.41	3.39	0,08

- e. Penentuan garis potong deidiagram kartesius peta *modified importance analysis*: Tabel-4 menunjukkan bahwa titik tengah pembagi peta Modified IPA dari hasil rata-rata Fij dan Iij adalah (3,41 dan 0,08).



f. Pemetaan mutu layanan berdasarkan *modified importance performance analysis*



- 1) Atribut yang termasuk dalam kuadran I yaitu atribut 2, atribut 4, atribut 5, atribut 6, atribut 7, atribut 9, atribut 13, atribut 16, atribut 17, atribut 21.
- 2) Atribut yang termasuk dalam kuadran II yaitu atribut 8, atribut 10, atribut 19.
- 3) Atribut yang termasuk dalam kuadran III yaitu atribut 14, atribut 15, atribut 18, atribut 20, atribut 23.
- 4) Atribut yang termasuk dalam kuadran IV yaitu berlebihan maka diperlukan penentuan program-program untuk mengurangi *gap* dengan bank pembanding terdapat 4 atribut yaitu atribut 1, atribut 3, atribut 11, atribut 12, atribut 22.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang sudah dilakukan didapatkan kesimpulan:

1. Pengukuran kualitas layanan di BCA Unit Solo Baru menggunakan *modified importance performance analysis*. Kualitas pelayanan yang diberikan BCA Unit Solo Baru kepada nasabah cukup memuaskan bagi nasabah. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan rekapitulasi jawaban total kinerja BCA Unit Solo Baru sebesar 1495 dibandingkan kinerja Bank Mandiri Unit Solo Baru sebesar 1493.
2. Dari perhitungan yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa faktor yang menjadi prioritas perbaikan:
  - a. Kuadran III yaitu memiliki prioritas yang rendah dan segera dilakukan tindakan perbaikan pelayanan. Atribut yang harus diperbaiki yaitu kesungguhan karyawan dalam melayani nasabah, fasilitas toilet, tempat parkir, penampilan karyawan saat melayani nasabah, dan kemudahan penggunaan fasilitas *e-banking*.
  - b. Kuadran IV yaitu berlebihan maka diperlukan penentuan program-program untuk mengurangi *gap* dengan bank pembanding. Atribut yang harus diperbaiki yaitu keberadaan karyawan pada jam kerja, kecepatan pelayanan nasabah, pemahaman masalah dan pencarian solusi bagi nasabah, dan fasilitas kartu ATM yang tersedia serta dapat digunakan untuk pelayanan umum (contoh: alat pembayaran Batik Solo Trans, alat pembayaran *e-toll card*).
  - c. Kuadran II yaitu prestasi yang telah dicapai. Atribut yang harus dipertahankan yaitu jaminan keamanan dalam kerahasiaan data dan penyimpanan dana atau

- barang berharga lainnya, lingkungan bank yang aman, serta lokasi bank yang mudah dijangkau.
- d. Kuadran I yaitu prioritas utama yang harus dipertahankan untuk memperkuat daya saing. Atribut yang harus dipertahankan yaitu pelayanan karyawan yang ramah, ketanggapan bank memberikan pelayanan, penyediaan informasi tanpa memandang status sosial, tata letak ruangan yang menarik, peralatan modern yang dimiliki bank, dan fasilitas produk simpanan perbankan yang tersedia.
3. Usaha perbaikan kualitas layanan yang harus ditingkatkan adalah:
- a. Supervisor harus menjadi *leader* yang baik bagi karyawan.
  - b. Supervisor dapat meningkatkan kualitas SDM karyawan.
  - c. Tata letak ruangan perlu ditinjau kembali yaitu perlu adanya penambahan toilet untuk nasabah.
  - d. Fasilitas *e-banking* perlu diperhatikan sehingga transaksi dapat dilakukan lebih baik.
  - e. Fasilitas kartu ATM perlu ditinjau agar dapat digunakan dalam pelayanan umum (contoh: alat pembayaran Batik Solo Trans, alat pembayaran *e-toll card*).
  - f. Menjaga kepercayaan nasabah dalam kerahasiaan data, penyimpanan dana, dan barang berharga nasabah.
  - g. Manajemen BCA Unit Solo tetap menjaga lingkungan bank yang kondusif.

### Saran

Adapun saran yang diberikan kepada BCA Unit Solo Baru guna peningkatan kualitas pelayanan yaitu:

1. BCA Unit Solo Baru harus mempertahankan dan senantiasa meningkatkan kinerja dimensi kualitas jasa. Dimensi kualitas jasa yang perlu ditingkatkan yaitu dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*.
2. Supervisor harus menjadi *leader* yang baik guna meningkatkan kualitas SDM karyawan.
3. Menjalinkan komunikasi yang lebih baik dengan nasabah sehingga mendapat nilai tambah dari konsumen atas pelayanan yang telah diberikan BCA Unit Solo Baru.
4. Pemahaman yang lebih baik mengenai hubungan mutu layanan dengan kepuasan nasabah dapat membantu BCA Unit Solo Baru menentukan strategi perbaikan yang sesuai.

### Daftar Pustaka

- Ariani, Dhorothea Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta
- Augustine, Yvonne; dan Kristaung, Robert. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Akuntansi*. Penerbit Dian Rakyat. Jakarta
- Fransiscus, Hanky; Sitorus, Hotna Marina; dan Santosa, Cathrine. 2013. Perbaikan Mutu Pelayanan di *Food Market X* Dengan Menggunakan Metode *Modified Importance Performance Analysis*. Jurusan Teknik Industri, Universitas Katolik. Parahyangan. *Seminar Nasional IENACO*
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta
- Kotler, Philip. 1998. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Penerbit PT Prenhallindo. Jakarta
- Rahmawati, Herlina. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten*

- Karanganyar. Skripsi Sarjana-1, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survai*. LP3ES. Jakarta
- Sitorus, Hotna Marina; dan Santosa, Cathrine. 2013. *Penerapan Modified Importance Performance Analysis dalam Peningkatan Mutu Layanan Family Spa X*. Jurusan Teknik Industri, Universitas Katolik Parahyangan. Seminar Nasional IENACO
- Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta
- Suyatno, Thomas; Marala, Djuhaepah; Abdullah, Azhar Aponno, Thomas Johan; Ananda, C. Tinon Yuniati; dan Chalik, H.A. 2001. *Kelembagaan perbankan edisi ketiga*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Yavas, Ugur dan Shemwell, Donald. 2001. "Modified importance-performance analysis: an application to hospitals". *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 14 (3): 104-110
- Yola, Melfa dan Budianto, Duwi. 2013. Analisis Kepuasan Konsumen Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). Program Studi Teknik Industri, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau