

Total	7474	9286	80,49
-------	------	------	-------

Hasil dari Tabel 4.1 didapatkan dari total skor dari atribut tingkat kinerja dan tingkat kepentingan $(400 \div 408) \times 100 = 98,04$; $(176 \div 451) \times 100 = 39,02$ dan seterusnya. Maka didapatkan hasil 80,49% dari penjumlahan seluruh atribut tingkat kesesuaian sebagai berikut $(7474 \div 9286) \times 100 = 80,49\%$. Nilai 80,49% secara keseluruhan kinerja kualitas pelayanan berada pada kategori “Puas” dapat dilihat pada Tabel 4.2:

Tabel 4.2 Keriteria Penilaian

Persentase	Indikator
81% - 100%	Sangat Puas (SP)
61% - 80%	Puas (P)
41% - 60%	Ragu-Ragu (RG)
21% - 40%	Tidak Puas (TP)
0% - 20%	Sangat Tidak Puas (STP)

Bedasarkan hasil dari Tabel 4.1, terdapat 4 atribut yang memiliki kategori kurang puas, dapat dilihat pada Tabel 4.3:

No. Atribut	Atribut	Skor	Kinerja Kualitas Pelayanan
A1.2	Biaya paket data <i>internet</i> atau pulsa telepon.	39,02	Tidak Puas
A2.3	Perasaan aman dalam memberikan informasi sensitif saat melakukan transaksi.	37,2	Tidak Puas
A5.2	Fitur layanan jelas dan mudah digunakan.	39,08	Tidak Puas
B4	Bersedia untuk merekomendasikan layanan ini kepada orang lain.	37,47	Tidak Puas

Tabel 4.3 Atribut Kategori Kurang Puas

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.3 diatas, maka ada 4 atribut kinerja kualitas pelayanan yang masih kurang puas.

Tahap kedua analisis kuadran yaitu menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) untuk setiap item atribut. Hasil dari perhitungan dapat dilihat pada Tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4 Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

Nomer Atribut	Skor Kinerja	Tingkat Kinerja (Xi)	Skor Kepentingan	Tingkat Kepentingan (Yi)
A1.1	400	3,54	408	3,61
A1.2	176	1,56	451	3,99
A1.3	371	3,28	434	3,84
A1.4	389	3,44	446	3,95
A2.1	382	3,38	436	3,86
A2.2	369	3,27	426	3,77
A2.3	170	1,50	457	4,04
A2.4	395	3,50	461	4,08
A3.1	391	3,46	428	3,79
A3.2	378	3,35	416	3,68
A3.3	368	3,26	418	3,70
A3.4	368	3,26	440	3,89

A4.1	388	3,43	419	3,71
A4.2	387	3,42	409	3,62
A4.3	365	3,23	404	3,58
A5.1	393	3,48	428	3,79
A5.2	179	1,58	458	4,05
A5.3	367	3,25	412	3,65
B1	386	3,42	395	3,50
B2	376	3,33	387	3,42
B3	322	2,85	342	3,03
B4	154	1,36	411	3,64

Bedasarkan hasil Tabel 4.4 untuk mendapatkan nilai rata-rata dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan adalah total skor dari tiap-tiap atribut tingkat dibagi dengan jumlah responden. ($400 \div 113 = 3,54$; $408 \div 113 = 3,61$ dan seterusnya).

Tahap ketiga yaitu menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan (*Importance*) dan kinerja (*Performance*) untuk keseluruhan atribut dengan dapat dilihat pada Tabel 4.5 sebagai berikut:

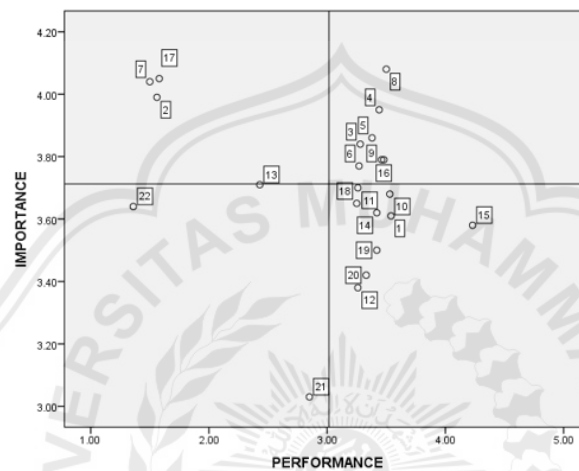
Tabel 4.5 Rata-rata *Importance* dan *Performance* Untuk Keseluruhan Atribut

Nomer Atribut	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)
A1.1	3,54	3,61
A1.2	1,56	3,99
A1.3	3,28	3,84
A1.4	3,44	3,95
A2.1	3,38	3,86
A2.2	3,27	3,77
A2.3	1,5	4,04
A2.4	3,5	4,08
A3.1	3,46	3,79
A3.2	3,53	3,68
A3.3	3,26	3,7
A3.4	3,26	3,89
A4.1	3,43	3,71
A4.2	3,42	3,62
A4.3	3,23	3,58
A5.1	3,48	3,79
A5.2	1,58	4,05
A5.3	3,25	3,65
B1	3,42	3,5
B2	3,33	3,42
B3	2,85	3,03

B4	1,36	3,64
Total Rata-rata	3,015	3,735909091

Berdasarkan hasil Tabel 4.5 didapatkan hasil dari nilai keseluruhan rata-rata tiap atribut. Total nilai keseluruhan rata-rata digunakan sebagai memotong sumbu X dan sumbu Y.

Nilai \bar{X} memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu yang mencerminkan kinerja atribut (X) atau persepsi nasabah / pelanggan. Sedangkan nilai \bar{Y} memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan atribut (Y) atau harapan nasabah / pelanggan. Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam kuadran kartesius. Dapat dilihat pada Gambar 4.1:



Gambar 4.1 Grafik Kartesius

4.3 Pembahasan

Pada Gambar 4.1 terdapat grafik kartesius, dimana didalamnya terdapat atribut / pernyataan yang dapat digolongkan menjadi 4 kuadran, dapat dilihat pada Gambar 4.2 sebagai berikut:

<p>Kuadran I Prioritas Utama (Concentrate Here)</p> <p>Nomer Atribut: A1.2, A2.3, dan A5.2</p>	<p>Kuadran II Pertahankan Prestasi (Keep Up The Good Work)</p> <p>Nomer Atribut: A1.3, A1.4, A2.1, A2.2, A2.4, A3.1, dan A5.1</p>
<p>Kuadran III Prioritas Rendah (Low Priority)</p> <p>Nomer Atribut: A4.1, B3, dan B4</p>	<p>Kuadran IV Berlebihan (Possible Overkill)</p> <p>Nomer Atribut: A1.1, A3.2, A3.3, A3.4, A4.2, A4.3, A5.3, B1, dan B2</p>

Gambar 4.2 Kuadran Kartesius

I. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Atribut-atribut ini prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan oleh perusahaan.

-
- Atribut A1.2 = Biaya paket data *internet* atau pulsa telepon
 - Atribut A2.3 = Perasaan aman dalam memberikan informasi sensitif saat melakukan transaksi
 - Atribut A5.2 = Fitur layanan jelas dan mudah digunakan.

Perusahaan memprioritaskan untuk fokus memperbaiki atribut-atribut yang berada pada kuadran ini, dikarenakan kualitas kinerja pelayanannya tidak memuaskan.

II. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan dan kinerja pelayanannya sangat memuaskan.

- Atribut A1.3 = Menu favoritku dalam transaksi
- Atribut A1.4 = Aplikasi *mobile banking* merespon atau memberi peringatan jika transaksi tidak bisa diproses
- Atribut A2.1 = Keamanan saat transaksi
- Atribut A2.2 = Kepercayaan pada layanan aplikasi *mobile banking*
- Atribut A2.4 = Bank tidak akan menyalahgunakan informasi pribadi nasabahnya
- Atribut A3.1 = Transaksi dapat dilakukan dengan cepat
- Atribut A5.1 = Tampilan aplikasi sederhana dan mudah dimengerti.

Pelanggan sangat puas. Perusahaan harus mempertahankan atribut-atribut kualitas pelayanan yang berada pada kuadran ini.

III. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan.

- Atribut A4.1 = Layanan dapat digunakan di mana saja
- Atribut B3 = Kepuasan menggunakan layanan dan reaksi serupa dari pengguna lain
- Atribut B4 = Bersedia untuk merekomendasikan layanan ini kepada orang lain.

Perlu juga atribut-atribut tersebut diperbaiki, agar pelanggan semakin puas atas pelayanannya.

IV. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya memuaskan.

- Atribut A1.1 = Aplikasi *mobile banking* cepat tanggap saat digunakan.
- Atribut A3.2 = Penggunaan layanan dapat menghemat waktu
- Atribut A3.3 = Kemudahan untuk mencari informasi perbankan
- Atribut A3.4 = Bank menyediakan fasilitas media komunikasi yang memadai untuk mengatasi masalah
- Atribut A4.2 = Menggunakan layanan ini tidak menghabiskan banyak waktu
- Atribut A4.3 = Layanan menciptakan pengalaman positif bagi nasabah
- Atribut A5.3 = Tampilan layanan pada *smartphone* menggunakan skema warna yang baik, menarik, nyaman dilihat dan memiliki tata letak yang efektif.
- Atribut B1 = Layanan sesuai dengan kebutuhan
- Atribut B2 = Layanan sesuai dengan harapan

Pelanggan sudah merasakan puas atas kinerja pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

5. Kesimpulan

Bedasarkan seluruh hasil tahapan penelitian Analisis Kualitas *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: BSM Kantor Kas Mahasiswa dan Universitas Muhammadiyah Jember) menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah:

1. Berdasarkan hasil dari perhitungan *Importance Performance Analysis* terdapat 3 atribut/ Pernyataan yang diprioritaskan untuk pengembangan aplikasi *mobile banking* BSM, antara lain:
 - Atribut A1.2 = Biaya paket data *internet* atau pulsa telepon.
 - Atribut A2.3 = Perasaan aman dalam memberikan informasi sensitif saat melakukan transaksi
 - Atribut A5.2 = Fitur layanan jelas dan mudah digunakan
2. Hasil dari rata-rata tingkat kesesuaian pelayanan sebesar 80,49%, maka rata-rata 80,49% masuk dalam kategori “Puas”.

6. Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 2009. Manajemen Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Prasetyo, Bambang. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management* Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Prawiramulia, Gangsar. 2014. "PENGARUH KUALITAS *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI". Bandung: Universitas Telkom.
- Gulo, W. 2002. Metode Penelitian. Jakarta: PT. Grasindo.
- Mandirisyariah.co.id, "Prinsip dan Konsep Dasar Perbankan Syariah", 1 September 2017, <<https://www.mandirisyariah.co.id/news-update/edukasi-syariah/prinsip-dan-konsep-dasar-perbankan-syariah>> [diakses pada 28 November 2019]
- Martilla, J.A. and James, J.C. 1977. “*Importance-performance analysis*”. *Journal of Marketing*, Vol. 41 No. 1, pp. 77-9.
- Nazir, Moh. 2013. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Shinhan.co.id, "Pengertian *Mobile Banking*", <<https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-mobile-banking>> [diakses pada 28 November 2019]
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wibowopajak.com, "Pengertian Perbankan", 19 September 2019, <<http://www.wibowopajak.com/2014/05/pengertian-perbankan.html>> [diakses pada 28 November 2019]
-