

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu proses dari pengumpulan informasi-informasi yang berupa data dan angka (data mentah) dimana data-data tersebut belum dapat dipahami. Data-data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah data-data yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan di Badan Usaha Milik Desa Meranti.

4.2 Profil Perusahaan

4.2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Badan Uaha Milik Desa (BUMDes) Meranti adalah suatu lembaga mikro keuangan yang terletak di Desa Meranti, didirikan dengan Peraturan Gubernur kota Pekanbaru Nomor 78 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum dan Petunjuk Teknis Program Pemberdayaan Desa Provinsi Riau dan telah dicatat dalam Lembaran Daerah Nomor 21 Tahun 2011. BUMDes Meranti dibentuk pada tahun 2010. Hingga saat ini pelanggan aktif di BUMDes Meranti mencapai sekitar 400 orang. Lembaga keuangan BUMDes Meranti merupakan Program Pemberdayaan Desa (PPD) yang memiliki tujuan jangka pendek yaitu pemberian modal usaha kecil maupun menengah khususnya daerah pedesaan. Sedangkan tujuan jangka panjangnya adalah untuk mengurangi tingkat kemiskinan yang tinggi khususnya daerah provinsi Riau dalam melaksanakan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

4.2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi bagi suatu lembaga/perusahaan sangat penting karena struktur organisasi merupakan kerangka dasar bagi suatu lembaga. Adapun kegunaan dari struktur organisasi adalah agar badan usaha tersebut memiliki landasan dan pola pelaksanaan yang jelas dalam mencapai tujuan dan hasil usaha semaksimal mungkin.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

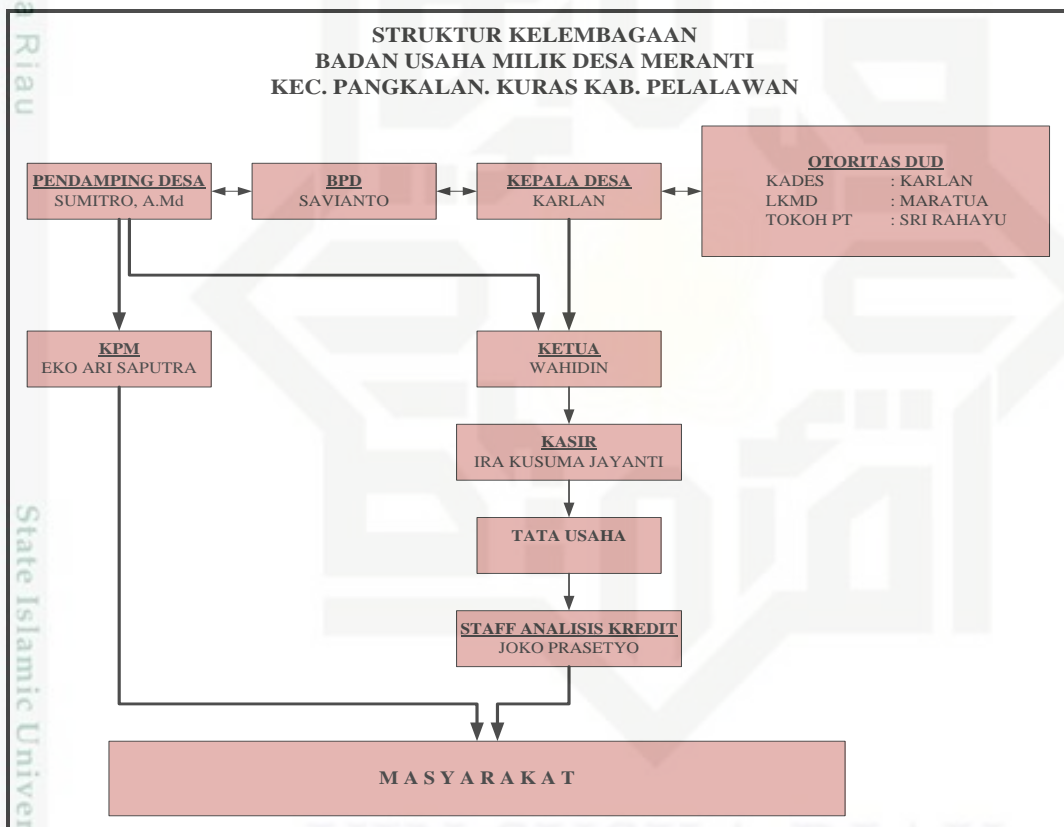
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Suatu organisasi harus memiliki seorang pimpinan, pada penelitian ini seorang kepala bagian harus bisa mengkoordinasi bawahannya agar bekerja lebih baik seperti pada bagian teknik maupun pada bagian lainnya. Kepala bagian bertanggung jawab kepada masing-masing kepala sub bagian. Sedangkan untuk masing-masing kepala sub bagian memberikan laporan tentang perusahaan kepada kepala bagian.

Struktur organisasi dibuat agar masing-masing bagian memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap setiap pekerjaannya. Adapun struktur organisasi pada lembaga keuangan BUMDes Meranti adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1 Struktur Kelembagaan BUMDes Meranti

4.3 Pengolahan Data

Pengolahan data bertujuan untuk menghasilkan suatu nilai atau gambaran yang bisa dimengerti dipahami sebagai inti dari permasalahan yang akan dibahas di dalam penelitian ini terutama permasalahan peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

4.4 Demografi Responden

Demografi responden merupakan hal yang penting dalam menentukan hasil yang akan diperoleh pada suatu penelitian. Berdasarkan demografi kita dapat mengetahui bagaimana sikap dan perilaku responden. Populasi pada penelitian ini adalah para pelanggan yang menggunakan jasa BUMDes Meranti sebanyak 80 responden.

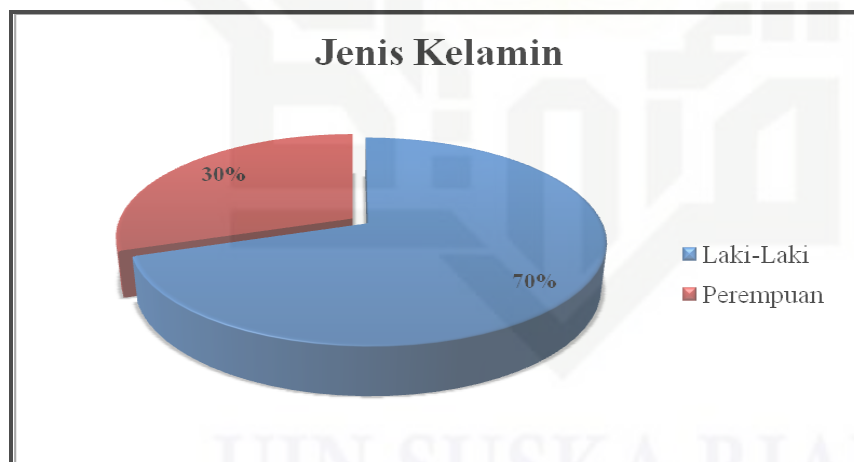
4.4.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini adalah data yang telah berhasil dikumpulkan melalui koesioner sesuai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebanyak 80 responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Data Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Responden	Persentase
Laki-laki	56	70 %
Perempuan	24	30 %
Jumlah	80	100 %

(Sumber: Pengolahan data 2017)



Gambar 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden terdapat 56 orang atau 70% responden yang berjenis kelamin laki-laki dan sisanya 24 orang atau 30% berjenis kelamin perempuan.

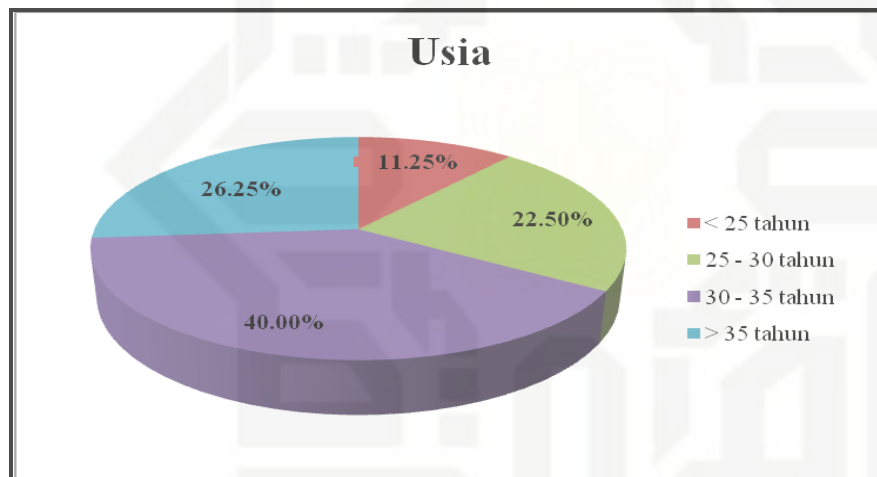
4.4.2 Berdasarkan Usia

Berikut ini adalah data yang telah berhasil dikumpulkan melalui koisioner sesuai karakteristik responden berdasarkan usia sebanyak 80 responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Data Demografi Berdasarkan Usia

Rentang Usia	Jumlah Responden	Persentase
< 25 tahun	9	11,25%
25 - 30 tahun	18	22,50%
30 - 35 tahun	32	40,00%
> 35 tahun	21	26,25%
Jumlah	80	100%

(Sumber: Pengolahan data 2017)



Gambar 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan pengumpulan data yang dilakukan, mayoritas pelanggan BUMDes Meranti adalah pelanggan dengan usia 30-35 tahun yakni sebanyak 32 orang atau 40%, sedangkan pelanggan paling sedikit yaitu berusia < 25 tahun yakni 9 orang atau 11,25% dari total keseluruhan.

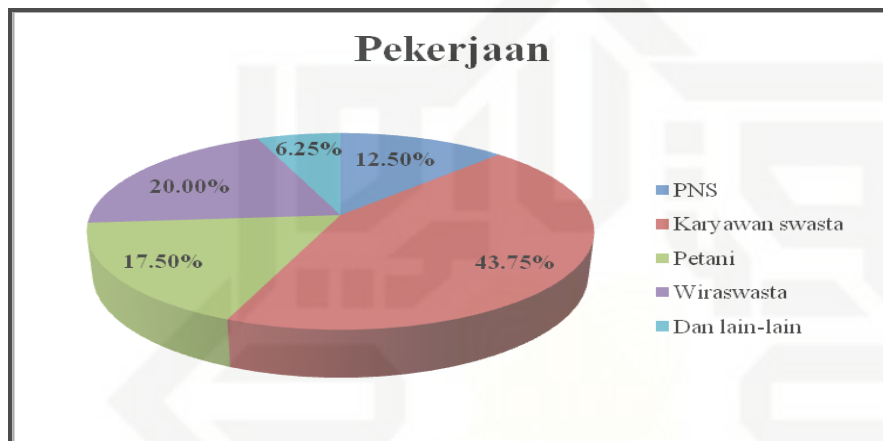
4.4.3 Berdasarkan Pekerjaan

Berikut ini adalah data yang telah berhasil dikumpulkan melalui koisioner sesuai karakteristik responden berdasarkan pekerjaan sebanyak 80 responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Data Demografi Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Responden	Persentase
PNS	10	12,50%
Karyawan swasta	35	43,75%
Petani	14	17,50%
Wiraswasta	16	20,00%
Dan lain-lain	5	6,25%
Jumlah	80	100%

(Sumber: Pengolahan data 2017)



Gambar 4.4 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan rekapitulasi data yang diperoleh, mayoritas pelanggan memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta yakni 35 orang atau 43,75%, sedangkan pelanggan yang paling sedikit yaitu pelanggan dengan pekerjaan lainnya yakni 5 orang atau hanya 6,25% dari keseluruhan.

4.5 Rekapitulasi Data Kuesioner

Pada rekapitulasi data kuesioner ini akan dilakukan pengumpulan data yang diperoleh dari kuesioner yang telah disebarakan kepada 80 responden. Data akan direkap berdasarkan lima dimensi penilaian yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*).

4.5.1 Rekapitulasi Data Kuesioner Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Pada dimensi kehandalan ini terdapat lima butir pertanyaan yang dilampirkan yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Waktu pencairan dana pinjaman di BUMDes Meranti.
2. Syarat-syarat yang mudah dalam melakukan pinjaman di BUMDes.
3. Layanan pembayaran angsuran di rumah pelanggan.
4. Pemberian waktu tenggang keterlambatan pembayaran oleh pihak BUMDes.
5. Tingkat kerendahan suku bunga yang diberikan pihak BUMDes.

Berikut ini adalah rekapitulasi data kuesioner berdasarkan dimensi kehandalan:

Tabel 4.4 Rekapitulasi Kuesioner Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Kode	Pertanyaan	Kinerja					Kepentingan				
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
R1	Waktu pencairan dana pinjaman di BUMDes Meranti	0	5	18	36	21	45	35	0	0	0
R2	Syarat-syarat yang mudah dalam melakukan pinjaman di BUMDes	9	26	26	15	4	34	45	1	0	0
R3	Layanan pembayaran angsuran di rumah pelanggan	7	13	31	28	1	59	21	0	0	0
R4	Pemberian waktu tenggang keterlambatan pembayaran oleh pihak BUMDes	8	23	29	14	6	21	58	1	0	0
R5	Tingkat kerendahan suku bunga yang diberikan pihak BUMDes	8	32	19	19	2	56	24	0	0	0

(Sumber: Pengolahan data 2017)

4.5.2 Rekapitulasi Data Kuesioner Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik

Pada dimensi bukti fisik ini terdapat empat butir pertanyaan yang dilampirkan yaitu:

1. Kebersihan kantor di BUMDes Meranti.
2. Teknologi yang digunakan sudah modern dan canggih.
3. Fasilitas penunjang dan sarana pelayanan memadai (parkir, ruang tunggu, wc, dll).
4. Penampilan karyawan selalu bersih dan rapi.

Berikut ini adalah rekapitulasi data kuesioner berdasarkan dimensi bukti fisik:

Tabel 4.5 Rekapitulasi Kuesioner Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik

Kode	Pertanyaan	Kinerja					Kepentingan				
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
T1	Kebersihan kantor di BUMDes Meranti	12	37	20	11	0	66	14	0	0	0
T2	Teknologi yang digunakan sudah modern dan canggih	6	9	23	38	4	38	41	1	0	0
T3	Fasilitas penunjang dan sarana pelayanan memadai (parkir, ruang tunggu, wc, dll)	6	17	30	27	0	42	38	0	0	0
T4	Penampilan karyawan selalu bersih dan rapi	6	32	30	12	0	45	35	0	0	0

(Sumber: Pengolahan data 2017)

4.5.3 Rekapitulasi Data Kuesioner Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

Pada dimensi daya tanggap ini terdapat empat butir pertanyaan yang dilampirkan yaitu:

1. Ketersediaan pihak BUMDes dalam menanggapi keluhan pelanggan.
2. Keterampilan karyawan dalam melakukan tugasnya.
3. Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.
4. Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan solusi.

Berikut ini adalah rekapitulasi data kuesioner berdasarkan dimensi daya tanggap:

Tabel 4.6 Rekapitulasi Kuesioner Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

Kode	Pertanyaan	Kinerja					Kepentingan				
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
Rs1	Ketersediaan pihak BUMDes dalam menanggapi keluhan pelanggan	14	36	25	5	0	46	34	0	0	0
Rs2	Keterampilan karyawan dalam melakukan tugasnya	0	4	18	33	25	24	56	0	0	0
Rs3	Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan	19	33	25	3	0	50	30	0	0	0
Rs4	Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan solusi	5	32	37	6	0	47	32	1	0	0

(Sumber: Pengolahan data 2017)

4.5.4 Rekapitulasi Data Kuesioner Berdasarkan Dimensi Jaminan

Pada dimensi jaminan ini terdapat empat butir pertanyaan yang dilampirkan yaitu:

1. Kerahasiaan data pelanggan terjaga.
2. Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani pelanggan.
3. Kejujuran karyawan dalam melayani pelanggan.
4. Karyawan memberikan rasa aman kepada pelanggan saat bertransaksi.

Berikut ini adalah rekapitulasi data kuesioner berdasarkan dimensi jaminan:

Tabel 4.7 Rekapitulasi Kuesioner Berdasarkan Dimensi Jaminan

Kode	Pertanyaan	Kinerja					Kepentingan				
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
A1	Kerahasiaan data pelanggan terjaga	22	32	25	1	0	45	34	1	0	0
A2	Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani pelanggan	20	30	24	5	1	21	59	0	0	0
A3	Kejujuran karyawan dalam melayani pelanggan	27	33	19	1	0	47	33	0	0	0
A4	Karyawan memberikan rasa aman kepada pelanggan saat bertransaksi	28	31	20	1	0	42	38	0	0	0

(Sumber: Pengolahan data 2017)

4.5.5 Rekapitulasi Data Kuesioner Berdasarkan Dimensi Kepedulian

Pada dimensi kepedulian ini terdapat empat butir pertanyaan yang dilampirkan yaitu:

1. Karyawan mau mengenal lebih dekat terhadap pelanggan.
2. Kepedulian karyawan terhadap keadaan pelanggan.
3. Ketersediaan karyawan dalam membantu pelanggan dalam memenuhi kebutuhan.

Berikut ini adalah rekapitulasi data kuesioner berdasarkan dimensi kepedulian:

Tabel 4.8 Rekapitulasi Kuesioner Berdasarkan Dimensi Kepedulian

Kode	Pertanyaan	Kinerja					Kepentingan				
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
E1	Karyawan mau mengenal lebih dekat terhadap pelanggan	7	36	33	4	0	35	44	1	0	0
E2	Kepedulian karyawan terhadap keadaan pelanggan	20	34	23	3	0	34	46	0	0	0
E3	Ketersediaan karyawan dalam membantu pelanggan dalam memenuhi kebutuhan	17	31	27	5	0	29	51	0	0	0

(Sumber: Pengolahan data 2017)

4.6 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan menghasilkan nilai yang sesuai dengan tujuan alat ukur tersebut dan sejauh mana data yang telah diperoleh mampu mewakili seluruh populasi yang hendak dianalisa. Uji Validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Corrected Item-Total Correlation* yang diperoleh dari *output software spss 16.0* dengan nilai *r* tabel yang diperoleh dari tabel *r* uji statistik dengan taraf signifikansi sebesar 10% yaitu 0,185. Berikut ini adalah hasil uji validitas dari faktor kinerja dan faktor kepentingan dengan menggunakan *software spss 16.0*:

1. Uji Validitas Kinerja

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

Gambar 4.5 *Case Processing Summary* Kinerja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R1	65.58	82.121	.559	.863
R2	64.40	77.104	.723	.855
R3	64.70	83.175	.426	.867
R4	64.50	77.544	.681	.857
R5	64.35	81.116	.508	.864
T1	64.04	81.505	.565	.862
T2	64.98	82.911	.420	.868
T3	64.64	87.019	.213	.875
T4	64.26	86.702	.268	.872
Rs1	63.93	84.678	.410	.868
Rs2	65.65	83.015	.496	.865
Rs3	63.81	83.572	.483	.865
Rs4	64.21	86.195	.359	.869
A1	63.73	84.708	.422	.867
A2	63.88	79.756	.653	.859
A3	63.59	83.967	.480	.865
A4	63.59	85.056	.393	.868
E1	64.09	88.461	.189	.874
E2	63.78	81.366	.638	.860
E3	63.91	84.005	.430	.867

Gambar 4.6 Item-Total Statistics Kinerja

Tabel 4.9 Uji Validitas Faktor Kinerja

Atribut	Corrected Item-Total Correlation (R Hitung)	R Tabel Dengan Taraf Signifikansi 10%	Keterangan
R1	0.559	0.185	VALID
R2	0.723	0.185	VALID
R3	0.426	0.185	VALID
R4	0.681	0.185	VALID
R5	0.508	0.185	VALID

(Sumber: Pengolahan data 2017)

Tabel 4.9 Uji Validitas Faktor Kinerja (Lanjutan)

Atribut	<i>Corrected Item-Total Correlation</i> (R Hitung)	R Tabel Dengan Taraf Signifikansi 10%	Keterangan
T1	0.565	0.185	VALID
T2	0.420	0.185	VALID
T3	0.213	0.185	VALID
T4	0.268	0.185	VALID
Rs1	0.410	0.185	VALID
Rs2	0.496	0.185	VALID
Rs3	0.483	0.185	VALID
Rs4	0.359	0.185	VALID
A1	0.422	0.185	VALID
A2	0.653	0.185	VALID
A3	0.480	0.185	VALID
A4	0.393	0.185	VALID
E1	0.189	0.185	VALID
E2	0.638	0.185	VALID
E3	0.430	0.185	VALID

(Sumber: Pengolahan data 2017)

Berdasarkan hasil dari uji validitas yang telah dilakukan, dari 20 butir pertanyaan faktor kinerja nilai r hitungnya lebih besar dari pada r tabel, maka dapat dikatakan semua pertanyaan faktor kinerja valid sehingga pengolahan data dapat dilanjutkan kelangkah selanjutnya.

2. Uji Validitas Kepentingan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

Gambar 4.7 Case Processing Summary Kepentingan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R1	85.69	19.433	.386	.810
R2	85.84	20.087	.219	.819
R3	85.51	19.721	.372	.811
R4	86.00	19.899	.306	.814
R5	85.55	20.023	.277	.816
T1	85.43	20.475	.219	.818
T2	85.79	19.511	.342	.813
T3	85.73	19.366	.398	.810
T4	85.69	18.749	.551	.801
Rs1	85.68	19.665	.333	.813
Rs2	85.95	18.934	.556	.802
Rs3	85.63	18.972	.512	.804
Rs4	85.68	19.235	.409	.809
A1	85.70	19.149	.425	.808
A2	85.99	20.063	.283	.815
A3	85.66	18.859	.529	.803
A4	85.73	18.987	.489	.805
E1	85.83	19.463	.357	.812
E2	85.83	19.918	.273	.816
E3	85.89	19.088	.487	.805

Gambar 4.8 Item-Total Statistics Kepentingan

Tabel 4.10 Uji Validitas Faktor Kepentingan

Atribut	Corrected Item-Total Correlation (R Hitung)	R Tabel Dengan Taraf Signifikansi 10%	Keterangan
R1	0.386	0.185	VALID
R2	0.219	0.185	VALID
R3	0.372	0.185	VALID
R4	0.306	0.185	VALID
R5	0.277	0.185	VALID

(Sumber: Pengolahan data 2017)

Tabel 4.10 Uji Validitas Faktor Kepentingan (lanjutan)

Atribut	<i>Corrected Item-Total Correlation</i> (R Hitung)	R Tabel Dengan Taraf Signifikansi 10%	Keterangan
T1	0.219	0.185	VALID
T2	0.342	0.185	VALID
T3	0.398	0.185	VALID
T4	0.551	0.185	VALID
Rs1	0.333	0.185	VALID
Rs2	0.556	0.185	VALID
Rs3	0.512	0.185	VALID
Rs4	0.409	0.185	VALID
A1	0.425	0.185	VALID
A2	0.283	0.185	VALID
A3	0.529	0.185	VALID
A4	0.489	0.185	VALID
E1	0.357	0.185	VALID
E2	0.273	0.185	VALID
E3	0.487	0.185	VALID

(Sumber: Pengolahan data 2017)

Berdasarkan hasil dari uji validitas yang telah dilakukan, dari 20 butir pertanyaan faktor kepentingan nilai r hitungnya lebih besar dari pada r tabel, maka dapat dikatakan semua pertanyaan faktor kepentingan valid sehingga pengolahan data dapat dilanjutkan kelangkah selanjutnya.

4.7 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas yang dilakukan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui keandalan kuesioner dengan memperhatikan *coefficient* keandalan yang berguna untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden. Berdasarkan pengujian validitas di atas, maka juga akan menghasilkan *output* nilai *cronbach's alpha* yang digunakan sebagai perbandingan untuk melihat konsistensi jawaban responden. Semakin besar nilai *cronbach's alpha* (semakin mendekati 1), maka kuesioner tersebut semakin reliabel.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.872	20

Gambar 4.9 *Output Uji Reliabilitas Faktor Kinerja*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.818	20

Gambar 4.10 *Output Uji Reliabilitas Faktor Kepentingan*

Berdasarkan hasil pengolahan diatas, diperoleh nilai *cronbach's alpha* untuk masing-masing faktor yaitu 0,872 untuk faktor kinerja perusahaan dan 0,818 untuk faktor kepentingan. Dengan hasil itu, maka hubungan hasil kuesioner dikatakan reliabel atau berhubungan erat karena berada pada rentang $0,7 < 0,9$.

4.8 Metode *Servqual*

Penilaian terhadap kualitas pelayanan dimaksudkan untuk menentukan prioritas perbaikan yang akan dilakukan sehingga didapatkan peningkatan kualitas pelayanan seperti dengan yang diharapkan. Metode *servqual* digunakan untuk menunjukkan kualitas jasa. *Servqual* skor yang bernilai (-) negatif menunjukan bahwa terdapat indikasi adanya *gap* kualitas pada atribut kualitas tersebut yang berarti pelayan belum memuaskan. Sedangkan *servqual* skor bernilai (+) positif menunjukan indikasi kualitas yang cukup memuaskan pelanggan. Setiap atribut pertanyaan memiliki *gap* yang berbeda-beda. Rumus untuk menghitung *servqual* skor adalah selisih antara skor kinerja dan skor kepentingan. Untuk menentukan nilai *gap* dari setiap atribut, terlebih dahulu menghitung skor kinerja dan skor kepentingan. Adapun dalam mencari skor kinerja dan skor kepentingan dapat dilihat pada perhitungan berikut ini:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Perhitungan Skor Faktor Kinerja

a. Atribut Pertanyaan R1

Sangat Baik (5)	: 0 Responden
Baik (4)	: 5 Responden
Cukup Baik (3)	: 18 Responden
Kurang Baik (2)	: 36 Responden
Tidak Baik (1)	: 21 Responden
Total	: 80 Responden

$$\begin{aligned}
 &= \bar{X}_I \frac{\sum x_i}{n} \\
 &= \frac{0(5) + 5(4) + 18(3) + 36(2) + 21(1)}{80} \\
 &= \frac{167}{80} \\
 &= 2,09
 \end{aligned}$$

b. Atribut Pertanyaan R2

Sangat Baik (5)	: 9 Responden
Baik (4)	: 26 Responden
Cukup Baik (3)	: 26 Responden
Kurang Baik (2)	: 15 Responden
Tidak Baik (1)	: 4 Responden
Total	: 80 Responden

$$\begin{aligned}
 &= \bar{X}_I \frac{\sum x_i}{n} \\
 &= \frac{9(5) + 26(4) + 26(3) + 15(2) + 4(1)}{80} \\
 &= \frac{261}{80} \\
 &= 3,26
 \end{aligned}$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Atribut Pertanyaan R3

Sangat Baik (5)	: 7 Responden
Baik (4)	: 13 Responden
Cukup Baik (3)	: 31 Responden
Kurang Baik (2)	: 28 Responden
Tidak Baik (1)	: 1 Responden
Total	: 80 Responden

$$\begin{aligned}
 &= \bar{X}_I \frac{\sum x_i}{n} \\
 &= \frac{7(5) + 13(4) + 31(3) + 28(2) + 1(1)}{80} \\
 &= \frac{237}{80} \\
 &= 2,96
 \end{aligned}$$

d. Atribut Pertanyaan R4

Sangat Baik (5)	: 8 Responden
Baik (4)	: 23 Responden
Cukup Baik (3)	: 29 Responden
Kurang Baik (2)	: 14 Responden
Tidak Baik (1)	: 6 Responden
Total	: 80 Responden

$$\begin{aligned}
 &= \bar{X}_I \frac{\sum x_i}{n} \\
 &= \frac{8(5) + 23(4) + 29(3) + 14(2) + 6(1)}{80} \\
 &= \frac{253}{80} \\
 &= 3,16
 \end{aligned}$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Perhitungan Skor Faktor Kepentingan

a. Atribut Pertanyaan R1

Sangat Baik (5)	: 45 Responden
Baik (4)	: 35 Responden
Cukup Baik (3)	: 0 Responden
Kurang Baik (2)	: 0 Responden
Tidak Baik (1)	: 0 Responden
Total	: 80 Responden

$$\begin{aligned}
 &= \bar{X}_I \frac{\sum x_i}{n} \\
 &= \frac{45(5) + 35(4) + 0(3) + 0(2) + 0(1)}{80} \\
 &= \frac{365}{80} \\
 &= 4,56
 \end{aligned}$$

b. Atribut Pertanyaan R2

Sangat Baik (5)	: 34 Responden
Baik (4)	: 45 Responden
Cukup Baik (3)	: 1 Responden
Kurang Baik (2)	: 0 Responden
Tidak Baik (1)	: 0 Responden
Total	: 80 Responden

$$\begin{aligned}
 &= \bar{X}_I \frac{\sum x_i}{n} \\
 &= \frac{34(5) + 45(4) + 1(3) + 0(2) + 0(1)}{80} \\
 &= \frac{353}{80} \\
 &= 4,41
 \end{aligned}$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Atribut Pertanyaan R3

Sangat Baik (5)	: 59 Responden
Baik (4)	: 21 Responden
Cukup Baik (3)	: 0 Responden
Kurang Baik (2)	: 0 Responden
Tidak Baik (1)	: 0 Responden
Total	: 80 Responden

$$\begin{aligned}
 &= \bar{X}_I \frac{\sum x_i}{n} \\
 &= \frac{59(5) + 21(4) + 0(3) + 0(2) + 0(1)}{80} \\
 &= \frac{379}{80} \\
 &= 4,74
 \end{aligned}$$

d. Atribut Pertanyaan R4

Sangat Baik (5)	: 21 Responden
Baik (4)	: 58 Responden
Cukup Baik (3)	: 1 Responden
Kurang Baik (2)	: 0 Responden
Tidak Baik (1)	: 0 Responden
Total	: 80 Responden

$$\begin{aligned}
 &= \bar{X}_I \frac{\sum x_i}{n} \\
 &= \frac{21(5) + 58(4) + 1(3) + 0(2) + 0(1)}{80} \\
 &= \frac{340}{80} \\
 &= 4,25
 \end{aligned}$$

Tabel 4.11 *Servqual* Skor

Atribut	Kinerja	Kepentingan	Nilai <i>Servqual</i>
R1	2.09	4.56	-2.48
R2	3.26	4.41	-1.15
R3	2.96	4.74	-1.78
R4	3.16	4.25	-1.09
R5	3.31	4.70	-1.39
T1	3.63	4.83	-1.20
T2	2.69	4.46	-1.78
T3	3.03	4.53	-1.50
T4	3.40	4.56	-1.16
Rs1	3.74	4.58	-0.84
Rs2	2.01	4.30	-2.29
Rs3	3.85	4.63	-0.78
Rs4	3.45	4.58	-1.13
A1	3.94	4.55	-0.61
A2	3.79	4.26	-0.48
A3	4.08	4.59	-0.51
A4	4.08	4.53	-0.45
E1	3.58	4.43	-0.85
E2	3.89	4.43	-0.54
E3	3.75	4.36	-0.61

(Sumber: Pengolahan data 2017)

Pada Tabel 4.11 diketahui nilai *servqual* untuk seluruh atribut pertanyaan memiliki nilai negatif yang berarti seluruh atribut pertanyaan belum memuaskan pelanggan. Nilai *servqual* terendah terdapat pada atribut R1 yaitu -2,48 dengan pertanyaan mengenai waktu pencairan dana pinjaman yang terlalu lama di BUMDes Meranti.

4.9 Metode *Index Potential Gain Customer Value*

Penilaian *Indeks Potential Gain Costumer Value* merupakan efisiensi dalam meningkatkan kualitas. Penilaian ini digunakan untuk mencari atribut mana yang akan menjadi prioritas utama dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan. Penilaian *Potential Gain Costumer Value* ini tergantung pada dua faktor. Faktor tersebut yaitu *Achieved Costumer Value (ACV)* yang didapatkan

melalui perkalian antara skor kinerja dan skor kepentingan dan *Ultimately Desired Costumer Value* (UDCV) yang didapatkan melalui perkalian antara skor kepentingan dengan skala *likert* maksimum. Dan terakhir nilai *indeks Potential Gain Costumer Value* yang didapatkan melalui selisih nilai *Achieved Costumer Value* (ACV) dengan *Ultimately Desired Costumer Value* (UDCV).

1. Perhitungan *Achieved Costumer Value* (ACV)

a. Atribut Pertanyaan R1

$$\begin{aligned} \text{ACV} &= \text{Skor Kepentingan} \times \text{Skor Kinerja} \\ &= 2,09 \times 4,56 \\ &= 9,53 \end{aligned}$$

b. Atribut Pertanyaan R2

$$\begin{aligned} \text{ACV} &= \text{Skor Kepentingan} \times \text{Skor Kinerja} \\ &= 3,26 \times 4,41 \\ &= 14,38 \end{aligned}$$

2. Perhitungan *Ultimately Desired Costumer Value* (UDCV)

a. Atribut Pertanyaan R1

$$\begin{aligned} \text{UDCV} &= \text{Skor Kepentingan} \times \text{Skala maksimum} \\ &= 4,56 \times 5 \\ &= 22,8 \end{aligned}$$

b. Atribut Pertanyaan R2

$$\begin{aligned} \text{UDCV} &= \text{Skor Kepentingan} \times \text{Skala maksimum} \\ &= 4,41 \times 5 \\ &= 22,05 \end{aligned}$$

3. Perhitungan *Indeks Potential Gain Costumer Value* (IPGCV)

a. Atribut Pertanyaan R1

$$\begin{aligned} \text{IPGCV} &= \text{ACV} - \text{UDCV} \\ &= 9,53 - 22,8 \\ &= -13,27 \end{aligned}$$

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Atribut Pertanyaan R2

$$\begin{aligned} \text{IPGCV} &= \text{ACV} - \text{UDCV} \\ &= 14,38 - 22,05 \\ &= -7,67 \end{aligned}$$

Tabel 4.12 Rekapitulasi perhitungan ACV, UDCV, dan IPGCV

Kode	Skor Kinerja	Skor Kepentingan	ACV	UDCV	IPGCV
R1	2.09	4.56	9.53	22.8	-13.27
R2	3.26	4.41	14.38	22.05	-7.67
R3	2.96	4.74	14.03	23.7	-9.67
R4	3.16	4.25	13.43	21.25	-7.82
R5	3.31	4.70	15.56	23.5	-7.94
T1	3.63	4.83	17.53	24.15	-6.62
T2	2.69	4.46	12.00	22.3	-10.30
T3	3.03	4.53	13.73	22.65	-8.92
T4	3.40	4.56	15.50	22.8	-7.30
Rs1	3.74	4.58	17.13	22.9	-5.77
Rs2	2.01	4.30	8.64	21.5	-12.86
Rs3	3.85	4.63	17.83	23.15	-5.32
Rs4	3.45	4.58	15.80	22.9	-7.10
A1	3.94	4.55	17.93	22.75	-4.82
A2	3.79	4.26	16.15	21.3	-5.15
A3	4.08	4.59	18.73	22.95	-4.22
A4	4.08	4.53	18.48	22.65	-4.17
E1	3.58	4.43	15.86	22.15	-6.29
E2	3.89	4.43	17.23	22.15	-4.92
E3	3.75	4.36	16.35	21.8	-5.45

(Sumber: Pengolahan data 2017)

Setelah melakukan perhitungan nilai ACV, UDCV, dan IPGCV, langkah selanjutnya yaitu memberikan rangking pada setiap nilai IPGCV yang diperoleh. Perankingan dilakukan bertujuan untuk menentukan prioritas perbaikan dari kualitas pelayanan. Pemberian ranking dilakukan mulai dari nilai IPGCV yang paling rendah sampai nilai IPGCV yang paling tinggi. Nilai IPGCV yang paling rendah berarti atribut tersebut menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan. Perankingan nilai IPGCV dapat dilihat pada Tabel 4.13 berikut ini:

Tabel 4.13 Ranking Nilai IPGCV

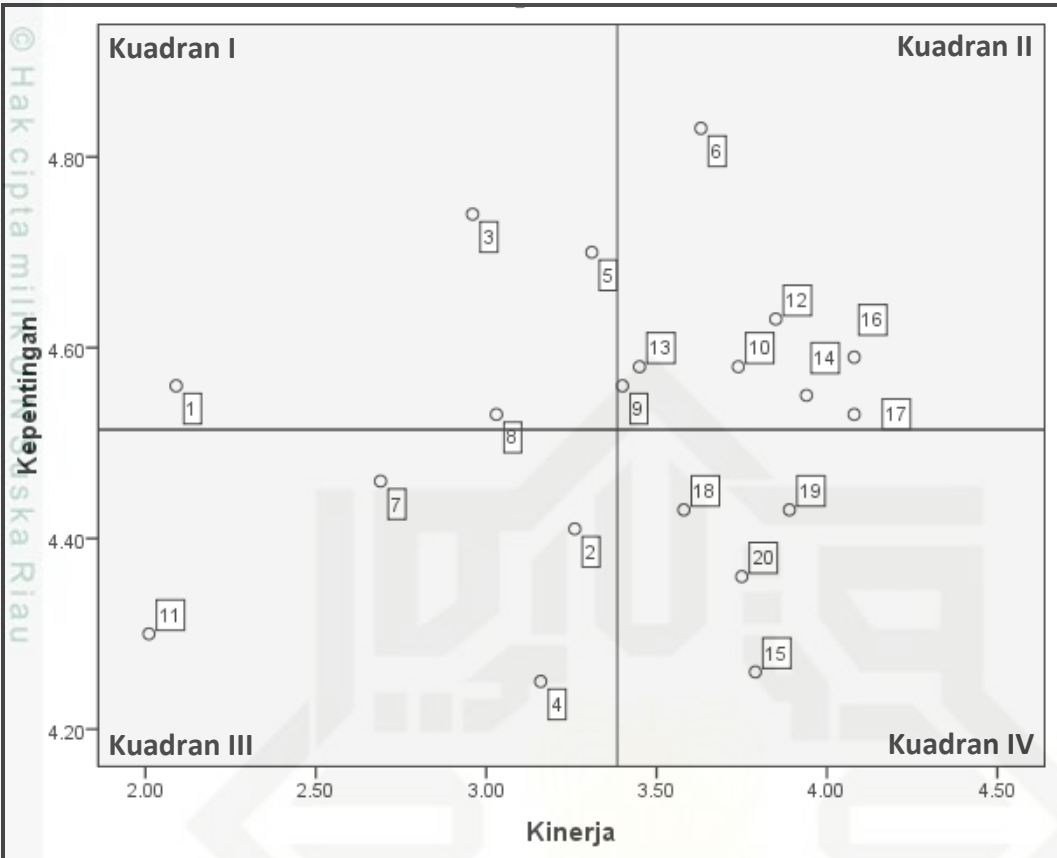
Kode	ACV	UDCV	IPGCV	Ranking
R1	9.53	22.8	-13.27	1
R2	14.38	22.05	-7.67	8
R3	14.03	23.7	-9.67	4
R4	13.43	21.25	-7.82	7
R5	15.56	23.5	-7.94	6
T1	17.53	24.15	-6.62	11
T2	12.00	22.3	-10.30	3
T3	13.73	22.65	-8.92	5
T4	15.50	22.8	-7.30	9
Rs1	17.13	22.9	-5.77	13
Rs2	8.64	21.5	-12.86	2
Rs3	17.83	23.15	-5.32	15
Rs4	15.80	22.9	-7.10	10
A1	17.93	22.75	-4.82	18
A2	16.15	21.3	-5.15	16
A3	18.73	22.95	-4.22	19
A4	18.48	22.65	-4.17	20
E1	15.86	22.15	-6.29	12
E2	17.23	22.15	-4.92	17
E3	16.35	21.8	-5.45	14

(Sumber: Pengolahan data 2017)

4.10 Grafik *Importance-Performance*

Setelah mengetahui hasil dari nilai PGCV dan mengetahui atribut pelayanan yang diprioritaskan kualitasnya, maka informasi tersebut dapat dibuat dalam grafik *Importance-Performance*. Grafik *Importance-Performance* dari faktor kinerja dan faktor kepentingan dapat dilihat pada Gambar 4.11 berikut ini:

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 4.11 Grafik *Importance-Performance* Kinerja dan Kepentingan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.