

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN JASA  
BANK DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS (IPA)* DAN *INDEX POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE (PGCV)*  
(STUDI KASUS BANK BRI UNIT SITIMULYO PIYUNGAN BANTUL)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Sain dan Teknologi Jurusan Teknik Industri  
Untuk Memenuhi sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S-1

Disusun oleh :

**MAHFUT**  
**NIM. 10660012**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2017**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang Bertanda Tangan di bawah ini:

Nama : Mahfut  
NIM : 10660012  
Jurusan : Teknik Industri  
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya ini adalah asli hasil karya atau penelitian saya sendiri dan bukan hasil plagiasi dari hasil karya orang lain.

Yogyakarta, 3 Agustus 2017

Yang menyatakan



Mahfut  
10660012

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal :

Lamp :

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Mahfut

NIM : 10660012

Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN JASA BANK DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN PCGV (STUDI KASUS BANK BRI UNIT SITIMULYO PIYUNGAN BANTUL)

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Bidang Teknik Industri.

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, .....

Pembimbing

Siti Husna AINU Syukri, S.T. M.T

NIP. 19761127 200604 2 001



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nomor : B-1496/Un.02/DST/PP.00.9/08/2017

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Jasa Bank dengan Menggunakan Metode Importance Perfomance Analysis (IPA) dan Index Potential Gain Customer Value (PGCV) (Studi Kasus Bank BRI Unit Sitimulyo Piyungan Bantul)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MAHFUT  
Nomor Induk Mahasiswa : 10660012  
Telah diujikan pada : Selasa, 08 Agustus 2017  
Nilai ujian Tugas Akhir : B/C

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

**TIM UJIAN TUGAS AKHIR**

Ketua Sidang

Siti Husna Aipu Syukri, S.T. M.T  
NIP. 19761127 200604 2 001

Penguji I

Kifayah Amar, S.T., M.Sc., Ph.D.  
NIP. 19740621 200604 2 001

Penguji II

Trio Yonathan Teja Kusuma, M.T.  
NIP. 19890715 000000 1 301

Yogyakarta, 08 Agustus 2017

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Sains dan Teknologi

DEKAN



Dr. Murteno, M.Si

NIP. 19691212 200003 1 001



## PERSEMBAHAN



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

*Kupersembahkan skripsi ini kepada:  
Ayahanda dan Ibundaku yang tercinta  
Adik-adikku tersayang  
serta Almamater tercinta  
Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*

## MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إِذَا جَاءَ نَصْرُ اللَّهِ وَالْفَتْحُ ﴿١﴾ وَرَأَيْتَ النَّاسَ يَدْخُلُونَ فِي دِينِ اللَّهِ أَفْوَاجًا ﴿٢﴾  
فَسَبِّحْ بِحَمْدِ رَبِّكَ وَأَسْتَغْفِرْهُ إِنَّهُ كَانَ تَوَّابًا ﴿٣﴾

1. Apabila telah datang pertolongan Allah dan kemenangan,
2. Dan kamu lihat manusia masuk agama Allah dengan berbondong-bondong,
3. Maka bertasbihlah dengan memuji Tuhanmu dan mohonlah ampun kepada-Nya. Sesungguhnya dia adalah Maha Penerima taubat.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين، أشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له وأشهد أن  
محمدًا عبده ورسوله، اللهم صل وسلم على سيدنا محمد وعلى آله وأصحابه  
اجمعين. أما بعد:

Segala puji hanya milik Allah SWT Yang Maha Pemurah Lagi Maha Penyayang, puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWt yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan-Nya. sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita sang Ahlakul Karimah Nabi Muhammad SAW. yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan dunia akhirat. berkat rahmat Allah SWT peneliti berhasil menyelesaikan tugas akhir sebelum peneliti mendapatkan gelar sarjana strata satu ini meskipun harus melalui perjuangan yang tidak mudah. Skripsi yang peneliti susun ini merupakan hasil keingintahuan peneliti terhadap Pengukuran kualitas pelayanan karyawan Bank BRI terhadap kepentingan kepuasan nasabahnya di Bank BRI Unit Sitimulyo. Oleh karena itu untuk dapat mengetahuinya, maka penlitit mengambil judul: Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Jasa Bank dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Index Potential Gain Customer Value* (PGCV) (Studi Kasus Bank BRI unit Sitimulyo Piyungan Bantul).

1. Bapak Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Bapak Dr. Murtono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ketua Prodi teknik industri Kifayah Amar, S.T., M.Sc., Ph.D.. terimakasih atas bimbingan dan pengarahannya selama masa perkuliahan ini.
4. Sekretaris Program Studi Ibu Siti Husna AINU Syukri, S.T., M.T.
5. Ibu Siti Husna AINU Syukri, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing skripsi, atas arahan dan nasehat yang diberikan, di sela-sela kesibukan waktunya, sehingga dapat terselesaikannya penyusunan skripsi ini. Semoga kemudahan dan keberkahan selalu menyertai Beliau dan keluarganya. Amin.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh civitas akademik Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai tempat interaksi penyusun selama menjalani studi pada jenjang Perguruan Tinggi Agama Islam di Yogyakarta.
7. Ayah Sahuri dan Ibu Bunari tercinta yang selalu memberikan dukungan dan motivasi serta contoh yang tauladan serta adikku tersayang Muhammad Kurdi, Terimakasih untuk semua jasanya selama ini yang mungkin tidak akan pernah bisa saya balas.
8. Seluruh teman-teman di Teknik Industri 2010 Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Teman-teman senasib-seperjuangan, serta seluruh teman-teman yang selalu membantu dan memberi support yang tidak mungkin penyusun sebut nama satu persatu. Semoga kebaikan yang kalian berikan menjadi amal semua.



9. Beserta semua pihak yang telah memberikan saran dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan skripsi dengan tepat waktu.

Akhirnya, penyusun berharap, skripsi ini dapat bermanfaat, baik bagi penyusun sendiri maupun bagi masyarakat akademik serta dapat menjadi khazanah dalam ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu komunikasi. Atas semua bantuan yang diberikan kepada penyusun, semoga Allah Swt. memberikan balasan yang selayaknya. Amin.

Yogyakarta, Juli 2017  
Penyusun,

**Mahfut**  
NIM. 10660012



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/ TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAN TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<b>BAB I: PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Keaslian Penelitian .....	5
1.7 Sistematika Pembahasan.....	5
<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	8
2.2 Landasan Teori .....	10
2.2.1 Kepuasan Pelanggan .....	11
2.2.2 Kualitas.....	12
2.2.3 Kualitas pelayanan .....	12
2.2.4 Konsumen.....	14
2.2.5 Persepsi Konsumen .....	15

2.2.6 Bank .....	16
2.2.7 <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> .....	17
2.2.8 <i>Potential Gain in Customer Value Index (PGCV)</i> .....	23
<b>BAB III: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1 Tempat dan Objek Penelitian .....	25
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	25
3.3 Populasi dan Sampel.....	26
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.6 Teknik Pengolahan Data.....	30
3.7 <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> .....	32
3.8 <i>Potential Gain in Customer Value Index (PGCV)</i> .....	37
3.9 Kerangka Penelitian.....	39
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	40
4.1.1 Deskripsi Data Perusahaan .....	40
4.1.2 Data Responden.....	53
4.2 Karakteristik Dan Responden.....	55
4.3 Pengolahan Data .....	59
4.3.1 Uji Validitas.....	60
4.3.2 Uji Reabilitas .....	63
4.3.3 <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> .....	64
4.3.4 <i>Potential Gain in Customer Value Index (PGCV)</i> .....	68
4.4 Pembahasan .....	71
4.4.1 <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> .....	71
4.4.2 <i>Potential Gain in Customer Value Index (PGCV)</i> .....	80
<b>BAB V: PENUTUP .....</b>	<b>85</b>
5.1. Kesimpulan.....	85
5.2 Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>NAMA GAMBAR</b>	<b>HAL</b>
Gambar 2.1. Kuadran Kartesius .....	19
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	34
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Penelitian .....	49
Gambar 4.1 Logo Bank BRI .....	43
Gambar 4.2: Struktur Organisasi Bank BRI Unit Sitimulyo Bantul.....	44
Gambar 4.3 Diagram Kartesius.....	68



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 3.1 Atribut Penelitian .....	36
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	57
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	58
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	59
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	64
Tabel 4.7 Tingkat Kesesuaian .....	65
Tabel 4.8 Keputusan Pertahanan ( <i>Hold</i> ) dan Perbaikan ( <i>Action</i> ) .....	66
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Di BRI Unit Sitimulyo Bantul .....	69
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Indeks PGCV .....	70
Tabel 5.1 Atribut dalam Kuadran I .....	72
Tabel 5.2 Atribut dalam Kuadran II.....	73
Tabel 5.3 Atribut dalam Kuadran III.....	78
Tabel 5.3 Atribut dalam Kuadran IV .....	79
Tabel 5.4 Atribut dalam Urutan Prioritas Perbaikan Kinerja.....	81
Tabel 5.5 Atribut-atribut pada Kuadran Berdasarkan PGCV .....	82

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
JASA BANK DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *INDEX POTENTIAL GAIN  
CUSTOMER VALUE* (PGCV)  
(STUDI KASUS BANK BRI UNIT SITIMULYO PIYUNGAN BANTUL)**

**Mahfut**

**10660012**

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

---

**ABSTRAK**

*Pertumbuhan bank yang pesat membuat semakin ketatnya persaingan yang terjadi antar bank, maka diperlukan usaha dari pihak bank untuk memenuhi apa yang menjadi harapan konsumen sehingga konsumen dapat memperoleh kepuasan atau pelayanan yang telah diberikan oleh pihak bank. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Sumber data yang diperoleh data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan kuesioner. Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI Unit Sitimulyo Bantul. Teknik analisis data menggunakan model IPA dan PGCV, melalui uji validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah Bank BRI unit Sitimulyo Bantul menilai bahwa kepuasan yang mereka peroleh dari kinerja pelayanan karyawan Bank BRI unit Sitimulyo Bantul belum sepenuhnya sesuai dengan kepentingan atau harapan mereka. Artinya masih ditemuinya prioritas-prioritas perbaikan layanan sesuai dengan keinginan nasabah. Perhitungan dengan menggunakan Tingkat Kesesuaian dan Potential Gain in Customer Value (PGCV) ternyata menghasilkan urutan prioritas perbaikan layanan yang sedikit berbeda. Urutan prioritas perbaikan layanan berdasarkan metode PGCV yang terdapat pada kuadran I, seperti Memberikan solusi terhadap keluhan nasabah dengan nilai indeks PGCV = 6,52; Lokasi Bank dan ATM yang strategis (mudah dicari dan ditemukan), dengan nilai indeks PGCV = 5,85; Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran, dengan nilai indeks PGCV = 5,48; Kelengkapan peralatan dan kecanggihan alat yang dipakai, dengan nilai indeks PGCV = 5,35; Cepat tanggap karyawan dalam menyelesaikan keluhan nasabah, dengan nilai indeks PGCV = 4,84; Keamanan uang yang ditabung, dengan nilai indeks PGCV = 4,62; dan Kesabaran dalam menghadapi keluhan nasabah, dengan nilai indeks PGCV = 4,61*

*Kata Kunci: Pelayanan Bank, Kepuasan Nasabah, BRI, IPA, PGCV*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Memasuki era perdagangan bebas, kini telah terjadi pergeseran strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan. Hal ini membuat perusahaan harus memahami dan memenuhi baik perilaku maupun kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Salah satu jenis industri yang menghadapi persaingan kompetitif di masa mendatang adalah industri perbankan.

Pada saat ini tumbuh sangat pesat bank yang ada di Indonesia, sehingga memberikan kemudahan bagi konsumen untuk memilih bank yang mereka anggap memberikan pelayanan yang baik dan memberikan rasa aman saat melakukan transaksi. Pertumbuhan bank yang pesat membuat semakin ketatnya persaingan yang terjadi antar bank, maka diperlukan usaha dari pihak bank untuk memenuhi apa yang menjadi harapan konsumen sehingga konsumen dapat memperoleh kepuasan atau pelayanan yang telah diberikan oleh pihak bank. Secara sederhana, kepuasan merupakan perasaan atau keadaan seseorang dimana persepsinya terhadap suatu produk atau jasa yang telah dirasakannya. Jika persepsi konsumen terhadap suatu produk atau jasa tersebut sesuai dengan yang diharapkannya maka konsumen tersebut sangat puas terhadap pelayanannya, jika persepsi konsumen berada dibawah tingkat yang diharapkan, tentu saja konsumen merasa tidak puas atau sangat kecewa terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Demikian halnya dengan bank sebagai pemberi jasa, masalah mutu pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang baru, dimana persaingan di antara bank-

bank yang tumbuh pesat di Yogyakarta saat ini. Berbeda dengan kualitas barang, kualitas jasa tidak mudah untuk diketahui, seperti halnya pelayanan terhadap nasabah. Hal yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain kecepatan dalam menangani masalah nasabah, memberikan rasa aman saat melakukan transaksi, dan lain-lain. Untuk dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah, maka pihak bank harus meningkatkan mutu pelayanan servisnya. Mengingat di jaman sekarang konsumen semakin kritis terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan, dengan demikian perlu adanya dilakukan analisis terhadap kepentingan atau ekspektasi konsumen terhadap faktor-faktor yang menyertai pelayanan bank dan bagaimana kinerja karyawan bank dalam upaya memenuhi harapan atau keinginan nasabah sehingga memperoleh kepuasan.

Dalam hal ini, Bank BRI unit Sitimulyo Piyungan Bantul yang beralamat di jalan Wonosari Km 10, menilai bahwa dengan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah akan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, sehingga nasabah akan tetap menggunakan jasa bank BRI untuk melakukan segala transaksi. Persaingan yang dihadapi oleh bank BRI di Yogyakarta sangatlah ketat, dikarenakan banyaknya bank-bank yang bermunculan dan memberikan kemudahan-kemudahan untuk bertransaksi dan juga memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah. Mengingat persaingan yang ketat ini, maka bank BRI unit Sitimulyo harus dapat memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi untuk dapat mewujudkan kepuasan nasabah.

Di samping masih terlihatnya kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan. Kesenjangan ini dapat terjadi karena pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan pelanggan atau pesaing yang dapat memberikan kepuasan yang lebih tinggi. Selain itu, persaingan yang ketat antara tiap bank menyebabkan banyak pelanggan yang berpindah atau tertarik pada bank lain. Berdasarkan pada kenyataan yang ada, sebagai akibat dari tuntutan pelanggan yang semakin besar sehingga diperlukan suatu penelitian kepuasan pelanggannya secara berkala. Metode umum yang biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah *Importance and Performance Analysis* (IPA).

Kelebihan dari penggunaan metode ini adalah kemampuannya untuk dapat mengetahui atribut yang harus diperhatikan untuk ditingkatkan berdasarkan nilai potensial kepuasan pelanggan sekaligus mengetahui pelayanan yang tidak terlalu dipentingkan kualitasnya oleh pelanggan sehingga bagi perusahaan dapat melakukan efisiensi biaya untuk pelayanan tersebut. Dengan menggunakan metode IPA ini pula dapat diketahui tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan dan bagaimana penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang sudah diberikan dalam diagram kartesius. Kemudian dilanjutkan dengan metode PGCV (*Potential Gain In Customer Value*) yang akan menunjukkan nilai *gap* antara kepuasan maksimum yang mungkin diterima pelanggan dengan kenyataan yang diterima, sehingga dapat menegaskan kesimpulan atribut-atribut yang akan menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan, yaitu:

1. Apakah tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI unit Sitimulyo sudah sesuai dengan keinginan pelanggan?
2. Atribut apakah yang harus dijadikan prioritas perbaikan berdasarkan hasil index PGCV di Bank BRI unit Sitimulyo?

## **1.3 Batasan Masalah**

Hal-hal yang akan dilakukan pada penelitian ini dibatasi pada masalah yang akan dibahas, yaitu:

1. Penelitian hanya dilakukan di Bank BRI unit Sitimulyo Bantul.
2. Penelitian dilakukan kepada nasabah Bank BRI unit Sitimulyo Bantul.
3. Variabel yang digunakan terkait faktor-faktor kepuasan dan kualitas layanan jasa pada penelitian ini seperti kepuasan nasabah dan kinerja karyawan Bank BRI unit Sitimulyo yang diukur dengan dimensi kualitas pelayanan dan jasa. Alasan menggunakan variabel ini didasarkan dari hasil observasi peneliti mengenai keadaan dan aktivitas sehari-hari di Bank BRI unit Piyungan Bantul.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan batasan masalah, maka tujuan penelitian ini yaitu :



1. Melakukan analisis untuk melihat tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI unit Sitimulyo.
2. Mengetahui atribut apa saja yang harus dijadikan prioritas perbaikan berdasarkan hasil index PGCV pada Bank BRI unit Sitimulyo.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memenuhi hal sebagai berikut :

1. Hasil penelitian dapat dimanfaatkan sebagai acuan dan referensi untuk Bank BRI unit Sitimulyo dalam memperbaiki kualitas mutu pelayanan dan dapat menjawab permintaan para nasabah terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.
2. Sebagai referensi bagi peneliti-peneliti berikutnya, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan nasabah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Potential Gain Customer of Value (PGCV)*.

### **1.6 Keaslian Penelitian**

Penelitian yang berkaitan dengan analisis tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap kinerja pelayanan di Bank BRI unit Sitimulyo, sejauh pengetahuan penulis, penelitian tersebut belum dilakukan.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Untuk lebih terstrukturanya penulisan skripsi ini, maka selanjutnya sistematika penulisan ini disusun sebagai berikut :

**Bab I : Pendahuluan**

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**Bab II : Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi uraian tentang penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian dan menguraikan landasan teori-teori dasar mengenai masalah penelitian, penjelasan mengenai konsep-konsep dasar tentang permasalahan yang diangkat serta mendukung penelitian yang akan dibahas.

**Bab III : Metode Penelitian**

Bab ini menguraikan bahan atau materi penelitian, variabel penelitian, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta analisis data dipakai dan sesuai dengan bagan alir yang telah dibuat.

**Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini dibagi dalam dua sub bab. Sub bab pertama menjelaskan tentang data perusahaan, yang menjelaskan tentang sejarah berdirinya Bank BRI, produknya sampai dengan struktur kepengurusan perusahaan; dan sub bab kedua menjelaskan tentang data responden yang menjelaskan tentang data karakteristik responden, menguraikan data-data yang dihasilkan selama penelitian dan pengolahan data berdasarkan hasil

penelitian berupa tabel hasil pengolahan data, grafik, dan pembahasan berdasarkan metode yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah.

## **BAB V : Penutup**

Bab ini menjelaskan kesimpulan yang dapat ditarik dari seluruh hasil penelitian yang telah dilakukan berikut saran-saran yang dapat diajukan guna pencapaian perbaikan dan masukan dalam pengambilan kebijakan selanjutnya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank BRI unit Sitimulyo Bantul Yogyakarta, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Nasabah Bank BRI unit Sitimulyo Bantul menilai bahwa kepuasan yang mereka peroleh dari kinerja pelayanan karyawan Bank BRI unit Sitimulyo Bantul belum sepenuhnya sesuai dengan kepentingan atau harapan mereka dengan nilai batas ukur sebesar 104,25%. Artinya masih ditemuinya prioritas-prioritas perbaikan layanan sesuai dengan keinginan nasabah.

adalah:

2. Perhitungan dengan menggunakan Tingkat Kesesuaian dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) ternyata menghasilkan urutan prioritas perbaikan layanan yang sedikit berbeda. Urutan prioritas perbaikan layanan berdasarkan metode PGCV yang terdapat pada kuadran adalah sebagai berikut:

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat dikemukakan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Hendaknya Bank BRI unit Sitimulyo Bantul lebih memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh nasabah dengan terus melakukan perbaikan layanan atau mempertahankan serta meningkatkan prestasi kerjanya

2. Untuk penelitian selanjutnya yang bertujuan menentukan urutan prioritas perbaikan dapat menggunakan konsep tingkat kesesuaian pada *Important Performance Analysis* (IPA) karena selain menghemat waktu, dana, juga dengan perhitungannya yang sederhana tindakan perbaikan atau mempertahankan suatu kinerja juga dapat diputuskan
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi perusahaan (bank) untuk membantu menentukan strategis-strategis yang lebih berorientasi pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan konsumen.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anna, Kalia, 2010, *Metode Penelitian Manajemen*, Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Anonim, “Sejarah BRI”, dalam <http://www.bri.co.id/articles/9>, diakses 19/07/2017
- Arikunto, Suharsimi, 2008. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Darajatun, Ardiman Azis, 2012, Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Potential Gain In Customer Value* dan *Importance Performance Analysis*. *Skripsi*, tidak diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas teknik Ahmad Dahlan
- Djawranto, 2004, *Analisa Data dalam Aplikasi Pemasaran*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Dzunnurain, Muhammad, 2014, “ Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perawatan Berkala Sepeda Motor dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain in Customer Values*”. *Skripsi*, tidak diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas Teknik UGM
- Engel et. Al, 2008, *The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings*, *Journal of Marketing*, October, Vol 60, p.7 18.
- Gisjmar, Rizqia Fuad, 2014, “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan *Modified Importance Performance Analysis*”. *Skripsi*, tidak diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas Teknik UI
- Hansen, Don R. & Mowen Maryanne M. 2009. *Managerial Accounting*. Buku Edisi 8. Jakarta : Salemba Empat
- Hom, Charles T., Srikant M. Datar, dan George Foster. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia dengan Penekanan Manajerial Jilid 1 Edisi Keduabelas Terjemahan*. Jakarta, Erlangga.
- Irawan, Handi, 2002, *10 Prinsip Keputusan Pelanggan*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Kasmir, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Praktek*, Edisi Revisi, Bandung: Prenada Media Group.
- Kosasih, 1989, *Tafsiran Hasil Pemeriksaan Laboratorium Klinik Edisi Kedua*, Tangerang: Karisma Publishing

- Martilla dan James, 2000, *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty : The Key to Greater Profitability*, AMACOM, New York.
- Naumann and Kathleen Giel, 2004, *Customer Satisfaction Measurement and Management*, Cincinnati, Ohio: Thomas Executive Press.
- Nazir, Moh., 2010, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nugroho, Iwan, 2005, *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta: LP3ES.
- Nurkencana, Wayan dan Sunartana, PPN, *Evaluasi Hasil Belajar*, Surabaya: Usaha Nasional, 1992
- Oliver, RL., 2010. *Satisfaction a Behaviourial Perspective On The Costumer*, Singapura: McGraw- Hill Education
- Parasuraman, A., et.al., 2008, *Servqual: A Multiple-item Scale for Mearning Customer Perception for Service Quality Journal of Reotaling*
- Philip Kotler, 2008, *Manajemen Jasa*, Jilid I Edisi Keenam, Jakarta: Erlangga
- Ramdhani, Ahmad Fauzi, 2014, “Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Sakit Ibu dan Anak dengan Menggunakan *Metode Potential Gain in Customer Value*”. *Skripsi*, tidak diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas Teknik Industri Universitas Islam Indonesia
- Rangkuti, F., *Measuring Costumer Satisfaction*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,
- Simamora, B. 2004, *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. Metode Penelitian
- Spreng, et.all. 2006. *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty : The Key to Greater Profitability*, AMACOM, New York.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Bisnis*, CV Alfabeta, Bandung
- Suprpto, J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Edisi 1, Yogyakarta, Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan
- Vincent Gaspersz (2007), *Fundamentals of Satisfaction Management*, Eight Edition, Harcourt Inc.

Wijaya, Tony, 2011, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: Indeks.

Yamit, 2009, *Manajemen Keuangan Teori dan Penerapan (Keputusan Jangka Panjang)*. Edisi Empat. Yogyakarta: BPFE.

Yola, Melfa, 2013 dengan judul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan *Metode Importance Performance Analysis*. *Skripsi*, tidak diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas Teknik Industri UPN Veteran



## KUISIONER PENELITIAN

### **Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Jasa Bank Dengan Menggunakan Metode IPA Dan PGCV (Studi Kasus Bank BRI Unit Sitimulyo Piyungan Bantul)**

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Responden

*Assalamualaikum wr.wb.*

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan dalam menyelesaikan Tugas Akhir Program Strata-1 pada Jurusan Teknik Industri di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya mohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri Responden untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuisisioner ini. Mohon kuisisioner ini diisi sesuai dengan apa yang diperoleh di lapangan. Kuisisioner ini akan digunakan untuk mengumpulkan data tentang kepentingan dan kinerja jasa pelayanan **Bank BRI unit Sitimulyo Piyungan Bantul** dalam peningkatan kualitas pelayanan, sehingga akan tercapainya kepuasan Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri sebagai nasabah **Bank BRI unit Sitimulyo Piyungan Bantul**.

Setiap jawaban yang anda berikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini.

Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

**Peneliti**

**Mahfut**

## A. PROFIL RESPONDEN

1. Nama :

2. Jenis Kelamin :

- Pria
- Wanita

3. Usia :

- < 20 tahun
- 20 – 30 tahun
- 30 – 40 tahun
- > 40 tahun

4. Pendidikan :

- SD
- SMP/ Sederajat
- SMA/ Sederajat
- Sarjana

5. Pekerjaan :

- PNS
- Karyawan Swasta
- Pedagang
- Petani
- .....(jika ada yang lain)



## B. PETUNJUK PENGISIAN :

1. Berikan jawaban dengan jujur dan sesuai dengan keadaan sebenarnya.
2. Berikan tanda silang ( x ) pada salah satu skala yang tersedia pada kolom jawaban sesuai petunjuk skala jawaban.

### SKALA JAWABAN

ANGKA	SKALA KEPENTINGAN	SKALA KINERJA
1	Tidak Penting (TP)	Tidak Puas (TP)
2	Kurang Penting (KP)	Kurang Puas (KP)
3	Cukup Penting (CP)	Cukup Puas (CP)
4	Penting (P)	Puas (P)
5	Sangat Penting (SP)	Sangat Puas (SP)

### DAFTAR PERTANYAAN

No	Pernyataan	Skala Kepentingan					Skala Kinerja				
		TP	KP	CP	P	SP	TP	KP	CP	P	SP
<b>A. Reliability (Kehandalan)</b>											
1	Karyawan BRI menjelaskan mengenai suku bunga	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Prosedur pelayanan buka tabungan di Bank BRI yang cepat dan mudah	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Ketepatan waktu pelayanan di Bank BRI (jam buka/ tutup)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Sistem antrian Bank BRI yang cepat dan tidak panjang	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

		Skala Kepentingan					Skala Kinerja				
<b>B. Tangible (Wujud)</b>		TP	KP	CP	P	SP	TP	KP	CP	P	SP
5	Kelengkapan peralatan dan kecanggihan alat yang dipakai / outlet di Bank BRI	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Lokasi Bank dan ATM BRI yang strategis (mudah dicari dan ditemukan)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Sarana parkir Bank BRI tersedia dan memadai.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	Penampilan karyawan Bank BRI menarik dan rapi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	Bank BRI menyediakan fasilitas yang memadai saat menunggu antrian (seperti tempat duduk, koran, majalah)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

No	Pertanyaan	Skala Kepentingan					Skala Kinerja					
		TP	KP	CP	P	SP	TP	KP	CP	P	SP	
<b>C. Assurance (Jaminan)</b>												
10	Bank BRI menjamin keamanan dan rahasia informasi transaksi nasabah	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
11	Bank BRI menjamin keamanan uang atau dana yang ditabung nasabah	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
12	Bank BRI memberikan kemudahan dalam bertransaksi dengan bank lain (Atm bersama, transaksi transfer <i>real time online</i> .)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
13	Adanya pihak keamanan/ <i>security</i> di setiap Unit Bank BRI	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	

	Pertanyaan	Skala Kepentingan					Skala Kinerja					
		TP	KP	CP	P	SP	TP	KP	CP	P	SP	
<b>D. Emphaty (Perhatian)</b>												
14	Keramahan karyawan BRI terhadap nasabah	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
15	Karyawan BRI memberikan solusi jika ada keluhan dari nasabah	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
16	Kesabaran karyawan BRI dalam menghadapi keluhan dari nasabah	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
17	Keterbukaan karyawan/ pihak Bank BRI dalam menerima kritik dan saran	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	

	Pertanyaan	Skala Kepentingan					Skala Kinerja					
		TP	KP	CP	P	SP	TP	KP	CP	P	SP	
<b>E. Responsiveness (Daya Tanggap)</b>												
18	Karyawan BRI cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
19	Karyawan BRI mengarahkan ke suatu produk sesuai dengan kebutuhan nasabah	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
20	Karyawan BRI menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
21	Karyawan BRI memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	

### Data Kinerja Perusahaan/Keputusan Nasabah

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	TTL	RR
1	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	95	4.5238
2	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	95	4.5238
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	90	4.2857
4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	98	4.6667
5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	97	4.619
6	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	91	4.55
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	90	4.2857
8	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	97	4.619
9	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	94	4.4762
10	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	93	4.4286
11	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	91	4.3333
12	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	93	4.4286
13	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	96	4.5714
14	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	94	4.4762
15	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	94	4.4762
16	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	94	4.4762
17	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	99	4.7143
18	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	94	4.4762
19	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	93	4.4286
20	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	96	4.5714
21	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	95	4.5238
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	101	4.8095
23	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	98	4.6667
24	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	103	4.9048
25	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	97	4.619
26	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	98	4.6667
27	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	94	4.4762
28	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	95	4.5238
29	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	93	4.4286
30	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	96	4.5714
31	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	96	4.5714
32	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	91	4.3333
33	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	96	4.5714
34	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	100	4.7619
35	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	96	4.5714
36	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	96	4.5714
37	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	95	4.5238
38	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	100	4.7619
39	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	100	4.7619
40	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	102	4.8571
41	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	102	4.8571
42	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	100	4.7619
43	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	100	4.7619
44	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	96	4.8
45	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	96	4.5714
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	5
47	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	97	4.619
48	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	101	4.8095
49	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	4	5	5	5	5	80	4
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	101	4.8095
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	5
52	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	94	4.4762
53	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	98	4.6667

54	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	97	4.619	
55	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	77	3.6667
56	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	78	3.7143
57	4	4	4	3	3	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	88	4.1905
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	97	4.619
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	103	4.9048
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	103	4.9048
61	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	97	4.619
62	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	94	4.4762
63	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	93	4.4286
64	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	91	4.3333
65	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	93	4.4286
66	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	96	4.5714
67	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	94	4.4762
68	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	96	4.5714
69	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	95	4.5238
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	101	4.8095
71	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	98	4.6667
72	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	103	4.9048
73	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	97	4.619
74	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	98	4.6667
75	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	94	4.4762
76	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	95	4.5238
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	101	4.8095
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	5
79	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	94	4.4762
80	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	98	4.6667
81	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	97	4.619
82	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	77	3.6667
83	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	78	3.7143
84	4	4	4	3	3	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	88	4.1905
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	97	4.619

## CURRICULUM VITAE

Nama : Mahfut  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Tempat, Tanggal Lahir : Sampang, 19 Mei 1992  
Alamat : Demakijo, Karangnongko, Klaten  
Email : [mahfutiman@yahoo.com](mailto:mahfutiman@yahoo.com)  
Hp : 081586516244

Riwayat Pendidikan :

1997 – 2004 SD Demakijo 1  
2004 – 2007 SMP Karangnongko 1 Klaten  
2007 – 2010 SMK Leonardo Klaten

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA