

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK UNIT SEMURUP
DENGAN PENDEKATAN ANALISIS KORESPONDENSI.**

Prettya Recha¹⁾, Syafriandi²⁾
^{1,2}Statistika, Universitas Negeri Padang
Email: prettya_recha@yahoo.co.id

ABSTRAK

Bank Rakyat Indonesia (BRI) is the oldest bank in Indonesia. BRI's vision is to become a leading commercial bank that always prioritizes customer satisfaction. For the sake of the realization of this vision, BRI's party must maximally provide services to customers. The problem in this research is there is a service quality gap given by BRI Semurup Unit. The purpose of this study is to know the characteristics of customers of BRI unit semrup and the trend of customer satisfaction on service quality of BRI Unit Semurup . This research is a descriptive research. The type of data used in this study is the primary data. The sample in this research is BRI unit Semurup customer who is aged over 17 years old, owns ATM and has used the service of BRI Unit Semurup at least 3 times. Methods of data collection with questionnaire distribution. Data analysis technique used is correspondence analysis. The results of this study show that customers tend to be very satisfied with the honest attitude of the officers of BRI Units in serving customers and on the indicators of the neatness of the appearance of the Officer BRI Unit Semurup when serving the customers and on the cleanliness and comfort indicator and the room of BRI Unit Semurup . customers tend to be dissatisfied with the awareness of BRI unit Semurup officers' awareness of customer complaints, and information indicator indicators specifically by BRI unit Semurup officers regarding BRI's products and services that are responsive to the responsiveness dimensions of the officers in handling customer complaints. On the dimension of reliability is the indicator of the speed of BRI officer units in serving customers. On the dimensions of physical evidence is on the seating availability indicators for customers who wait for the queue number and on the indicator of ATM network of BRI Unit Semurup.

Keyword : *quality service BRI unit Semurup, satisfaction customer, correspondence analysis.*

1. Pendahuluan

Perbankan merupakan salah satu jenis usaha di sektor jasa. Perkembangan di era globalisasi menyebabkan persaingan dalam dunia perbankan menjadi semakin ketat. Hal ini diawali ketika pemerintah mengeluarkan kebijakan pada tahun 1988 yang dikenal dengan Paket 27 Oktober 1988 (Pakto 88), yang isinya antara lain memberikan kemudahan untuk seluruh pihak mendirikan bank-bank baru. Kondisi ini membuat pihak perbankan dituntut untuk dapat meningkatkan strategi dan memberikan terobosan baru, agar dapat menghadapi persaingan tersebut, termasuk dalam hal pemberian pelayanan kepada para nasabah.

Keberhasilan dari pemberian kualitas pelayanan ditunjukkan dengan adanya rasa puas dari para nasabah. PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan bank tertua yang ada di Indonesia. Visi BRI yaitu menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah, salah satu BRI Kantor Cabang

Pembantu (KCP) yang dimiliki BRI di wilayah Kabupaten Kerinci adalah BRI Unit Semurup yang berada di Kecamatan Air Hangat, Desa Semurup tepatnya di Jalan Pasar Semurup. Berdasarkan observasi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti pada tanggal 03 Maret 2017, dengan beberapa orang nasabah. Persepsi nasabah mengenai kualitas pelayanan BRI Unit Semurup, pada dimensi *tangibles* atau bukti fisik, nasabah mengeluhkan perlengkapan teknologi pendukung yang masih memiliki kekurangan yaitu, keadaan mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) BRI unit Semurup yang sering mengalami gangguan jaringan, dan tidak tersedianya ATM setoran tunai di BRI Unit Semurup, sehingga menyulitkan nasabah untuk melakukan transaksi pada hari libur. Pada dimensi (*responsiveness*) atau daya tanggap, nasabah mengeluhkan minimnya jumlah teller yang bekerja melayani nasabah, menyebabkan antrian panjang sehingga nasabah harus menunggu lebih lama untuk melakukan transaksi. Pada dimensi empati (*emphaty*) nasabah nasabah mengeluhkan pegawai kurang memberi informasi secara khusus atau individual kepada nasabah mengenai kegiatan-kegiatan BRI yang akan dilaksanakan. Sehingga nasabah kurang berpartisipasi dalam kegiatan yang diselenggarakan BRI.

Kritikan dan keluhan yang diungkapkan nasabah karena permasalahan tersebut, menimbulkan persepsi negatif nasabah. Apabila hal tersebut dibiarkan terus-menerus akan membuat kredibilitas BRI Unit Semurup turun, sehingga citra BRI Unit Semurup menjadi buruk di mata nasabah, karena rasa tidak puas yang dirasakan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan pihak BRI Unit Semurup. Berdasarkan uraian diatas maka dilakukan penelitian mengenai

“Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk Unit Semurup Menggunakan Analisis Korespondensi”.

2. Metode Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber data. Sumber data dalam penelitian ini adalah nasabah BRI yang masih aktif sebagai nasabah dan pernah menggunakan layanan BRI Unit Semurup minimal tiga kali.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BRI Unit Semurup yang masih aktif sebagai nasabah dan telah menggunakan pelayanan serta melakukan transaksi dengan BRI Unit Semurup sekurang-kurangnya tiga kali transaksi dan nasabah yang memiliki kartu ATM BRI. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah BRI Unit Semurup yang memenuhi kriteria populasi, Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental sampling*, Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis korespondensi.

3. Hasil Dan Pembahasan

1. Tabel kontingensi

Tabel kontingensi merupakan data hasil pengamatan yang digunakan sebagai tabel dasar untuk melanjutkan langkah langkah analisis berikutnya.

Tabel 13. Tabel Kontingensi

No	Indikator Kualitas Pelayanan	SP	P	TP	STP	Total
1	2	3	4	5	6	7
1	Keadaan ruangan BRI Unit semurup bersih dan nyaman.	26	61	8	1	96
2	Ketersediaan tempat duduk cukup untuk nasabah saat menunggu nomor antrian.	11	33	40	12	96

3	Jaringan ATM BRI unit Semurup berfungsi dengan baik.	17	30	37	12	96
4	Petugas BRI unit semurup berpenampilan rapi saat melayani nasabah.	26	57	6	7	96
5	Petugas BRI Unit Semurup memberikan pelayanan yang tepat kepada nasabah.	26	58	11	1	96
6	Petugas BRI unit Semurup cepat dalam melayani nasabah bertransaksi.	21	35	30	10	96
7	BRI Unit Semurup menyediakan produk lengkap dan bervariasi.	16	45	29	6	96
8	Petugas BRI Unit semurup merespon permintaan nasabah.	23	47	24	2	96
9	Petugas BRI Unit Semurup tanggap dalam menangani keluhan nasabah.	14	43	34	5	96
10	Petugas BRI Unit Semurup bersikap jujur dalam melayani nasabah.	22	52	18	4	96
11	Petugas BRI Unit Semurup bersikap sopan dalam melayani nasabah saat bertransaksi.	29	38	25	4	96
12	Petugas BRI Unit Semurup terampil dalam menyelesaikan setiap masalah nasabah mengenai produk dan layanan BRI.	20	37	35	4	96
13	Petugas BRI Unit Semurup memberikan informasi kepada nasabah secara khusus mengenai produk dan layanan BRI.	16	43	34	3	96
14	BRI Unit semurup beroperasi tepat pada waktu yang telah ditentukan.	17	41	33	5	96
15	BRI Unit Semurup peduli terhadap keluhan nasabah mengenai produk dan jasa layanan BRI.	18	35	37	6	96
Total		302	655	401	82	1440

Berdasarkan Tabel 13, dapat dilihat jumlah setiap pertanyaan di jawab oleh 96 orang responden, dengan 1440 jawaban dari 15 pertanyaan, diperoleh 302 jawaban yang menyatakan sangat puas dengan kualitas pelayan BRI Unit Semurup, dan 655 jawaban yang menyatakan puas, 401 jawaban yang menyatakan tidak puas dan 82 jawaban yang menyatakan sangat tidak puas dengan kualitas pelayanan BRI Unit Semurup.

2. Profil baris

Profil baris menunjukkan proporsi kualitas pelayanan BRI Unit Semurup terhadap tingkat kepuasan nasabah yang di jawab oleh responden berdasarkan indikator kualitas pelayanan BRI Unit Semurup.

Tabel 14. Tabel Profil Baris

No	Indikator Kualitas Pelayanan	SP	P	TP	STP	Mass
1	2	3	4	5	6	7
1	Keadaan ruangan BRI Unit semurup bersih dan nyaman.	0,271	0,635	0,083	0,010	0,067
2	Ketersediaan tempat duduk cukup untuk nasabah saat menunggu nomor antrian.	0,115	0,344	0,417	0,125	0,067
3	Jaringan ATM BRI unit Semurup berfungsi dengan baik.	0,177	0,313	0,385	0,125	0,067
4	Petugas BRI unit semurup berpenampilan rapi saat melayani nasabah.	0,271	0,594	0,063	0,073	0,067
5	Petugas BRI Unit Semurup memberikan pelayanan yang tepat kepada nasabah.	0,271	0,604	0,115	0,01	0,067

6	Petugas BRI unit Semurup cepat dalam melayani nasabah bertransaksi.	0,219	0,365	0,313	0,104	0,067
7	BRI Unit Semurup menyediakan produk lengkap dan bervariasi.	0,167	0,469	0,302	0,063	0,067
8	Petugas BRI Unit semurup merespon permintaan nasabah.	0,24	0,49	0,25	0,021	0,067
9	Petugas BRI Unit Semurup tanggap dalam menangani keluhan nasabah.	0,146	0,448	0,354	0,052	0,067
10	Sikap jujur petugas BRI Unit Semurup dalam melayani nasabah.	0,229	0,542	0,188	0,042	0,067
11	Petugas BRI Unit Semurup bersikap sopan dalam melayani nasabah saat bertransaksi.	0,302	0,396	0,26	0,042	0,067
12	Petugas BRI Unit Semurup terampil dalam menyelesaikan setiap masalah nasabah mengenai produk dan layanan BRI.	0,208	0,385	0,365	0,042	0,067
13	Petugas BRI Unit Semurup memberikan informasi kepada nasabah secara khusus mengenai produk dan layanan BRI.	0,167	0,448	0,354	0,031	0,067
14	BRI Unit semurup beroperasi tepat pada waktu yang telah ditentukan.	0,177	0,427	0,344	0,052	0,067
15	BRI Unit Semurup peduli terhadap keluhan nasabah mengenai produk dan jasa layanan BRI .	0,188	0,365	0,385	0,063	0,067
Mass		0,21	0,455	0,279	0,056	

3. Profil kolom

Profil kolom menunjukkan proporsi tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan BRI Unit Semurup yang di jawab oleh responden berdasarkan tingkat kepuasan nasabah

Tabel 15. Tabel Profil Kolom

No	Indikator Kualitas Pelayanan	SP	P	TP	STP	Mass
1	2	3	4	5	6	7
1	Keadaan ruangan BRI Unit semurup bersih dan nyaman.	0,086	0,093	0,02	0,012	0,067
2	Ketersediaan tempat duduk untuk nasabah yang menunggu nomor antrian	0,036	0,05	0,1	0,146	0,067
3	Jaringan ATM BRI Unit Semurup berfungsi dengan baik	0,056	0,046	0,092	0,146	0,067
4	Petugas BRI unit semurup berpenampilan rapi saat melayani nasabah	0,086	0,087	0,015	0,085	0,067
5	Petugas BRI Unit Semurup memberikan pelayanan yang tepat kepada nasabah.	0,086	0,089	0,027	0,012	0,067
6	Petugas BRI unit Semurup cepat dalam melayani nasabah bertransaksi.	0,07	0,053	0,075	0,122	0,067
7	BRI Unit Semurup menyediakan produk lengkap dan bervariasi.	0,053	0,069	0,072	0,073	0,067
8	Petugas BRI Unit semurup merespon permintaan nasabah.	0,076	0,072	0,06	0,024	0,067
9	Petugas BRI Unit Semurup tanggap dalam menangani keluhan nasabah	0,046	0,066	0,085	0,061	0,067
10	Petugas BRI Unit Semurup bersikap jujur dalam melayani nasabah.	0,073	0,079	0,045	0,049	0,067
11	Petugas BRI Unit Semurup bersikap sopan dalam melayani nasabah saat bertransaksi.	0,096	0,058	0,062	0,049	0,067

12	Petugas BRI Unit Semurup terampil dalam menyelesaikan setiap masalah nasabah mengenai produk dan layanan BRI.	0,066	0,056	0,087	0,049	0,067
13	Petugas BRI Unit Semurup memberikan informasi kepada nasabah secara khusus mengenai produk dan layanan BRI.	0,053	0,066	0,085	0,037	0,067
14	BRI Unit semurup beroperasi tepat pada waktu yang telah ditentukan.	0,056	0,063	0,082	0,061	0,067
15	BRI Unit Semurup peduli terhadap keluhan nasabah mengenai produk dan jasa layanan BRI .	0,06	0,053	0,092	0,073	0,067
Mass		0,21	0,455	0,278	0,057	

4. Tabel *chi square*

Nilai *chi square* menunjukkan hubungan antara variabel indikator kualitas layanan dan variabel tingkat kepuasan nasabah serta untuk mengetahui hubungan antara setiap kategori indikator kualitas pelayanan dengan kategori tingkat kepuasan nasabah.

Tabel 16. Tabel Chi Square

No	Indikator Kualitas Pelayanan	SP	P	TP	STP	Jumlah
1	2	3	4	5	6	7
1	Keadaan ruangan BRI Unit semurup bersih dan nyaman.	1,709	6,88	13,127	3,65	25,367
2	Ketersediaan tempat duduk untuk nasabah yang menunggu nomor antrian	4,143	2,606	6,584	7,808	21,141
3	Jaringan ATM BRI unit Semurup berfungsi dengan baik	0,488	4,277	3,943	7,808	16,516
	Petugas BRI unit semurup berpenampilan rapi saat melayani nasabah.	1,709	4,071	16,08	0,43	22,291
5	Petugas BRI Unit Semurup memberikan pelayanan yang tepat kepada nasabah.	1,709	4,705	9,26	3,65	19,323
6	Petugas BRI unit Semurup cepat dalam melayani nasabah bertransaksi.	0,037	1,72	0,399	3,759	5,916
7	BRI Unit Semurup menyediakan produk lengkap dan bervariasi.	0,849	0,041	0,192	0,052	1,133
8	Petugas BRI Unit semurup merespon permintaan nasabah.	0,408	0,254	0,279	2,198	3,14
9	Petugas BRI Unit Semurup tanggap dalam menangani keluhan nasabah.	1,868	0,01	1,975	0,04	3,894
10	Petugas BRI Unit Semurup bersikap jujur dalam melayani nasabah.	0,173	1,59	2,853	0,393	5,01
11	Petugas BRI Unit Semurup bersikap sopan dalam melayani nasabah saat bertransaksi.	3,905	0,735	0,112	0,393	5,146
12	Petugas BRI Unit Semurup terampil dalam menyelesaikan setiap masalah nasabah mengenai produk dan layanan BRI.	0,001	1,018	2,556	0,393	3,968

13	Petugas BRI Unit Semurup memberikan informasi kepada nasabah secara khusus mengenai produk dan layanan BRI.	0,849	0,01	1,975	1,113	3,947
14	BRI Unit semurup beroperasi tepat pada waktu yang telah ditentukan.	0,488	0,163	1,469	0,04	2,159
15	BRI Unit Semurup peduli terhadap keluhan nasabah mengenai produk dan jasa layanan BRI	0,226	1,72	3,943	0,052	5,941
Jumlah		18,56	29,8	64,75	31,78	144,9

Berdasarkan Tabel 16, total nilai *chi square* sebesar 144,893 dan $\chi^2_{\alpha}(b-1)(k-1) = 6,6$. Jadi $\chi^2_{hitung} \geq \chi^2_{\alpha}(b-1)(k-1)$ yaitu $144,893 \geq 6,6$. Hal ini berarti terdapat hubungan antara indikator kualitas pelayanan BRI Unit Semurup dan tingkat kepuasan nasabah.

5. Analisis Tabel Kontingensi

Analisis tabel kontingensi menunjukkan besarnya keragaman yang dapat dijelaskan oleh variabel baris dan kolom berdasarkan komponen yang terbentuk.

Tabel 17. Tabel Analisis Kontingensi

Axis	Inertia	Proportion	Cumulative	Histogram
1	0,0805	0,7998	0,7998	*****
2	0,0136	0,1353	0,9352	*****
3	0,0065	0,0648	1,0000	**
Total	0,1006			

Berdasarkan Tabel 17, menunjukkan terbentuk 3 Komponen yaitu, komponen 1 dengan keragaman 0,0805 atau sebesar 79,98%, komponen 2 dengan keragaman data sebesar 0,0136 atau sebesar 13,53%, Sedangkan komponen 3 memiliki keragaman data sebesar 0,0065 atau sebesar 6,48%. Berdasarkan analisis tabel kontingensi pada Tabel 17, maka digunakan 2 *komponen* yang dapat menjelaskan keragaman data sebesar 93,56%.

6. Kontribusi baris dan kontribusi kolom

Pada tabel kontribusi baris dan kontribusi kolom, menunjukkan kontribusi setiap komponen yang terbentuk berdasarkan indikator kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah serta menunjukkan kualitas setiap kategori berdasarkan komponen yang terbentuk. Selain itu tabel kontribusi baris dan kontribusi kolom menunjukkan letak koordinat masing masing indikator kualitas pelayanan dan letak koordinat masing masing tingkat kepuasan nasabah yang digunakan untuk menggambarkan peta persepsi.

Tabel 18. Tabel Kontribusi Baris

No	Indikator Kualitas Pelayanan	Qual	Mass	Inert	Komponen 1			Komponen 2		
					Coord	Corr	Contr	Coord	Corr	Contr
1	2	3	4	5	6			7		
1	Kebersihan dan kenyamanan ruangan BRI Unit Semurup.	0,995	0,067	0,175	0,513	0,995	0,218	0,009	0,000	0,000
2	Ketersediaan tempat duduk untuk nasabah yang menunggu nomor antrian.	0,957	0,067	0,146	-0,442	0,889	0,162	-0,123	0,069	0,074

3	Jaringan ATM BRI unit Semurup berfungsi dengan baik.	0,992	0,067	0,114	-0,378	0,830	0,118	-0,167	0,162	0,136
4	Kerapian penampilan petugas BRI Unit Semurup saat melayani nasabah.	0,995	0,067	0,154	0,414	0,737	0,142	-0,245	0,258	0,293
5	Ketepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas BRI Unit Semurup.	1,000	0,067	0,133	0,447	0,994	0,166	0,032	0,005	0,005
6	Kecepatan petugas BRI Unit Semurup dalam melayani nasabah bertransaksi	0,915	0,067	0,041	-0,179	0,518	0,026	-0,156	0,397	0,120
7	Ketersedian produk BRI Unit semurup lengkap dan bervariasi	0,329	0,067	0,008	-0,061	0,320	0,003	0,011	0,010	0,001
8	Respon petugas BRI Unit Semurup terhadap permintaan nasabah	0,954	0,067	0,022	0,141	0,611	0,017	0,106	0,343	0,055
9	Ketanggapan petugas BRI Unit Semurup dalam memenuhi kebutuhan nasabah saat bertransaksi	0,757	0,067	0,027	-0,146	0,527	0,018	0,097	0,230	0,046
10	Sikap jujur petugas BRI Unit Semurup dalam melayani nasabah	0,971	0,067	0,035	0,224	0,966	0,042	-0,017	0,006	0,001
11	Kesopanan petugas BRI Unit Semurup dalam melayani nasabah	0,099	0,067	0,036	0,071	0,095	0,004	0,015	0,004	0,001
12	Keterampilan petugas BRI Unit Semurup dalam melayani nasabah.	0,880	0,067	0,027	-0,145	0,508	0,017	0,124	0,372	0,075
13	Pemberian informasi oleh petugas BRI Unit Semurup kepada nasabah secara khusus mengenai produk dan layanan BRI.	0,934	0,067	0,027	-0,099	0,695	0,008	0,169	0,238	0,140
14	BRI Unit semurup beroperasi pada waktu yang telah ditentukan	0,968	0,067	0,015	-0,125	0,693	0,013	0,079	0,275	0,030
15	Kepedulian petugas BRI Unit Semurup terhadap keluhan nasabah mengenai produk dan jasa layanan BRI	0,971	0,067	0,041	-0,236	0,897	0,046	0,067	0,073	0,022

Berdasarkan Tabel 18, dapat dilihat kontribusi setiap indikator kualitas pelayanan terhadap komponen yang terbentuk.

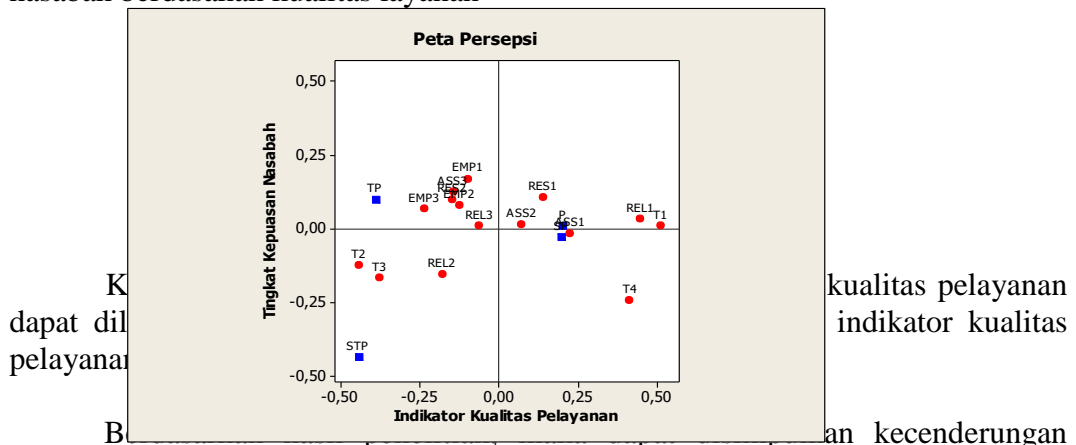
Tabel 19. Tabel Kontribusi Kolom

Name	Qual	Mass	Inert	komponen 1			komponen 2		
				Coord	Corr	Contr	Coord	Corr	Contr
SP	0,659	0,210	0,128	0,199	0,645	0,103	-0,029	0,014	0,013
P	0,902	0,455	0,206	0,202	0,900	0,232	0,008	0,002	0,002
TP	1,000	0,278	0,447	-0,390	0,941	0,526	0,097	0,058	0,193
STP	0,996	0,057	0,219	-0,444	0,488	0,139	-0,435	0,508	0,791

Berdasarkan Tabel 19, nilai *qual* menunjukkan kualitas kategori yang terbentuk berdasarkan komponen, semakin besar nilai *qual* menunjukkan bahwa suatu kategori semakin baik diterangkan oleh komponen yang terbentuk.

7. Peta persepsi

Pada Peta Persepsi dapat diketahui kecenderungan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan kualitas layanan



kecenderungan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan kualitas pelayanan BRI Unit Semurup.

1. Nasabah cenderung sangat puas pada dimensi jaminan yaitu pada indikator sikap jujur petugas BRI Unit semurup dalam melayani nasabah dan pada dimensi bukti fisik, dengan indikator kerapian penampilan petugas BRI Unit Semurup saat melayani nasabah dan pada indikator kebersihan dan kenyamanan dan ruangan BRI Unit Semurup.
2. Nasabah cenderung puas terhadap kualitas pelayanan BRI Unit Semurup pada dimensi jaminan yaitu pada indikator sikap sopan petugas BRI Unit Semurup dalam melayani nasabah dan pada dimensi ketanggapan yaitu pada indikator respon petugas BRI Unit Semurup terhadap permintaan nasabah. Pada dimensi keandalan yaitu pada indikator ketepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas BRI Unit Semurup kepada nasabah dan pada indikator ketersediaan produk lengkap dan bervariasi.
3. Nasabah cenderung tidak puas terhadap dimensi empati yaitu pada indikator kepedulian petugas BRI Unit Semurup terhadap keluhan nasabah dan pada indikator pemberitahuan informasi secara khusus oleh petugas BRI Unit Semurup mengenai produk dan layanan BRI dan pada indikator waktu operasi BRI Unit Semurup serta pada dimensi jaminan yaitu pada indikator keterampilan petugas BRI Unit Semurup dalam menyelesaikan setiap masalah nasabah mengenai produk dan layanan BRI. pada dimensi ketanggapan yaitu pada dimensi ketanggapan petugas dalam menangani keluhan nasabah. Pada dimensi bukti fisik

yaitu pada indikator ketersediaan tempat duduk untuk nasabah yang menunggu nomor antrian dan pada indikator jaringan ATM BRI Unit semurup.

Saran

1. Untuk pihak BRI Unit Semurup untuk lebih meningkatkan pelayanan kinerja petugas pada dimensi empati adalah dengan meningkatkan kepedulian terhadap petugas BRI Unit Semurup terhadap keluhan nasabah dan memberikan informasi secara khusus kepada nasabah mengenai produk dan layanan BRI. Pada dimensi jaminan pihak BRI diharapkan lebih meningkatkan lagi keterampilan petugas dalam menyelesaikan masalah nasabah mengenai produk dan layanan BRI. Pada dimensi ketanggapan untuk lebih meningkatkan ketanggapan petugas dalam menangani keluhan nasabah. Pada dimensi keandalan petugas diharapkan untuk lebih cepat dalam melayani nasabah bertransaksi. Pada bukti fisik, pihak BRI diharapkan untuk menambah jumlah tempat duduk untuk nasabah yang menunggu nomor antrian dan meningkatkan jaringan ATM BRI Unit semurup.
2. Diharapkan menjadi masukan bagi pihak BRI Unit Semurup untuk meningkatkan kualitas pelayanan
3. Untuk peneliti selanjutnya dapat menambahkan analisis lanjutan dalam mengembangkan analisis korespondensi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini. 2011. *Analisis Korespondensi Hubungan Antara Kondisi Sekolah, Tenaga Pengajar, dan Sarana belajar Terhadap Pestasi Sekolah* (skripsi). Jakarta. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Ahmad Ansori Mattjik dan I Made Sumertajaya. 2011. *Sidik Peubah Ganda*. 1st November. Ipb Press. Bogor.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dendawijaya, Lukman. 2003. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Greenacre, michael. 1984. *theory and applications of correspondence analysis*. London. Academic press.
- Ismail. 2010. *Manajemen perbankan, dari teori menuju aplikasi*. Jakarta : Kencana.
- Johnson, Richard A., dan Wichern, Dean W. 2002. *Applied Multivariate Statistical Analysis Fifth Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kasmir. 2010. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- _____. 2012. *Dasar-dasar perbankan*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium 1. Jakarta: PT Prehalindoc.
- Margono, Drs. S. Margono. 2004. *Metodologi penelitian pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Moeljono. 2008. *More About Beyond Leadership*. Cetakan ke-2. Jakarta. PT Gramedia.
- Muhidin, Sambas Ali, dkk. 2007. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nasution, N. M. 2004. *Mutu Pelayanan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman A, Zeithaml V. A, Berry L L. Servqual. 1988. A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal of retailing*.
- _____. 1988. A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal of retailing*.
- Payne, Adrian. 2000. *The Essence of Service Marketing*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Rangkuti, Freddy. ((2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta : PT. Gramedia PustakaUtama.
- Ratminto. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rosalina. 2013: *Analisis Korespondensi Sederhana Dan Berganda Pada Bencana Alam Klimatologis Di Pulau Jawa* (skripsi). Jember. Universitas Jember.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung : CV Alfabeta
- Sukmadinata, N. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung :PT Remaja Rosdakarya.
- Supranto, 2009. *Teknik sampling*, Bandung :PT Rineka Cipta
- Thomas, Suyatno. 2007. *Kelembagaan Perbankan*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- _____ 1997.