

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

III.1 Batasan dan Ruang Lingkup Penelitian

Bank syariah dapat mengalami kemajuan yang pesat karena ada dana-dana yang dapat diinvestasikan kembali pada usaha atau proyek yang halal dan thoyyib. Bank syariah mendapatkan dana paling mudah adalah dari masyarakat. Masyarakat dapat dihimbau untuk menabung di bank syariah karena terbebas dari unsur riba. Untuk menjadikan nasabah loyal maka tentunya pihak manajemen bank syariah perlu memikirkan suatu cara agar nasabah selalu memiliki keinginan kembali untuk bertransaksi dengan bank syariah yang bersangkutan.

Salah satu cara agar bank syariah dapat mempertahankan nasabah yang lama, maka langkah awal yang harus dilakukan adalah membentuk pengalaman yang menjadikan nasabah memperoleh kepuasan. Kepuasan adalah langkah paling awal bagi pihak manajemen bank syariah agar mendapatkan perhatian. Tentu sulit bagi nasabah untuk menjadi loyal dengan bank syariah yang bersangkutan jika nasabah tersebut tidak mendapatkan kepuasan ketika menjalani transaksi.

Nasabah bank syariah tidak serta-merta bertransaksi dengan melihat keuntungan yang akan diperolehnya. Nasabah bank syariah lebih menyadari akan pentingnya prinsip syariah yang harus diterapkan ketika mengelola keuangan. Jadi nasabah bank syariah dengan mudah memahami dan menerima bahwasanya ketika bank syariah mendapatkan keuntungan yang besar dari hasil investasinya maka nasabah pun akan memperoleh nisbah bagi hasil yang besar

pula. Namun sebaliknya, jika dana yang diinvestasikan oleh bank syariah adalah mengalami kerugian maka nasabah pun dengan rela menerima keuntungan yang sedikit sesuai pengelolaan dana yang dilakukan oleh bank syariah.

Keuntungan belum tentu menjadi faktor utama bagi nasabah untuk memiliki keinginan dalam bertransaksi dengan bank syariah yang bersangkutan. Oleh karena ada hal lain yang diinginkan nasabah ketika bertransaksi di bank syariah. Para nasabah mengharapkan keinginan agar transaksi mereka dapat berlangsung dengan nyaman. Kesan terhadap nasabah akan lebih mudah disampaikan pihak manajemen dalam bentuk pelayanan terhadap nasabah.

Pelayanan terhadap nasabah dapat berupa konsultasi terhadap nasabah ketika mereka mengalami suatu permasalahan dalam kebutuhan keuangannya. Nasabah sebetulnya ingin didengar, baik keluhannya, sarannya, maupun permasalahannya. Sudah seharusnya bank syariah menyediakan kualitas pelayanan yang paripurna terhadap nasabah.

Pelayanan yang tidak kasat mata (*intangible service quality*) memiliki dampak emosional yang lebih besar terhadap nasabah. Ketika suatu dimensi pelayanan disampaikan dengan penuh profesionalitas dan ketulusan maka nasabah tentu merasakan kepuasan saat bertransaksi. Pelayanan yang dapat dilihat secara kasat mata (*tangible service quality*) seperti fasilitas, teknologi yang menyertai transaksi, kenyamanan dan kebersihan ruangan merupakan hal yang pertama kali dilihat oleh nasabah. Nasabah akan terkesan pada saat penampakan fasilitas dan kenyamanan ruangan mereka rasakan saat bertransaksi. Kedua jenis kualitas pelayanan (*tangible dan intangible service quality*) yang menghasilkan sinergi secara prima merupakan

suatu bentuk investasi jangka panjang bagi pihak manajemen bank syariah dalam mempertahankan dan meningkatkan posisinya di tengah-tengah persaingan yang kompetitif.

Secara teoritis, kepuasan merupakan akibat dari persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang dialaminya. Nasabah akan mengatakan dirinya puas hanya jika nasabah tersebut pernah merasakan paling tidak satu jenis atau bentuk pelayanan. Dalam hal ini maka klasifikasi pelayanan dapat digolongkan menjadi lima dimensi, yang dikonsepsi oleh Parasuraman, yaitu *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness*.

Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut seringkali disebut dengan SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL telah banyak diterapkan dalam berbagai industri dan jenis usaha termasuk yang paling sering adalah mengukur kualitas pelayanan pada bank. Pernyataan-pernyataan yang menyusun dimensi kualitas pelayanan harus disesuaikan sedemikian rupa sehingga dapat mengukur dengan akurat kualitas pelayanan spesifik yang terjadi pada bank syariah.

Dalam penelitian ini hanya diambil empat dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *tangibles*. Ada beberapa alasan yang mendasari tidak digunakannya seluruh dimensi kualitas pelayanan. Berikut ini akan diuraikan secara rinci alasan hanya digunakannya empat dimensi kualitas pelayanan dalam penelitian ini.

Penelitian ini dilakukan dengan mengadakan survei secara langsung di tempat nasabah melakukan transaksi, yaitu dengan bank syariah yang bersangkutan. Faktor utama yang seringkali menjadi tantangan dalam menyusun kuesioner sebagai instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah adalah jumlah

dan tingkat kesulitan dari pernyataan-pernyataan yang menjadi struktur suatu kuesioner.

Semakin banyak jumlah pertanyaan atau pernyataan yang menyusun suatu kuesioner maka peluang responden dalam menjawab semua pernyataan dengan tepat adalah menjadi lebih kecil. Sedangkan semakin tinggi tingkat kesulitan yang menyusun struktur suatu kuesioner maka akan menjadikan responden menjawab dengan seadanya atau dengan pengetahuan yang kurang memadai.

Dalam penelitian ini dibahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Untuk mengukur persepsi dan ekspektasi nasabah maka disusun kuesioner sedemikian rupa sehingga dapat menjawab tujuan dan pertanyaan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini diterapkan konsep ekspektasi dengan dua macam tingkatan, yaitu *adequate expectation* dan *desired expectation*. *Adequate expectation* menunjukkan kualitas pelayanan paling rendah yang masih dapat diterima oleh nasabah sedangkan *desired expectation* merupakan gambaran kualitas pelayanan yang diinginkan oleh nasabah.

Pengukuran ekspektasi hanya dengan satu jenis ekspektasi akan diperoleh gambaran yang tidak komprehensif mengenai harapan yang dimiliki oleh nasabah. Oleh karena itu Parasuraman memberikan konsep baru mengenai ekspektasi, yaitu adanya dua jenis ekspektasi, yaitu *adequate expectation* dan *desired expectation*. Dengan mengetahui adanya dua tingkat ekspektasi maka pihak manajemen dapat menyusun *zone of tolerance* dari semua nasabah terhadap dimensi kualitas pelayanan tertentu.

Zone of tolerance menggambarkan area yang menunjukkan bahwa ketika persepsi nasabah terhadap dimensi kualitas pelayanan

berada di dalam area *zone of tolerance* maka nasabah masih tetap dapat merasakan kepuasan. Ketika persepsi nasabah berada di bawah area *zone of tolerance* maka nasabah akan merasakan ketidakpuasan. Sedangkan ketika persepsi nasabah berada di atas area *zone of tolerance* maka nasabah dapat merasakan kegembiraan ketika memperoleh pelayanan, bahkan dapat menggiringnya menjadi nasabah yang loyal.

Untuk dapat memenuhi kebutuhan penelitian maka kuesioner disusun sedemikian rupa dengan empat kolom. Kolom pertama berisikan pernyataan-pernyataan yang menyusun masing-masing dimensi dari kualitas pelayanan. Kolom kedua berisikan penilaian nasabah berupa persepsi terhadap kualitas pelayanan yang telah mereka peroleh. Kolom ketiga berisikan *adequate expectation* dan kolom keempat berisikan *desired expectation*. Jumlah keseluruhan penilaian yang harus diberikan oleh responden adalah sebanyak 65 pernyataan. Melalui pertimbangan jumlah pernyataan yang sangat banyak yang harus diisi oleh responden maka penulis memutuskan untuk tidak menambah variabel independen, yaitu *assurance*. Pertimbangan didasarkan kepada kemampuan dan kemauan responden dalam mengisi seluruh pernyataan. Semakin banyak jumlah pernyataan yang harus diisi oleh responden maka semakin besar peluang untuk terjadinya bias. Bias dapat disebabkan oleh perbedaan dari tingkat konsentrasi, tingkat pemahaman, tingkat motivasi yang dimiliki oleh nasabah.

Penelitian ini merupakan tahap awal dalam rangka memberikan pemahaman awal mengenai konsep *zone of tolerance*. Skala penelitian ini merupakan studi kasus dari beberapa cabang Bank Syariah Mandiri. Kendala dari terbatasnya objek yang akan diteliti

adalah karena penulis tidak memiliki keterkaitan secara internal dan formal dengan Bank Syariah Mandiri. Cabang-cabang yang akan diteliti nasabahnya merupakan hasil rekomendasi dari pihak internal Bank Syariah Mandiri. Oleh karena itu penelitian ini tidak dapat digeneralisir untuk diambil kesimpulannya secara menyeluruh. Dengan adanya keterbatasan penelitian ini maka metode penarikan sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling*. Penarikan sampling secara *non-probability sampling* memang bersifat subjektif dan penyimpangan tidak dapat dideteksi secara akurat. Di lain pihak mengingat ketersediaan sumber daya, waktu, dan kemudahan memperoleh izin penelitian maka hanya empat cabang yang diteliti. Bank Syariah Mandiri yang diteliti adalah cabang Bogor, Cibinong, Rawamangun dan Thamrin.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Responden dibagi ke dalam empat cabang Bank Syariah Mandiri, yaitu cabang Rawamangun sebanyak 22 responden, cabang Bogor sebanyak 28 responden, cabang Cibinong sebanyak 27 responden, dan cabang Thamrin sebanyak 23 responden.

III.2 Definisi Operasional

III.2.1 Model *Zone of Tolerance*

Konsep *zone of tolerance* dikemukakan oleh Parasuraman (2004) yang membagi ekspektasi ke dalam dua jenis tingkatan. Jenis dari ekspektasi yang pertama adalah *adequate expectation* dan jenis kedua adalah *desired expectation*. *Zone of tolerance* merupakan area yang dibatasi oleh kedua jenis ekspektasi di atas, yaitu *adequate expectation* sebagai batas bawah dan *desired expectation* sebagai batas atas.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Yap dan Sweeney (2007) yang membahas mengenai peran tingkatan ekspektasi terhadap output, dalam hal ini adalah kepuasan. Pada penelitian mereka disertakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *responsiveness*, *empathy*, *tangible*, *assurance*, dan *reliability*. Hipotesis yang mereka ajukan adalah bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dari masing-masing dimensi adalah berbeda secara nyata pada saat persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan berada di bawah dan di atas area *zone of tolerance* (H_0). Hipotesis alternatifnya adalah bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dari masing-masing dimensi adalah tidak berbeda nyata saat persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan berada di dalam area *zone of tolerance*.

III.2.2 Variabel Dependen

Dalam penelitian ini, yang berperan sebagai variabel independen adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah diukur melalui penilaian nasabah terhadap pernyataan-pernyataan yang menyusun variabel independen kepuasan nasabah. Indikator-indikator yang menyusun kepuasan nasabah ada lima, yaitu Bank Syariah Mandiri dapat memenuhi semua kebutuhan nasabah, nasabah merasa puas bertransaksi dengan Bank Syariah Mandiri, pilihan bijak bagi nasabah untuk menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri, nasabah sungguh-sungguh menikmati menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri, dan secara keseluruhan nasabah merasa puas menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri. Kelima indikator tersebut dinilai oleh responden dengan menjawab pada rentang skala dari 1 - 9. Dengan 1 (satu) adalah paling tidak puas (kepuasan sangat rendah) hingga 9 (sembilan) adalah paling puas (kepuasan sangat tinggi). Kepuasan nasabah tidak diukur dengan indeks karena pengukuran dengan indeks memerlukan nilai bobot yang penulis tidak dapat memperoleh sumbernya karena keterbatasan izin. Oleh karena itu digunakan skala ordinal 1 - 9 yang dapat menunjukkan tingkat kepuasan nasabah. Skala 1 - 9 tidak dijelaskan dalam bentuk deskripsi karena tujuan dari pengukuran kepuasan nasabah adalah hanya untuk mengetahui nilainya dan tidak diperlukan deskripsi dari masing-masing angka dalam skala.

III.2.3 Variabel Independen

1) *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* menggambarkan kemampuan karyawan dalam memberikan tanggapan secara cekatan terhadap setiap permasalahan yang diutarakan oleh nasabah. Indikator-indikator yang menyusun *responsiveness* meliputi daya tanggap customer service dalam menanggapi permintaan nasabah secara cepat, teller menangani transaksi dengan cekatan, customer service selalu siap sedia membantu nasabah, petugas keamanan dengan tanggap memberikan nomor antrian kepada nasabah, dan layanan yang cepat ketika membuka tabungan.

2) *Reliability*

Dimensi *reliability* menggambarkan tentang kehandalan karyawan dalam menangani dan memberikan penyelesaian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah. Indikator-indikator yang menyusun dimensi *reliability*, yaitu jumlah teller memadai, petugas keamanan dengan inisiatif membukakan pintu bagi nasabah, teller menangani transaksi dengan teliti, customer service dengan tulus membantu Anda, dan karyawan handal dalam menangani permasalahan nasabah.

3) *Empathy*

Dimensi *empathy* menggambarkan tentang kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan dan permasalahan yang sedang ada pada nasabah. Indikator-indikator yang menyusun dimensi *empathy*, yaitu customer service mendengarkan dengan seksama dan memberi perhatian secara pribadi terhadap setiap kebutuhan nasabah, teller melayani dengan sepenuh hati, customer service memiliki kemampuan dalam memahami kebutuhan nasabah yang bersifat spesifik, dan customer service menerangkan prosedur yang terkait dengan transaksi di bank syariah.

4) *Tangibles*

Dimensi *tangibles* berkaitan dengan penampakan fasilitas maupun peralatan yang memberikan stimulus terhadap visualisasi nasabah. Indikator-indikator yang menyusun dimensi *tangibles*, yaitu penampilan karyawan, kemudahan menuju lokasi, fasilitas tempat duduk, peralatan bank, dan penataan ruangan.

III.2.4 *Zone of Tolerance*

Konsep *zone of tolerance* didasarkan pada dua jenis tingkatan ekspektasi, yaitu *adequate expectation* dan *desired expectation*. *Adequate expectation* menggambarkan kualitas pelayanan paling rendah yang masih dapat diterima oleh nasabah; *adequate expectation* berperan sebagai batas bawah. Sedangkan *desired expectation* menggambarkan mengenai kualitas pelayanan yang diinginkan oleh nasabah; *desired expectation* berperan sebagai batas atas. *Zone of tolerance* merupakan suatu area yang dibatasi oleh *adequate*

expectation (batas bawah) dan *desired expectation* (batas atas). Ketika persepsi nasabah lebih rendah dibandingkan dengan *adequate expectation*-nya atau dengan kata lain persepsi nasabah berada di bawah area *zone of tolerance*, maka nasabah akan merasakan ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang pernah dialaminya. Sedangkan ketika persepsi nasabah lebih tinggi dibandingkan dengan *desired expectation*-nya atau dengan kata lain persepsi nasabah berada di atas area *zone of tolerance*, maka nasabah akan merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang pernah dialaminya. Area *zone of tolerance* menggambarkan persepsi nasabah yang berada diantara *adequate* dan *desired expectation*, dengan kata lain kepuasan masih dapat diperoleh pada area di dalam *zone of tolerance*.

III.3 Waktu dan Tempat Penelitian

Berdasarkan waktu, penelitian ini tergolong sebagai penelitian *cross sectional*. Sesuai dengan pernyataan Nasution & Usman (2008), pengumpulan data pada penelitian *cross sectional* hanya dilakukan pada satu waktu. Pada penelitian ini lama waktu penelitian tergantung pada jumlah kuesioner yang akan disebar. Jika target sampel yang akan dianalisis telah terpenuhi maka selesai pula penelitian ini.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni 2009 dan mengambil lokasi sebagai tempat penelitian, yaitu di Bank Syariah Mandiri Cabang Bogor, Cibinong, Rawamangun, dan Thamrin. Jenis dari penelitian ini adalah studi kasus terhadap evaluasi kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah, sehingga hanya nasabah dari Bank Syariah Mandiri Cabang Bogor yang dijadikan sebagai objek penelitian.

III.4 Jenis Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam bentuk evaluasi nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Bogor, Cibinong, Rawamangun, dan Thamrin terhadap kualitas pelayanan yang telah mereka peroleh. Analisis dilakukan terhadap perbedaan antara persepsi dengan tingkatan ekspektasi yang beragam dari nasabah sehingga dapat diketahui pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Penelitian kausalitas menjelaskan hubungan sebab akibat antara permasalahan (variabel dependen) dan faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya permasalahan tersebut (variabel independen) (Nasution & Usman, 2008). Oleh karena itu penelitian kausalitas memfokuskan pada analisis mengenai faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya suatu permasalahan. Dengan diketahuinya akar permasalahan maka diharapkan dapat dicarikan solusi untuk memperbaiki akar permasalahan sehingga permasalahan dapat teratasi.

III.5 Unit Analisis

Objek dari penelitian ini adalah responden di wilayah Bogor dan Jakarta yang melakukan transaksi (sebagai nasabah) di Bank Syariah Mandiri Cabang Bogor, Cibinong, Rawamangun, dan Thamrin. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*. Pemilihan objek penelitian didasarkan pada akses peneliti dalam memperoleh izin penelitian dari Bank Syariah Mandiri.

III.6 Skala Pengukuran

Untuk menganalisis jawaban dari responden melalui kuesioner, maka digunakan alat statistik regresi linier. Skala yang digunakan untuk mengukur persepsi dan ekspektasi nasabah terhadap kualitas pelayanan adalah skala Likert dengan nilai skala antara 1 – 9. Penjelasan mengenai skala pengukuran adalah sebagai berikut:

* Pelayanan yang Anda terima:

	Rendah						Tinggi		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	

* Harapan minimal terhadap mutu pelayanan (*adequate expectation*):

	Rendah						Tinggi		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	

* Harapan yang Anda inginkan terhadap mutu pelayanan (*desired expectation*):

	Rendah						Tinggi		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	

	Rendah						Tinggi		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	

III.7 Sampling

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan *non probabilitas sampling*. Pengambilan sampel dilakukan secara subjektif oleh peneliti, akibat adanya penilaian tertentu oleh peneliti terhadap elemen, dan atau dapat juga diakibatkan oleh keadaan yang memaksa peneliti untuk mengambil

suatu sampel tertentu (Nasution & Usman, 2008). Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. Penelitian ini bersifat studi kasus sehingga yang objek yang diambil sebagai sampel hanya Bank Syariah Mandiri Cabang Bogor.

III.8 Pengujian Ketepatan Data

Data yang digunakan dalam penelitian bersifat primer yaitu bersumber dari pertanyaan-pertanyaan dan pernyataan-pernyataan yang disusun berdasarkan landasan teori yang tepat. Namun penyusunan indikator-indikator dalam kuesioner belum cukup akurat jika hanya melandaskan pada landasan teori yang berkaitan dengan permasalahan saja. Oleh karena itu ada analisis terhadap kelayakan kuesioner sebelum diuji ke lapang. Uji pendahuluan berfungsi untuk melihat ketepatan indikator-indikator dalam kuesioner. Semua indikator dalam kuesioner harus memenuhi uji realibilitas dan validitas. Indikator yang tidak reliabel dan tidak valid tentu akan menghasilkan bias sehingga akan mempengaruhi kualitas analisa terhadap permasalahan yang terjadi.

III.8.1 Reliabilitas

Reliabilitas mengindikasikan tingkat konsistensi pengukuran yang dilakukan sepanjang waktu. Realibilitas juga mengindikasikan stabilitas dan konsistensi instrumen pengukuran konsep dan membantu untuk melihat ketepatan pengukuran (Nasution & Usman, 2008).

Metode pengujian reliabilitas cukup banyak, salah satunya (berkaitan dengan *software SPSS*) adalah metode *Cronbach's Alpha*. Penggunaan metode ini sangat mudah, karena *option* (pilihan) telah

disediakan dalam menu SPSS. Disamping itu, metode ini telah memberi alasan, yaitu jika koefisien realibilitas (*Alpha*) mendekati 1 sangat baik, jika berada diatas 0,8 baik, tetapi bila berada dibawah nilai 0,6 tidak baik. Artinya bila nilai *Alpha* berada dibawah 0,6 maka dapat dikatakan bahwa pengukuran yang dilakukan tidak konsisten atau pengukuran tidak *reliable* (Nasution & Usman, 2008).

III.8.2 Validitas

Validitas dapat diartikan sebagai tingkat ketepatan pengukuran instrumen dalam menganalisis suatu permasalahan. Salah satu teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Analisis Faktor. Analisis Faktor merupakan sebuah teknik *multivariate* yang dapat menunjukkan dimensi dari konsep yang merupakan definisi operasional, dan mengindikasikan variabel mana yang lebih tepat untuk setiap dimensi. *Software* SPSS akan digunakan dalam menguji validitas. Melalui output SPSS maka dapat dilihat pada bagian *Anti-Image Correlation*, yaitu terdapat nilai *Measures of Sampling Adequacy (MSA)*, yang menunjukkan valid atau tidaknya data yang digunakan. Jika nilai *MSA* diatas 0,5 maka data dapat dinyatakan valid, sehingga dapat digunakan untuk pengujian-pengujian atau analisis- analisis lanjutan.

III.9 Model Regresi Linier

Melalui elaborasi dari kerangka pemikiran maka diperoleh hubungan linier antara kualitas pelayanan dengan kepuasan sebagai berikut:

* Dimensi *reliability*:

$$y = b_0 + b_1(\text{reliability}) + b_2(d_1 * \text{reliability}) +$$

* Dimensi *responsiveness*:

$$y = b_0 + b_1(\text{responsiveness}) + b_2(d_1 * \text{responsiveness}) + b_3(d_2 * \text{responsiveness}) + \varepsilon$$

* Dimensi *empathy*:

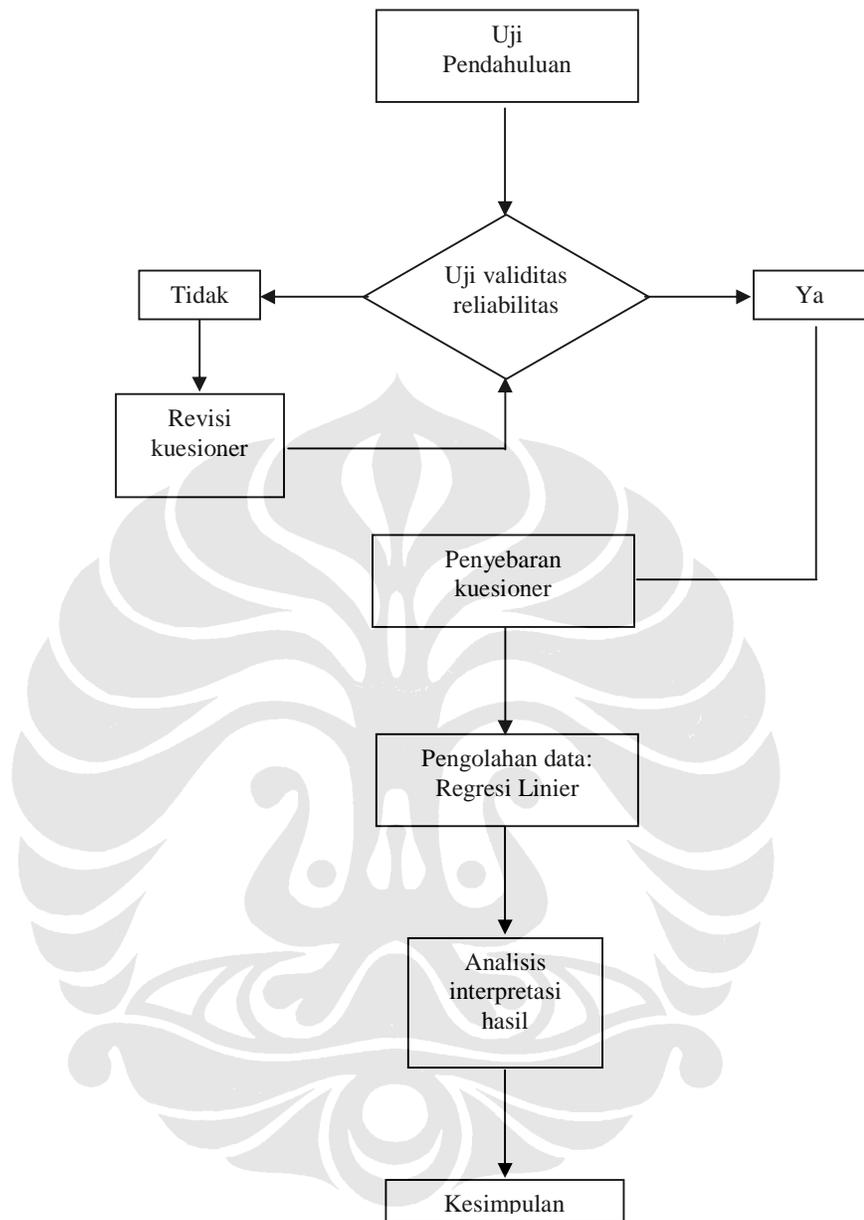
$$y = b_0 + b_1(\text{empathy}) + b_2(d_1 * \text{empathy}) + b_3(d_2 * \text{empathy}) + \varepsilon$$

* Dimensi *tangibles*:

$$y = b_0 + b_1(\text{reliability}) + b_2(d_1 * \text{reliability}) + b_3(d_2 * \text{reliability}) + \varepsilon$$

Keterangan:

- * y = kepuasan nasabah
- * b_0 = intersep
- * b_1, b_2, b_3 = koefisien slope
- * $d_1 = 1$ ketika persepsi nasabah terhadap dimensi pelayanan adalah dibawah *adequate expectation*; 0 adalah sebaliknya
- * $d_2 = 1$ ketika persepsi nasabah terhadap dimensi pelayanan adalah diatas *desired expectation*; 0 adalah sebaliknya
- * ε = error



Flowchart Penelitian