

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT PADA
PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) BARELANG
MANDIRI CABANG UTAMA PALM SPRING KOTA BATAM**

Weki Lido Putra, Tibrani dan Yannik Ariyati
Prodi Manajemen Universitas Riau Kepulauan Batam

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze how big the impact of service quality on the level of satisfaction experienced by customers in taking Taking a Bank Loan at Bank Barelang Mandiri The Main Branch Palm Spring Batam City. The model used in this study is the method of observation, interviews, questionnaires, and literature study using Likert skla and sampling methods used are accidental by 86 respondents. The analytical method used is the method of multiple linear regression (multiple linear regression).

From the research, the authors conclude that service quality consists of tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), and empathy (X5) simultaneously have a positive influence on Customer Satisfaction. For partial test (t), not all variables have a positive and significant impact on customer satisfaction, with a significant level of 0.231 for tangible or 23.1%, reliability of -0.211 or 21.1%, responsiveness 0.383 or 38.3% , 0.762 or 76.2% assurance and empathy 0.409 or 40.9%.

Keywords : Customer Satisfaction, Tangible, Reliability, Responsiveness Assurance and Empathy

PENDAHULUAN

PT. Bank Perkreditan Rakyat Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring Kota Batam adalah satu satu BPR yang mengalami pertumbuhan yang baik dan menjadi salah satu BPR yang diperhitungkan di Kota Batam, hingga saat ini PT.

BPR Barelang Mandiri telah mempunyai 4 Kantor Cabang diantaranya : Cabang Utama Palm Spring, Cabang Tembesi, Cabang Tiban, dan Cabang Emerald.

Pertumbuhan Nasabah Kredit pada BPR Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring sendiri dari tahun 2010 hingga tahun 2012 menunjukkan angka yang

cukup membanggakan, pertumbuhan nasabah ini selain nasabah melihat tingkat suku bunga yang cukup kompetitif dan bersaing, nasabah juga menilai dari segi Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh seluruh elemen yang bersangkutan.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa jumlah nasabah kredit pada PT. BPR Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring mengalami peningkatan yang cukup signifikan setiap tahunnya, pada tahun 2010 nasabah yang mengambil kredit berjumlah 229 nasabah, dan meningkat 100% pada tahun 2011 dengan jumlah 502 nasabah, sedangkan pada tahun 2012 nasabah yang mengambil kredit berjumlah 615 nasabah.

Begitu juga dengan jumlah penyaluran kredit yang di berikan oleh PT. BPR Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring Kota Batam meningkat cukup drastis setiap tahunnya, pada tahun 2010 kredit yang disalurkan berjumlah sekitar 20 Milyar Rupiah, dan meningkat tajam pada tahun 2011 diangka 60 Milyar Rupiah, jumlah itu terus naik pada tahun 2012 diangka 87 Milyar Rupiah, jumlah ini menunjukkan adanya kepercayaan nasabah mengambil kredit pada PT. BPR Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring Kota Batam.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis mengambil judul penelitian “ **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring Kota Batam**”. Adapun faktor-faktor yang akan diteliti yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*emphaty*)

1.1 Rumusan Masalah

Bertitik tolak dari uraian di atas permasalahan pokoknya adalah :

1. Apakah ada pengaruh bukti fisik (*tangible*) secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring Kota Batam ?
2. Apakah ada pengaruh keandalan (*reliability*), secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring Kota Batam ?
3. Apakah ada pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring Kota Batam ?
4. Apakah ada pengaruh jaminan (*assurance*) secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring Kota Batam ?
5. Apakah ada pengaruh perhatian (*emphaty*) secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring Kota Batam ?
6. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*emphaty*) secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam mengambil kredit pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring Kota Batam ?

2.1.1 Pengertian Bank

Kasmir (2008:25) mendefenisikan bank sebagai lembaga keuangan yang kegiatan umumnya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

Sedangkan arti Lembaga Keuangan itu sendiri adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan dimana kegiatannya baik hanya menghimpun dana, atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya yaitu menghimpun dan menyalurkan dana.

Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan dalam Kasmir (2008:25), mengartikan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Fungsi bank merupakan lembaga perantara diantara masyarakat yang membutuhkan dana dengan masyarakat yang kelebihan dana, disamping menyediakan jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena bank berfungsi sebagai perantara keuangan, maka dalam hal ini faktor kepercayaan dari masyarakat merupakan faktor utama dalam menjalankan bisnis perbankan. Manajemen bank dihadapkan berbagai upaya untuk menjaga kepercayaan tersebut, sehingga dapat memperoleh simpati dari para calon nasabahnya.

2.1.2 Pengertian Kredit

Kegiatan pengalokasian dana yang paling penting dalam perbankan adalah pemberian pinjaman kepada nasabah atau yang dikenal dengan istilah kredit, dana bank yang disalurkan melalui kredit akan sangat mempengaruhi kelangsungan usaha bank tersebut, dengan catatan sistem kinerja yang baik harus dipertahankan dan ditingkatkan. Dengan menyadari pentingnya kualitas kredit yang diberikan, maka pengurus bank sebagai orang yang bertanggung jawab harus benar-benar bekerja untuk keuntungan dari penanaman dana tersebut.

Kata “Kredit” berasal dari bahasa latin *credere* yang berarti “percaya”. Oleh karena itu, dasar pemikiran persetujuan pemberian kredit oleh suatu lembaga keuangan/Bank kepada seseorang atau badan usaha berlandaskan kepercayaan. Bila dikaitkan dengan dunia usaha, kredit berarti suatu kegiatan memberi nilai ekonomi kepada seseorang atau badan usaha berlandaskan kepercayaan pada saat itu, bahwa nilai ekonomi yang sama akan dikembalikan kepada Kreditur (Bank) setelah jangka waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan yang sudah disetujui antara kreditur dengan debitur (nasabah).

2.2 Kualitas Pelayanan

Untuk mencapai kepuasan konsumen maka kegiatan pelayanan haruslah berkualitas, Menurut Kasmir (2008:203) Pelayanan sebagai aktifitas atau serangkaian aktifitas tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan yang mencakup hal-hal yang disediakan oleh perusahaan jasa, yang dimaksud memecahkan masalah konsumen.

Sedangkan Lupiyadi (2001:124) menjelaskan konsep kualitas pelayanan pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri – ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas pelayanan yang seharusnya konsisten antara satu dengan yang lain, yaitu persepsi konsumen, produk/pelayanan dan proses.

Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen, merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian

atas kesempurnaan itu dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan **Mengukur**
Kepuasan Konsumen

Ada beberapa metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan (termasuk pelanggan perusahaan asing). Kotler, dalam buku Tjiptono (2011:314) mengidentifikasi ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan diantaranya sebagai berikut :

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi pelanggan bagi untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhannya. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar via pos, saluran telepon khusus (*hotline service*) dan lain sebagainya. Informasi yang diperoleh melalui ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan berharga bagi perusahaan serta dapat memberikan respon yang cepat dan tanggap terhadap permasalahan yang timbul.

Namun kelemahan metode ini cenderung bersifat pasif, sehingga sulit untuk mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas menyampaikan keluhannya, bisa saja mereka langsung beralih pemasok dan tidak akan menggunakan jasa perusahaan tersebut lagi.

Upaya mendapatkan saran (terutama saran yang berkualitas) dari pelanggan juga sulit diwujudkan dengan metode ini, apalagi jika perusahaan tidak memberikan timbal balik yang memadai bagi pelanggan yang telah bersusah payah “berfikir” dengan menyumbangkan ide kepada perusahaan.

2. Survey kepuasan pelanggan

Peneliti yang menggunakan metode survey dapat dilakukan melalui pos, wawancara (langsung atau via telepon). Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian kepada pelanggan.

Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilalui dengan berbagai cara, diantaranya *directy reported satisfaction* (responden diminta menyampaikan secara langsung puas atau tidaknya dalam skala tertentu), *direved dissatisfaction* (responden diminta menyampaikan besarnya harapan dan besarnya kinerja yang disarankan), *problem analysis* (responden diminta menyampaikan permasalahannya dalam penawaran dan saran-saran untuk solusinya) dan *importance performance analysis* (responden diminta merangking kinerja perusahaan pada masing-masing atribut).

3. Pembelanja misterius (*Mistery Shopping*)

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*mistery shopping*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan produk pesaing, kemudian menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan produk pesaing berdasarkan pengalamannya. Selain itu *mistery shopper* mengamati dan menilai cara perusahaan menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

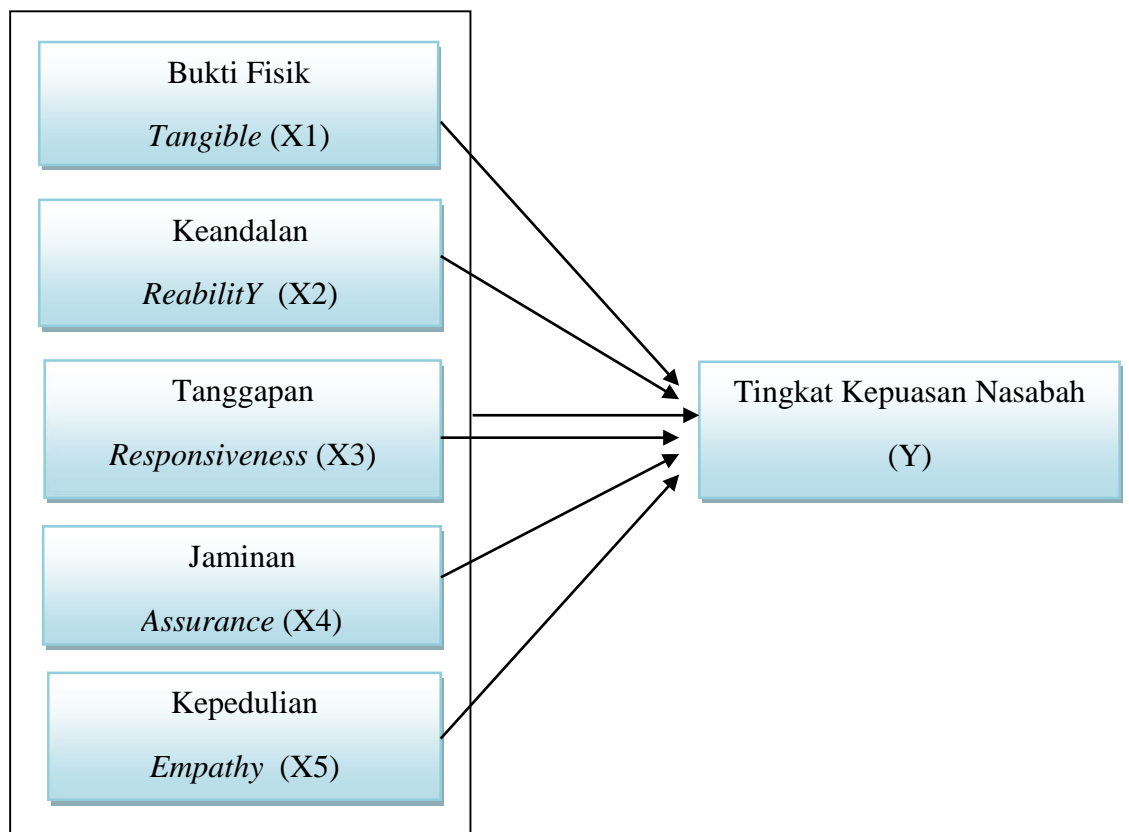
4. Analisis pelanggan yang hilang

Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti atau beralih ke perusahaan pesaing, dengan harapan akan memperoleh informasi

penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan dengan harapan dapat menjadi pelanggan yang loyal.

2.3 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber : diadopsi dari Parido Hatam (2012) dan modifikasi sesuai kebutuhan

2.4 HIPOTESA

1. Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara bukti fisik (*tangibles*) terhadap Kepuasan Nasabah dalam mengambil

- kredit pada PT. BPR Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring Kota Batam.
2. Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara keandalan (*reliability*) terhadap Kepuasan Nasabah dalam mengambil kredit pada PT. BPR Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring Kota Batam.
 3. Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara daya tanggap (*responsiveness*) terhadap Kepuasan Nasabah dalam mengambil kredit pada PT. BPR Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring Kota Batam.
 4. Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara jaminan (*assurance*) terhadap Kepuasan Nasabah dalam mengambil kredit pada PT. BPR Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring Kota Batam.
 5. Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara kepedulian (*empathy*) terhadap Kepuasan Nasabah dalam mengambil kredit pada PT. BPR Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring Kota Batam.
 6. Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam mengambil kredit pada PT. BPR Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring Kota Batam.

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

Margono (2004: 118) menjelaskan dalam buku Metodologi Penelitian dan Pendidikan, populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam satu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah kredit PT. BPR Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring Kota Batam yang berjumlah 86 nasabah.

Sampel adalah bagian dari populasi. Survei sampel adalah suatu prosedur di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari populasi.

Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagaimana yang dikutip oleh Umar (2003:78) yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel N

= Ukuran Populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan, yaitu antara 5% sampai dengan 15 %

Dengan populasi (N) sebesar 615 orang yang diambil dari total jumlah nasabah yang eksis hingga akhir tahun 2012 dan tingkat kesalahan (e) sebesar 10%, maka besarnya sampel adalah :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N (e)^2} \\ &= \frac{615}{1 + 615 (0.10)^2} \\ &615 \end{aligned}$$

$$= \frac{\quad}{7,15}$$

= 86,014, atau dibulatkan menjadi 86 nasabah

Kriteria pengukuran menggunakan skala *Likert* terhadap seluruh variabel dengan skor :

- Sangat Setuju (SS) skor 5
- Setuju (S) skor 4
- Ragu-ragu (R) skor 3
- Tidak Setuju (TS) skor 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1

3.2 Variabel penelitian

Variabel pada dasarnya adalah “segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. (Sugiyono, 2010:58) Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Sebagai Variabel independen atau variabel bebas (X) adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari :
 - 1 Buktifisik (*Tangible*)
 - 2 Keandalan (*Reliability*)
 - 3 Tanggapan (*Responsiveness*)
 - 4 Jaminan (*Assurance*)
 - 5 Kepedulian (*Emphaty*)
- b. Sebagai variabel dependen atau variabel terikat adalah kepuasan nasabah (Y) kemudian data jawaban para responden diberi skor menggunakan sistem skala *likert*. Skala *likert*, yaitu variabel yang akan diukur, dijabarkan menjadi sub variabel dan menjadi komponen yang dapat terukur, yang

dalam penelitian ini berguna untuk mengetahui tingkat kebaikan dan ketidakbaikan pelayanan terhadap Debitur PT. Bank Perkreditan Rakyat Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring Kota Batam.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Profil Responden

Deskripsi ini menggambarkan beberapa kondisi responden yang ditampilkan secara statistik. Data deskriptif responden ini memberikan beberapa informasi secara sederhana tentang keadaan responden yang dijadikan objek penelitian. Responden pada penelitian ini digambarkan melalui beberapa karakteristik dari responden melalui umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, jenis usaha/pekerjaan, pinjaman kredit

5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 5.1
Karakteristik Responden berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Persentase
21 – 30 tahun	40	46,5 %
31 – 40 tahun	38	44,2 %
41 – 50 tahun	8	9,3 %
≥ 51 tahun	0	0%
Total responden	86	100%

Sumber : Data diolah 2013

Berdasarkan tabel 5.1 diatas dapat diketahui bahwa dari 86 responden yang dijadikan sampel penelitian, mayoritas responden 21-30 tahun yaitu sebesar 40 orang atau 46,5 %, sedangkan responden yang berusia 31-40 tahun yaitu 38 orang atau 44,2 %, dan responden yang berusia 41-50 tahun berjumlah 8 orang atau 9,3

%, dan responden berusia ≥ 51 tahun tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar debitur PT. Bank Perkreditan Rakyat Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring adalah berusia produktif.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.2
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Umur	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	47	54,6 %
Wanita	39	45,4 %
Total responden	86	100 %

Sumber : Data diolah 2013

Berdasarkan tabel 5.2 yaitu karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, yang menunjukkan bahwa tingkat proporsi persentase pengelompokan responden yang terbesar adalah lebih banyak didominasi oleh debitur laki-laki yaitu sebesar 47 orang atau 54,5 %. Sedangkan sisanya merupakan responden perempuan sebesar 39 responden atau 45,4 %. Hal ini dapat dikatakan bahwa sebagian besar debitur pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Barelang Mandiri Cabang Utama Kota Batam adalah lebih banyak didominasi oleh debitur laki-laki dibandingkan dengan debitur yang berjenis kelamin perempuan.

5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 5.3
Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
--------------------	-----------	------------

≤ SMP	0	0 %
SMA	35	40,7 %
Sarjana 1	48	55,8%
Pasca Sarjana	3	3,5 %
Total Responden	86	100 %

Sumber : Data diolah 2013

Berdasarkan tabel 5.3 yaitu proporsi persentase pengelompokan responden menurut tingkat pendidikan maka sebagian besar responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah responden yang berpendidikan S1 yaitu 48 orang atau 55,8%, dan responden yang berpendidikan SMA berjumlah 35 orang atau 40,7%, sedangkan responden berpendidikan S2 berjumlah 3 orang atau 3,5%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat pendidikan nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Barelang Mandiri Cabang Utama Kota Batam adalah berpendidikan S1.

5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha/Pekerjaan

Tabel 5.4
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

Umur	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Pegawai Negeri Sipil	5	5,8%
BUMN	1	1,2%
Pegawai Swasta	55	63,9%
Wiraswasta	25	29%
Professional	0	0%
Total responden	86	100%

Sumber : Data diolah 2013

Tabel 5.4 yaitu proporsi persentase pengelompokan responden menurut jenis pekerjaan, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta sebesar 55 orang atau 63,9%, wiraswasta sebesar 25 orang atau 29%, pegawai negeri sipil sebanyak 5 orang atau 5,8%, BUMN hanya 1 orang atau 1,2% dan tidak

ada responden dari Professional. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar debitur pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Barelang Mandiri

Cabang Utam Palm Spring didominasi oleh Pegawai Swasta.

5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pinjaman Kredit

Tabel 5.5
Karakteristik Responden berdasarkan Pinjaman Kredit

Umur	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Rp. 5.000.000,- s/d Rp. 100.000.000,- >	36	41,8%
Rp. 100.000.000 s/d Rp. 200.000.000,-	36	41,8%
> Rp. 200.000.000 s/d Rp. 300.000.000,-	8	9,3%
> Rp. 300.000.000 s/d Rp. 400.000.000,-	1	1,2%
> Rp. 400.000.000 s/d Rp. 500.000.000,-	5	5,9%
Total responden	86	100%

Sumber : Data diolah 2013

Table 5.5 yaitu proporsi persentase pengelompokan responden menurut jumlah pinjaman kredit menunjukkan bahwa responden dengan pinjaman kredit Rp. 5.000.000,- s/d Rp. 100.000.000,- jumlahnya sama dengan responden dengan pinjaman kredit > Rp. 100.000.000 s/d Rp. 200.000.000,- yaitu sebesar 36 orang atau 41,8%, selanjutnya responden dengan pinjaman kredit > Rp. 200.000.000 s/d Rp. 300.000.000,- 8 orang atau sebesar 9,3%, responden dengan pinjaman kredit > Rp. 300.000.000,- s/d Rp. 400.000.000,- berjumlah 1 orang atau 1,2% serta responden dengan jumlah pinjaman > Rp. 400.000.000,- /d Rp. 500.000.000 sebanyak 5 orang atau 5,9%.

5.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Untuk menunjang kepuasan nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring Kota Batam, bank ini selalu menerapkan

dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, adapun kualitas layanan tersebut meliputi : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang diharapkan mampu untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

5.2.1 Variabel Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik (*tangible*) berkaitan dengan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal dan keunggulan sarana dan prasana fisik yang digunakan dalam memberikan layanan kepada nasabah.

Adapun deskripsi tanggapan responden mengenai bukti fisik yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.6
Deskripsi jawaban responden mengenai bukti fisik (*tangible*)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					
		STS	TS	R	S	SS	%
		1	2	3	4	5	JUM LAH
1	Ruang Kantor PT. BPR Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring bersih dan rapi	2	1	0	42	41	86
		2,3%	1,2%	0%	48,8%	47,7%	100%
2	Peralatan kantor yang canggih dan modern	0	2	8	54	22	86
		0%	2,3%	9,3%	62,8%	25,6%	100%
3	Karyawan berpenampilan rapi dan professional	2	0	2	52	30	86
		2,3%	0%	2,3%	60,5%	34,9%	100%
4	Brosur dan formulir disediakan dengan jelas dan lengkap	1	2	7	47	29	86
		1,2%	2,3%	8,1%	54,7%	33,7%	100%
Total		5	5	17	195	122	344
Rata-rata		1,4%	1,4%	4,9%	56,8%	35,5%	100%

Sumber : Data diolah 2013

Tabel 5,6 menunjukkan hasil jawaban kuisioner yang diperoleh dari 86 orang responden untuk variabel *tangible* yaitu :

1. Pada item pertanyaan 1 (Ruang Kantor PT. BPR Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring bersih dan rapi) dari kuisioner yang diisi responden dan analisis ternyata 41 orang atau sebesar 47,7% menjawab sangat setuju, 42 orang

atau sebesar 48,8% menjawab setuju, 1 orang atau sebesar 1,2% menjawab tidak setuju, 2 orang atau sebesar 2,3% menjawab sangat tidak setuju dan tidak ada dari responden yang menjawab ragu-ragu

2. Pada item pertanyaan 2 (Peralatan kantor yang canggih dan modern) dari kuisioner yang diisi oleh responden ternyata 22 orang atau sebesar 25,6% menjawab sangat setuju, 54 orang atau sebesar 62,8% menjawab setuju, 8 orang atau sebesar 9,3% menjawab ragu-ragu, 2 orang atau sebesar 2,3% menjawab tidak setuju, dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju.
3. Pada item pertanyaan 3 (Karyawan berpenampilan rapi dan professional) dari kuisioner yang diisi oleh responden ternyata 30 orang atau sebesar 34,9% menjawab sangat setuju, 52 orang atau sebesar 60,5% menjawab setuju, 2 orang atau sebesar 2,3% menjawab ragu-ragu, 2 orang atau sebesar 2,3% menjawab sangat tidak setuju, dan tidak ada yang memberikan jawaban tidak setuju.
4. Pada item pertanyaan 4 (Brosur dan formulir disediakan dengan jelas dan lengkap) dari kuisioner yang diisi oleh responden ternyata 29 orang menjawab 33,7% menjawab sangat setuju, 47 orang atau sebesar 54,7% menjawab setuju, 7 orang atau sebesar 8,1% menjawab ragu-ragu, 2 orang atau sebesar 2,3% menjawab tidak setuju, dan 1 orang atau sebesar 1,2% menjawab sangat tidak setuju.

5.2.2 Variabel Keandalan (*Reliability*)

Reliability (X_2) berperan sebagai variabel bebas kedua. Variabel ini diukur dengan menggunakan 4 butir pertanyaan. Berdasarkan hasil uji validitas, tidak ada ditemukan pertanyaan tidak valid, maka semua variabel pertanyaan diukur.

Tabel 5.7
Deskripsi jawaban responden mengenai keandalan (*reliability*)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					
		STS	TS	R	S	SS	%
		1	2	3	4	5	JUM LAH
1	Karyawan memberikan layanan tepat waktu	1	1	5	56	23	86
		1,2%	1,2%	5,8%	65,1%	26,7%	100%
2	Karyawan dapat diandalkan dalam menangani masalah nasabah	0	4	5	51	26	86
		0%	4,7%	5,8%	59,3%	30,2%	100%
3	Karyawan menyampaikan layanan dengan benar semenjak pertama kali	0	0	8	51	27	86
		0	0	9,3%	59,3%	31,4%	100%
4	Karyawan menyimpan dokumen tanpa kesalahan	0	1	17	42	26	86
		0	1,2%	19,8%	48,8%	30,2%	100%
Total		1	6	35	200	102	344
Rata-rata		0,3%	1,7%	10,7%	58%	29,5%	100%

Sumber : Data diolah 2013

Tabel 5.7 menunjukkan hasil jawaban kuisisioner yang diperoleh dari 86 orang responden untuk variabel *reliability*

1. Pada item pertanyaan 1 (Karyawan memberikan layanan tepat waktu) dari kuisisioner yang diisi responden dan analisis ternyata 23 orang atau sebesar 26,7% menjawab sangat setuju, 56 orang atau sebesar 65,1% menjawab setuju, 5 orang atau sebesar 5,8% menjawab ragu-ragu, 1 orang atau sebesar 1,2% menjawab tidak setuju, serta 1 orang atau sebesar 1,2% menjawab sangat tidak setuju.
2. Pada item pertanyaan 2 (Karyawan dapat diandalkan dalam menangani masalah nasabah) dari kuisisioner yang diisi oleh responden ternyata 26 orang atau sebesar 30,2% menjawab sangat setuju, 51 orang atau sebesar 59,3% menjawab setuju, 5 orang atau sebesar 5,8% menjawab ragu-ragu, 4 orang atau sebesar 4,7%, serta tidak ada responden yang menjawab tidak setuju.
3. Pada item pertanyaan 3 (Karyawan menyampaikan layanan dengan benar semenjak pertama kali) dari kuisisioner yang diisi oleh responden ternyata 27

orang atau sebesar 31,4% menjawab sangat setuju, 51 orang atau sebesar 59,3% menjawab setuju, 5 orang atau sebesar 5,8% menjawab ragu-ragu, 4 orang atau sebesar 4,7% menjawab tidak setuju, dan tidak ada yang memberikan jawaban sangat tidak setuju.

4. Pada item pertanyaan 4 (Karyawan menyimpan dokumen tanpa kesalahan) dari kuisioner yang diisi oleh responden ternyata 26 orang atau sebesar 30,2% menjawab sangat setuju, 42 orang atau sebesar 48,8% menjawab setuju, 17 orang atau sebesar 19,8% menjawab ragu-ragu, 1 orang atau sebesar 1,2% menjawab tidak setuju, dan tidak ada yang memberikan jawaban sangat tidak setuju.

5.2.3 Variabel Tanggapan (*Responsiveness*)

Responsiveness (X_3) berperan sebagai variabel bebas ketiga. Variabel ini diukur dengan menggunakan 4 butir pertanyaan. Berdasarkan hasil uji validitas, tidak ada ditemukan pertanyaan tidak valid, maka semua variabel pertanyaan diukur.

Tabel 5.8
Deskripsi jawaban responden mengenai tanggapan (*responsiveness*)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					
		STS	TS	R	S	SS	%
		1	2	3	4	5	JUM LAH
1	Saat saya datang, karyawan degan cepat melayani keperluan saya	0	1	1	53	31	86
		0	1,2%	1,2%	61,6%	36,6%	100%
2	Karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada saya	0	0	6	51	29	86
		0	0	7,0%	59,3%	33,7%	100%
3	Karyawan selalu siap memberikan bantuan kepada saya	0	2	5	52	27	86
		0	2,3%	5,8%	60,5%	1,4%	100%
4	Karyawan selalu siap mersepon dan menanggapi permintaan saya	0	3	4	52	27	86
		0	3,5%	4,7%	60,5%	31,4%	100%
Total		0	6	16	208	114	344

Rata-rata	0	1,7%	4,6%	60,5%	33,2%	100%
-----------	---	------	------	-------	-------	------

Sumber : Data diolah 2013

Tabel 5.8 menunjukkan hasil jawaban kuisisioner yang diperoleh dari 86 orang untuk variabel *Responsiveness*.

1. Pada item pertanyaan 1 (saat saya datang, karyawan dengan cepat melayani keperluan saya) dari kuisisioner yang diisi responden dan analisis ternyata 31 orang atau sebesar 36% menjawab sangat setuju, 53 orang atau sebesar 61,6% menjawab setuju, 1 orang atau sebesar 1,2% menjawab ragu-ragu, 1 orang atau sebesar 1,2% menjawab tidak setuju, dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju.
2. Pada item pertanyaan 2 (karyawan memberikan pelayanan secara tepat dan tepat kepada saya) dari kuisisioner yang diisi oleh responden ternyata 29 orang atau sebesar 33,7% menjawab sangat setuju, 51 orang atau sebesar 59,3% menjawab setuju, 6 orang atau sebesar 7% menjawab ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.
3. Pada item pertanyaan 3 (Karyawan selalu siap memberikan bantuan kepada saya) dari kuisisioner yang diisi oleh responden ternyata 27 orang atau sebesar 31,4% menjawab sangat setuju, 52 orang atau sebesar 60,5% menjawab setuju, 5 orang atau sebesar 5,8% menjawab ragu-ragu, 2 orang atau sebesar 2,3% menjawab tidak setuju, dan tidak ada yang memberikan jawaban sangat tidak setuju.
4. Pada item pertanyaan 4 (Karyawan selalu siap merespon dan mananggapi permintaan saya) dari kuisisioner yang diisi oleh responden ternyata 27 orang

atau sebesar 31,4% menjawab sangat setuju, 52 orang atau sebesar 60,5% menjawab setuju, 4 orang atau sebesar 4,7% menjawab ragu-ragu, 3 orang atau sebesar 3,5% menjawab tidak setuju, dan tidak ada yang memberikan jawaban sangat tidak setuju.

5.2.4 Variabel Jaminan (*Assurance*)

Assurance (X_4) berperan sebagai variabel bebas keempat. Variabel ini diukur dengan menggunakan 4 butir pertanyaan. Berdasarkan hasil uji validitas, tidak ada ditemukan pertanyaan tidak valid, maka semua variabel pertanyaan diukur.

Tabel 5.9
Deskripsi jawaban responden mengenai jaminan (*assurance*)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					
		STS	TS	R	S	SS	%
		1	2	3	4	5	JUM LAH
1	Karyawan menumbuhkan rasa percaya pada saya	0	0	9	52	25	86
		0	0	10,5%	60,5%	29,1%	100%
2	Saya merasa aman dalam melakukan transaksi	0	0	2	56	28	86
		0	0	2,3%	65,1%	32,6%	100%
3	Karyawan selalu bersikap sopan kepada saya	0	0	5	46	35	86
		0	0	5,8%	53,5%	40,7%	100%
4	Karyawan memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan saya	0	1	17	8	20	86
		0	1,2%	19,8%	55,8%	23,3%	100%
Total		0	1	33	202	108	344
Rata-rata		0%	0,3%	9,6%	58,7%	31,4%	100%

Sumber : Data diolah 2013

Tabel 5.9 menunjukkan hasil jawaban kuisisioner yang diperoleh dari 86 orang untuk variabel *Assurance*

1. Pada item pertanyaan 1 (karyawan menumbuhkan rasa percaya kepada saya) dari kuisisioner yang diisi responden dan analisis ternyata 25 orang atau sebesar 29,1% menjawab sangat setuju, 52 orang atau sebesar 60,5% menjawab setuju,

9 orang atau sebesar 10,5% menjawab ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

2. Pada item pertanyaan 2 (saya merasa aman dalam melakukan transaksi) dari kuisioner yang diisi oleh responden ternyata 28 orang atau sebesar 32,6% menjawab sangat setuju, 56 orang atau sebesar 65,1% menjawab setuju, 2 orang atau sebesar 2,3% menjawab ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.
3. Pada item pertanyaan 3 (Karyawan selalu bersikap sopan kepada saya) dari kuisioner yang diisi oleh responden ternyata 35 orang atau sebesar 40,7% menjawab sangat setuju, 46 orang atau sebesar 53,5% menjawab setuju, 5 orang atau sebesar 5,8% menjawab ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.
4. Pada item pertanyaan 4 (Karyawan memiliki pengetahuan yang luas, sehingga dapat menjawab pertanyaan saya) dari kuisioner yang diisi oleh responden ternyata 20 orang atau sebesar 23,3% menjawab sangat setuju, 48 orang atau sebesar 55,8% menjawab setuju, 17 orang atau sebesar 19,8% menjawab ragu-ragu, 1 orang atau sebesar 1,2% menjawab tidak setuju, dan tidak ada yang memberikan jawaban sangat tidak setuju.

5.2.5 Variabel Kepedulian (*Empathy*)

Empathy (X5) berperan sebagai variabel bebas terakhir. Variabel ini diukur dengan menggunakan 4 butir pertanyaan. Berdasarkan hasil uji validitas, tidak ada ditemukan pertanyaan tidak valid, maka semua variabel pertanyaan diukur.

Tabel 5.10
Deskripsi jawaban responden mengenai kepedulian (*emphaty*)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					
		STS	TS	R	S	SS	%
		1	2	3	4	5	JUMLAH
1	Karyawan memberikan perhatian khusus kepada saya	0	4	16	47	19	86
		0%	4,7%	18,6%	54,7%	22,1%	100%
2	Karyawan memperlakukan saya secara penuh perhatian	0	2	18	44	22	86
		0%	2,3%	20,9	51,2%	25,6	100%
3	Karyawan mengerti bahwa setiap nasabah mempunyai kebutuhan dan kepentingan yang spesifik	0	0	13	53	20	86
		0%	0%	15,1%	61,6%	23,3	100%
4	Waktu beroperasi yang cocok/nyaman buat saya	0	0	10	54	22	86
		0%	0%	11,6%	62,8%	25,6%	100%
Total		0	6	57	198	302	344
Rata-rata		0	1,8%	16,5%	57,5%	24,2%	100%

Sumber : Data diolah 2013

Tabel 5.9 menunjukkan hasil jawaban kuisioner yang diperoleh dari 86 orang untuk variabel *Empathy*

1. Pada item pertanyaan 1 (karyawan memberikan perhatian khusus kepada saya) dari kuisioner yang diisi responden dan analisis ternyata 19 orang atau sebesar 22,1% menjawab sangat setuju, 47 orang atau sebesar 54,7% menjawab setuju, 16 orang atau sebesar 18,6% menjawab ragu-ragu, 4 orang atau sebesar 4,7% menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju.
2. Pada item pertanyaan 2 (karyawan memperlakukan saya secara penuh perhatian) dari kuisioner yang diisi oleh responden ternyata 22 orang atau sebesar 25,6% menjawab sangat setuju, 44 orang atau sebesar 51,2% menjawab setuju, 18 orang atau sebesar 20,9% menjawab ragu-ragu, 2 orang atau sebesar 2,3% menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju.

3. Pada item pertanyaan 3 (karyawan mengerti bahwa setiap nasabah mempunyai kebutuhan dan kepentingan yang spesifik) dari kuisioner yang diisi oleh responden ternyata 20 orang atau sebesar 23,3% menjawab sangat setuju, 53 orang atau sebesar 61,6% menjawab setuju, 13 orang atau sebesar 15,1% menjawab ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.
4. Pada item pertanyaan 4 (Waktu beroperasi yang cocok/nyaman buat saya) dari kuisioner yang diisi oleh responden ternyata 22 orang atau sebesar 25,6% menjawab sangat setuju, 54 orang atau sebesar 62,8% menjawab setuju, 10 orang atau sebesar 11,6% menjawab ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

5.2.6 Deskripsi Jawaban responden mengenai Kepuasan Nasabah

Deskripsi jawaban responden mengenai kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.11
Deskripsi Jawaban Responden mengenai Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					
		STS	TS	R	S	SS	% JUM LAH
		1	2	3	4	5	
1	Saya merasa puas atas perhatian karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring Kota Batam	0	0	4	56	26	86
		0	0	4,7%	65,1%	30,2%	100%
2	Saya merasa senang berinteraksi dengan karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring Kota Batam	1	0	8	50	27	86
		1,2%	0	9,3%	58,1%	31,4%	100%
3	Saya merasa puas atas kecepatan proses pelayanan yang diberikan PT. Bank Perkreditan Rakyat Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring Kota Batam	0	0	7	50	29	86
		0	0	8,1%	58,1%	33,8%	100%
4			0	5	52	29	86

	Secara umum saya merasa puas dengan pelayanan PT. Bank Perkreditan Rakyat Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring Kota Batam	0					
		0	0	5,8%	60,5%	33,7%	100%
5	Saya akan berinteraksi lebih banyak ketika karyawan memperkenalkan produk baru	0	0	15	49	22	86
		0	0	17,4%	57,0%	25,6%	100%
6	Saya senang menyampaikan produk kredit PT. Bank Perkreditan Rakyat Barelang Mandiri Cabang Utama Palm Spring Kota Batam kepada relasi saya	0	0	11	48	27	86
		0	0	12,8%	55,8%	31,4%	100
7	Saya menyampaikan cerita pujia tentang pelayanan PT. Bank Perkreditan Rakyat Barelang Mandiri	0	0	19	48	19	86
		0	0	22,1%	55,8%	22,1%	100%
	Cabang Utama Palm Spring Kota Batam						
	Total	1	0	69	353	179	602
	Rata-rata	0,1%	0%	11,5%	58,6%	29,8%	100%

Sumber : Data diolah 2013

Tabel 5.11 menunjukkan hasil jawaban kuisisioner yang diperoleh dari 86 orang untuk variabel Kepuasan Nasabah.

1. Pada item pertanyaan 1 (Saya merasa puas atas perhatian karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Barelang Mandiri Cabang Utama Kota Batam) dari kuisisioner yang diisi responden dan analisis ternyata 36 orang atau sebesar 30,2% menjawab sangat setuju, 56 orang atau sebesar 65,1% menjawab setuju, 4 orang atau sebesar 4,7% menjawab ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.
2. Pada item pertanyaan 2 (Saya merasa senang berinteraksi dengan PT. Bank Perkredita Rakyat Barelang Mandiri cabang utama Palm Spring Kota Batam) dari kuisisioner yang diisi oleh responden ternyata 27 orang atau sebesar 31,4% menjawab sangat setuju, 50 orang atau sebesar 58,1% menjawab setuju, 8 orang atau sebesar 9,3% menjawab ragu-ragu, 1 orang atau sebesar 1,2% menjawab sangat tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju.

3. Pada item pertanyaan 3 (Saya merasa puas atas kecepatan proses pelayanan yang diberikan PT. Bank Perkredita Rakyat Barelang Mandiri cabang utama Palm Spring Kota Batam) dari kuisisioner yang diisi oleh responden ternyata 29 orang atau sebesar 33,7% menjawab sangat setuju, 50 orang atau sebesar 58,1% menjawab setuju, 7 orang atau sebesar 8,1% menjawab ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.
4. Pada item pertanyaan 4 (Secara umum saya merasa puas dengan pelayanan PT. Bank Perkredita Rakyat Barelang Mandiri cabang utama Palm Spring Kota Batam) dari kuisisioner yang diisi oleh responden ternyata 29 orang atau sebesar 33,7% menjawab sangat setuju, 52 orang atau sebesar 60,5% menjawab setuju, 5 orang atau sebesar 5,8% menjawab ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.
5. Pada item pertanyaan 5 (saya akan berinteraksi lebih banyak ketika karyawan memperkenalkan produk baru) dari kuisisioner yang diisi oleh responden ternyata 22 orang atau sebesar 25,6% menjawab sangat setuju, 49 orang atau sebesar 57% menjawab setuju, 15 orang atau sebesar 17,4% menjawab ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.
6. Pada item pertanyaan 6 (saya senang menyampaikan produk kredit PT. Bank Perkredita Rakyat Barelang Mandiri cabang utama Palm Spring Kota Batam kepada relasi saya) dari kuisisioner yang diisi oleh responden ternyata 27 orang atau sebesar 31,4% menjawab sangat setuju, 48 orang atau sebesar 55,8% menjawab setuju, 11 orang atau sebesar 12,8% menjawab ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

7. Pada item pertanyaan 7 (saya menyampaikan cerita pujian tentang pelayanan PT. Bank Perkreditan Rakyat Barelang Mandiri cabang utama Palm Spring Kota Batam) dari kuisisioner yang diisi oleh responden ternyata 19 orang atau sebesar 22,1% menjawab sangat setuju, 48 orang atau sebesar 55,8% menjawab setuju, 19 orang atau sebesar 22,1% menjawab ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

5.3 Analisis Kuantitatif

5.3.1 Uji Validitas

Pengujian Validitas butir pertanyaan pada kuisisioner dilakukan dengan menggunakan SPSS 20. Setelah kuisisioner dikumpulkan, nilai validitas butir pertanyaan dapat diketahui dengan cara melihat nilai *Corrected Item-Total*

Correlation, dan kemudian membandingkannya dengan tabel.

Kriteria pengujian validitas :

1. Jika r hasil (hitung) positif, serta r hasil $>$ r Tabel, maka butir variabel tersebut valid.
2. Jika r hasil (hitung) tidak positif, serta r hasil $<$ r Tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

Berdasarkan tabel r , maka dapat diketahui nilai r tabel untuk sampel sejumlah 86 orang dengan tingkat signifikansi sebesar 5% (0,05), maka nilai r tabel adalah 0,213.

Penelitian ini adalah variabel tingkat kualitas pelayanan yang dikonsepsikan terdiri dari Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) dan kepuasan nasabah.

5.3.1.1 Bukti Fisik (*Tangible*)

Tangible merupakan elemen pertama dalam penelitian ini yang diukur dengan menggunakan sebanyak 4 butir pertanyaan. Uji validitas atas 4 butir pertanyaan tersebut menggunakan bantuan program SPSS versi 20. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 5.12 di bawah ini.

Tabel 5.12
Uji Validitas Butir Pertanyaan *Tangible*

Item-Total Statistic			
	Corrected Item-Total Correlation	R Table	Keterangan
Butir1	.485	0,213	Valid
Butir2	.671	0,213	Valid
Butir3	.588	0,213	Valid
Butir4	.631	0,213	Valid

Sumber : Data diolah : 2013

Berdasarkan hasil uji validitas atas 4 butir pertanyaan variable *tangible* yang ringkas pada tabel 5.12 terlihat bahwa *Corrected Item-Total Correlation* butir pertanyaan paling rendah berkisar paling rendah 0,485 sampai yang paling tinggi 0,631. Karena dari 4 butir pertanyaan yang diajukan memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih dari 0,213 maka semua pertanyaan dinyatakan valid. Sehingga tidak ada dari butir-butir pertanyaan yang dihilangkan atau dibuang.

5.3.1.2 Keandalan (*Reliability*)

Reliability merupakan elemen kedua dalam penelitian ini yang diukur dengan menggunakan sebanyak 4 butir pertanyaan. Uji validitas atas 4 butir pertanyaan tersebut menggunakan bantuan program SPSS versi 20. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 5.13 di bawah ini.

Tabel 5.13
Uji Validitas Butir Pertanyaan *Reliability*

Item-Total Statistic

	Correcteed Item-Total Correlation	R Table	Keterangan
Butir1	.653	0,213	Valid
Butir2	.633	0,213	Valid
Butir3	.687	0,213	Valid
Butir4	.633	0,213	Valid

Sumber : Data diolah : 2013

Berdasarkan hasil uji validitas atas 4 butir pertanyaan variable *reliability* yang ringkas pada tabel 5.13 terlihat bahwa *Corrected Item-Total Correlation* butir pertanyaan paling rendah berkisar paling rendah 0,633 sampai yang paling tinggi 0,687. Karena dari 4 butir pertanyaan yang diajukan memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih dari 0,213 maka semua pertanyaan dinyatakan valid. Sehingga tidak ada dari butir-butir pertanyaan yang dihilangkan atau dibuang.

5.3.1.3 Tanggapan (Responsiveness)

Responsiveness merupakan elemen ketiga dalam penelitian ini yang diukur dengan menggunakan sebanyak 4 butir pertanyaan. Uji validitas atas 4 butir pertanyaan tersebut menggunakan bantuan program SPSS versi 20. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 5.14 di bawah ini.

Tabel 5.14
Uji Validitas Butir Pertanyaan *Responsiveness*

Item-Total Statistic

	Correcteed Item-Total Correlation	R Table	Keterangan
Butir1	.667	0,213	Valid
Butir2	.777	0,213	Valid
Butir3	.742	0,213	Valid
Butir4	.707	0,213	Valid

Sumber : Data diolah : 2013

Berdasarkan hasil uji validitas atas 4 butir pertanyaan variable *Responsiveness* yang ringkas pada tabel 5.14 terlihat bahwa *Corrected Item-Total Correlation* butir pertanyaan paling rendah berkisar paling rendah 0,667 sampai

yang paling tinggi 0,77. Karena dari 4 butir pertanyaan yang diajukan memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih dari 0,213 maka semua pertanyaan dinyatakan valid. Sehingga tidak ada dari butir-butir pertanyaan yang dihilangkan atau dibuang.

5.3.1.4 Jaminan (*Assurance*)

Assurance merupakan keempat ketiga dalam penelitian ini yang diukur dengan menggunakan sebanyak 4 butir pertanyaan. Uji validitas atas 4 butir pertanyaan tersebut menggunakan bantuan program SPSS versi 20. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 5.15 di bawah ini.

Tabel 5.15
Uji Validitas Butir Pertanyaan *Assurance*

Item-Total Statistic			
	Corrected Item-Total Correlation	R Table	Keterangan
Butir1	.718	0,213	Valid
Butir2	.681	0,213	Valid
Butir3	.781	0,213	Valid
Butir4	.708	0,213	Valid

Sumber : Data diolah : 2013

Berdasarkan hasil uji validitas atas 4 butir pertanyaan variable *Assurance* yang ringkas pada tabel 5.15 terlihat bahwa *Corrected Item-Total Correlation* butir pertanyaan paling rendah berkisar paling rendah 0,681 sampai yang paling tinggi 0,781. Karena dari 4 butir pertanyaan yang diajukan memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih dari 0,213 maka semua pertanyaan dinyatakan valid. Sehingga tidak ada dari butir-butir pertanyaan yang dihilangkan atau dibuang.

5.3.1.5 Empati (*Empathy*)

Empathy merupakan elemen kelima dalam penelitian ini yang diukur dengan menggunakan sebanyak 4 butir pertanyaan. Uji validitas atas 4 butir pertanyaan

tersebut menggunakan bantuan program SPSS versi 20. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 5.16 di bawah ini.

Tabel 5.16
Uji Validitas Butir Pertanyaan *Empathy*

Item-Total Statistic			
	Corrected Item-Total Correlation	R Table	Keterangan
Butir1	.715	0,213	Valid
Butir2	.715	0,213	Valid
Butir3	.676	0,213	Valid
Butir4	.700	0,213	Valid

Sumber : Data diolah : 2013

Berdasarkan hasil uji validitas atas 4 butir pertanyaan variable *Empathy* yang ringkas pada tabel 5.16 terlihat bahwa *Corrected Item-Total Correlation* butir pertanyaan paling rendah berkisar paling rendah 0,676 sampai yang paling tinggi 0,715. Karena dari 4 butir pertanyaan yang diajukan memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih dari 0,213 maka semua pertanyaan dinyatakan valid. Sehingga tidak ada dari butir-butir pertanyaan yang dihilangkan atau dibuang.

5.3.1.6 Kepuasan Nasabah

Merupakan elemen terakhir dalam penelitian ini yang diukur dengan menggunakan sebanyak 7 butir pertanyaan. Uji validitas atas 7 butir pertanyaan tersebut menggunakan bantuan program SPSS versi 20. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 5.17 di bawah ini.

Tabel 5.17
Uji Validitas Butir Pertanyaan *Kepuasan Nasabah*

Item-Total Statistic

	Corrected Item-Total Correlation	R Table	Keterangan
Butir1	.749	0,213	Valid
Butir2	.648	0,213	Valid
Butir3	.703	0,213	Valid
Butir4	.764	0,213	Valid
Butir5	.661	0,213	Valid
Butir6	.693	0,213	Valid
Butir7	.727	0,213	Valid

Sumber : Data diolah : 2013

Berdasarkan hasil uji validitas atas 4 butir pertanyaan variable *Kepuasan Nasabah* yang ringkas pada tabel 5.17 terlihat bahwa *Corrected Item-Total Correlation* butir pertanyaan paling rendah berkisar paling rendah 0,648 sampai yang paling tinggi 0,749. Karena dari 7 butir pertanyaan yang diajukan memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih dari 0,213 maka semua pertanyaan dinyatakan valid. Sehingga tidak ada dari butir-butir pertanyaan yang dihilangkan atau dibuang.

5.3.2 Uji Reliabilitas

Sekaran (2003:442) menjelaskan bahwa *reliabilitas is the consistency and stability of the measuring instrument*. Secara umum dapat diartikan bahwa *reliabilitas* merupakan konsistensi dan stabilitas dari pengukuran instrumen. Dengan demikian, *reliabilitas*, mencakup dua hal utama yaitu stabilitas dan konsistensi internal ukuran.

Untuk mengetahui *reliabilitas* variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan kepuasan nasabah digunakan nilai *Cronbach's alpha* minimal 0,50 (Sekaran : 2006)

Tabel 5.18 di bawah ini memperlihatkan hasil uji *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, kepuasan nasabah,

Tabel 5.18
Hasil Uji Reliabel

Variabel	Item	Koefisien Cronbach's Alpha	Keterangan
Tangible	4	0,894	Reliabel
Reliability	4	0.838	Reliabel
Responsiveness	4	0.869	Reliabel
Assurance	4	0,858	Reliabel
Empathy	4	0,873	Reliabel
Kepuasan Nasabah	7	0.908	Reliabel

Sumber : Data diolah 2013

Penelitian adalah berada diatas 0,50. Seperti nilai *Cronbach's alpha* variable *tangible* adalah 0,894, *reliability* 0,838, *responsiveness* 0.869, *assurance* 0,858, *empathy* 0,873 dan kepuasan pengunjung 0,617. Dengan demikian dapat diartikan bahawa semua variable dalam penelitian ini adalah *reliable* atau andal (Sekaran : 2006).

Hasil Uji Asumsi Klasik

Untuk dapat menggunakan regresi berganda, data yang digunakan harus memenuhi persyaratan asumsi klasik yang terdiri dari : Normalitas data.

Multikolinieritas, Heteroskedastisitas.

Berikut hasil pengujian tiga persyaratan asumsi klasik.

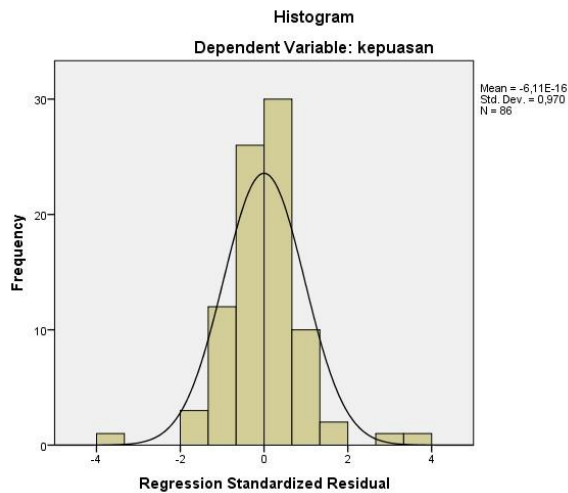
5.3.2.1 Uji Normalitas Data

Syarat data yang layak uji adalah data tersebut harus terdistribusi normal. Uji ini digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen, ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.

Pengujian dapat dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu pendekatan hitogram atau dengan pendekatan grafik.

Berikut hasil pengolahan dengan menggunakan SPSS 20.

Gambar 5.1
Hitogram Hasil Uji Normalitas Data

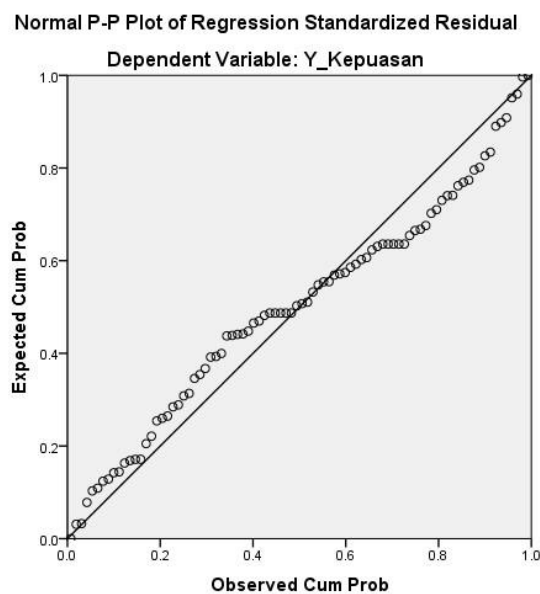


Sumber : Gambar diolah

dengan SPSS 20

Dari gambar 5.1 diatas dapat dilihat bahwa variabel kepuasan berdistribusi mendekati normal, hal ini ditunjukkan oleh distribusi data yang tidak menceng ke kiri dan ke kanan.

Gambar 5.2
Hasil Pengujian Normalitas



Sumber : Gambar diolah dengan SPSS 20

Dari gambar diatas didapatkan hasil bahwa semua data berdistribusi secara normal, sebaran data disekitar garis diagonal. Suatu varibael dapat dikatakan normal jika gambar distribusi titik data menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah garis diagonal.

5.3.2.2 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Pada model regresi yang baik tidak terdapat korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya *Multikolinieritas* di dalam model regresi, salah satu caranya adalah dengan melihat besarnya nilai *tollerance* dan *Variabel Inflation Factor (VIF)*. Model regresi yang bebas *Multikolinieritas* mempunyai angka toleransi lebih kecil dari 0,5 dan nilai VIF kurang dari 10.

Tabel 5.19
Hasil Uji Multikolinieritas

No	Variabel	Colinieritas Statistic		Keterangan
		Tolerance	VIF	
1	Tangible	.668	1.497	Bebas Multikolinieritas
2	Reliability	.368	2.716	Bebas Multikolinieritas
3	Responsiveness	.282	3.552	Bebas Multikolinieritas
4	Assurance	.319	3.132	Bebas Multikolinieritas
5	Empathy	.405	2.469	Bebas Multikolinieritas

Sumber : Data diolah 2013

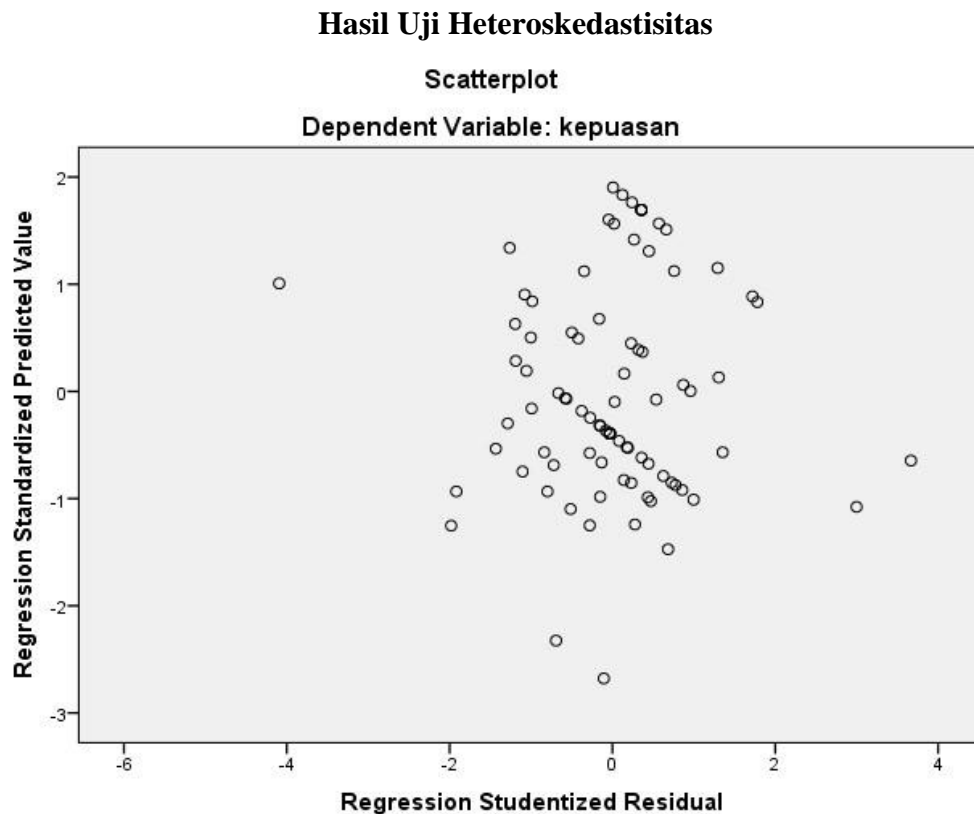
Berdasarkan tabel 5.19 variabel *tangible* memiliki nilai tolerance $0.668 < 0,5$ dan VIF sebesar $1.497 < 10$ sehingga dapat dinyatakan bebas multikolinieritas. Pada variabel *reliability* memiliki nilai tolerance $0,368 < 0,5$ dan VIF $2.716 < 10$ sehingga dapat dinyatakan bebas multikolinieritas, pada varibale *responsiveness* nilai tolerance $0.282 < 0,5$ dan VIF $3.552 < 10$ sehingga dapat dinyatakan bebas

multikolinieritas, pada variabel *assurance* nilai tolerance $0.319 < 0,5$ dan VIF $3.132 < 10$ sehingga dapat dikatakan bebas multikolinieritas, pada variabel *empathy* memiliki nilai tolerance $0.405 < 0,5$ dan VIF sebesar $2.469 < 10$ sehingga dapat dinyatakan bebas Multikolinieritas.

5.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian *Heteroskedastisitas* bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Pada model yang baik tidak terjadi *Heteroskedastisitas*. Cara untuk mendeteksi adanya *Heteroskedastisitas* pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot* model tersebut. Model regresi linier berganda terbebas dari asumsi klasik heteroskedastisitas dan layak digunakan dalam penelitian, jika output *Scatterplot* menunjukkan penyebaran titik-titik data yang tidak berpola jelas, serta titik-titik yang menyebar. Pendekatan lain untuk pengujian heteroskedastisitas adalah dengan pendekatan statistik.

Gambar 5.2



Penyebaran titik-titik pada Gambar 5.2 tidak menunjukkan suatu pola tertentu. Berdasarkan hal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa variabel tersebut bebas dari pengujian asumsi klasik heteroskedastisitas.

5.3.3 Pengujian Hipotesis

Pegujian hipotesis penelitian dilakukan dengan menggunakan uji t (uji secara parsial) dan uji F (uji secara simultan). Pengujian hipotesis pertama dan hipotesis kedua dilakukan dengan menggunakan uji t, dan pengujian hipotesis ketiga dilakukan dengan uji F

5.3.3.1 Uji t (Uji Parsial)

$$H_0 : b_1 = 0$$

Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari masing-masing variabel (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) terhadap variabel tidak bebas (Y).

$$H_a : b \neq 0$$

Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari masing-masing variabel (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) terhadap variabel tidak bebas (Y).

Kriteria Pengambilan Keputusan:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ (tingkat signifikan), maka H_a diterima dan H_o ditolak.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ (tingkat signifikan), maka H_o diterima dan H_a ditolak.

Tabel 5.20
Hasil Perhitungan Uji t

Model		Coefficients ^a													
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics			
		B	Std. Error				Lower Bound	Upper Bound	Zeroorder	Partial	Part	Tolerance	VIF		
1	(Constant)	2.882	1.825		1.579	.118	-.751	6.515							
	X1_Tangibel	.231	.097	.167	2.389	.019	.039	.423	.576	.258	.137	.668	1.497		
	X2_Reliability	-.211	.147	-.136	-1.438	.154	-.503	.081	.619	-.159	-.082	.368	2.716		
	X3_Responsiveness	.383	.180	.230	2.127	.036	.025	.741	.752	.231	.122	.282	3.552		
	X4_Assurance	.762	.176	.438	4.323	.000	.411	1.113	.800	.435	.248	.319	3.132		
	X5_Empathy	.409	.135	.273	3.030	.003	.140	.677	.739	.321	.174	.405	2.469		

a. Dependent Variable: Y_Kepuasan

Dari tabel 5.20 diatas dapat dijelaskan bahwa :

1. Variabel *tangibel* dengan nilai t_{hitung} (2.389) $> t_{tabel}$ (2.000) dan tingkat signifikan (0.019) lebih kecil dari 0,05 maka dengan demikian H_o ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *tangibel* terhadap Kepuasan.
2. Variabel *reliability* dengan nilai t_{hitung} (-1.438) $> t_{tabel}$ (2.000) dan tingkat signifikan (0.154) lebih besar dari 0,05 maka dengan demikian H_o diterima

dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *reliability* terhadap Kepuasan.

3. Variabel *responsiveness* dengan nilai t_{hitung} (4.323) > t_{tabel} (2.000) dan tingkat signifikan (0.036) lebih kecil dari 0,05 maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *responsiveness* terhadap Kepuasan.
4. Variabel *assurance* dengan nilai t_{hitung} (2.389) > t_{tabel} (2.000) dan tingkat signifikan (0.000) lebih kecil dari 0,05 maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *assurance* terhadap Kepuasan.
5. Variabel *empathy* dengan nilai t_{hitung} (3.030) > t_{tabel} (2.000) dan tingkat signifikan (0.003) lebih kecil dari 0,05 maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *tangible* terhadap Kepuasan.

5.3.3.2 Uji F (Uji Simultan)

$$H_0 : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = 0$$

Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dari seluruh variabel bebas X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap variabel tidak bebas Y (kepuasan nasabah).

$$H_a : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 \neq 0$$

Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dari seluruh variabel bebas X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap variabel tidak bebas Y (kepuasan nasabah).

Kriteria pengambilan keputusan :

- Jika $F_{hitung} > \alpha (0,05)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- Jika $F_{hitung} < \alpha (0,05)$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 20 disajikan pada tabel

5.21 berikut ini :

Tabel 5.21
Hasil Perhitungan Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	774,254	5	154,851	44,946	,000 ^b
Residual	275,618	80	3,445		
Total	1049,872	85			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), empathy, tangible, reliability, assurance, responsiveness

Dari tabel 5.21 diatas dapat dilihat hasil perhitungan menunjukkan bahwa F_{hitung} adalah 44.946 dengan signifikan F_{hitung} adalah sebesar 0,000 lebih rendah dari 0,05 dan nilai F_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 2,270, dengan demikian dapat dilihat bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dari seluruh variabel bebas X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap variabel tidak bebas Y (kepuasan Nasabah).

5.3.4 Model Koefisien Regresi Berganda

Tabel 5.22
Koefisien Persamaan Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefisients		Standardized Coefisients
	B	Std. Error	Beta
1 (constant)	2.882	1.825	
Tangibel	.231	.097	.167
Responsiveness	-.221	.147	-.136
Reliability	.383	.180	.230
Assurance	.762	.176	.438
empathy	.409	.135	.273

Dependent Variabel : Customer_satisfaction *Sumber*

: *Data primer diolah (2013)*

Maka dari tabel 5.22 dapat dirumuskan persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

$$Y = 2.882 + 0.231X_1 - 0.211X_2 + 0.383X_3 + 0.762X_4 + 0.409X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan nasabah
a = Konstanta intersepsi

$b_1 - b_5$ = Koefisien regresi parsil

X_1 = *Tangible*

X_2 = *Reliability*

X_3 = *Responsiveness*

X_4 = *Assurance*

X_5 = *Empathy*

Dari persamaan tersebut dapat dimaksudkan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 2.882 artinya apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Perkreditan Rakyat Bareleng Mandiri Cabang Utama Palm Spring yang meliputi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan),

- responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian) tidak mengalami perubahan (dianggap konstan) maka kepuasan yang dirasakan nasabah sebagai pengguna sebesar 2.882.
2. *Tangible* (bukti fisik) sebesar 0.231 artinya apabila variabel kualitas layanan yang dinilai dari bentuk fisiknya ditingkatkan satu satuan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0.004 satuan asumsi bahwa variabel kualitas lainnya tidak mengalami perubahan.
 3. *Reliability* (kehandalan) sebesar -0.211 artinya kualitas layanan yang dinilai dari kehandalan ditingkatkan 1 satuan maka kepuasan nasabah akan menurun 0.211 satuan asumsi bahwa variabel kualitas lainnya tidak mengalami perubahan.
 4. *Responsiveness* (daya tanggap) sebesar 0.383 artinya apabila kualitas layanan yang dinilai dari daya tanggap ditingkatkan 1 satuan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0.383 satuan asumsi bahwa variabel kualitas lainnya tidak mengalami perubahan
 5. *Assurance* (Jaminan) sebesar 0.762 artinya apabila kualitas layanan yang berupa jaminan ditingkatkan 1 satuan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0.762 satuan asumsi bahwa variabel kualitas lainnya tidak mengalami perubahan.
 6. *Empathy* (perhatian) sebesar 0.409 artinya apabila variabel kualitas layanan yang berupa perhatian ditingkatkan 1 satuan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0.409 satuan asumsi bahwa variabel kualitas lainnya tidak mengalami perubahan.

5.3.5 Koefisien Determinasi (R^2)

Pada uji R^2 (uji koefisien determinasi) ini menjelaskan seberapa besar variasi variabel independen (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) terhadap variabel dependen Y (kepuasan nasabah).

Hasil perhitungan koefisien determinasi (R square) disajikan pada tabel 5.23 berikut ini :

Tabel 5.23
Hasil Uji Adjusted R Square (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,859 ^a	,737	,721	1,85613	,737	44,946	5	80	,000

a. Predictors: (Constant), empathy, tangible, reliability, assurance, responsiveness

b. Dependent Variable: kepuasan

Dari hasil perhitungan dengan SPSS, maka diperoleh nilai $R = 0,859$ yang berarti hubungan antara *tangibel, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, terhadap Kepuasan adalah sebesar 85,9 % yang artinya hubungannya **Sangat**

Kuat sesuai dengan kriteria sebagai berikut :

Tabel 5.23
Kriteria Hubungan Antara Variabel

Nilai R	Interprestasi
0,00 – 0,19	Sangat Rendah
0,20 – 0,39	Rendah
0,40 – 0,59	Sedang
0,60 – 0,79	Kuat
0,80 – 0,99	Sangat Kuat

Sumber : Situmorang (2010)

Nilai *ajusted* R^2 sebesar 0,721 atau sebesar 72,1% sementara sisanya sebesar 29,1% diterangkan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Jika jumlah variabel lebih dari dua maka akan lebih tepat menggunakan *adjusted* R^2 .

5.4 Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan proses penganalisaan secara statistik, dihasilkan beberapa keputusan tentang masalah yang dimunculkan dan telah ditetapkan sebagai hipotesa. Kesimpulan yang diperoleh adalah hasil analisa data yang telah didapatkan dengan alat ukur yang telah terbukti validitas nya dengan hasil uji validitas menggunakan teknik korelasi. Dengan hasil nilai korelasi (r) > 0.0215 instrumen terbukti valid. Disamping itu instrumen juga telah diukur tingkat keandalannya (reliabilitas) yang menghasilkan nilai α > 0.06 membuktikan alat ukur reliabel untuk dijadikan fasilitas pengumpulan data.

Untuk meyakinkan bahwa persamaan garis regresi yang diperoleh adalah linear dan dapat dipergunakan (valid) untuk mencari peramalan, maka akan dilakukan pengujian asumsi multikolinearitas, heteroskedastisitas dan normalitas. Melalui uji multikolinearitas dihasilkan bahwa terjadi hubungan yang sempurna antar variabel bebas dalam regresi dengan bukti nilai VIF (2.196) < 10 dan toleransi (0.455) > 0.1, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi. Sedangkan uji heteroskedastisitas yang dilakukan untuk menguji ktidaksamaan varians dari residual dalam model regresi melalui grafik *Scatterplot* menghasilkan titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0

(nol) pada sumbu Y, hal ini berarti tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas pada model regresi yang dibuat, dengan kata lain menerima hipotesis homoskedastisitas. Dilakukan juga uji normalitas untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel bebas dan variabel terikat, keduanya terdistribusikan secara normal atau tidak. Uji normalitas data dalam penelitian dilihat dengan cara memperhatikan titik-titik pada *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual* dari variabel terikat. Dengan hasil data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Selanjutnya untuk pengujian terhadap hipotesis dalam penelitian ini dapat dipaparkan sebagai berikut :

5.4.1 Pengaruh Variabel *Tangible* terhadap Kepuasan Nasabah

Terdapat pengaruh positif bahwa variabel *Tangible*(X_1) nilai t_{hitung} (2.389) > t_{tabel} (2.000) dan tingkat signifikan (0,019) lebih kecil dari 0,005 maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *tangible* terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sehingga hipotesis pertama diterima.

5.4.2 Pengaruh Variabel *Reliability* terhadap Kepuasan Nasabah

Tidak terdapat pengaruh positif bahwa variabel *Reliability*(X_2) nilai t_{hitung} (-1.438) > t_{tabel} (2.000) dan tingkat signifikan (0.154) lebih besar dari 0,005 maka dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *reliability* terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sehingga hipotesis kedua ditolak

5.4.3 Pengaruh Variabel *Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah

Terdapat pengaruh positif bahwa variabel *Responsiveness*(X_3) nilai t_{hitung} (2.127) > t_{tabel} (2.000) dan tingkat signifikan (0,036) lebih kecil dari 0,005 maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *responsiveness* terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sehingga hipotesis ketiga diterima.

5.4.4 Pengaruh Variabel *Assurance* terhadap Kepuasan Nasabah

Terdapat pengaruh positif bahwa variabel *Assurance*(X_4) nilai t_{hitung} (4.323) > t_{tabel} (2.000) dan tingkat signifikan (0,000) lebih kecil dari 0,005 maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Assurance* terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sehingga hipotesis keempat diterima.

5.4.5 Pengaruh Variabel *Empathy* terhadap Kepuasan Nasabah

Terdapat pengaruh positif bahwa variabel *Empathy*(X_5) nilai t_{hitung} (0.03) > t_{tabel} (2000) dan tingkat signifikan (0,003) lebih kecil dari 0,005 maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *empathy* terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sehingga hipotesis kelima diterima.

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *Tangible* (X_1) nilai t_{hitung} (2.389) > t_{tabel} (2.000) dan tingkat signifikan (0,019) lebih kecil dari 0,005 maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh

- yang positif dan signifikan antara *tangible* terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sehingga hipotesis pertama diterima.
2. Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *Reliability* (X_2) nilai t_{hitung} (-1.438) > t_{tabel} (2.000) dan tingkat signifikan (0.154) lebih besar dari 0,005 maka dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *reliability* terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sehingga hipotesis kedua ditolak
 3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *Responsiveness* (X_3) nilai t_{hitung} (2.127) > t_{tabel} (2.000) dan tingkat signifikan (0,036) lebih kecil dari 0,005 maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *responsiveness* terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sehingga hipotesis ketiga diterima.
 4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *Assurance* (X_4) nilai t_{hitung} (4.323) > t_{tabel} (2.000) dan tingkat signifikan (0,000) lebih kecil dari 0,005 maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Assurance* terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sehingga hipotesis keempat diterima.
 5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *Empathy* (X_5) nilai t_{hitung} (0.03) > t_{tabel} (2000) dan tingkat signifikan (0,003) lebih kecil dari 0,005 maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *empathy* terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sehingga hipotesis kelima diterima.
 6. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Kualitas Pelayanan nilai F_{hitung} (44.496) > F_{tabel} (3.10) dan tingkat signifikan (0,000) lebih kecil dari

0,005 maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sehingga hipotesis keenam diterima.

6.2 Saran

1. *Tangible* mempunyai pengaruh terbesar ketiga terhadap kepuasan nasabah. Indikator bukti fisik yang dominan adalah peralatan ruang kantor yang canggih dan modern untuk itu diharapkan dari pihak manajemen lebih meningkatkan lagi kualitas teknologi di seluruh divisi dan diharapkan lebih memaksimalkan teknologi dalam pelayanan *Automatic Teller Machine* yang sudah disediakan oleh BPR Barelang Mandiri agar lebih memberikan kualitas pelayanan yang prima bagi nasabah.
2. *Reliability* tidak mempunyai pengaruh yang positif dan dominan terhadap kepuasan nasabah, indikator kehandalan yang dominan adalah karyawan memberikan layanan tepat waktu, untuk itu sebaiknya karyawan mempertahankan dan lebih maksimal dalam memberikan layanan kepada nasabah, selalu berusaha memberikan layanan tepat waktu kepada nasabah agar nasabah merasa puas terhadap layanan yang diberikan.
3. *Responsiveness* mempunyai pengaruh terbesar keempat terhadap kepuasan nasabah, indikator tanggapan yang paling dominan adalah karyawan selalu siap merespon dan menanggapi permintaan saya, diharapkan kepada divisi yang langsung berkaitan langsung dengan nasabah seperti marketing, *customer service* dan *teller* agar lebih maksimal dalam menanggapi dan merespon permintaan nasabah.

4. *Assurance* mempunyai pengaruh terbesar pertama terhadap kepuasan nasabah, indikator jaminan yang paling dominan adalah “saya merasa nyaman dalam melakukan transaksi”, hal ini berarti nasabah memberikan tanggapan yang bagus untuk keamanan dan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi, untuk itu diharapkan manajemen menjaga pola transaksi yang sudah ada serta lebih meningkatkan kualitas keamanan di banking hall dan area bank.
5. *Empathy* mempunyai pengaruh terbesar kedua terhadap kepuasan nasabah, indikator kepedulian yang paling dominan adalah waktu beroperasi yang cocok/nyaman buat saya, untuk itu manajemen bersama semua lini divisi tetap mempertahankan jam operasional yang telah ditetapkan untuk melayani kebutuhan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2004, **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**, Cetakan Kelima, Penerbit: Alfabeta, Bandung.
- Aritonang, Lerbin R., 2005, **Kepuasan Pelanggan**, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit: PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Barata, Atep Adya, 2004, **Dasar-Dasar Pelayanan Prima**, Cetakan Kedua, Penerbit: PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Dharmestha, Swastha Basu dan T. Hani Handoko, 2008, **Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen**, edisi pertama, cetakan keempat, BPFE, Yogyakarta

- Hasibuan, Malayu, SP, 2008, **Dasar-Dasar Perbankan**, Edisi Revisi, Cetakan Ketujuh, Bumi Aksara, Jakarta.
- Irawan, Handi, 2005, **10 Prinsip Kepuasan Pelanggan**, Cetakan Kelima, Penerbit: PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2002, **Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II**, terjemahan Hendra Teguh, Penerbit: PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Kasmir, 2004, **Dasar-Dasar Perbankan**, Cetakan Pertama, Grafindo Persada, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2006, **Manajemen Pemasaran Jasa**, Edisi kedua, Penerbit : Salemba Empat, Jakarta.
- Margono, 2004, **Metodologi Penelitian dan Pendidikan**, Penerbit : Trineka Cipta, Jakarta.
- Riduwan dan Akdom, 2007, **Rumusan dan Data Dlam Analisis Statistik**, Cetakan kedua, Penerbit : Alfabeta, Bandung.
- Sumarwan, Ujang, 2003, **Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran**, Cetakan Pertama, Penerbit : Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra, 2005, *Service, Quality dan Satisfaction*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2004, **Manajemen Jasa**, Edisi Kedua, Cetakan Kedua, Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husain, 2003, **Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa**, Cetakan Pertama, Penerbit : Ghalia Indonesia, Jakarta.
- UU. No. 10 Tahun 1998, Pokok Perbankan.
- Yamit, Zulian, 2002, **Manajemen Kualitas Produk dan Jasa**, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Penerbit : Ekonisia, Yogyakarta.
- Yasid, 2005, **Manajemen Jasa Konsep dan Implementasi**, Edisi Kedua, Cetakan Ketiga, Penerbit : Ekonisia, Jakarta.
- , 2008, **Manajemen Perbankan**, edisi revisi delapan, Penerbit : Raja Grafindo Persada, Jakarta