

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADAAL PT BPR BALIDANA NIAGA DENPASAR

Dewa Made Wisnu Anggabrata¹

Gede Bayu Rahanata²

¹Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: anggabrata_99@yahoo.com

²Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas layanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan *empathy*) pada kepuasan nasabah di PT BPR Balidana Niaga Denpasar. Sampel dalam studi ini adalah sebanyak 100 orang yang diambil dengan menggunakan metode *proportionate stratified random sampling*. Hasil analisis menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan *empathy* berpengaruh secara simultan pada kepuasan nasabah dengan nilai F_{hitung} (85,421) > F_{tabel} (3,07). Selain itu, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan *empathy* berpengaruh secara parsial pada kepuasan nasabah.

Kata kunci : kepuasan nasabah, kualitas layanan.

ABSTRACT

The aim of thi study is to examine the impact of public service (physical evidence, response capacity, assurance, and empathy) on customer satisfaction at PT Balidana Niaga Denpasar. The sample size was 100 which was determined by implementing proportionate stratified random sampling. The results show that physical evidence, response capacity, assurance, and empathy affect customer satisfaction simultaneously with F value (85.421) > F table (3.07). Additionally, physical evidence, response capacity, guarantee, and empathy partially affect customer satisfaction.

Keywords: customer satisfaction, public service

PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi nasional saat ini mendorong semangat setiap organisasi atau penyedia jasa untuk dapat meningkatkan dan mengembangkan usahanya. Gunadi (2002) menyatakan untuk memenangkan persaingan setiap organisasi atau penyedia jasa harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen atau para nasabah,

serta berusaha untuk memenuhi harapan mereka, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada para konsumen atau nasabahnya. Bari'ah *et al.* (2008) mengungkapkan pemahaman ini dimaksudkan untuk memberikan kepuasan yang maksimum kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut (Regan *et al.* 2009). Dalam dunia perbankan, pelanggan yang dimaksud adalah nasabah. Kepuasan nasabah adalah ungkapan seseorang dalam memberikan nilai atau mengoptimalkan nilai yang dirasakan dan diharapkan seseorang terhadap suatu produk atau jasa (Hadiati, 2004:300).

Dahulu kualitas pelayanan dikembangkan atas dasar kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan, sedangkan saat ini telah bergeser kepada pengertian sesuai dengan kriteria konsumen (Gardenia, 2008). Kualitas pelayanan sering dikonseptualisasikan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan dengan persepsi performansi yang diterima. Yonggui (2004:125) menyatakan bahwa bagi suatu perusahaan khususnya perusahaan jasa, kualitas pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Sehingga bagi perusahaan jasa sangatlah penting untuk mengatur strategi bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen dapat tercipta. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2006:26), kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi antara lain: bukti fisik, keadilan, jaminan, daya tanggap, dan empati. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan suatu perusahaan dapat dilihat dari kepuasan konsumen terhadap kelima dimensi pelayanan

yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut (Mustikawati, 2009).

PT BPR Balidana Niaga Denpasar berupaya meningkatkan kualitas pelayanan jasanya dengan cara memenuhi apa yang dibutuhkan dan dianggap penting oleh konsumen (nasabah). Keluhan pelanggan dapat dilihat sebagai *service quality*. Jumlah keluhan terbesar yaitu 14 keluhan terfokus pada Lamanya Antrean. Jumlah keluhan terkecil adalah pada jenis produk dengan keluhan sebanyak 4 keluhan. Mengacu dengan adanya keluhan dari nasabah, pihak perusahaan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih maksimal dengan ide-ide kreatif agar mampu mempertahankan nasabah.

Penelitian ini berupaya menggali seberapa besar kepuasan nasabah pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar, dimana sejak berdirinya perusahaan belum pernah mengadakan penelitian mengenai kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan jasa yang mampu mempengaruhinya. Manajemen bank perlu mengetahui hal-hal yang dianggap penting oleh nasabah dari prioritas guna melakukan pembenahan dalam usaha mencapai kepuasan serta mewujudkan kepuasan nasabah (Tuti supriyatmini, 2005). Untuk itu, perlu diadakan penelitian mengenai kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, dapat dirumuskan pokok masalah penelitian sebagai berikut tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan *empaty*) terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Balidana Niaga

Denpasar; 2) Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan secara parsial kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan *empaty*) terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar.

METODE PENELITIAN

Penelitian digolongkan pada penelitian asosiatif (hubungan), yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dari variabel atau lebih (Sugiyono, 2009 :5) penelitian asosiatif ini juga digunakan oleh (Sunarto, 2006) dalam penelitiannya.

Penelitian dilakukan di PT BPR Balidana Niaga Denpasar, yang beralamat di Jl. Teuku Umar Kawasan Niaga B.II Denpasar, Bali. Penelitian ini berlokasi di Kota Denpasar, yang menjadi lokasi tempat tinggal para nasabah PT BPR Balidana Niaga Denpasar. Adapun yang melatarbelakangi pemilihan lokasi penelitian ini adalah sebagai berikut. 1) Mengingat saat ini, Kota Denpasar telah mengalami peningkatan yang pesat baik dari infrastrukturnya, perkembangan bisnisnya, maupun perkembangan jumlah penduduknya; 2) Adanya perkembangan jumlah nasabah pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar yang mengalami masa naik turun.

Sumber data untuk mendukung penelitian seperti sumber data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang didapatkan langsung melalui catatan, diamati dan digunakan secara langsung untuk mendukung penelitian. Data sekunder merupakan data dalam bentuk sudah ditetapkan, yang didapat dari pihak lain yang

sudah terlebih dahulu mengumpulkan data tersebut. Data sekunder bukan dihasilkan dan dibuat oleh peneliti, melainkan diperoleh dari tempat objek penelitian dalam bentuk sudah jadi. Populasi seluruh nasabah PT. BPR Balidana Niaga Denpasar Denpasar

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden

Melalui hasil penelitian dapat diketahui gambaran tentang karakteristik responden. Uraian tentang karakteristik responden lima aspek yaitu, jenis kelamin, umur, dan pendidikan terakhir, pekerjaan dan lama menjadi nasabah.

Pengujian instrumen penelitian

Data yang telah dikumpulkan terlebih dahulu diuji dengan uji validitas dan reliabilitas, dengan bantuan *Software Statitital Packge of Social Science (SPSS)* sebagai berikut.

1) Uji Validitas

Uji Validitas merupakan Hasil Pengujian data-data tersebut memperhatikan bahwa kesempatan penelitian adalah valid. Instrumen-instrumen pada setiap variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan valid apabila nilai pada setiap variabel bernilai positif dan di atas 0,3. Berdasarkan Tabel 4.4 di atas dapat dijelaskan instrumen-instrumen yang terdapat dalam variabel di penelitian ini valid, karena nilai pada setiap variabel bernilai positif dan di atas 0,3.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian instrumen penelitian, pengujian tersebut digunakan untuk mengetahui ketetapan jawaban kuesioner pada periode berbeda, instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,6. Uji reliabilitas dinyatakan pada Tabel 4.5 berikut.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Bukti fisik (X_1)	0,826	<i>Reliabel</i>
2	Keandalan (X_2)	0,691	<i>Reliabel</i>
3	Daya Tanggap (X_3)	0,836	<i>Reliabel</i>
4	Jaminan (X_4)	0,735	<i>Reliabel</i>
5	<i>Empatiy</i> (X_5)	0,723	<i>Reliabel</i>
6	Kepuasan nasabah (Y)	0,879	<i>Reliabel</i>

Sumber : Lampiran 5

Tabel 4.5 menyatakan instrument yang dipakai dalam penelitian ini reliabel, memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,6 setiap variabel

Penelitian kualitatif dipergunakan skor rata-rata jawaban responden dengan kriteria dan kategori penilaian jawaban kuisisioner seperti Tabel 4.8 Berikut.

Tabel 4.8 Kriteria dan Kategori Penilaian Jawaban kuisisioner pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar

Batas-batas Klasifikasi (Kriteria)	Kategori Penilaian
1,00 - 1,80	Sangat tidak baik
1,81 - 2,60	Tidak baik
2,61 - 3,40	Kurang baik
3,41 - 4,20	Baik
4,21 - 5,00	Sangat baik

Sumber : Data diolah

Analisis Regresi Linear Berganda

Jawaban analisis regresi linear berganda yang dapat dilihat pada lampiran 7 berdasarkan olahan program *SPSS 15.0 for Windows*.

$$Y = 0,016 + 0,245 X_1 + 0,288 X_2 + 0,140 X_3 + 0,211 X_4 + 0,164 X_5$$

Keterangan :

- Y = kepuasan nasabah
- X₁ = bukti fisik
- X₂ = keandalan
- X₃ = daya tanggap
- X₄ = jaminan
- X₅ = *empaty*

Uji Simultan (F-test)

Pengujian terhadap parameter secara simultan dilakukan dengan uji F (F-test). Oleh karena $F_{hitung} (85,421) > F_{tabel} (2,30)$ maka H_0 ditolak, ini menemukan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan *empaty* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Uji Parsial (T-test)

Pengujian parsial ini digunakan t_{tabel} melalui taraf nyata $\alpha = 0,05$ dan $df (n-k) = (56-4) = 52$, $(0,05;52)$, kemudian didapat $t_{tabel} = 1,658$ (lampiran 9). Rangkuman hasil analisis uji t dinyatakan pada tabel 4.11 berikut.

Tabel 4.11 Hasil Analisis Uji t

Variabel (X)	t_{hitung}	t_{tabel}	Jawaban Uji t	Jawaban Hipotesis	Sig.
Bukti fisik	3,372	1,658	$(3,372) > (1,671)$	H_0 ditolak	0,001
Keandalan	4,538	1,658	$(4,538) > (1,671)$	H_0 ditolak	0,000
Daya tanggap	2,202	1,658	$(2,202) > (1,671)$	H_0 ditolak	0,030
Jaminan	3,134	1,658	$(3,134) > (1,671)$	H_0 ditolak	0,002
<i>empaty</i>	2,263	1,658	$(2,263) > (1,671)$	H_0 ditolak	0,025

Sumber : Lampiran 7

Nilai *Standardized Coefficients Beta*

Nilai analisis *Standardized Coefficients Beta* menyatakan variabel keandalan berpengaruh paling dominan (0,228) diantara variabel bebas yang lain. Hal ini berarti, nasabah lebih tergantung pada keandalan pada kepuasan nasabah pada PT. BPR Bali Niaga terkait terhadap pelayanan yang diberikan

Simpulan

Adapun temuan-temuan, terkait hasil analisis pada bab-bab sebelumnya adalah sebagai berikut.

- 1) Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan *empaty* berpengaruh nyata secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar.
- 2) Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan *empaty* secara parsial berpengaruh nyata terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar.

Saran

Diajukan saran untuk pihak manajemen sebaga berikut.

- 1) Manajemen PT. BPR Balidana Niaga Denpasar harus lebih mengetahui dengan detail kebutuhan dan keinginan nasabah, menggunakan kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan *empaty*) sebagai sumber harapan dapat menimbulkan rasa puas nasabah dalam menerima pelayanan sehingga melakukan kunjungan berulang-ulang.
- 2) Manajemen PT. BPR Balidana Niaga Denpasar harus Mencermati upaya pemenuhan kualitas layanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan *empaty*). Bukti fisik dalam hal ini bangunan gedung yang disediakan, keandalan dalam hal ini ketepatan pelayanan, daya tanggap dalam hal ini perhatian petugas, jaminan dalam hal ini pengetahuan petugas, *empaty* dalam hal ini pemahaman petugas terhadap keinginan nasabah untuk dapat mewujudkan mutu layanan yang berkualitas sehingga dapat memberikan rasa puas terhadap nasabah.
- 3) Peningkatan kualitas pelayanan dengan meningkatkan pembinaan, pendidikan dan pelatihan dalam hal produk maupun pelayanan optimal.

DAFTAR RUJUKAN

- Ade Mustikawati, 2009. Analisis Faktor-faktor pelayanan Bank yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah tabungan Ummat. *Jurnal Fakultas ekonomi dan manajemen*, Institut Pertanian Bogor.
- Bari'ah, Zaenal Abidin, Harlina Nurtjahjanti, 2008. Hubungan antara Kualitas Layanan Bank dengan Minat Menabung Nasabah PT.BRI Kantor cabang Unggaran. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*.
- Gardenia, 2008. Pengaruh Kepuasan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma*. Jakarta.
- Gunadi Agus, 2002. Penilaian Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah pada PT. BPR Pedungan Denpasar. *Skripsi Fakultas Ekonomi Udayana*.
- Hadiati Sri, 2003. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Widyanas Malang. *Jurnal Universitas Gajayana Malang*.
- Regan Lam dan Hing Po Lo, 2009. Investigasi The Driver Dari Kepuasan Perbankan UKM 'Di Hong Kong. *Journal City University of Hong Kong*.
- Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sunarto, 2006. Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap keunggulan bersaing (studi pada tabungan Britama BRI Kanca Kendal). *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*.
- Tuti supriyatmini, 2005. Pengaruh persepsi Nasabah tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Baitul Maal Wattamwil (BMT) "Anda" Semarang. *Jurnal Universitas Negeri Semarang*.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Yonggui W, Lo Hing-Po, Yang Yongheng. 2004. An Integrated Framework For Service Quality, Customer Value, Satisfaction. Evidence From China's Telecommunication Industry. *Journal Service Quality*. Kluwer Academic Publisher. Netherlands.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Study Kasus Pada PT. Bank Aceh Cabang Bireuen)**

Denny Firmansyah¹ dan Saharuddin²

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Almuslim, Aceh

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Malikussaleh, Aceh

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh di Kabupaten Bireuen. Data yang digunakan sebagai sumber data adalah data primer yang didapatkan langsung dari sumber aslinya (Nasabah) dan data sekunder sebagai sumber data yang didapatkan secara tidak langsung melalui perantara. Populasi diambil dari sebagian Nasabah yang dimiliki oleh PT. Bank Aceh, peneliti menetapkan jumlah sampel sebanyak 100 orang responden yang menjadi nasabah Bank Aceh. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh belum maksimal, bahkan dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan masih perlu dikaji kembali agar nasabah mendapatkan kepuasan dari pelayanan Bank Aceh Cabang Bireuen. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial, maka diketahui variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 42.508 sedangkan t_{tabel} adalah 1,660. Hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hasil penelitian menolak H_0 dan menerima H_1 . Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap variabel kepuasan Nasabah di Bank Aceh Cabang Bireuen.

Kata Kunci: Bank Aceh, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah.

PENDAHULUAN

Bisnis jasa merupakan usaha yang bergerak dalam berbagai sektor kegiatan yang mana salah satunya yaitu perbankan. Bisnis perbankan berdasarkan fungsi dan pengertiannya dikatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya demi meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Meskipun perbankan merupakan suatu usaha bisnis yang memperoleh keuntungan/ profit akan tetapi perbankan juga memiliki tanggung jawab yang besar terhadap terwujudnya cita-cita pemerintah dalam meningkatkan pembangunan.

Berdasarkan fungsi dan pengertiannya pula dapat dinyatakan bank menawarkan jasanya untuk menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat demi kepentingan rakyat. Dalam proses Pengumpulan dan penyaluran inilah timbulnya hubungan interaksi jasa dimana pihak perbankan melayani masyarakat sebagai nasabahnya. Artinya disini kehadiran nasabah merupakan hal yang sangat penting dikarenakan kegiatan bank dalam melayani semata-mata demi memberikan kepuasan nasabah.

Produk/jasa yang tidak memenuhi harapan nasabah akan sangat mudah ditinggalkan oleh pengguna jasa dan beralih pada penyedia jasa lainnya yang lebih unggul. Maka teknologi informasi yang diterapkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat harus sesuai dengan perkembangan terkini. Demikian pula dengan PT. Bank Aceh yang harus berupaya meningkatkan kualitas layanan sehingga diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Bank Aceh diarahkan untuk memberikan jasa layanan yang unggul sesuai dengan kebutuhan masyarakat melalui upaya peningkatan teknologi, perluasan jaringan kantor dan kemitraan dengan lembaga/badan usaha/instansi lainnya. Maka oleh karena itu perusahaan harus mempertahankan visi, misi dan mottonya agar lebih fokus pada

nasabahnya.

Sejalan dengan pertumbuhannya berbagai masalah harus dihadapi terutama menyangkut kualitas pelayanan. Banyaknya nasabah yang berasal dari berbagai kalangan dan latar belakang pendidikan adalah menyebabkan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Aceh menjadi kurang maksimal. Oleh sebab itu, peneliti ingin membuat sebuah penelitian tentang pelayanan, dengan memilih judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah”, dan selanjutnya menetapkan “Studi Kasus pada PT. Bank Aceh Cabang Bireuen Kabupaten Bireuen”.

Adapun identifikasi masalah yang menjadi perhatian peneliti adalah belum maksimalnya pelayanan yang diberikan petugas/karyawan terhadap nasabah, hendaknya petugas/karyawan selalu menyapa nasabahnya serta menawarkan bantuan dengan sikap senyum, salam, sapa, sopan dan santun. Kualitas layanan memerlukan perhatian khusus agar setiap pemberian layanan memberikan yang terbaik guna menjaga performance perusahaan sesuai dengan harapan nasabah. Dalam hal ini perlu ditindaklanjuti guna dapat memecahkan permasalahan yang timbul sebagai evaluasi terhadap jasa layanan yang telah diberikan selama ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan berikut: Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Aceh di Kabupaten Bireuen.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada sebuah badan usaha milik pemerintah daerah yaitu PT. Bank Aceh Cabang Bireuen di Kabupaten Bireuen. Untuk memperoleh data, lebih jelas dan terarah, maka dalam penelitian ini penulis menetapkan objek penelitian yang ditujukan kepada semua nasabah pengguna jasa PT. Bank Aceh.

Populasi Dan Penarikan Sampel

Keseluruhan nasabah pengguna jasa PT. Bank Aceh merupakan populasi penelitian. Agar dapat disimpulkan mengenai populasi maka diambil sebagian populasi yang dimiliki oleh PT. Bank Aceh sebagai sampel. Dalam penelitian ini mengingat ruang lingkup yang sangat luas dan populasinya pun sangat banyak sehingga sulit untuk memastikan keakkuratannya, maka peneliti menetapkan jumlah populasi sebagai sampel sebanyak 100 orang responden yang menggunakan jasa Bank Aceh saat penelitian dilaksanakan. Adapun teknik menentukan jumlah ukuran sampel yang akan digunakan maka mengacu pada pendapat slovin (Umar, Husein 2011:78).

Dimana:

n = Ukuran sample, N = Ukuran Populasi,

e^2 = Persen kesalahan yang dimaafkan (misal 5 % atau 10 %)

Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas; Uji validitas adalah untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuisisioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Adapun cara yang digunakan untuk mengujinya yaitu menggunakan rumus korelasi product moment.
2. Reliabilitas, Uji reliabilitas adalah berguna untuk menetapkan apakah instrument yang ada dalam hal ini kuisisioner yang dapat digunakan satu

kali paling tidak responden yang sama.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, menggunakan alat analisis sebagai yaitu :

1. Analisis Deskriptif.

Sebagai gambaran awal dalam menentukan objek penelitian yang akan diteliti berdasarkan karakteristik dan criteria dan untuk selanjutnya akan dianalisis

2. Analisis Deskriptif Kuantitatif

Alat analisis regresi yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari beberapa variabel independent terhadap satu variabel dependent dengan menggunakan program SPSS. Adapun rumus linier sederhana yang digunakan sebagai berikut :

$Y = a + b X$ Keterangan:

Y = Variabel Terikat X = Variabel Bebas

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

3. Uji Asumsi Klasik

a) Asumsi Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas.

Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan dalam mengatasi multikolinearitas diantaranya yaitu:

$= 1 + 2 \quad 2 + 3 \quad 3$

Dimana: Y= Konsumsi

X2= Kualitas pelayanan X3= Kepuasan nasabah

b) Asumsi Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan uji Durbin-Watson (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut: $H_0 : \rho = 0$

$H_1 : \rho \neq 0$

c) Asumsi Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya yaitu Uji Park, Uji Glesjer, Melihat pola grafik regresi, dan uji koefisien korelasi Spearman.

4. Uji Hipotesis

Adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji lagi kebenarannya dimana, akan diterima jika hasil pengujian membenarkan pernyataannya dan akan ditolak jika terjadi penyangkalan dari pernyataannya. Hipotesis nol (H_0) menyatakan tidak adanya pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Nasabah (Y) yang diteliti dan Hipotesis Kerja (H_1) menyatakan adanya pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Nasabah (Y) yang diteliti.

a) Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai signifikan lebih kecil dari derajat kepercayaan maka kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen. Untuk menguji apakah masing-masing variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen secara parsial dengan menentukan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) dan juga penerimaan atau penolakan hipotesa perlu dilakukan uji sebagai berikut :

$$t \text{ Uji} = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

Keterangan :

t Uji = t Hitung

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

n-2 = Derjat kebebasan

b) Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai F hasil perhitungan lebih besar daripada nilai F menurut tabel maka hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Untuk analisisnya dari output SPSS dapat dilihat dari tabel

”Anova”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk memberikan penjelasan yang memudahkan dalam menginterpretasikan hasil analisis lebih lanjut. Salah satu caranya dengan mengelompokkan data yang diperoleh dan menyajikannya dalam bentuk tabel. Hal ini dimaksudkan untuk menggambarkan responden agar dapat diketahui secara keseluruhannya berdasarkan karakteristik. Deskriptif variabel dalam penelitian ini meliputi: kisaran skor jawaban responden berdasarkan data yang dikumpulkan oleh peneliti.

Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 2 bagian variabel, yaitu variabel (Y) Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan (X_1), yang dibagikan kepada 100 sampel. Langkah selanjutnya adalah mengklasifikasikan dan mengelompokkan sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian.

- a. Variabel Kepuasan Nasabah Kepuasan Nasabah adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya. Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya.

Berdasarkan jawaban responden untuk pernyataan pada variabel Kepuasan

Nasabah (Y), maka dapat dijelaskan bahwa dari setiap pernyataan yang diajukan dari masing-masing item, sebagian besar responden menjawab sangat puas, pilihan jawaban terbanyak selanjutnya adalah puas dan yang terakhir adalah netral dengan nilai rata-rata dari 5 item pertanyaan sebesar 84,44 dan ini menunjukkan bahwa kepuasan Nasabah terhadap Bank Aceh Cabang Bireuen berada pada tingkat yang baik.

- b. Variabel Kualitas Pelayanan Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan Nasabah.

Berdasarkan perhitungan frekuensi untuk jawaban responden, maka dapat disimpulkan bahwa setiap responden dominan menjawab dengan jawaban puas. Di mana presentasinya lebih besar dari pada jawaban-jawaban yang lain. Sedangkan jawaban sangat puas berada pada posisi terbanyak kedua, dan sisanya adalah responden menjawab netral, dengan nilai rata-rata dari 5 item pertanyaan sebesar 83,84 dan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Bank Aceh Cabang Bireuen sudah maksimal.

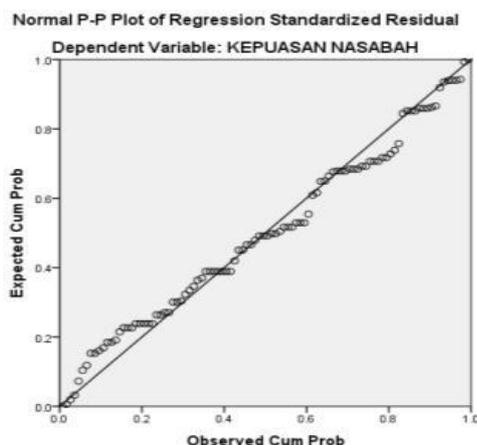
Hasil Uji Asumsi Klasik

Syarat suatu model regresi linier sederhana dikatakan baik jika model tersebut terbebas dari asumsi klasik yang terdiri dari normalitas, autokorelasi, multikolinieritas dan heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2001:74), uji normalitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat (*dependen*) dan variabel bebas (*independen*) memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui model regresi yang baik yaitu apabila variabel-variabel yang diteliti mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak dapat dilakukan dengan menggunakan diagram Normal P-Plot, dengan ketentuan apabila data menyebar disekitaran diagram dan mengikuti model maka data terdistribusi normal.

Tabel 1. Normal P-Plot



Sumber : Data primer (SPSS 20), 2015 Dari gambar di atas, maka dapat dijelaskan bahwa data-data menyebar pada sekitar garis diagram dan model, berada tepat di atas garis normal. Hal ini berarti bahwa seluruh data yang diperoleh sudah terdistribusi secara normal dan dapat digunakan untuk

mengetahui hasil penelitian ini.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi diantara variabel bebas. Model regresi sederhana yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 2. sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Multikolinieritas

Collinearity Statistics		
Model	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

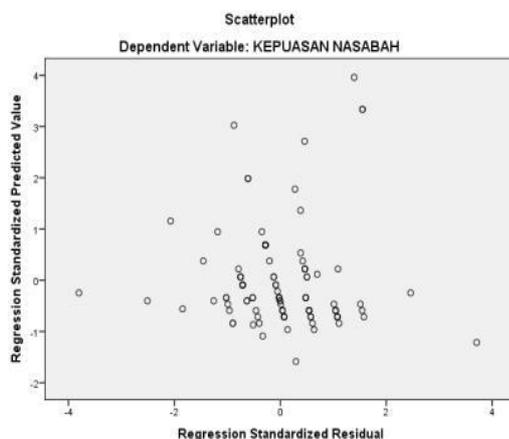
Sumber: Hasil pengolahan Data SPSS tahun 2015

Dari Tabel 2 menunjukkan variabel bebas yaitu variabel kualitas pelayanan memiliki nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF) lebih kecil dari 10 dengan nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10. Dengan demikian dapat disimpulkan model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas dalam masing-masing variabel bebas penelitian ini.

c. Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah di dalam model regresi terjadi ketidaksamaan dari varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik Scatterplot antara nilai prediksi variabel independen (ZPERD) dengan residual (SRESID).

Tabel 3. Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: Hasil data SPSS V.20 diolah, 2015

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa terlihat titik-titik menyebar secara

acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa varians dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain tetap. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan untuk mengukur pengaruh kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan di Bank Aceh Cabang Bireuen.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk melihat pengaruh secara serentak dan parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian secara parsial masing-masing variabel bebas dimasukkan untuk mengetahui apakah secara individual variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan atau tidak terhadap kepuasan Nasabah. Untuk uji parsial digunakan uji t dengan ketentuan apabila hasil t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka keputusan yang diambil H_0 ditolak dan H_1 diterima, dan sebaliknya. Sedangkan untuk pengujian serempak digunakan uji F dengan ketentuan F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} keputusan yang diambil H_0 ditolak dan H_1 diterima, dan sebaliknya.

a. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Untuk menguji pengaruh masing-masing variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah maka dilakukan dengan menggunakan uji parsial (uji t), dengan hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Regresi Linier Sederhana (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize	t	Sig.
	B	Std. Error	d		
			Coefficients		
		Beta			
1 (Constant)	3.282	0.135		4.089	.002
Kualitas Pelayanan	1.063	0.025	0.974	42.508	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil data SPSS V.20 diolah, 2015.

Berdasarkan tabel 4. maka akan di uraikan uji hipotesis dari variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) adalah sebagai berikut:

1) Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan

Dari hasil pengujian regresi logistik diperoleh nilai $t_{hitung} = 42.508$ dengan t_{tabel} sebesar 1,660 dimana nilai ini signifikan pada tingkat signifikansi α 0,05. Dengan demikian hipotesis menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, di karenakan $t_{hitung} 42.508 > t_{tabel} 1,660$. Dari hasil tersebut di tunjukkan bahwa hipotesis kualitas pelayanan yaitu menerima H_1 yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Aceh Cabang Bireuen dan menolak H_0 yaitu kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Aceh Cabang Bireuen.

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel variabel kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah di Bank Aceh Cabang Bireuen.

b. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Untuk menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Aceh Cabang Bireuen, maka dilakukan dengan menggunakan uji simultan (uji F), dengan hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Regresi Linier sederhana (Uji F) ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	287.835	1	287.835	1806.905	0.000
Residual	15.611	98	0.159		
Total	303.446	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant),

Sumber: Hasil Penelitian data diolah, 2015

Berdasarkan hasil regresi di atas, maka dapat dijelaskan bahwa nilai F_{hitung} adalah sebesar 1806.905 berada pada tingkat signifikan 0.01. Sedangkan F_{tabel} pada tingkat signifikan $\alpha=5\%$ adalah 1806.905. Maka dapat ditulis $F_{hitung} 1806.905 > F_{tabel} 3.944$. Hasil penelitian menerima H_1 dan menolak H_0 , yang bermakna bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Aceh Cabang Bireuen.

4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel bebas yang terdiri dari Kualitas Pelayanan (X_1), dan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan Nasabah (Y) yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 20 *for Windows 7*. Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam perhitungan korelasi linear berganda adalah 95% atau dengan tingkat signifikan 0,05 ($\alpha= 0,05$). Pada analisis regresi linear sederhana dilakukan uji F untuk simultan dan uji t untuk parsial. Hasil analisis regresi linier sederhana dapat dilihat pada Tabel 6. sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier

Variabel	Koefesien Regresi (b)	t hitung	Sig.	Keputusan terhadap H_a
Constant	3.282	4.089	0.002	
X	1.063	42.508	0.000	Diterima

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui bahwa dari variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank Aceh Cabang Bireuen. Hal ini ditunjukkan dengan nilai sig. yang masing-masing sebesar 0,000 dan 0,001 yang lebih kecil dari tingkat signifikansi sebesar 0,05. Hasil analisis regresi linier sederhana tersebut dapat dirumuskan sebagai persamaan regresi sebagai berikut: $Y = a + bx$, dimana:

$a =$ konstan, $b =$ koefisien x. $Y = 3.282 + 1.063X$

Besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X), berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah (Y) dapat dilihat dari nilai *R Square* yaitu sebesar 0,949 atau 94,9%. Hal ini berarti bahwa variabel dari kualitas pelayanan memberikan kontribusi atau dukungan terhadap kualitas pelayanan sebesar 94,9% sedangkan sisanya 5,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian. Nilai *R Square* penelitian ini sebesar 94,9% sehingga disimpulkan cukup mampu menjelaskan varians dari variabel terikatnya.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh belum maksimal, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan masih perlu dikaji kembali, sehingga kualitas pelayanan di Bank Aceh sangat memberi pengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial, maka diketahui variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 42,508 sedangkan t_{tabel} adalah 1,660. Hal ini menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hasil penelitian menolak H_0 adalah menyatakan tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah dan menerima H_1 adalah menyatakan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah di Bank Aceh Cabang Bireuen.
3. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh Cabang Bireuen, terhadap kepuasan nasabah belum maksimal, hal ini disebabkan oleh kurangnya pengalaman oleh pegawai, baik produk yang ditawarkan tidak menunjukkan adanya kemauan masyarakat untuk menggunakan produk tersebut, serta bunga yang ditawarkan masih belum menunjukkan adanya ketertarikan para nasabah untuk melakukan transaksi di Bank Aceh
4. Berdasarkan uji Validitas yang telah dilakukan menggunakan SPSS versi 20, terlihat keseluruhan butir pertanyaan yang diberikan oleh peneliti memiliki nilai kolerasi person dengan tingkat sangat signifikan sehingga dapat disimpulkan seluruh indikator variabel baik variabel Y dan variabel X dinyatakan Valid.
5. Hasil perhitungan untuk koefisien determinasi (*R Square*) yaitu sebesar 0,949. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dari kualitas pelayanan memberikan kontribusi atau dukungan sebesar 94,9% sedangkan sisanya 5,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka rekomendasi saran dari penulis adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan belum maksimal yang diberikan oleh Bank Aceh Cabang Bireuen. Untuk hal itu Bank Aceh Cabang Bireuen harus lebih memperhatikan nasabah serta menjaga kualitas pelayanan untuk terus dipertahankan.
2. Produk dan jasa yang ditawarkan harus lebih mampu untuk mengikat para nasabah untuk menggunakan Bank Aceh sebagai pusat transaksi keuangan serta bunga yang ditawarkan harus lebih tinggi dari Bank Lain.
3. Untuk mencapai tujuan perusahaan, maka Bank Aceh Cabang Bireuen perlu memberikan pelayanan terbaik dan disarankan kepada seluruh petugas atau karyawan harus selalu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, guna meningkatkan kepercayaan nasabah baik internal (nasabah tetap) maupun nasabah eksternal (calon nasabah) untuk menggunakan jasanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2005. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan: Edisi 2*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Assauri, Sofjan. 2012. *Strategic Marketing: Sustaining LifeTime Costumer Value*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dalman. 2013. *Menulis Karya ilmiah*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Kotler, Philip dan Kevin Land Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran: Edisi 13 Jilid 1*. Sugono. Ciracas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Land Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran: Edisi 13 Jilid 2*. Sugono. Ciracas. Jakarta: Erlangga.
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Manajemen*. Bogor Barat: Ghalia Indonesia.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima: Edisi 1*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiono.2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Umar, Husein. 2011. *Metode penelitian: untuk skripsi dan tesis bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Uma, Sekaran. 2006. *Metodelogi Penelitian Unntuk Bisnis: Edisi 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wibisono, Dermawan. 2006. *Manajemen Kinerja: konsep, design dan teknik meningkatkan daya saing perusahaan*. Ciracas, Jakarta: Erlangga.

Jurnal:

- Amanullah, Alifian. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah: (Studi Pada Pd. Bkk Wedi Kabupaten Klaten Cabang Karanganom)*. Skripsi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Semarang.
- Aulia, tamara. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (persero) Cabang Terminal Petikemas di Makassar*. Skripsi. Fakultas Ekonomi UNHAS. Makassar.
- Lovenia, Christiana Okky Augusta. (2012). *analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)*. Skripsi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro. Semarang
- Manurung, Merida. (2007). *Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Jatim Cabang Malang*.Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya. Malang.
- Yanti, Dewi Sudirman, (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A. Yani Makassar*”.Universitas Hasanuddin Makassar. Skripsi. Fakultas Ekonomi UNHAS. Makassar

Artikel: http://www.bankaceh.co.id/?page_id=111

http://www.bankaceh.co.id/?page_id=98

http://www.bankaceh.co.id/?page_id=15

<http://expresisastra.blogspot.com/2013/09/>

[pengertian-populasi-dan- sampel.html](http://www.kajianpustaka.com/2013/04/)

<http://www.kajianpustaka.com/2013/04/> [pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html](#)

<http://library.um.ac.id/free-contents/index.php/buku/detail/ser> [vice-quality-satisfaction-fandy- tjiptono-gregorius-chandra- 33613.html](#)

<http://www.statsdata.my.id/2014/06/uji- asumsi-klasik-regresi-linier.html>

<http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/uji-multikolinearitas.html>

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Survei pada Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan)

Sally Garar Murti
Edy Yulianto
Kadarisman Hidayat
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya Malang

ABSTRAK

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan oleh F hitung $> F$ tabel yaitu $46,690 > 2,274$ atau nilai $\text{Sig. } F (0,000) < \alpha = 0,05$ maka hasilnya signifikan. Secara parsial yang berpengaruh positif dan signifikan adalah variabel bukti fisik, keandalan, jaminan, dan empati. Variabel keandalan berpengaruh positif tapi tidak signifikan. Variabel yang berpengaruh paling dominan adalah variabel empati.

Kata Kunci: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, kepuasan nasabah

1. PENDAHULUAN

Pesatnya pertumbuhan ekonomi dunia telah mencapai pada persaingan yang harus dihadapi oleh para pelaku bisnis. Perubahan pola persaingan suatu perusahaan memerlukan analisis kekuatan yang dapat mempengaruhi perusahaan secara berkesinambungan. Hal ini menuntut para pemasar untuk selalu memahami kondisi pasar dan memikirkan strategi bisnisnya, dimana fokus pada pelanggan menjadi salah satu aspek penting yang harus diperhatikan. Saat ini peningkatan kualitas semakin mendapat perhatian dari konsumen. Konsumen tidak hanya membutuhkan jasa dari suatu badan usaha melainkan juga menginginkan mutu pelayanan yang semakin baik.

Dunia perbankan merupakan salah satu bidang yang harus tetap mempertahankan eksistensinya sebagai lembaga keuangan dalam perekonomian. Bank sebagai lembaga keuangan Indonesia merupakan intermediasi terbesar dalam sistem *financial*, menciptakan uang, dan sangat penting dalam menentukan aktivitas ekonomi. Dunia perbankan dituntut untuk menunjukkan kinerja dan pelayanan yang semakin baik. Perkembangan situasi dan kondisi bisnis industri perbankan pada masa mendatang akan semakin kompetitif. Hal ini merupakan proses pendewasaan dari perbankan Indonesia ke arah profesionalisme karena dilaksanakan melalui penciptaan iklim bersaing yang wajar antar bank-bank pemerintah, swasta nasional, maupun bank asing.

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan bagi perusahaan agar mampu bertahan dan tetap

mendapat kepercayaan dari pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Tjiptono (2006:59) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Adanya kualitas pelayanan yang baik di suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan, yaitu dengan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Pelayanan tersebut dapat berupa kecepatan dan ketepatan waktu dalam melayani pelanggan, tanggap terhadap keluhan pelanggan, serta memberikan pilihan solusi yang terbaik. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dilakukan perusahaan dengan menaruh perhatian yang lebih pada kepuasan pelanggan. Fokus pada kepuasan pelanggan merupakan salah satu upaya dalam mempertahankan pelanggan.

Tujuan utama suatu perusahaan pada umumnya adalah mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin. Perusahaan dituntut untuk memberikan kesan yang baik kepada pelanggan untuk mempertahankannya. Salah satu faktor berharga dan meninggalkan kesan mendalam bagi pelanggan adalah pelayanan. Pelayanan merupakan faktor utama perusahaan baik perusahaan jasa maupun perusahaan manufaktur. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan karena mampu meningkatkan jumlah

konsumen. Konsumen yang merasa puas atas pelayanan perusahaan akan terus membeli produk yang ditawarkan oleh perusahaan sehingga status konsumen akan berubah menjadi pelanggan.

Perusahaan perlu memperhatikan 5 dimensi kualitas pelayanan yang dijadikan konsumen sebagai indikator dalam menilai apakah pelayanan yang diberikan perusahaan berkualitas atau tidak untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Kotler (2007:56), kelima dimensi tersebut adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut harus ditunjukkan dan dibuktikan agar memberikan kesan yang baik kepada pelanggan karena dengan cara inilah kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dapat tercipta sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Pelayanan yang bermutu akan menciptakan kepuasan pelanggan yang akan berpengaruh pada kemajuan produk dan perusahaan. Berbagai pendukung kualitas pelayanan, yaitu berupa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kelima variabel tersebut dapat meningkatkan nilai kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan dan profitabilitas. Hal itu semakin disadari oleh penyelenggara pelayanan untuk selalu merespon setiap kebutuhan dan keinginan pelanggan. Penerapan lima variabel kualitas pelayanan direalisasikan dengan tercapainya kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan hasil evaluasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan yang mereka punyai.

Kepuasan yang dirasakan pelanggan akan berdampak positif bagi perusahaan, diantaranya akan mendorong loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan yang akan berdampak positif bagi masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya. Kepuasan dalam dunia perbankan merupakan sesuatu yang hakiki. Kepuasan dapat berupa kerahasiaan, keamanan, kebanggaan, dan kemudahan. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu berupaya memahami nilai-nilai yang diharapkan pelanggan dan atas dasar itu berusaha memenuhi harapan tersebut semaksimal mungkin.

Bank adalah salah satu bentuk usaha yang bergerak dalam bidang jasa keuangan yang mengutamakan kepuasan nasabah dan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Salah satu usaha bank dalam memuaskan nasabahnya adalah dengan cara memberikan pelayanan yang

berkualitas tinggi. Setiap bank berlomba-lomba memberikan pelayanan atau fasilitas terbaik kepada nasabahnya. Hal ini dilakukan untuk menarik nasabah baru dan nasabah dari bank lain, agar para nasabah tidak berpindah ke bank lain karena kebutuhannya merasa tercukupi.

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur yang bergerak dalam bidang jasa juga tak lepas dari kondisi persaingan dunia bisnis. PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur diharapkan mampu memberikan nilai lebih kepada nasabahnya sehingga kepuasan nasabah dapat tercapai. Hal utama yang diprioritaskan oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur adalah kepuasan nasabah agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Pihak bank harus tahu hal-hal yang dianggap penting nasabah dan berusaha menghasilkan pelayanan sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan besarnya pengaruh antara Variabel Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) secara bersama-sama terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y), menjelaskan besarnya pengaruh antara Variabel Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) secara parsial terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y), dan untuk mengetahui dan menjelaskan variabel Kualitas Pelayanan manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan Nasabah.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa merupakan tingkat *excellence* (keunggulan) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono (2006:59) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Jasfar (2005:47), kualitas jasa adalah bagaimana tanggapan konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi atau yang dirasakannya. Sedangkan menurut Prasetyo dan Miftahul (2012:72), kualitas pelayanan adalah hasil persepsi di benak pelanggan setelah mereka membandingkan antara persepsi kualitas yang mereka terima (*perceived service*) dengan harapan mereka terhadap layanan tersebut (*expected service*). Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dinilai dari kemampuan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan dan juga merupakan suatu ciri-ciri dan karakteristik yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses,

dan lingkungan yang memiliki persepsi didalam memenuhi atau melebihi dari suatu harapan.

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001:148), lima dimensi kualitas pelayanan (*servqual*) yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilam dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik (gedung dan gudang), perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu suatu kemampuan dan kesopansantunan dari para karyawan dimana hal ini dapat menanamkan kepercayaan dari para nasabah dari adanya resiko dan keragu-raguan kepada perusahaan.
5. Empati (*empathy*), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian tulus yang diberikan kepada para nasabah dan memahami apa yang dibutuhkan oleh para nasabah.

2.2 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan pada dasarnya berhubungan dengan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Sunarto (2004:17) mendefinisikan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan dapat memahami salah satu tingkat kepuasan umum, yaitu jika kinerja di bawah harapan, maka konsumen akan kecewa, kinerja sesuai harapan, maka konsumen akan puas, lalu kinerja melebihi harapan, maka konsumen akan sangat puas.

Menurut Jasfar (2005:49) kepuasan konsumen terhadap suatu jasa adalah perbandingan

antara persepsinya terhadap jasa yang diterima dengan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut. Apabila harapannya terlampaui, berarti jasa tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan akan menimbulkan kepuasan sangat tinggi (*very satisfy*). Sebaliknya, jika harapannya tidak tercapai, maka diartikan kualitas jasa tersebut tidak memenuhi apa yang diinginkannya atau perusahaan tersebut gagal melayani konsumennya. Apabila harapannya sama dengan apa yang dia peroleh, berarti konsumen puas (*satisfy*).

Menurut Engel, *et al* dalam Tjiptono (2006:349), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Menurut Fornell dalam Tjiptono (2006:349), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi prapembelian.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pelanggan menilai kepuasan atau ketidakpuasan mereka terhadap suatu produk dengan membandingkan kinerja yang mereka alami dengan suatu tingkat harapan yang telah mereka ciptakan atau telah terdapat di dalam pikiran mereka. Situasi ketidakpuasan terjadi setelah konsumen menggunakan produk atau mengalami jasa yang dibeli dan merasakan bahwa kinerja produk ternyata tidak memenuhi harapan pelanggan.

2.3 Hipotesis

H₁ : Variabel Bukti Fisik (X₁), Keandalan (X₂), Daya Tanggap (X₃), Jaminan (X₄) dan Empati (X₅) secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap Variabel Tingkat Kepuasan Nasabah (Y).

H₂ : Variabel Bukti Fisik (X₁), Keandalan (X₂), Daya Tanggap (X₃), Jaminan (X₄) dan Empati (X₅) secara parsial mempunyai pengaruh terhadap Variabel Tingkat Kepuasan Nasabah (Y).

H₃ : Variabel manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan Pelanggan.

3. METODE

Jenis penelitian yang digunakan yaitu *explanatory* (penjelasan). Menurut Singarimbun dan Effendi (Ed,1982:3) bahwa penelitian penjelasan (*explanatory research*) adalah penelitian yang menyoroti hubungan antara

variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya. Jumlah populasi penelitian ini adalah 63.824 orang. Berdasarkan rumus Slovin jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 156 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2009:85) *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan (*accidental*) bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Teknik analisis data yang digunakan adalah :

a. Analisis deskriptif

Analisis ini dipergunakan untuk mendeskripsikan karakteristik penelitian dengan menggambarkan obyek yang terdiri dari lokasi atau daerah penelitian, keadaan responden yang diteliti, serta item-item yang didistribusikan dari masing-masing variabel. Setelah seluruh data terkumpul selanjutnya mengolah data dan mentabulasikan ke dalam tabel, kemudian membahas data yang telah diolah tersebut secara deskriptif. Ukuran deskriptifnya adalah dengan memberikan angka, baik dalam jumlah responden maupun dalam angka persentase.

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh regresi.

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

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X₁ = Variabel Bukti Fisik

X₂ = Variabel Keandalan

X₃ = Variabel Daya Tanggap

X₄ = Variabel Jaminan

X₅ = Variabel Empati

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini bertujuan untuk menghitung besarnya pengaruh antara lima variabel bebas yaitu bukti fisik (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄), dan empati (X₅) terhadap variabel terikat yaitu tingkat kepuasan nasabah (Y) yang dilakukan dengan menggunakan program *SPSS for Windows* 19.00. Hasil analisis regresi linier berganda ditunjukkan pada Tabel 1. Berdasarkan

hasil analisis regresi linier berganda pada Tabel 1, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

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

$$Y = 0,181 + 0,152 X_1 + 0,068 X_2 + 0,076 X_3 + 0,113 X_4 + 0,173 X_5$$

Dari hasil persamaan regresi linier berganda diatas dapat disimpulkan :

1. Nilai konstanta (a) adalah 0,181. Artinya, jika variabel bukti fisik (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄), dan empati (X₅) nilainya 0 maka tingkat kepuasan nasabah nilainya positif, yaitu 0,181.
2. Tingkat kepuasan nasabah akan meningkat 0,152 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X₁ (bukti fisik). Jadi apabila bukti fisik mengalami peningkatan 1 satuan, maka Tingkat kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,152 satuan dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.
3. Tingkat kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,068 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X₂ (keandalan), Jadi apabila keandalan mengalami peningkatan 1 satuan, maka Tingkat kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,068 satuan dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.
4. Tingkat kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,076 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X₃ (daya tanggap), Jadi apabila daya tanggap mengalami peningkatan 1 satuan, maka Tingkat kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,076 satuan dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.
5. Tingkat kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,113 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X₄ (jaminan). Jadi, apabila jaminan mengalami peningkatan 1 satuan, maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,113 satuan dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.
6. Tingkat kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,173 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X₅ (empati). Jadi apabila empati mengalami peningkatan 1 satuan, maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,173 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

4.2 Hasil Pengujian Hipotesis

4.2.1 Uji Hipotesis (F test atau bersama-sama)

Besarnya pengaruh variabel bukti fisik (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄), dan empati (X₅) secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) dapat dilihat dari nilai R² (koefisien determinasi) yaitu sebesar 0,609

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Uji Regresi Linier dan Regresi Parsial antara Variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5) terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t _{hitung}	Sig.	Keputusan terhadap H ₀
	B	Std. Error	Beta			
Constant	.181	.870		.208	.835	
X1	.152	.065	.180	2.345	.020	Ditolak
X2	.068	.032	.196	2.113	.036	Ditolak
X3	.076	.074	.093	1.027	.306	Diterima
X4	.113	.055	.199	2.066	.041	Ditolak
X5	.173	.067	.221	2.577	.011	Ditolak
N	: 156					
R	: 0,780					
R Square	: 0,609					
Adjusted R Square	: 0,596					
F _{hitung}	: 46,690					
Signifikansi	: 0,000					

Sumber :Data yang diolah (SPSS 19.0), 2012

atau 60,9%. Artinya bahwa 60,9% variabel tingkat kepuasan nasabah (Y) akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu (bukti fisik (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄), dan empati (X₅)). Sedangkan sisanya 39,1% variabel tingkat kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Berdasarkan Tabel 1 nilai F hitung sebesar 46,690. Sedangkan F tabel ($\alpha = 0.05$; db regresi = 5 : db residual = 150) adalah sebesar 2,274. Karena F hitung > F tabel yaitu 46,690 > 2,274 atau nilai Sig. F (0,000) < $\alpha = 0.05$ maka hasilnya signifikan. Hal ini berarti H₀ ditolak dan H₁ diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yaitu Bukti Fisik (X₁), Keandalan (X₂), Daya Tanggap (X₃), Jaminan (X₄), dan Empati (X₅) yang merupakan variabel Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

4.2.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji regresi parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh signifikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dengan menggunakan uji t dan hasil koefisiensi regresi (b). Variabel yang paling dominan dapat diketahui berdasarkan hasil regresi linier melalui koefisien regresi (b) yang memiliki nilai terbesar dan nilai signifikan terkecil. Dapat juga dikatakan jika t_{hitung} > t_{tabel} atau -t_{hitung} < -t_{tabel} maka hasilnya signifikan dan berarti H₀ ditolak dan H₁ diterima. Sedangkan jika t_{hitung} < t_{tabel} atau -t_{hitung} > -t_{tabel} maka hasilnya tidak signifikan dan berarti H₀ diterima dan H₁ ditolak atau nilai signifikansi < α (0,05), maka H₀ ditolak. Hasil dari uji t dapat dilihat pada Tabel 1. Dalam penelitian ini dilakukan uji regresi parsial dengan uji t yaitu :

1. Variabel bukti fisik (X₁)
Nilai signifikan variabel Bukti Fisik (X₁) adalah 0,020 dengan nilai $\alpha = 0,05$, maka Sig

< α yaitu 0,020 < 0,05. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh signifikan antara variabel bukti fisik (X₁) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y). Besarnya pengaruh bukti fisik (X₁) terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Pembangunan Jawa Timur Cabang Pasuruan adalah 0,152 (B₁) dengan t_{hitung} sebesar 2,345, sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0,05$; residual = 150) adalah sebesar 1,976. Dikarena t_{hitung} > t_{tabel} yaitu 2,345 > 1,976 maka pengaruh bukti fisik (X₁) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah signifikan. Hal ini berarti H₀ ditolak dan H₁ diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah (Y) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh bukti fisik (X₁)

2. Variabel keandalan (X₂)
Nilai signifikan variabel keandalan (X₂) adalah 0,036 dengan nilai $\alpha = 0,05$, maka Sig < α yaitu 0,036 < 0,05. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh signifikan antara variabel keandalan (X₂) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y). Besarnya pengaruh daya tanggap (X₂) terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan adalah 0,068 (B₂) dengan t_{hitung} sebesar 2.113 sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0,05$, residual = 150) adalah sebesar 1,976. Karena t_{hitung} > t_{tabel} yaitu 2.113 > 1,976 maka pengaruh keandalan (X₂) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah signifikan. Hal ini berarti H₀ ditolak dan H₁ diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah (Y) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Keandalan (X₂).
3. Variabel daya tanggap (X₃)
Nilai signifikan variabel daya tanggap (X₃) adalah 0,306 dengan nilai $\alpha = 0,05$, maka Sig

$> \alpha$ yaitu $0,306 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel daya tanggap (X_3) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y). Besarnya pengaruh daya tanggap (X_3) terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan adalah $0,076$ (B_3) dengan t_{hitung} sebesar $1,027$ sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0,05$; residual = 150) adalah sebesar $1,976$. Karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $1,027 < 1,976$ maka pengaruh daya tanggap (X_3) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah tidak signifikan. Hal ini berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah (Y) tidak dapat dipengaruhi secara signifikan oleh daya tanggap (X_3).

4. Variabel Jaminan (X_4)

Nilai signifikan variabel jaminan (X_4) adalah $0,041$ dengan nilai $\alpha = 0,05$, maka $Sig < \alpha$ yaitu $0,041 < 0,05$. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh signifikan antara variabel jaminan (X_4) dengan variabel kepuasan nasabah (Y). Besarnya pengaruh jaminan (X_4) terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan adalah $0,113$ (B_4) dengan t_{hitung} sebesar $2,066$ sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0,05$; residual = 150) adalah sebesar $1,976$. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,066 > 1,976$ maka pengaruh jaminan (X_4) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah (Y) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh jaminan (X_4).

5. Variabel Empati (X_5)

Nilai signifikan variabel empati (X_5) adalah $0,011$ dengan nilai $\alpha = 0,05$ maka $Sig < \alpha$ yaitu $0,011 < 0,05$. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh signifikan antara variabel empati (X_5) dengan variabel kepuasan nasabah (Y). Besarnya pengaruh empati (X_5) terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan adalah $0,173$ (B_5) dengan t_{hitung} sebesar $2,577$ sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0,05$; residual = 150) adalah sebesar $1,976$. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,577 > 1,976$ maka pengaruh empati (X_5) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah (Y) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh empati (X_5).

4.2.3 Uji Hipotesis (dominan)

Dan dari sini dapat diketahui bahwa kelima variabel bebas tersebut yang paling dominan pengaruhnya terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) adalah Empati (X_5) karena memiliki nilai koefisien regresi (b) dan t_{hitung} paling besar. Berdasarkan pada Tabel 1 dapat diketahui bahwa adalah variabel Empati (X_5) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan nilai koefisien regresi (b) sebesar $0,173$ nilai t_{hitung} sebesar $2,577$ pada probabilitas sebesar $0,000$ diantara kelima variabel bebas tersebut.

4.2.4 Uji Hipotesis Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu ($0 < R^2 < 1$). Berdasarkan Tabel 4.13 besarnya R^2 (koefisien determinasi) sebesar $0,609$. Artinya bahwa $60,9\%$ variabel Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5). Sedangkan sisanya $39,1\%$ variabel Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Tabel 2. Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model Summary ^a					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.780 ^b	.609	.596	.89854	1.940

a. Predictors: (Constant), X_5 , X_1 , X_3 , X_2 , X_4

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data yang diolah (SPSS 19.0), 2012

Selain koefisien determinasi juga didapat koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas yaitu bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) variabel terikat yaitu tingkat kepuasan nasabah (Y), nilai R (koefisien korelasi) sebesar $0,780$, nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu (bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) dengan tingkat kepuasan nasabah (Y) termasuk dalam kategori kuat karena berada pada selang $0,6 - 0,8$. hubungan antara variabel bebas yaitu bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) dengan tingkat kepuasan nasabah (Y) bersifat positif, artinya jika variabel bebas semakin ditingkatkan maka tingkat kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan.

4.3 Pembahasan

Tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) secara bersama-sama, secara parsial maupun dominan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) secara parsial hanya beberapa variabel kualitas pelayanan (X) yang tidak signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan yaitu variabel daya tanggap (X_3). Berdasarkan hasil penelitian yang paling dominan dari variabel kualitas pelayanan (X) adalah empati (X_5) karena memiliki nilai koefisien regresi (b) dan t_{hitung} paling besar. Jadi, variabel empati (X_5) mempunyai pengaruh paling kuat dibandingkan dengan variabel lainnya. Variabel empati mempunyai pengaruh yang dominan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y).

Berikut dijelaskan penelitian masing-masing variabel yang secara parsial, yaitu :

1. pengaruh variabel bukti fisik (X_1) terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y)
Bukti fisik merupakan fasilitas fisik berupa tampilan fisik, peralatan dan berbagai komunikasi yang baik dan menarik terhadap para nasabah. Pada penelitian ini bukti fisik (X_1) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel bukti fisik (X_1) yang terdapat beberapa item yaitu kelengkapan fasilitas bank ($X_{1.1}$), penampilan karyawan/ti pada saat melayani pelanggan ($X_{1.2}$), ruang tunggu AC ($X_{1.3}$), dan kebersihan ruangan ($X_{1.4}$) berpengaruh signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,152 dengan t_{hitung} sebesar 2,345 dan probabilitas sebesar 0,020 ($\alpha < 0,005$), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa dengan kelengkapan fasilitas bank dapat membuat

nasabah menjadi nyaman dan dapat menarik perhatian calon nasabah yang ingin bertransaksi di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan. Kerapian penampilan para karyawan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan secara fisik memberikan kesan yang baik bagi nasabah, hal ini dikarenakan selama melayani nasabah, karyawan bank telah berpenampilan rapi dan menarik. Penampilan karyawan bank ini perlu dan penting untuk dipertahankan karena merupakan hal pertama yang dilihat oleh nasabah.

2. Pengaruh variabel keandalan (X_2) terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y)
Keandalan merupakan kemampuan para karyawan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Pada penelitian ini keandalan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel keandalan (X_2) yang terdapat beberapa item, yaitu keandalan pelayanan karyawan ($X_{2.1}$), dapat diandalkan dalam menangani masalah nasabah ($X_{2.2}$), ketelitian kerja karyawan ($X_{2.3}$), memberikan jasa sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan ($X_{2.4}$), keahlian kerja karyawan ($X_{2.5}$), karyawan memahami tentang produk-produk yang ditawarkan kepada nasabah ($X_{2.6}$), keahlian dan pengetahuan karyawan yang dimiliki ($X_{2.7}$), kecepatan dan ketepatan waktu dalam melayani pelanggan ($X_{2.8}$), kemudahan dalam pelayanan administratif ($X_{2.9}$), kemudahan dalam pelayanan financial atau pencairan ($X_{2.10}$) berpengaruh signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,068 dengan t_{hitung} sebesar 2,113 dan probabilitas sebesar 0,036 ($\alpha < 0,005$), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil penelitian diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan apa yang dijanjikan agar pelanggan merasa puas karena harapan dan keinginannya terpenuhi. Keahlian memberikan pelayanan dengan mudah pada saat dibutuhkan dapat dilakukan dengan memberikan solusi atas permasalahan yang telah terjadi dan juga memberikan pemahaman tentang produk-produk yang ada.

3. Pengaruh variabel daya tanggap (X_3) terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y)
 Daya tanggap merupakan kemauan karyawan untuk membantu, memberikan jasa dengan cepat, mendengar dan mengatasi keluhan nasabah. Pada penelitian ini daya tanggap (X_3) berpengaruh tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel daya tanggap (X_3) yang terdapat beberapa item yaitu informasi pelayanan karyawan ($X_{3.1}$), kecepatan pelayanan karyawan ($X_{3.2}$), tanggap melayani nasabah ($X_{3.3}$), kepekaan karyawan terhadap komplain nasabah ($X_{3.4}$) berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,076 dengan t_{hitung} sebesar 1,027 dan probabilitas sebesar 0,306 ($\alpha > 0,05$), sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan dapat membantu menyelesaikan masalah dengan cepat dan tepat kepada para nasabah. Hal ini tentunya dapat menciptakan kepuasan pada nasabah, karena nasabah akan senang apabila masalah yang mereka hadapi dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat oleh pihak bank. Hal ini perlu dipertahankan dan selalu ditingkatkan oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan agar nasabah tetap mendapatkan kepuasan selama melakukan transaksi.
4. Pengaruh variabel jaminan (X_4) terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y)
 Jaminan merupakan kemampuan karyawan yang mempunyai pengetahuan luas, memberikan jasa sesuai dengan dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten. Pada penelitian ini jaminan (X_4) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel jaminan (X_4) yang terdapat beberapa item yaitu keamanan pelanggan terjamin ($X_{4.1}$), kompetensi kerja karyawan ($X_{4.2}$), pengetahuan yang luas tentang jasa yang ditawarkan ($X_{4.3}$), kesopanan berpakaian karyawan ($X_{4.4}$), kemampuan memberikan pelayanan yang terbaik ($X_{4.5}$), keramahan dalam melayani pelanggan ($X_{4.6}$)

berpengaruh signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,113 dengan t_{hitung} sebesar 2,066 dan probabilitas sebesar 0,041 ($\alpha < 0,005$), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan memberikan jaminan keamanan kepada pelanggan, sehingga para nasabah merasa sangat percaya bahwa dana simpanannya aman disimpan di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan. Kemampuan karyawan yang mempunyai pengetahuan luas sehingga dapat menguasai tentang produk yang dijualnya agar pada saat pelanggan menanyakan seputar produk para karyawan tersebut dapat menjawab dan menjelaskan dengan jelas, ramah dan sopan pada saat berhadapan dengan pelanggan.

5. Pengaruh variabel empati (X_5) terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y)
 Empati merupakan menjalin hubungan baik dengan para nasabah karena karyawan bisa memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan ramah. Pada penelitian ini variabel empati (X_5) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel empati (X_5) yang terdapat beberapa item yaitu kemampuan berkomunikasi karyawan ($X_{5.1}$), ketulusan perhatian kepada nasabah ($X_{5.2}$), perhatian secara personal kepada nasabah ($X_{5.3}$), memahami keinginan pelanggan ($X_{5.4}$) berpengaruh signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,173 dengan t_{hitung} sebesar 2577 dan probabilitas sebesar 0,011 ($\alpha < 0,005$), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan menjalin hubungan baik dengan para nasabah karena karyawan bisa memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan ramah. Sikap karyawan bank yang memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif (terus-menerus) kepada nasabah membuat nasabah merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dan karyawan.

Secara simultan, kelima variabel menunjukkan hasil yang signifikan. Hal ini menandakan bahwa semua variabel dikombinasikan dapat memberikan pelayanan yang baik bagi nasabah. Dengan memperhatikan keinginan dan harapan nasabah akan kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan jasa, maka perusahaan akan dapat mengevaluasi dan memperbaiki kualitas pelayanan secara terus-menerus, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dapat memenuhi bahkan melebihi harapan nasabah.

Persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah :

1. Dilihat dari persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah ketiga penelitian ini menggunakan judul yang sama, memakai variabel bebas dan variabel terikat serta menggunakan analisis data analisis deskriptif dan regresi linear berganda.
2. Dilihat dari perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah dari hasil uji coba yang memiliki hasil yang berbeda :
 - a. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Uberta Nuraini Ulfah dengan hasil analisis korelasi berganda secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan F_{hitung} sebesar 10,273 dan $(p) = 0,000$. Secara parsial memberikan pengaruh dengan probabilitas masing 0,025, 0,003, 0,001, 0,000, 0,007. Variabel jaminan (X4) merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan nasabah.
 - b. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh RR Nia Dwi Wulandari dengan hasil analisis regresi linier berganda secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan F_{hitung} 30,949 > F_{tabel} 2,35 dan $(p) = 0,000 > \alpha = 0,05$. Secara parsial memberikan pengaruh dengan probabilitas masing 0,034, 0,046, 0,000, 0,001, 0,000. Variabel daya tanggap merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan nasabah.
 - c. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Refia Ardhiana dengan hasil analisis regresi linier berganda secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan F_{hitung} sebesar 88,7 dan $(p) =$

0,000, *Adjusted Rsquare* = 0,887 sisanya 0,113 dipengaruhi variabel lain. Secara parsial memberikan pengaruh signifikan antara variabel bebas yaitu variabel keandalan (X1) sebesar 53,3%, variabel daya tanggap (X2) sebesar 11,3%, variabel kepastian (X3) sebesar 24,1%, variabel empati (X4) sebesar 30,3%, variabel Bukti Fisik (X1) sebesar 19,6% terhadap variabel terikat tingkat kepuasan nasabah (Y). Variabel keandalan (X1) merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terdapat adanya pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan. Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh nilai F_{hitung} 46,690 > F_{tabel} 2,274 signifikansi sebesar 0,000 yang mana nilainya < dari nilai tingkat signifikansi α (0,05). Hasil analisis pada penelitian ini juga menunjukkan besarnya dukungan variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) yang ditunjukkan dari nilai R Square sebesar 0,609, hal ini berarti variabel dari Kualitas Pelayanan tersebut secara simultan (bersama-sama) memberikan dukungan sebesar 60,9 % sedangkan sisanya sebesar 39,1 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat adanya pengaruh secara parsial antara variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) hanya beberapa variabel Kualitas Pelayanan (X) yang tidak signifikan terhadap variabel Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan yaitu variabel Daya Tanggap (X3).

Berdasarkan hasil penelitian yang paling dominan dari variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah Empati (X5), karena memiliki nilai koefisien regresi (b) dan t_{hitung} paling besar. Besarnya pengaruh empati (X5) terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Pembangunan Jawa Timur Cabang Pasuruan adalah 0,173 (B_5) dengan t_{hitung} sebesar 2,577

sedangkan $t_{tabel} (\alpha = 0,05 ; residual = 150)$ adalah sebesar 1,976. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,577 > 1,976$ maka pengaruh empati (X5) terhadap kepuasan nasabah (Y) Sehingga variabel Empati (X5) mempunyai pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel yang lainnya maka variabel empati mempunyai pengaruh yang dominan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y).

5.2 Saran

Diharapkan pihak perusahaan dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan terhadap Empati, karena variabel Empati mempunyai pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah, diantaranya yaitu dengan memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif (terus-menerus) kepada nasabah membuat nasabah merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dan karyawan bank sehingga Tingkat Kepuasan Nasabah akan meningkat.

Dari kelima variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5) hanya variabel Daya Tanggap (X3) yang kurang mampu mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) sehingga diharapkan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Pasuruan dapat mampu menyelesaikan masalah dengan cepat dan tepat kepada para nasabah.

Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Jasfar Farida (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, cetakan pertama. Penerbit Ghalia.
- Kotler, Philip. 2002b. *Manajemen Pemasaran*. Ahli Bahasa : Hendra Teguh, Ronny Antonius Rusli. Edisi Millenium II. Jilid II Jakarta : PT Prenhalindo.
- , 2005. *Manajemen Pemasaran*. Ahli Bahasa : Benyamin Molan. Jilid 1. Jakarta. PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat.

- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah.2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*.Edisi 7.Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi.1982.*Metode Penelitian Survai*.Jakarta :LP3ES.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia.