



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK,
CABANG BONDOWOSO**

*ANALYSIS OF EFFECT SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
AT PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK, CABANG BONDOWOSO*

SKRIPSI

Oleh:

Firdyan Fadilah Setiawan
100810201135

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2015**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK,
CABANG BONDOWOSO**

*ANALYSIS OF EFFECT SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
AT PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK, CABANG BONDOWOSO*

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh:

Firdyan Fadilah Setiawan
100810201135

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2015**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER-FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Firdyan Fadilah Setiawan
NIM : 100810201135
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus saya junjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 28 Januari 2015

Yang Menyatakan,

Firdyan Fadilah Setiawan

NIM. 100810201135

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Rakyat Indonesia
(Persero) Tbk, Cabang Bondowoso

Nama Mahasiswa : Firdyan Fadilah Setiawan

NIM : 100810201135

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui Tanggal : 27 Desember 2014

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs.Abdul Halim M.Si.

NIP. 19741212 200012 2 001

Ariwan Joko Nusbantoro S.E.,M.M.

NIP. 19690114 200501 1 002

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Dr. Ika Barokah Suryaningsih, SE, MM.

19780525 200312 2 002

PENGESAHAN

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.
Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Firdyan Fadilah Setiawan**

NIM : **100810201135**

Jurusan : **Manajemen**

Konsentrasi : **Manajemen Pemasaran**

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal : 24 Februari 2015

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua : Dr. Diah Yulisetiari, M.Si : (.....)
NIP. 19610729 198603 2 001

Sekretaris : Dr. Imam Suroso, SE, M.Si : (.....)
NIP. 19591013 198802 1 001

Anggota : Dr. Hari Sukarno, MM : (.....)
NIP. 19610530 198802 1 001

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Dr. Moehammad Fathorrazi, S.E, M.Si

NIP. 196306141990021001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda Budi Suhartini dan Ayahanda Moch. Ridwan tercinta, yang senantiasa mendoakan dan memberikan kasih sayangnya selama ini;
2. Kakak-kakakku Zhevy Teguh Setiawan dan Firdaus Primasari Ryandini tersayang , yang senantiasa memberikan kasih sayang, semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini;
3. Keluarga besarku yang senantiasa memberikan semangat dan doa dalam kebersamaan;
4. Untuk dosen pembimbing skripsi Bapak Drs.Abdul Halim M.Si.dan Bapak Ariwan Joko Nusbantoro S.E.,M.M yang selalu sabar membimbing hingga skripsi ini dapat diselesaikan secara maksimal;
5. Teman-teman Fakultas Ekonomi Universitas Jember angkatan 2010;
6. Sahabat-sahabat terima kasih dukungannya;
7. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi, yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang tak ternilai harganya;
8. Dan Almamater tercinta Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

MOTTO

Hanya Engkaulah (Allah) yang kami sembah, dan hanya kepada Engkau kami
memohon pertolongan
(*QS. Al Fatihah : 5*)

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum, sebelum kaum itu
merubah nasibnya sendiri
(*QS. Ar Rad : 11*)

Disiplin adalah jembatan yang kita gunakan untuk menyeberang dan
memperjuangkan tujuan
(*Zhevy Teguh Setiawan*)

Kemampuan adalah apa yang dapat kita lakukan, motivasi apa yang kita lakukan,
dan sikap menentukan bagaimana kita melakukannya
(*Zhevy Teguh Setiawan*)

Tindakan kreatif diwujudkan dengan menentukan apa yang ingin kita lakukan dan
kapan melakukannya
(*Zhevy Teguh Setiawan*)

RINGKASAN

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso; Firdyan Fadilah Setiawan; 100810201135; 2015; 116 Halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang tinggi yang nampak dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Dalam menghadapi persaingan, ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah, meliputi persepsi yang berhubungan dengan bukti fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*). Konsumen yang puas akan setia lebih lama terhadap perusahaan yang telah memberikan kepercayaan. Penelitian ini menggunakan lima variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso. Variabel bebas yang pertama adalah Bukti Fisik, variabel bebas yang kedua adalah Kehandalan, variabel bebas yang ketiga adalah Daya Tanggap, variabel bebas yang keempat adalah Jaminan, variabel bebas yang kelima adalah Empati dan Kepuasan Nasabah sebagai variabel terikat.

Penelitian ini adalah penelitian *explanatory research* atau penelitian eksplanatori. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial maupun secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso.

SUMMARY

Analysis of Effect Service Quality on Customer Satisfaction at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso; Firdyan Fadilah Setiawan; 100810201161; 2015; 116 Pages; Department of Management, Faculty of Economics, University of Jember.

One of the strategy that will support the banking business is strive to offer quality services with high quality service who wore in high performance of the existing performance services. In the face of competition, there are several dimensions of the quality service that could affect the bank customers behavior, covering perception that deals with Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty. Consumers who would be faithful satisfied longer against the company which has given the trust. This study using five variables that can affect to the Customer Satisfaction at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso. The first independent variable is Tangibles, the second independent variable is Reliability, the third independent variable is Responsiveness, the fourth independent variable is Assurance, the fifth independent variable is Emphaty and Customer Satisfaction as dependent variable.

This study is explanatory research or explanatory study. The number of samples on this study about 100 respondents with using a *accidental sampling* technique, the method of analysis data using multiple linear regression analysis. This study result indicates that, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty partially and simultaneously has influential significant to the Customer Satisfaction at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Rakyat Indonesia, Tbk Cabang Bondowoso”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Moehammad Fathorrazi, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Handriyono, SE., Msi selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Abdul Halim M.Si. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Ariwan Joko Nusbantoro S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen yang telah bersedia membagi ilmu pengetahuan dan memotivasi diri ini untuk menggali ilmu lebih dalam lagi.
5. Keluarga tercinta Ibu Budi Suhartini , Bapak Moch.Ridwan, Kakak Zhevy Teguh Setiawan dan Firdaus Primasari Ryandini, yang senantiasa memberikan do'a, dukungan, dan semangat tiada batas.
6. Yang Tersayang Nada Fajar Novia yang selalu memberikan dukungan, semangat dan perhatiannya. Dinda pula yang membuat hari-hariku selalu pagi.
7. Sahabat-sahabatku MGT D , Eko Prasetyo Tamyizi, M.Rizki Andriawan, Jaka Pratama, Andy Fajar Balda, Waridad Umair, Novia Nuriza, Isna Poin Sefti, Ulfa Farida yang selalu memberikan bantuan, semangat serta dukungan untuk lancarnya mengerjakan skripsiku.

8. Teman-Teman Manajemen 2010, dimana kita berjuang bersama. Semoga kita sukses selalu.
9. Sahabat sahabatku Rahman, Carl Otniel, Ilham, Mas Ayik, Oby, Rifky, Hisam, Findy, Dodik, Bunga Rosaria, Singgih, Dan Kiki Ananda. yang selalu menemani penulis dikala suka dan duka, dimana penulis banyak belajar tentang makna sebuah kehidupan.
10. Dan semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 28 Januari 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
RINGKASAN.....	vii
SUMMARY.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
2. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Jasa.....	6
2.1.2 Pengertian Bank.....	11
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.4 Kepuasan Nasabah.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Konseptual.....	21
2.4 Hipotesis.....	23

3. METODE PENELITIAN	24
3.1 Rancangan Penelitian	24
3.2 Populasi dan Sampel	24
3.2.1 Populasi	24
3.2.2 Sampel	25
3.3 Jenis dan Sumber Data	25
3.4 Metode Pengumpulan Data	26
3.5 Identifikasi Variabel	27
3.6 Definisi Operasional Variabel Dan Pengukuran.....	27
3.6.1 Konsep Mutu Pelayanan.....	27
3.7 Metode Analisis Data	30
3.7.1 Uji Validitas.....	30
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	31
3.7.3 Persamaan Regresi Linier Berganda	32
3.8 Uji Asumsi Klasik	32
3.8.1 Multikolinieritas	32
3.8.2 Heteroskedatis	32
3.8.3 Autokorelasi	33
3.8.4 Uji Normalitas	33
3.9 Uji Hipotesis	34
3.9.1 Uji-F (uji simultan).....	34
3.9.2 Uji-t (uji parsial).....	34
3.9.3 Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	35
3.10 Kerangka Pemecahan Masalah	36
4. HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.....	38
4.1.2 Letak dan Bagan Pimpinan Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Bondowoso.....	43
4.1.3 Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Bondowoso	43

4.2 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden Penelitian.....	48
4.2.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden	48
4.2.2 Deskripsi Umur Responden.....	49
4.2.3 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden	49
4.2.4 Deskripsi Pekerjaan Responden	50
4.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	50
4.3.1 Deskripsi Penilaian Responden pada Variabel Bukti Fisik (X_1)	50
4.3.2 Deskripsi Penilaian Responden pada Variabel Keandalan (X_2)...	51
4.3.3 Deskripsi Penilaian Responden pada Variabel Daya Tanggap (X_3).....	52
4.3.4 Deskripsi Penilaian Responden pada Variabel Jaminan (X_4).....	53
4.3.5 Deskripsi Penilaian Responden pada Variabel Empati (X_5)	54
4.3.6 Deskripsi Penilaian Responden pada Kepuasan Nasabah (Y)	55
4.4 Pengujian Instrumen Penelitian	56
4.4.1 Uji Validitas.....	56
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	57
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	57
4.5.1 Uji Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	59
4.6 Uji Asumsi Klasik	60
4.6.1 Uji Normalitas	60
4.6.2 Uji Multikolinieritas	61
4.6.3 Uji Autokorelasi	62
4.6.4 Uji Heteroskedastisitas	62
4.7 Uji Hipotesis.....	63
4.7.1 Uji F (Uji Simultan).....	64
4.7.2 Uji t (Uji Parsial)	64
4.8 Pembahasan	65
4.8.1 Pengaruh Bukti Fisik (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	65
4.8.2 Pengaruh Keandalan (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	66
4.8.3 Pengaruh Daya Tanggap (X_3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)....	67

4.8.4	Pengaruh Jaminan (X_4) terhadap Kepuasan nasabah (Y).....	68
4.8.5	Pengaruh Empati (X_5) terhadap Kepuasan nasabah (Y).....	69
4.8.6	Pengaruh Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4) dan Empati (X_5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)...	69
5.	KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1	Kesimpulan	71
5.2	Saran.....	72
	DAFTAR PUSTAKA	74
	LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

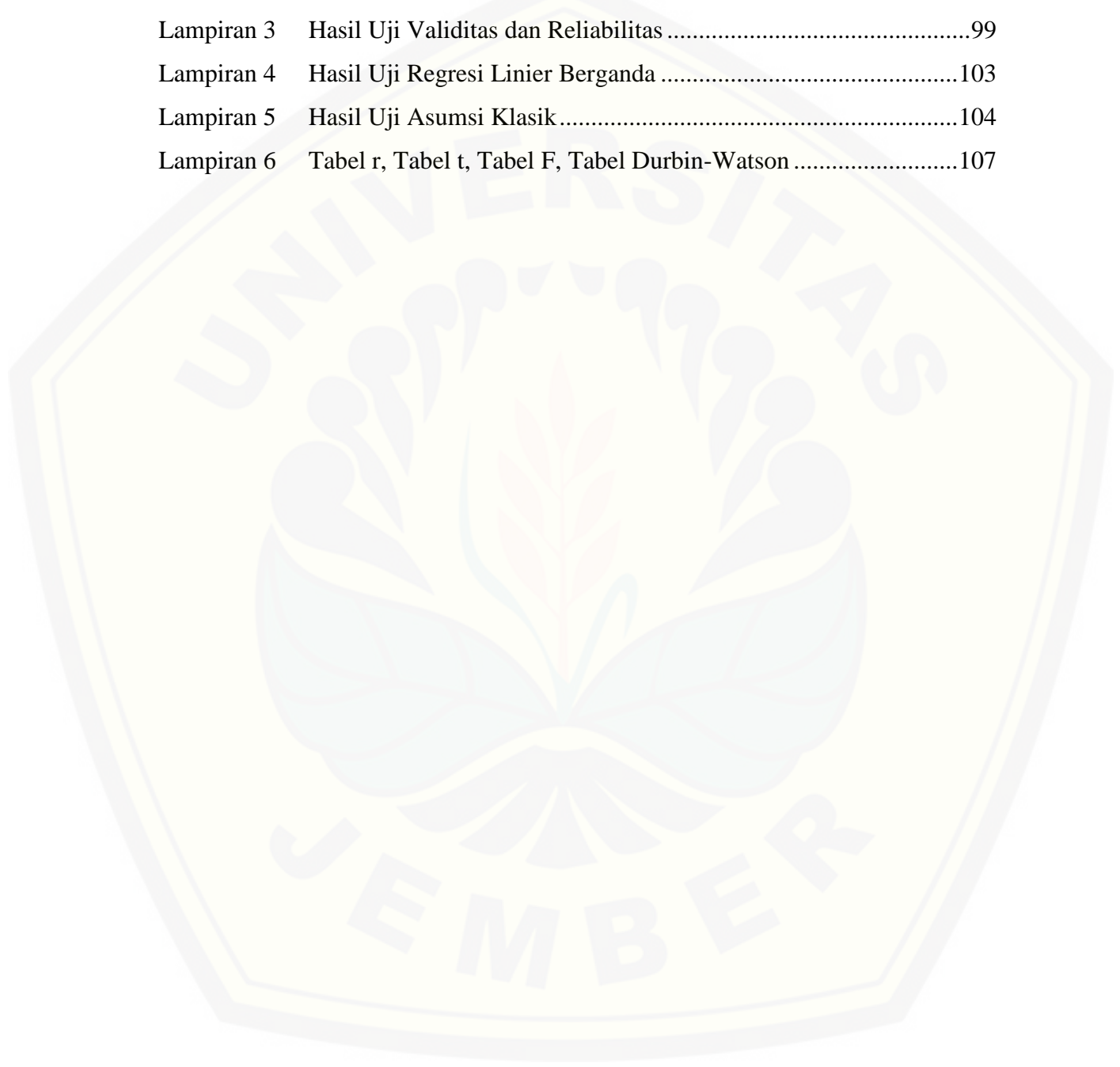
Tabel 2.1	Penyajian Penelitian Terdahulu	21
Tabel 4.1	Sejarah Berdirinya Bank Rakyat Indonesia.....	42
Tabel 4.2	Bagan Pimpinan BRI Cabang Bondowoso.....	43
Tabel 4.3	Deskripsi Jenis Kelamin Responden	49
Tabel 4.4	Deskripsi Umur Responden.....	49
Tabel 4.5	Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden	50
Tabel 4.6	Deskripsi Pekerjaan Responden	50
Tabel 4.7	Penilaian Responden pada Variabel Bukti Fisik (X_1)	51
Tabel 4.8	Penilaian Responden pada Keandalan (X_2).....	52
Tabel 4.9	Penilaian Responden pada Variabel Daya Tanggap (X_3).....	53
Tabel 4.10	Penilaian Responden pada Variabel Jaminan (X_4).....	54
Tabel 4.11	Penilaian Responden pada Variabel Empati (X_5).....	55
Tabel 4.12	Penilaian Responden pada Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	55
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Variabel	56
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.15	Persamaan Regresi.....	58
Tabel 4.16	Hasil Uji Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	59
Tabel 4.17	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	60
Tabel 4.18	Hasil Uji Multikolinieritas.....	62
Tabel 4.19	Hasil Uji Autokorelasi.....	62
Tabel 4.20	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	63
Tabel 4.21	Hasil Uji F (Uji Simultan)	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Pemasaran Jasa	9
Gambar 2.2	Konsep Kepuasan Pelanggan	19
Gambar 2.3	Kerangka Konseptual Penelitian	22
Gambar 3.1	Kerangka Pemecahan Masalah	36
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. BRI (Persero), Tbk Cabang Bondowoso .	44
Gambar 4.2	Diagram Hasil Uji Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	59
Gambar 4.3	Grafik P-P Plot Normalitas Data	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 2	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Penelitian	92
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	99
Lampiran 4	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	103
Lampiran 5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	104
Lampiran 6	Tabel r, Tabel t, Tabel F, Tabel Durbin-Watson	107



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar (Atmawati dan Wahyuddin, 2007). Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyuddin, 2007).

Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan. Kepuasan nasabah merupakan respons nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Hartono, 2006). Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki nasabah. Sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut.

Persaingan yang ketat antar bank dewasa ini mendorong setiap bank untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya. Masing-masing bank mempunyai program yang terus diperbarui. Program tersebut dapat berbentuk layanan-layanan baru yang semakin memudahkan nasabah, ada pula yang

menawarkan program undian berhadiah. Semua itu dimaksudkan untuk sebanyak mungkin menarik masyarakat untuk menjadi nasabah baru, juga untuk mempertahankan supaya nasabah lama tidak beralih ke bank lain. Hal ini mendorong bisnis jasa perbankan untuk mencari cara yang mendatangkan keuntungan dengan cara mendiferensiasikan diri mereka terhadap pesaing. Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Kotler,1997).

Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang tinggi yang nampak dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Dalam menghadapi persaingan, ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah, menurut Parasuraman (2001:148) menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan meliputi persepsi yang berhubungan dengan sarana fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*). Hasil pengukuran dengan instrumen tersebut memberikan informasi tentang seberapa jauh layanan yang diberikan oleh organisasi dapat memenuhi harapan pelanggan. Menurut Parasuraman, dkk (1990), *Reliability* secara konsisten merupakan dimensi paling kritis, kemudian tingkat ke-2 *assurance*, ke-3 oleh *tangibles* (terutama oleh perusahaan perbankan), ke-4 oleh *responsiveness*, dan kadar kepentingan yang paling rendah adalah *emphaty*. Konsumen yang puas akan setia lebih lama terhadap perusahaan yang telah memberikan kepercayaan. Kesetiaan konsumen akan berkelanjutan dan tidak terlalu *sensitive* terhadap harga dan komentar yang baik terhadap perusahaan tersebut. Kepuasan disini adalah perasaan senang, puas individu karena antara kenyataan dan harapan yang diberikan oleh perusahaan terpenuhi oleh konsumen. Kepuasan Konsumen merupakan konsep yang ramai dibicarakan dunia bisnis. Konsumen yang merasa puas akan cenderung menjadi konsumen yang loyal dan

pada akhirnya pelanggan akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Konsumen yang puas akan memberikan kesan terhadap perusahaan tersebut.

Bagi pihak perusahaan khususnya PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso, harus mengetahui terlebih dahulu apa saja yang menjadi pertimbangan bagi nasabah dalam memilih PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso dalam menggunakan jasa perbankannya, dalam faktor tersebut diantaranya adalah kehandalan, jaminan, sarana fisik, daya tanggap, empaty, kualitas pelayanan dan tempat. Hal itu dilakukan dengan tujuan untuk menarik nasabah secara maksimal, sehingga bukan hanya mempermudah perusahaan dalam melakukan strategi-strategi pemasaran, tetapi juga akan membuat nasabah merasa puas.

Sampai sekarang Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang didirikan sejak tahun 1895 tetap konsisten memfokuskan pada pelayanan kepada masyarakat kecil, diantaranya dengan memberikan fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil. Hal ini antara lain tercermin pada perkembangan penyaluran KUK (Kredit Usaha Kecil) pada tahun 1994 sebesar Rp. 6.419,8 milyar yang meningkat menjadi Rp. 8.231,1 milyar pada tahun 1995 dan pada tahun 1999 sampai dengan bulan September sebesar Rp. 20.466 milyar.

Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat maka sampai saat ini Bank Rakyat Indonesia mempunyai unit kerja yang berjumlah 4.447 buah, yang terdiri dari 1 Kantor Pusat BRI, 12 Kantor Wilayah, 12 Kantor Inspeksi /SPI, 170 Kantor Cabang (dalam negeri), 145 Kantor Cabang Pembantu, 1 Kantor Cabang Khusus, 1 New York Agency, 1 Caymand Island Agency, 1 Kantor Perwakilan Hongkong, 40 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P.POINT, 3.705 BRI UNIT dan 357 Pos Pelayanan Desa. Pada 19 Januari 2013, BRI juga meluncurkan sistem e-Tax, yaitu layanan penerimaan pajak daerah secara online melalui layanan *cash management*.

Oleh karena itu Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso perlu dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah ada pengaruh bukti fisik (*Tangibles*) terhadap kepuasan nasabah?
- b. Apakah ada pengaruh kehandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan nasabah?
- c. Apakah ada pengaruh daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah?
- d. Apakah ada pengaruh jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan nasabah?
- e. Apakah ada pengaruh empati (*Empathy*) terhadap kepuasan nasabah?
- f. Apakah variabel-variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis pengaruh bukti fisik (*Tangibles*) terhadap kepuasan nasabah.
- b. Menganalisis pengaruh kehandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan nasabah.
- c. Menganalisis pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah.
- d. Menganalisis pengaruh jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan nasabah.
- e. Menganalisis pengaruh empati (*Empathy*) terhadap kepuasan nasabah.
- f. Menganalisis pengaruh variabel-variabel kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Bondowoso

a. Bagi Peneliti

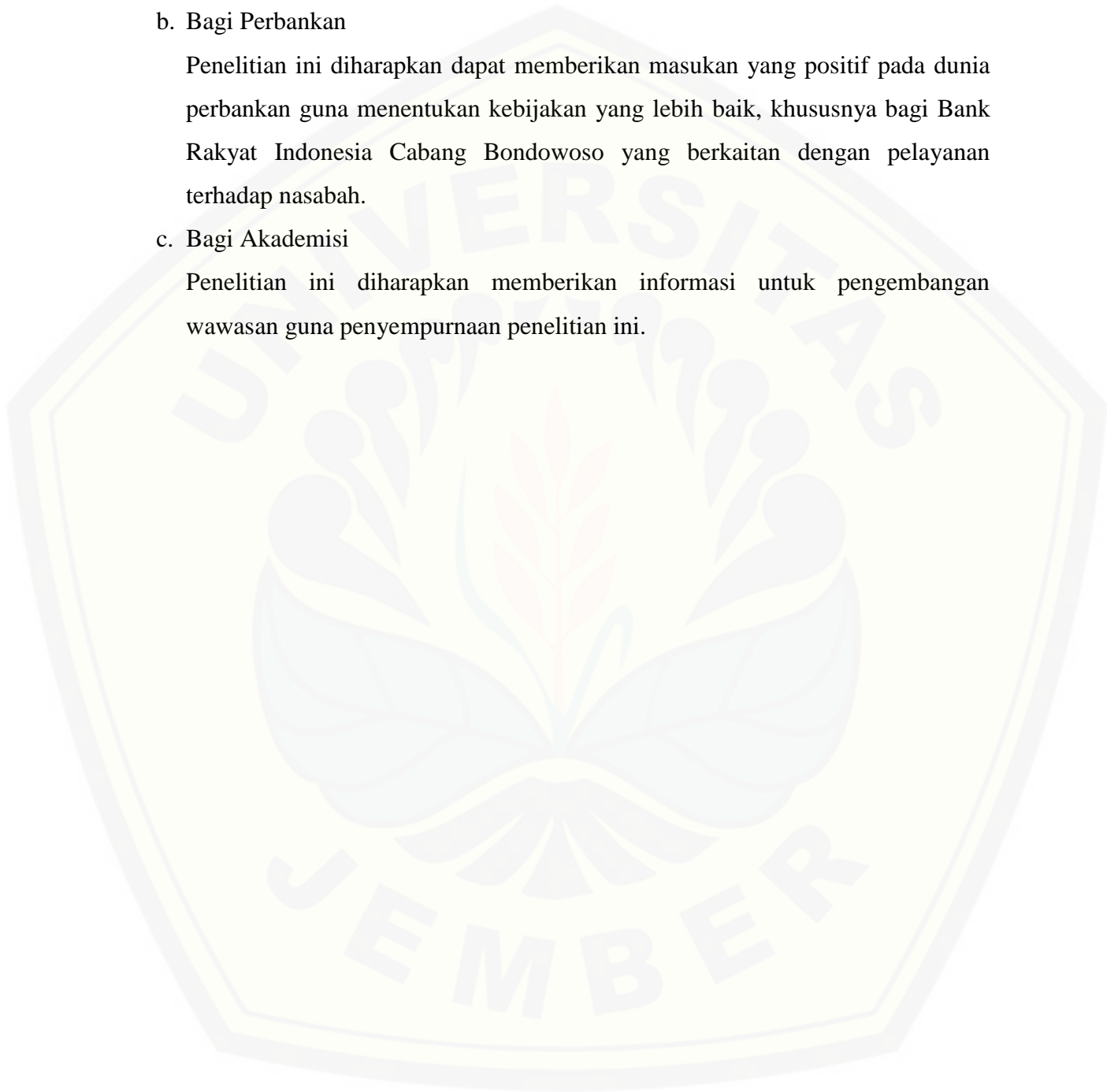
Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan kajian untuk penelitian yang sejenis dan penelitian lebih lanjut.

b. Bagi Perbankan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang positif pada dunia perbankan guna menentukan kebijakan yang lebih baik, khususnya bagi Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso yang berkaitan dengan pelayanan terhadap nasabah.

c. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi untuk pengembangan wawasan guna penyempurnaan penelitian ini.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Jasa

Laju perubahan dunia usaha yang sangat cepat membawa dampak pada tingginya tingkat persaingan di dunia bisnis baik lokal maupun global. Fenomena tersebut secara nyata dapat dilihat dari semakin banyaknya industri yang sejenis yang tumbuh dan bervariasinya kebutuhan konsumen sehingga kompetisi merupakan faktor yang teramat penting untuk diperhatikan oleh pihak manajemen dalam menjalankan usaha bisnis yang produktif. Termasuk sektor jasa yang semakin meningkat perkembangannya yang tidak hanya dirasakan jenis-jenis jasa yang beragam tetapi juga kebutuhan jasa itu sendiri makin dominan.

Pengertian jasa yang baik perlu didukung dengan pengertian mengenai jasa itu sendiri, aspek-aspek yang menciptakan peluang pemasaran jasa, serta isu-isu strategis yang perlu diperhatikan oleh para penyedia jasa, serta elemen-elemen apa yang mengisi sistem dan bauran pemasaran. Sejumlah ahli tentang jasa berupaya untuk merumuskan definisi jasa yang konklusif, namun sampai sekarang belum ada satu pun definisi yang diterima secara bulat. Pengertian jasa menurut Ratih Hurriyati (2010:27) ialah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan.

Berdasarkan pengertian tersebut disimpulkan bahwa jasa merupakan suatu kegiatan atau prestasi yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, yang dapat dimiliki dan dibeli konsumen adalah manfaat yang memberikan kepuasan kepada pasar biasanya mencakup beberapa jenis jasa. Komponen jasa ini dapat merupakan bagian kecil ataupun bagian utama/pokok dari keseluruhan penawaran tersebut. Pada kenyataannya, suatu penawaran dapat bervariasi dari dua kutub ekstrim, murni pada barang pada satu sisi dan jasa murni pada sisi lainnya. Berdasarkan kriteria ini, penawaran suatu perusahaan dapat dibedakan menjadi lima kategori, yaitu:

a. Produk fisik murni

Penawaran semata-mata hanya terdiri atas produk fisik, misalnya: sabun mandi, pasta gigi dan lain-lain tanpa ada jasa atau pelayanan yang menyertai produk tersebut.

b. Produk fisik dengan pendukung jasa

Penawaran terdiri atas suatu produk fisik yang disertai dengan satu atau beberapa jasa untuk meningkatkan daya tarik pada konsumennya. Misalnya, produsen mobil tidak hanya menjual mobilnya saja, melainkan juga kualitas dan pelayanan kepada pelanggannya, seperti reparasi dan pelayanan purna jual.

c. *Hybrid*

Penawaran terdiri dari barang dan jasa yang sama besar porsinya. Contohnya: orang datang ke restoran untuk makan dan pelayanannya.

d. Jasa utama yang didukung dengan barang dan jasa minor

Penawaran terdiri atas suatu jasa pokok bersama-sama dengan jasa tambahan (pelengkap) dan atau barang-barang pendukung. Contohnya penumpang pesawat yang membeli jasa transportasi. Selama menempuh perjalanan menuju tempat tujuannya, ada beberapa unsur produk fisik yang terlibat, seperti makanan dan minuman, majalah atau surat kabar dan lain-lain. Jasa tersebut membutuhkan barang padat modal (pesawat udara) agar terealisasi tetapi komponen utamanya adalah jasa.

e. Jasa murni

Penawaran hampir seluruhnya berupa jasa. Misalnya fisioterapi, konsultasi psikologi dan lain-lain.

2.1.2 Karakteristik Jasa

Jasa memiliki karakteristik yang perlu dipahami oleh para pemasar yang bergerak dalam pemasaran jasa. Pemahaman terhadap karakteristik jasa dapat membantu dalam penentuan strategi pemasaran yang tepat. Adapun karakteristik jasa atau sifat-sifat jasa antar lain:

a. Tidak Berwujud (*intangible*)

Jasa tidak berwujud berarti jasa mempunyai sifat tidak dapat dilihat, dirasa, didengar atau dicium sebelum dibeli. Seseorang tidak dapat menilai jasa sebelum ia menikmatinya sendiri. Bila pelanggan membeli jasa, maka ia hanya menggunakan, memanfaatkan atau menyewa jasa tersebut. Pelanggan tidak langsung memiliki jasa yang dibelinya. Jadi dari esensi dari apa yang dibeli pelanggan adalah kinerja atau hasil yang diberikan oleh penyedia jasa tersebut.

b. Tidak Terpisahkan (*inseparability*)

Umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Jika seseorang melakukan jasa, maka penyediannya merupakan bagian dari jasa. Demikian pula pelanggan yang hadir ketika jasa itu dilakukan dan interaksi antar penyedia dengan pelanggan merupakan ciri khusus dari pemasaran jasa. Keduanya akan mempengaruhi hasil dari kedua jasa tersebut.

c. Bervariasi (*variability*)

Jasa sangat bervariasi karena tergantung pada siapa yang menyediakan serta kapan dan dimana jasa itu dilakukan. Ini berarti antara penyedia jasa yang satu akan berbeda dengan penyedia jasa yang lain dalam melayani pelanggan, sehingga mutu atau kualitas jasa yang dihasilkan juga akan bervariasi. Para pembeli jasa akan sangat peduli terhadap variabilitas.

d. Mudah Lenyap (*perishability*)

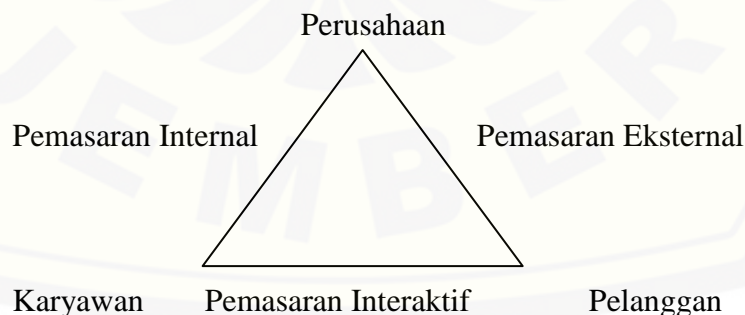
Jasa tidak dapat disimpan, bila suatu jasa tidak digunakan atau dikonsumsi oleh konsumen maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja. Mudah lenyapnya jasa tidak menjadi masalah bila permintaan tetap karena mudah untuk lebih dahulu mengatur staf untuk melakukan jasa itu. Namun, jika permintaan berfluktuasi perusahaan jasa mengalami masalah yang rumit.

Menurut Alma Buchari (1992:230), menyebutkan ada beberapa perbedaan antara barang dan jasa, sebagai berikut:

- a. Pembelian jasa sangat dipengaruhi oleh motif yang didorong oleh emosi.
- b. Jasa bersifat tidak berwujud, berbeda dengan barang berwujud, dapat dilihat, dirasa, dicium, memiliki berat, ukuran dan sebagainya.

- c. Barang bersifat tahan lama tetapi jasa tidak. Jasa dibeli dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan.
- d. Barang dapat disimpan, sedangkan jasa tidak dapat disimpan.
- e. Ramalan permintaan dalam pemasaran barang merupakan masalah, tidak demikian halnya dengan pemasaran jasa. Untuk menghadapi masa-masa puncak dapat dilatih tenaga khusus.
- f. Adanya masa puncak yang sangat padat, merupakan masalah tersendiri bagi marketing jasa. Pada masa puncak, ada kemungkinan layanan yang diberikan oleh produsen sangat minim, misalnya waktunya dipersingkat agar dapat dikontrol maka dapat berakibat negatif bagi perusahaan, karena banyak pelanggan yang merasa tidak puas.
- g. Usaha jasa sangat mementingkan unsur manusia.
- h. Distribusinya bersifat langsung, dari produsen ke konsumen.

Karakteristik yang berbeda dengan produk berwujud, maka cara pemasar jasa berbeda dengan pemasaran barang yang banyak kita kenal. Dalam pemasaran barang kita mengenal strategi bauran pemasaran atau *marketing mix* yaitu strategi produk, strategi harga, strategi distribusi dan strategi promosi. Untuk pemasaran jasa, disamping strategi pemasaran tersebut, perlu diperhatikan tiga jenis pemasaran dalam jasa, sebagaimana dikemukakan (Kotler, 1997:88) yang menyatakan bahwa pemasaran jasa tidak hanya membutuhkan pemasaran eksternal tetapi juga pemasaran internal dan interaktif, seperti terlihat pada Gambar 2.1:



Sumber: Kotler (1997:88)

Gambar 2.1 Pemasaran Jasa

a. Pemasaran eksternal

Pemasaran eksternal yaitu kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui produk berupa barang atau jasa yang dihasilkan. Pemasaran eksternal ini dijalankan perusahaan melalui strategi bauran pemasaran, baik melalui produk yang dihasilkan, harga yang ditawarkan, penyaluran yang dilakukan dengan kegiatan promosi yang dijalankan. Pemasaran eksternal, tidak hanya dilakukan oleh perusahaan jasa tetapi oleh pemasaran produk berupa barang.

b. Pemasaran internal

Pemasaran internal yaitu kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk memberikan kesenangan atau ketenangan dalam menjalankan kegiatan atau aktivitasnya dalam menghasilkan produk berupa barang atau jasa dan menyampaikannya kepada pelanggan. Dalam pemasaran internal perlu dilakukan pendekatan secara persuasif maupun secara obyektif seperti motivasi.

c. Pemasaran interaktif

Pemasaran interaktif yaitu kegiatan yang dilakukan karyawan melalui interaksi dengan pelanggan untuk membina hubungan jangka panjang. Pengembangan pemasaran interaktif ini yang mendasari dikembangkannya “*customer service*” didalam perusahaan, khususnya perusahaan jasa yang menekankan pada fokus pelanggan.

2.1.3 Kualitas Jasa

Salah satu cara utama membedakan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas jasa pelanggan sasaran, ekspektasi pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut, dan promosi yang dilakukan oleh perusahaanjasa. Pelanggan memilih penyedia jasa berdasarkan hal ini dan setelah menerima jasa itu mereka membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang

diharapkan. Jika jasa yang dialami terletak di bawah jasa yang diharapkan, pelanggan tidak berminat lagi pada penyedia jasa, sedangkan jika jasa yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, mereka akan menggunakan penyedia jasa itu lagi. Oleh karenanya, penyedia jasa harus mengidentifikasi keinginan konsumen sasaran dalam hal mutu pelayanan. Sayangnya, mutu pelayanan lebih sulit untuk diidentifikasi dan dinilai dari pada mutu produk.

2.1.4 Pengertian Bank

Pemahaman dan pengertian tentang bank berkembang sejalan dengan perkembangan jenis usaha yang ditawarkan. Bank mempunyai peranan yang cukup penting sebagai intermediasi aliran dana pada sektor yang lebih produktif. Oleh karena itu pemahaman mengenai aspek-aspek manajerial merupakan syarat utama yang harus dimiliki oleh pengelolanya disamping aspek-aspek lain yang terkait dengan industri perbankan. Bank didefinisikan oleh Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992. Menyebutkan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

2.1.5 Fungsi Bank

Secara umum, fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary*. Secara lebih spesifik fungsi bank dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. *Agen of trust*

Dasar utama kegiatan perbankan adalah *trust* atau kepercayaan, baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank bila dilandasi oleh unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalah gunakan oleh bank, uang akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut dan juga percaya bahwa pada

saat yang telah dijanjikan masyarakat dapat menarik kembali simpanan dananya di bank. Pihak bank sendiri akan mau menempatkan atau menyalurkan dananya pada debitur atau masyarakat apabila dilandasi unsur kepercayaan.

b. *Agen of development*

Sektor dalam kegiatan perekonomian masyarakat yaitu sektor moneter dan sektor riil tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut berinteraksi saling mempengaruhi satu dengan yang lain. Tugas bank sebagai penghimpun dan penyalur dana sangat diperlukan untuk kelancaran kegiatan perekonomian disektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan investasi, distribusi dan juga konsumsi barang dan jasa, mengingat semua kegiatan investasi, distribusi, konsumsi selalu berkaitan dengan penggunaan uang. Kelancaran kegiatan tersebut tersebut tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian.

c. *Agen of service*

Bank juga memberikan penawaran jasa-jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa-jasa bank ini antara lain, dapat berupa pengiriman uang, jasa penitipan barang berharga, jasa pemberian jaminan bank, dan jasa penyelesaian tagihan.

2.1.6 Peranan Bank

a. *Pengalihan Aset (Asset transmutation)*

Bank akan memberikan kepada pihak yang membutuhkan dana dalam jangka waktu tertentu yang telah disepakati. Sumber dana pinjaman tersebut diperoleh dari pemilik dana yaitu unit surplus (*lenders*) kepada unit defisit (*borrowers*).

b. *Transaksi (Transaction)*

Bank memberikan kemudahan kepada pelaku ekonomi untuk melakukan transaksi barang dan jasa. Produk-produk yang dikeluarkan oleh Bank merupakan pengganti dari uang dan dapat digunakan sebagai alat pembayaran.

c. *Likuiditas (Liquidity)*

Lenders dapat menempatkan dana yang dimilikinya dalam bentuk produk-produk yang berupa giro, deposito dan tabungan. Untuk kepentingan likuiditas

pemilik dana, mereka dapat menempatkan dananya sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya.

d. Efisiensi (*Efficiency*)

Bank dapat menurunkan biaya transaksi dengan jangkauan pelayanannya. Peranan bank sebagai broker (*brokerage*) adalah mempertemukan pemilik dan pengguna modal.

2.1.7 Jenis Bank

Berdasarkan Undang-Undang No. 14/1967 terdapat berbagai jenis bank. Jenis bank dapat dilihat dari berbagai segi yaitu:

a. Dilihat dari Segi Fungsinya

- 1) Bank sentral (*Central Bank*) ialah Bank Indonesia sebagai dimaksud dalam Undang-Undang Dasar 1945 dan yang didirikan berdasarkan Undang-Undang No. 13/1968.
- 2) Bank umum (*Commercial Bank*) ialah bank yang dalam pengumpulan dananya menerima simpanan dalam bentuk giro dan deposito dan dalam usahanya terutama memberikan kredit jangka pendek.
- 3) Bank tabungan (*Saving Bank*) ialah bank yang dalam pengumpulan dananya menerima simpanan dalam bentuk tabungan dan dalam usahanya terutama memperlunakkan dananya dalam kertas berharga.
- 4) Bank pembangunan (*Development Bank*) ialah bank yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk deposito dan atau mengeluarkan kertas berharga jangka menengah dan jangka panjang, serta dalam usahanya terutama memberikan kredit jangka menengah dan jangka panjang di bidang pembangunan.
- 5) Bank desa (*Rural Bank*) ialah bank yang menerima simpanan dalam bentuk uang dan natura (padi, jagung dan sebagainya) dan dalam usahanya memberikan kredit jangka pendek dalam bentuk uang maupun dalam bentuk natura kepada sektor pertanian dan pedesaan.

b. Dilihat dari Segi Kepemilikannya

1) Bank-Bank Milik Negara terdiri dari:

a) Bank Sentral atau bank Indonesia

2) Bank-Bank Umum Milik Negara yang terdiri dari:

a) Bank Negara Indonesia 1946 (BNI 1946)

b) Bank Rakyat Indonesia (BRI)

c) Bank Tabungan Negara (BTN)

d) Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo)

3) Bank Milik Pemerintah Daerah

Bank Milik Pemerintah Daerah adalah bank-bank pembangunan daerah yang terdapat pada setiap daerah tingkat I.

4) Bank-Bank Milik Swasta

5) Bank-Bank Milik Swasta Nasional, yaitu bank-bank yang seluruh sahamnya dimiliki warga negara Indonesia atau badan-badan hukum yang peserta pimpinannya terdiri dari warga negara Indonesia. Bank-Bank Milik Swasta dapat berbentuk:

a) Bank Umum Swasta

b) Bank Tabungan Swasta

c) Bank Pembangunan Swasta

6) Bank-Bank Milik Swasta Asing

Bank-Bank Milik Swasta Asing adalah bank-bank yang seluruh sahamnya dimiliki oleh warga negara asing atau badan-badan hukum yang peserta dan pimpinannya terdiri atas warga negara asing.

7) Kerjasama antara Bank Swasta Nasional dan Swasta Asing

Gabungan antara Bank Swasta Nasional dengan Swasta Asing.

Contoh: Bank Perdagangan Indonesia (Perdania).

8) Bank Koperasi

Bank Koperasi adalah bank yang modalnya berasal dari perkumpulan-perkumpulan koperasi.

c. Dilihat dari segi penciptaan uang giralnya

1) Bank primer

Bank yang mempunyai wewenang menciptakan uang giral. Yang tergolong dalam bank primer yaitu:

a) Bank sirkulasi (Bank Sentral) yang dapat menciptakan kredit dalam bentuk uang kertas dan uang giral.

b) Bank Umum yang dapat menciptakan uang giral.

2) Bank sekunder

Bank yang bertugas sebagai perantara dalam menyalurkan kredit dan mempunyai wewenang menciptakan uang giral (bank umum) dari simpanan masyarakat.

d. Menurut Jenis Usahanya

1) Bank umum

Merupakan bank yang dapat memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran, meliputi: menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, memberikan kredit, menerbitkan surat pengakuan hutang (promes), membeli dan menjual surat berharga (efek), pemindahan uang. Sarana telekom, menerima tagihan atas surat berharga dan sebagainya (UU No. 7 tahun 1992).

2) Bank perkreditan rakyat

Merupakan bank yang menerima simpanan dalam bentuk deposito berjangka, tabungan dan memberi kredit.

2.1.8 Jasa-jasa Bank

Dalam rangka menambah sumber-sumber penerimaan bagi bank serta untuk memberikan pelayanan kepada nasabahnya, bank menyediakan berbagai bentuk jasa-jasa. Bentuk jasa ini selalu mengalami perkembangan dari waktu ke waktu, sedangkan bentuk jasa yang saat ini ada antara lain adalah:

a. Pengiriman uang

b. *Letter of credit*

c. Bank garansi

- d. Kliring dan inkaso
- e. Kartu plastik
- f. *Money changer*
- g. *Traveller's check*
- h. Telebanking
- i. Cutodian
- j. Wali amanat
- k. *Standing order*
- l. *Safe deposit box*

Semakin pesat persaingan antar bank mendorong tidak hanya mengandalkan pada sumber penerimaannya yang utama dari penyaluran kredit melainkan juga dari jasa-jasa yang diberikan. Penerimaan atau income yang berasal dari pemberian jasa-jasa ini disebut *Fee-Base Income*.

2.1.9 Pengertian Kualitas Pelayanan

Para eksekutif masa kini memandang tugas meningkatkan kualitas produk dan pelayanan sebagai prioritas utama mereka. Keberhasilan banyak perusahaan di Jepang disebabkan oleh mutu produk mereka yang luar biasa. Kebanyakan pelanggan tidak lagi bersedia atau mentolerir kinerja mutu yang biasa saja. Jika perusahaan ingin bertahan dalam persaingan, apalagi memperoleh laba, mereka tidak punya pilihan kecuali menjalankan manajemen kualitas total (*Total Quality Management – TQM*). Seperti diungkapkan oleh Kotler (1997:48) berpendapat bahwa “Manajemen Kualitas Total (TQM) adalah pendekatan organisasi secara menyeluruh untuk meningkatkan semua proses, produk dan pelayanan organisasi yang berkesinambungan”.

Konsep mutu atau kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu jasa mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas pandang secara

lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini juga tampak dalam definisi yang dirumuskan Goetsh dan Davis (Tjiptono, 2000:51) yaitu bahwa:“Kualitas atau mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Sedangkan mutu pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wycof (Tjiptono, 2000:59), yaitu:“Mutu pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

2.1.10 Kepuasan Nasabah

Masalah kepuasan pelanggan adalah masalah peranan yang sifatnya sangat subyektif, karena hal ini tergantung pada masing-masing individu untuk merasakan dan menyatakannya. Kepuasan pelanggan berhubungan dengan imbalan yang diperoleh pelanggan melalui proses pembelian yang dilakukannya agar sesuai dengan pengorbanan yang telah dikeluarkannya. Kepuasan pelanggan sesudah pembelian tergantung dari kinerja penawaran dibandingkan dengan harapannya.

Pelanggan biasanya menghadapi jajaran produk dan jasa yang beraneka ragam yang dapat memuaskan kebutuhan tertentu. Sedangkan kepuasan menurut Kotler dan Armstrong (2001:9):Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) definisi kepuasan adalah:Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai.

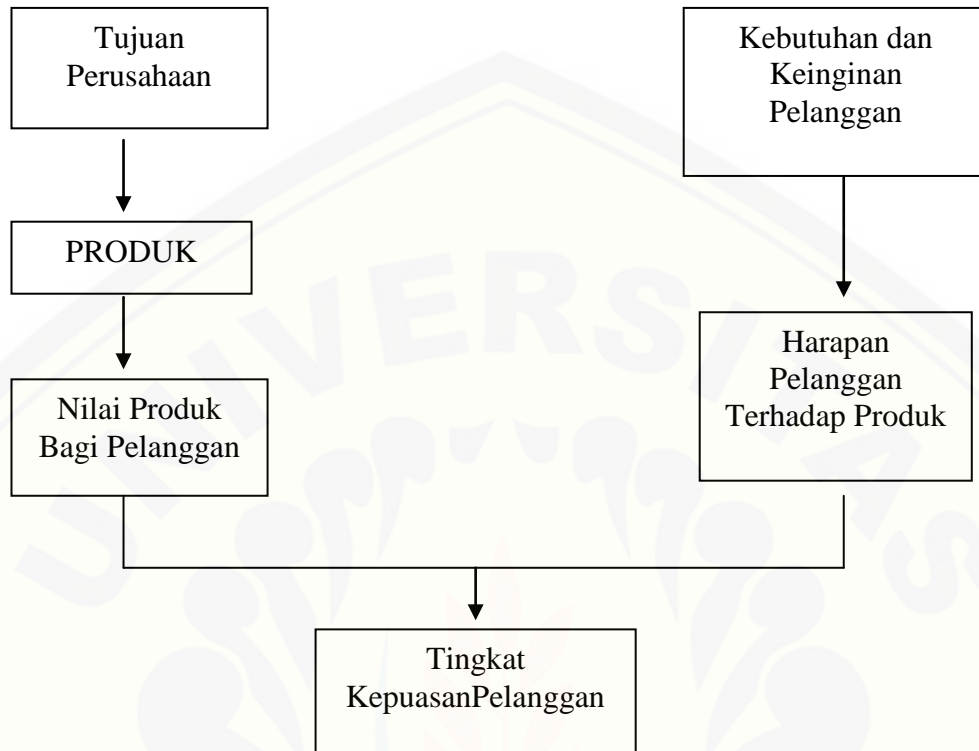
Pada dasarnya kepuasan adalah perasaan pelanggan setelah mengkonsumsi barang atau jasa dan fungsi dari pengharapan dan kualitas produk yang terbukti. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga kepuasan umum. Kalau kinerja sesuai harapan pelanggan puas. Kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas, senang atau gembira.

Harapan mereka dipengaruhi oleh pengalaman nasabah dalam menggunakan jasa mereka sebelumnya, nasehat teman kolega, serta janji dan informasi pemasar dan para pesaingnya. Jika pemasar meningkatkan harapan mereka terlalu tinggi, para nasabah kemungkinan akan merasa kecewa, sebaliknya jika bank menetapkan harapan yang terlalu rendah, maka nasabah tidak akan tertarik (walaupun memuaskan mereka yang sudah menggunakan jasa tersebut). Beberapa perusahaan paling berhasil dimasa kini sedang meningkatkan harapan dan memperbaiki kinerja untuk memenuhinya. Perusahaan-perusahaan ini menuju pada TCS (*Total Costumer Satisfication*) atau kepuasan pelanggan total.

Kepuasan nasabah merupakan suatu alat pemicu untuk meningkatkan keuntungan bagi perusahaan dimasa yang akan datang. Dan juga merupakan suatu langkah penting dan vital yang harus diperhatikan oleh perusahaan baik pemenuhan terhadap nasabah individual maupun pada level mikro dan makro ekonomi. Sebagai orientasi bisnis yang bergerak di bidang jasa perbankan, kelangsungan hidup dan perkembangan suatu perbankan dipengaruhi langsung oleh tingkat kepuasan dari nasabah atas pelayanan yang diberikannya. Nasabah merasa puas atas pelayanan suatu bank akan mendorong mereka untuk tetap bermitra bisnis dengan bank yang bersangkutan dan mereka akan berusaha mempengaruhi teman bisnisnya guna berhubungan dengan bank yang telah mempunyai hubungan dengannya.

Umumnya harapan nasabah merupakan perkiraan atau keyakinan nasabah tentang apa yang akan diterimanya. Bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi nasabah terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang telah

dibelinya. Secara konseptual kepuasan pelanggan dapat dijelaskan pada gambar 2.2 berikut ini:



Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan

Berikut ini kepuasan nasabah dalam dunia perbankan sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Merupakan bukti fisik yang harus dimiliki oleh bank, seperti gedung, perlengkapan kantor, daya tarik karyawan, sarana komunikasi, dan sarana fisik lainnya. Bukti fisik ini akan terlihat secara langsung oleh nasabah, oleh karena itu bukti fisik ini harus menarik dan modern.

b. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat serta memuaskan pelanggannya. Untuk mendukung hal ini maka setiap karyawan bank sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan guna meningkatkan kemampuannya.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Adanya keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk itu pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu.

d. Jaminan (*Assurance*)

Adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya. Hal ini penting agar nasabah yakin akan transaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran.

e. Empati (*Empaty*)

Mampu memberikan kemudahan serta menjalin hubungan dengan nasabah secara efektif. Kemudian juga mampu memahami kebutuhan individu setiap nasabahnya secara tepat dan cepat.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan juga dilakukan oleh Christiana Okky Augusta Lovenia (2012), yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus pada Bank Jateng Cabang Utama Semarang), variabel yang digunakan yaitu wujud fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*). Dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Yang secara individual maupun secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian lain tentang kepuasan juga dilakukan oleh Oldy Ardhana (2010), yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Bengkel Caesar Semarang)”. Dimana variabel kepuasan pelanggan (Y), variabel kualitas pelayanan (X_1), variabel harga (X_2) dan variabel lokasi (X_3) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh DodikAgung (2004) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok: Studi Kasus pada BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar” menggunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al* (1998) yang menyatakan variable bebas *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangible* secara individual maupun secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dan membuktikan bahwa variable *responsiveness* merupakan variable bebas yang paling dominan pengaruhnya.

Tabel 3.1 Penyajian Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil (Kesimpulan)
1	Christina Okky Augusta Lovenia (2012)	Wujud fisik (X1), kehandalan (X2), jaminan (X3), daya tanggap (X4), kepedulian (X5)	Regresi Linear Berganda	Variabel variabel secara individual maupun secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2	Oldy Ardhana (2010)	kualitas pelayanan variabel harga (X ₁) dan variabel lokasi (X ₂)	Regresi Linear Berganda	Kualitas pelayanan, harga, lokasi, berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
3	DodikAgung (2004)	kehandalan (X1), daya tanggap(X2), empati (X3), jaminan (X4), bukti nyata (X5)	Regresi Linear Berganda	Variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah

2.3 KerangkaKonseptual

Kerangka konseptual bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam menguraikan pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti. Penelitian ini menjadikan Bukti Fisik (X₁), Kehandalan (X₂), Daya Tanggap (X₃), Jaminan (X₄) dan Empati (X₅) sebagai variable bebas serta Kepuasan Nasabah (Y) sebagai variable terikat. Adapun kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Merupakan bukti fisik yang harus dimiliki oleh bank, seperti gedung, perlengkapan kantor, daya tarik karyawan, sarana komunikasi, dan sarana fisik lainnya. Bukti fisik ini akan terlihat secara langsung oleh nasabah, oleh karena itu bukti fisik ini harus menarik dan modern.

b. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat serta memuaskan pelanggannya. Setiap karyawan bank sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan guna meningkatkan kemampuannya.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

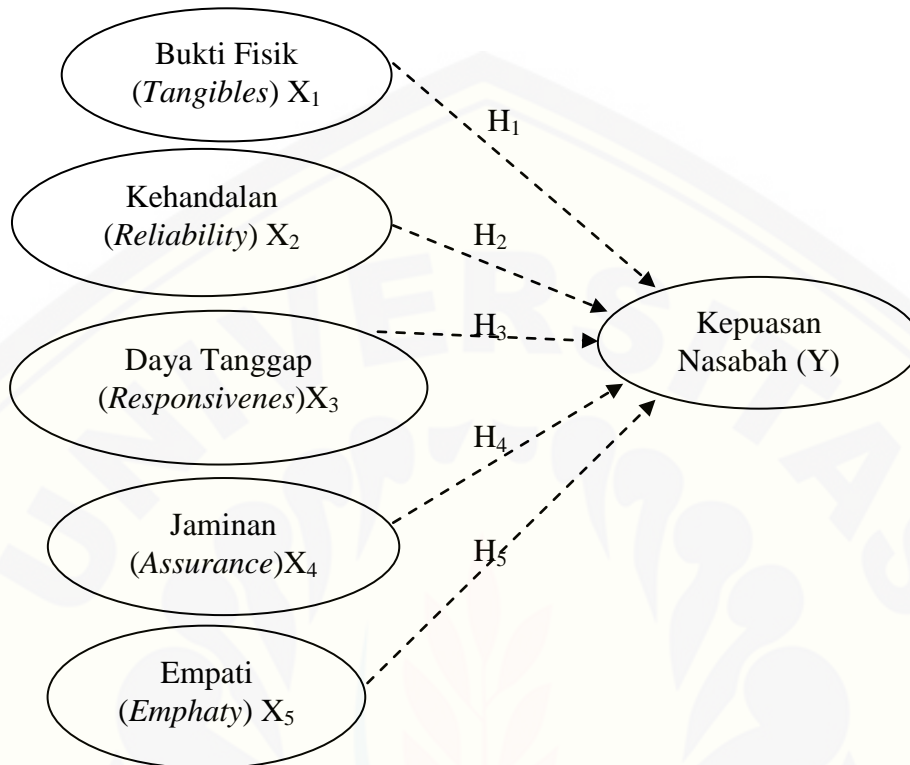
Adanya keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu.

d. Jaminan (*Assurance*)

Adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya. Hal ini penting agar nasabah yakin akan transaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran.

e. Empati (*Empaty*)

Mampu memberikan kemudahan serta menjalin hubungan dengan nasabah secara efektif. Kemudian juga mampu memahami kebutuhan individu setiap nasabahnya secara tepat dan cepat.



Gambar 2.3 Kerangka Konseptual Penelitian

Keterangan:

————> : Berpengaruh secara Simultan

- - - - -> : Berpengaruh secara Parsial

X₁ : Gedung, Perlengkapan kantor, Sarana Komunikasi, Daya Tarik Karyawan

X₂ : Kemampuan Bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat, serta memuaskan pelanggan

X₃ : Keinginan dan kemauan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah

X₄ : Karyawan memiliki pengetahuan dan kompetensi, kesopanan, dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya

X₅ : Memberikan kemudahan kepada nasabah dan mampu memahami kebutuhan individu setiap nasabah

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas jawaban permasalahan penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris. Berdasarkan pendapat tersebut hipotesis merupakan jawaban sementara tentang hubungan dan pengaruh antara variabel bebas (X) dengan variable terikat (Y). Perumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H₁: Kualitas pelayanan (bukti Fisik) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso.
- H₂: Kualitas pelayanan (kehandalan) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso.
- H₃: Kualitas pelayanan (daya tanggap) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso.
- H₄: Kualitas pelayanan (jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan Kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso.
- H₅: Kualitas pelayanan (empati) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso.
- H₆: Variabel variable kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survey. Dalam metode survey informasi data dikumpulkan dari responden dengan cara menyebarkan kuesioner. Menurut Singarimbun dan Effendi (2010), penelitian survei adalah penelitian dengan mengumpulkan data atau informasi atas fenomena yang terjadi di lapangan berupa kedudukan (status), fenomena (gejala) dan menentukan persamaan status dengan cara mengembangkan hasil yang diperoleh dengan konsep/teori yang telah ada dengan pengambilan sampel dari satu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data pokok. Survei dapat memberikan manfaat untuk tujuan-tujuan deskriptif, membantu dalam pembandingan kondisi-kondisi yang ada dengan Kriteria yang telah ditentukan sebelumnya juga dalam pelaksanaan evaluasi.

3.2 Tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso. Tempat penelitian ini adalah Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni tahun 2014.

3.3 Populasi dan sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011:80). Dalam penelitian yang menggunakan metode survei, tidaklah mungkin meneliti seseorang dalam suatu populasi. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan waktu, tenaga, biaya sehingga meneliti sebagian dari populasi yang diharapkan dapat menggambarkan hasil sesungguhnya dari

populasi. Maka populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso.

3.3.2 Sampel

Sedangkan pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang di pandang sesuai sebagai sumber data. Adapun nasabah Bank Rakyat Cabang Bondowoso yang telah lama menggunakan jasa Bank BRI. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus Slovin (Umar, 2005)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolelir sebesar 10%.

Jumlah nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso sebanyak 5000 nasabah. Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar:

$$n = \frac{5000}{1 + 5000(0,01)}$$

n = 98 nasabah

Berdasarkan perhitungan diatas diperoleh 98 nasabah adalah batas minimum, jadi pengambilan sampel dapat melebihi batas tersebut. Maka kami mengambil sampel sebanyak 100 nasabah.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini digunakan dua jenis data yaitu:

a. Data Primer

Yaitu data yang langsung diperoleh dari sumber pertama. Diolah dan digunakan oleh peneliti selama penelitian berlangsung.

b. Data sekunder

Yaitu data yang diterbitkan lembaga yang digunakan oleh peneliti selama penelitian berlangsung.

3.5 Metode Pengumpulan Data

a. Metode Wawancara

Menurut Sugiyono (2011), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Wawancara ini bertujuan untuk melengkapi data-data yang belum lengkap dalam dokumentasi dan kuesioner, sehingga dapat menunjang kelengkapan data. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada konsumen.

b. Metode kuesioner

Menurut Arikunto (2006:151) menjelaskan angket / kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.

3.6 Teknik pengukuran

Tipe pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert ini berhubungan dengan pernyataan seseorang terhadap sesuatu. Misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang, baik-tidak baik (Kinnear, 1988 dalam Umar, 2005:69). Dalam penelitian ini peneliti memberikan lima alternatif jawaban kepada responden dengan bobot penilaian sebagai berikut: skor tertinggi adalah lima dan skor terendah adalah satu. Untuk setiap instrument yang menggunakan skala Likert maka masing-masing skor mempunyai interpretasi sebagai berikut:

- a. Untuk jawaban Sangat Setuju diberi skor 5 dengan pilihan jawaban pada kuesioner.
- b. Untuk jawaban Setuju diberi skor 4 dengan pilihan jawaban pada kuesioner.
- c. Untuk jawaban Netral diberi skor 3 dengan pilihan jawaban pada kuesioner.
- d. Untuk jawaban Tidak Setuju diberi skor 2 dengan pilihan jawaban pada kuesioner.
- e. Untuk jawaban Sangat Tidak Setuju diberi skor 1 dengan pilihan jawaban pada kuesioner.

3.7 Identifikasi Variabel

Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Variabel bebas merupakan variabel-variabel dalam mutu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso, yaitu:

X_1 = Bukti Fisik

X_2 = Keandalan

X_3 = Daya Tanggap

X_4 = Jaminan

X_5 = Empati

- b. Variabel terikat merupakan kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso.

Y = Kepuasan Nasabah

3.8 Definisi Operasional Variabel

3.8.1 Konsep Mutu Pelayanan

Kualitas layanan dapat diartikan tingkat keunggulan PT. Bank Rakyat Indonesia yang diharapkan oleh nasabah dan pengendalian atas tingkat keunggulan yang diharapkan serta atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah (Tjiptono.1996:59)

Menurut Parasuraman (2001:148) service quality dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/ peroleh.

Studi mengenai SERVQUAL dilakukan oleh Parasuraman (2001:148) menyatakan bahwa terdapat 5 dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

a. Bukti Fisik (X_1)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan produk yang ditawarkan dan penampilan karyawan, terdiri dari:

- 1) Gedung PT. Bank Rakyat Indonesia
- 2) Sarana halaman parkir
- 3) Penampilan karyawan
- 4) Penataan eksterior dan interior kantor
- 5) Sarana dan prasarana penunjang antara lain: ruang tunggu bagi nasabah, dan tersedianya toilet

b. Keandalan (X_2)

Adalah kemampuan bank untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan berhubungan dengan kinerja yang terkait, terdiri dari:

- 1) Kemampuan PT Bank Rakyat secara cepat dan tepat dalam memenuhi janji baik proses pencairan kredit dan transaksi lainnya.
- 2) Kecepatan PT. Bank Rakyat Indonesia dalam melakukan pelayanan pada setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah.
- 3) Sikap hati-hati karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia dalam memenuhi permintaan nasabah
- 4) Mampu memberikan plafon pinjaman yang sesuai dengan nilai jaminan (penilaian secara objektif)
- 5) Pengetahuan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia dalam menyelesaikan transaksi perbankan

c. Daya Tanggap (X_3)

Adalah kemampuan bank untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan cepat dan tanggap serta bermanfaat, terdiri dari:

- 1) Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia mampu menjawab keluhan nasabah.
- 2) Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia cepat dan tanggap menghadapi nasabah
- 3) Nasabah mendapatkan informasi yang jelas tentang fasilitas layanan perbankan dari PT. Bank Rakyat Indonesia.
- 4) Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia aktif menawarkan kemudahan dalam memberikan layanan perbankan

d. Jaminan (X_4)

Mencakup pengetahuan terhadap produk, keramahan, dan kesopanan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan, resiko, atau keragu-raguan, terdiri dari:

- 1) Keramahan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia dalam menangani masalah
- 2) Kesopanan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia dalam menangani masalah
- 3) Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia memberikan pelayanan yang maksimal
- 4) Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia terampil dalam memberikan pelayanan perbankan
- 5) Rasa aman dalam proses transaksi pencairan, pembayaran maupun penagihan yang dilakukan oleh karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia
- 6) Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia mampu memegang kepercayaan yang diberikan oleh nasabah

e. Empati (X_5)

Perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk memahami keinginan dan kebutuhan nasabah:

- 1) Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia mampu memahami nasabah
- 2) Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia mampu memperhatikan kebutuhan nasabah

- 3) Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia dapat mengkomunikasikan nasabah ataupun saran yang terjadi dalam proses transaksi (pencairan kredit, pembayaran dan penagihan)
 - 4) Kemudahan kepada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia dalam memanfaatkan produk perbankan yang ditawarkan.
 - 5) Kemudahan dalam mengakses informasi tentang PT. Bank Rakyat Indonesia yang meliputi prosedur pencairan, pembayaran, maupun proses penyitaan
 - 6) Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan nasabah
- f. Kepuasan nasabah (Y)

Kepuasan pelanggan diartikan sebagai nilai atau perasaan yang diperoleh pelanggan dari kualitas pelayanan setelah mereka melakukan hubungan dengan perusahaan. Variable kepuasan yang diteliti mengacu pada evaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu (Garvin dalam Lovelock, 1994) yang indikatornya terdiri dari:

- 1) Kepuasan terhadap layanan administrasi PT. Bank Rakyat Indonesia
- 2) Kepuasan terhadap layanan operasional PT. Bank Rakyat Indonesia
- 3) Kepuasan terhadap hasil layanan jasa yang diberikan PT. Bank Rakyat Indonesia
- 4) Kepuasan terhadap keseluruhan kinerja PT. Bank Rakyat Indonesia

3.9 Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Data-data yang diperoleh dalam penelitian ini selanjutnya diolah dan dianalisis dengan cara statistika induktif, yaitu menganalisis, menginterpretasikan sehingga dapat dihasilkan suatu kesimpulan atau keputusan yang berkenaan dengan data tersebut.

3.9.1 Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur (kuesioner) mengukur apa yang ingin diukur dalam suatu penelitian secara tepat. Uji validitas data dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel

(Santoso, 2001:280) jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel korelasi pada derajat bebas (db) $n-2$ dengan tingkat signifikansi 5 % maka pertanyaan dinyatakan valid dan sebaliknya. Rumus (Supranto,2000:153).

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Keterangan:

r = Koefisiensi korelasi

x = Tanggapan responden untuk setiap pertanyaan

y = Total tanggapan responden untuk setiap pertanyaan

n = jumlah responden

3.9.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengandung pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Arikunto (2006:154) menyatakan Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas berkenaan dengan tingkat keajegan atau ketetapan hasil pengukuran (Nana Syaodih Sukmadinata, 2009). Kuesioner dikatakan reliabel jika dapat memberikan hasil relatif sama (ajeg) pada saat dilakukan pengukuran kembali pada obyek yang berlainan pada waktu yang berbeda atau memberikan hasil yang tetap. Uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *cronbach alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} : Reliabilitas instrumen

k : Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$: Jumlah varian butir

σ_1^2 : Varian total

Nunnally dalam bukunya Ghozali (2005:42) mengatakan bahwa suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *alpha cronbach* (α)>0,60.

3.9.3 Persamaan Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk memeriksa kuatnya hubungan antara variable bebas dengan variable terikat. Maka penelitian ini regresinya adalah sebagai berikut (Sugiono,2006:250)

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

Dimana:

- a :Bilangan konstanta
- b_1 - b_5 :Koefisien regresi variable bebas ke-1 sampai ke-5
- e :standart error
- Y :Tingkat kepuasan nasabah
- X_1 :Variabel Bukti Fisik
- X_2 :Variabel Keandalan
- X_3 :Variabel Daya Tanggap
- X_4 :Variabel Jaminan
- X_5 :Variabel Empati

3.10 Asumsi Klasik

3.10.1 Multikolinieritas

Multikolinieritas yaitu kejadian yang menginformasikan terjadinya hubungan antara variabel bebas dan hubungan yang terjadi cukup besar. Secara matematis multikolinieritas diukur dengan menggunakan persamaan *varians inflatio factor* (VIF). Dan jika nilai VIF lebih dari 10, maka terjadi multikolinieritas dan beberapa batasan nilai VIF dibawah 5, maka tidak ada multikolinieritas atau multikolinieritas tidak menjadi sebuah masalah dalam suatu peneltitan.

3.10.2 Heteroskedatis

Heteroskedastisitas terjadi bila distribusi probabilitas tetap sama (*konstan*) dalam semua X_1 dan varians tetap residual adalah sama untuk semua nilai dari variabel bebas. Salah satu cara untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji Glesjer (*Glesjer Test*) atau juga dengan uji Park (Park Test). Dalam penelitian ini yang digunakan untuk menguji ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glesjer yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap seluruh variabel bebas (Gujarati, 1997:187). Kriterianya adalah jika hasil regresi residual terhadap seluruh variabel bebas mempunyai nilai t_{hitung} yang tidak signifikan maka dapat dikatakan bahwa model dalam penelitian lolos dari adanya heteroskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.10.3 Autokorelasi

Tujuannya untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier barganda ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka terjadi autokorelasi. Model regresi yang baik adalah bebas dari autokorelasi, (Ghozali, 2005:95). Melalui metode tabel Durbin-Watson yang dapat dilakukan menggunakan program SPSS, dimana secara umum dapat diambil patokan yaitu:

- 1) Jika angka D-W dibawah -2, berarti autokorelasi positif.
- 2) Jika angka D-W diatas +2, berarti autokorelasi negatif.
- 3) Jika angka D-W diantara -2 sampai dengan +2, berarti tidak ada autokorelasi.

3.10.4 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian dalam sebuah model regresi, variabel dependent, variabel independent atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikan dari hasil uji Kolmogorov-Smirnov $\geq 0,05$, maka terdistribusi normal dan sebaliknya terdistribusi tidak normal.

3.11 Uji Hipotesis

3.11.1 Uji-F (uji simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama (simultan) koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} . Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan signifikansi di bawah 0,05 (5%) maka secara bersama-sama (simultan) variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, begitu juga sebaliknya.

Rumus yang digunakan oleh Sugiyono (2006:109) adalah sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

F : F_{hitung} selanjutnya dibandingkan dengan F_{tabel}

R : Koefisien korelasi ganda

k : Jumlah variabel bebas

n : Jumlah sampel

Kriteria pengambilan keputusan

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya dua atau lebih variabel bebas secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya dua atau lebih variabel bebas secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

3.11.2 Uji-t (uji parsial)

Untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) secara individu maka dilakukan uji-t dengan rumus sebagai berikut: (Supranto, 2000:115)

$$t = \frac{b_k}{Sb_k}$$

Dimana:

t = t hitung yang di peroleh

b_k = koefisien regresi

Sb_k = standart definisi dari variabel bebas

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

$H_0: B_i = 0$, berarti koefisien X_i tidak berpengaruh terhadap Y

$H_0: B_i \neq 0$, berarti koefisien X_i berpengaruh terhadap Y

Tingkat nyata atau *level of significant* sebesar 0,05 dengan kriteria pengujian t hitung dibandingkan dengan t tabel

Jika t hitung < t tabel, maka H_0 diterima berarti H_1 ditolak.

Jika t hitung > t tabel, maka H_1 diterima berarti H_0 ditolak.

3.11.3 Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Untuk mengetahui besarnya pengaruh yang diberikan dari masing-masing variabel bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) terhadap kepuasan nasabah (Y) secara parsial, maka digunakan rumus koefisiensi determinasi parsial sebagai berikut (Supranto, 2000:298):

$$r^2 = \frac{\sum X_1 Y}{\sqrt{\sum X_1^2 Y^2}}$$

Dimana:

r^2 = koefisien determinasi parsial

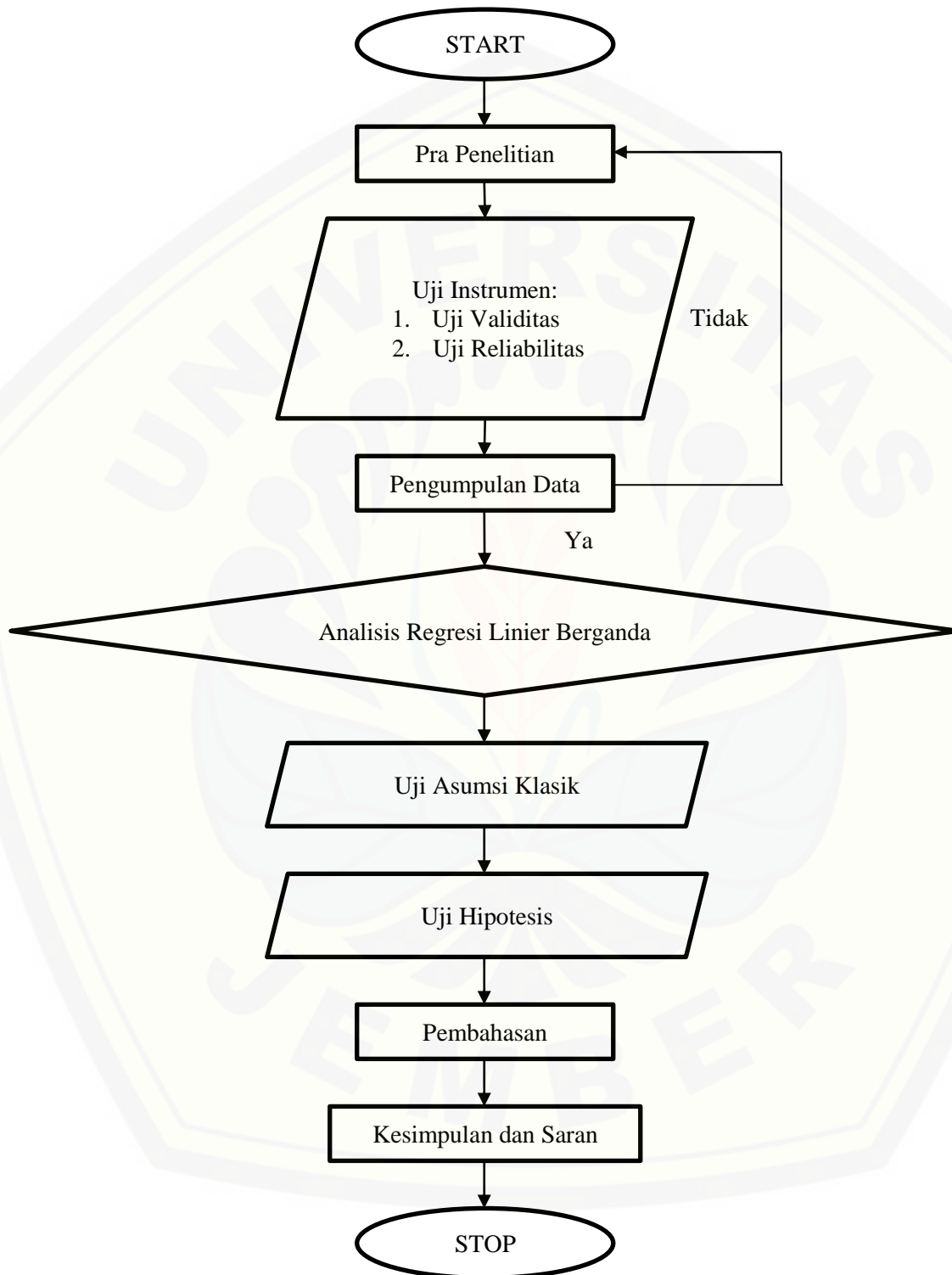
X_1 = variabel mutu pelayanan

Y = variabel kepuasan nasabah

3.12 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah



Keterangan:

- a. *Start* yaitu tahap persiapan atau tahap awal sebelum melakukan penelitian.
- b. Pra Penelitian merupakan pengujian kuesioner sementara, dengan menyebarkan 20 kuesioner terlebih dahulu untuk mengecek apakah kuesioner valid dan reliabel
- c. Uji Instrumen yaitu tahap pengujian menggunakan uji validitas dan reliabilitas terhadap data yang diperoleh untuk mengetahui keandalan dan kesesuaian alat ukur yang digunakan.
- d. Pengumpulan data, yaitu pada tahap ini dilakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner pada responden untuk mendapatkan data primer maupun sekunder.
- e. Analisis data, yaitu untuk mengetahui keefektifan variabel terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan analisis regresi linear berganda.
- f. Uji asumsi klasik, yaitu pengujian terhadap multikolinearitas, autokorelasi, heteroskedastisitas, dan normalitas untuk mencari tahu ada tidaknya permasalahan dalam suatu model.
- g. Uji hipotesis, pada tahap ini dilakukan uji signifikansi untuk menguji signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.
- h. Melakukan pembahasan dari hasil analisa data
- i. Menarik kesimpulan dari analisis tersebut sesuai dengan perhitungan dan selanjutnya memberikan saran
- j. *Stop*, berakhirnya penelitian

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk

Bank Rakyat Indonesia berdiri sejak Tanggal 16 Desember 1895, didirikan oleh Patih Raden Bei Aria Wiriadma yang awal mulanya bernama *Hulp en Spaarbank der Indlansche Bestuurs Ambtmaaren* atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Pangreh Prajaberkebangsaan Indonesia (Bank Priyayi). Beliau inilah yang dikenal sebagai pencipta Bank-Bank Kredit Pertanian dan Perkoperasian. Pada tahun 1896 Bank Priyayi diubah namanya menjadi *Poerwokertosche Spar hulp en Crediet Bank*. Mengingat pentingnya Bank-Bank ini, tidak mengherankan jika dimana-mana berdiri Bank Perkreditan baru (*Volk Bank*). Misal di Garut tahun 1898, di Sumatera Barat tahun 1899, di Manado tahun 1899 serta daerah-daerah lainnya.

Secara organisatoris badan-badan perkreditan tersebut masih berdiri sendiri-sendiri, ini disebabkan pada saat itu belum ada ketentuan-ketentuan atau Undang-Undang yang memberikan batasan-batasan khusus atas pendirian bank-bank Perkreditan seperti sekarang ini. Mungkin terdapat sudut pandang lain yaitu untuk lebih memasyarakatkan atau memperkenalkan bank-bank perkreditan itu kepada masyarakat, sehingga pemerintah pada saat itu memberikan kesempatan kepada para pengusaha yang bermodal. Prospek yang kelihatan atau tampak menjanjikan maka pengusaha banyak yang berminat untuk mendirikan bank perkreditan.

Pada 10 Mei 1912 melalui keputusan raja Pemerintah Hindia Belanda mendirikan Kas Central (*Central Kas*), dengan tugas dan kewajiban memberi masukan rakyat, memberi nasihat dalam usaha perkreditan rakyat. Akibat dari krisis ekonomi dunia yang hebat pada tahun 1929-1932 menyebabkan beberapa Ordinas No.82 (Stbl. 1934) didirikan suatu bank yang dikenal dengan *De Algemene Volk Screre diet Bank* (A.V.B). dengan didirikannya A.V.B bertindak juga sebagai pengawas dari Bank Kredit Desa (dahulu *Inlansdsche Gemeente Crediet Instellingen*). Mulai dari A.V.B inilah baru terdapat adanya kesatuan

organisasi dan administrasi *Volksbank-Volksbank* di daerah cabang-cabang dari A.V.B yang berkantor pusat di Jakarta (*Branch Banking System*). Tujuan dari A.V.B ialah penyiapan uang, pemberi nasihat, bantuan serta pengawasan kepada bank-bank kredit desa, koperasi dan lain-lainnya. Dalam menjalankan pekerjaannya A.V.B tidak bertindak sebagai perusahaan yang menitikberatkan kegiatannya untuk mencari laba, tetapi lebih mementingkan sosial ekonomi dalam arti seluas-luasnya.

Pada bulan Maret 1942 bala tentara Jepang masuk dan menduduki Indonesia dengan paksa. Petugas-petugas A.V.B diharuskan melanjutkan pekerjaannya. Nama A.V.B diubah menjadi *Syomin Ginko* berdasarkan *Osamo Serei* No.8 tahun 2602 (tahun Jepang). Meskipun dengan demikian mengenai yuridis formilnya yang lebih mendalam tidak pernah ada, dan sukar sekali untuk menemukan kembali bahan-bahan mengenai usaha *Syomin Ginko* selama pendudukan Jepang tersebut.

Pada masa meletusnya Revolusi fisik tanggal 17 Agustus 1945 *Syomin Ginko* diusahakan terus. Dalam suasana nyala api semangat perjuangan yang menggelora, Kantor Besar dipindahkan ke Purwokerto dan sebagian mengikuti jejak Pemerintahan Pusat. Pada saat itulah BRI dilahirkan dengan Peraturan Pemerintah No.1 Tahun 1946, sehingga BRI adalah Bank Pemerintah pertama yang dapat memberikan tambahan modal permulaan kepada Yayasan Bank Negara Indonesia.

Setelah melewati kegoncangan-kegoncangan dan ujian-ujian yang bertahap selama clash I dan II demikian pula karena kembali hidupnya A.V.B di daerah pendudukan yang kemudian berganti nama menjadi BARRIS (Bank Rakyat Republik Indonesia Serikat), pada akhirnya kantor besar BRI kembali pindah ke Jakarta. Meskipun dengan demikian persoalan masih belum selesai karena pada saat itu masih ada 2 (dua) organisasi yaitu BRI dan BRI (A.V.B) yang satu bernaung dibawah PP No. 1 tahun 1946 dan yang lain bernaung dibawah ordonasi A.V.B No. 82 (sebelum tahun 1934).Keadaan tersebut barulah dapat diselesaikan setelah dikeluarkannya Undang-Undang No.12 tahun 1951 tentang penghapusan A.V.B, sehingga BRI ditunjuk sebagai Likwidatricenya.

Tercapainya kesatuan BRI meliputi wilayah tanah air. Adapun tugas baru BRI menjadi Bank untuk golongan menengah disamping menjalankan tugas lama. Selanjutnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat BRI dijadikan Bank Devisa pada tahun 1957.

Sesuai dengan Undang-Undang No.41 PRP tahun 1960 dibentuk suatu bank baru dengan nama Bank Tani dan Nelayan. Dengan terbentuknya bank baru tersebut maka BRI dilebur kedalam tubuh bank baru tersebut (UU No.42 PRP tahun 1960) dan OX.N.H.M. Factory (Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia tanggal 30-11-1960 No. 261206/BUM/111). Dengan demikian Bank Koperasi Tani dan Nelayan tersebut adalah penjelmaan dari tiga (3) Bank tersebut diatas.

Adanya polisi pemerintah dalam perbankan yang baru dikenal dengan sistem Bank Tunggal, maka Bank Koperasi Tani dan Nelayan dengan Penpres RI No.9 tahun 1965 digabungkan ke dalam tubuh BRI (Bank Sentral) dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Kemudian dalam bulan Agustus 1965 semua Bank-Bank Pemerintah digabungkan menjadi satu (kecuali B.D.N) dengan nama Bank Negara Indonesia dan dibagi menjadi lima (5) unit, yaitu:

- a. BI menjadi Bank Negara Unit I;
- b. Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan (*ex.* Bank Koperasi Tani dan Nelayan) menjadi Bank Negara Indonesia Unit II;
- c. BNI Menjadi BNI Unit 3;
- d. Bank Umum Negara menjadi BNI Unit IV;
- e. Bank Tabungan menjadi BNI Unit V.

Selanjutnya berdasarkan Penetapan Presiden No.17 tahun 1965 Bank Negara Indonesia Unit II dalam kegiatan sehari-harinya *ex.* peleburan BRI dan Bank tani dan Nelayan bekerja dengan nama Bank Negara Indonesia Unit II bidang Rural, sedangkan *ex.* N.H.M bekerja dengan nama BNI Unit II bidang Exim. Pada tahun 1968, berdasarkan Undang-Undang No.14 Tahun 1967 dan Undang-Undang No.13 Tahun 1968 BNI Unit II bidang Rural dan Exim dipisahkan menjadi bank-bank milik Negara dengan nama:

- a. Bank Rakyat Indonesia yang menampung selain hak dan kewajiban serta kekayaan dan perlengkapan BNI Unit II bidang rural dengan Undang-Undang No.21 tahun 1968.
- b. Bank *Export-Import* yang menampung segala hak dan kewajiban serta kekayaan dan perlengkapan Bank Negara Indonesia Unit II bidang *Export* dengan Undang-Undang No.22 tahun 1968.

Bedirinya Bank Rakyat Indonesia dewasa ini pada hakikatnya tidak lepas dari sejarah perkembangannya serta latar belakang sejarah yang sejak semula mengarahkan usaha pertamanya dalam Sektor Koperasi Tani dan Nelayan, sesuai dengan ketetapan MPR Sementara No. XXIII/MPRS/1966, maka untuk BRI disamping tugasnya memberikan jasa-jasa bank umum dan melayani usaha-usaha Luar Negeri prioritasnya adalah Sektor Koperasi Tani dan Nelayan (UU No.21 tahun 1968 BAB IV Pasal 7). Jelas kiranya dari perkembangan kedudukan dan menyumbangkan darma baktinya BRI tidak dapat dipisahkan dari program pembangunan. BRI berganti bentuk menjadi Perusahaan Persero berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 21 Tahun 1992 tentang Penyesuaian Bentuk Hukum BRI menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Oleh Departemen Keuangandiumumkan dalam tambahan Berita Negara Republik Indonesia No.84 tanggal 20 Oktober 1992 dengan nama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero). Dan pada tahun 2004 PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) telah mengeluarkan saham untuk diperjualbelikan pada masyarakat umum dan mencatatkan saham tersebut di Bursa Efek. Lebih jelasnya sejarah BRI dapat dilihat pada Tabel4.1 berikut:

Tabel 4.1 Sejarah Berdirinya Bank Rakyat Indonesia

No.	Tahun	Keterangan
1	1895	<i>Hulp en Epaarbank dor Inlansche Bestuur Ambtenaren</i> (Bank Priyayi)
2	1896	<i>Poerwokertoache Spar Hulp en Crediet Bank Volks Bank</i>
3	1934	<i>Algamane Volkscradiet Bank</i> (A.V.B)
4	1942	<i>Syomin Gimko</i>
5	1946	Bank Rakyat Indonesia A.V.B Daerah Pendudukan
6	1950	Bank Rakyat Indonesia Yogyakarta Bank Rakyat Indonesia Serikat (BARRIS)
7	1951	Bank Rakyat Indonesia
8	1960	Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) (BRI, PT. BTN, N.H.N)
9	1965	Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan (BIUTN) BNI Unit II bidang Rural Exim
10	1968	Bank Rakyat Indonesia (BRI)
11	1992	PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)
12	2004	PT. Bank Rakyat Indonesia GO Publik

Sumber: PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk, 2014

4.1.2 Letak dan Bagan Pimpinan Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Bondowoso

Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bondowoso berdiri sejak tahun 1937 dan terletak di jalan KIS. Mangunsarkoro No. 5 Kelurahan Kademangan Kecamatan Bondowoso Kabupaten Bondowoso. Selama sejarah berdirinya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bondowoso telah mengalami peralihan pimpinan cabang sebanyak 24 kali, seperti pada Tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2 Bagan Pimpinan BRI Cabang Bondowoso

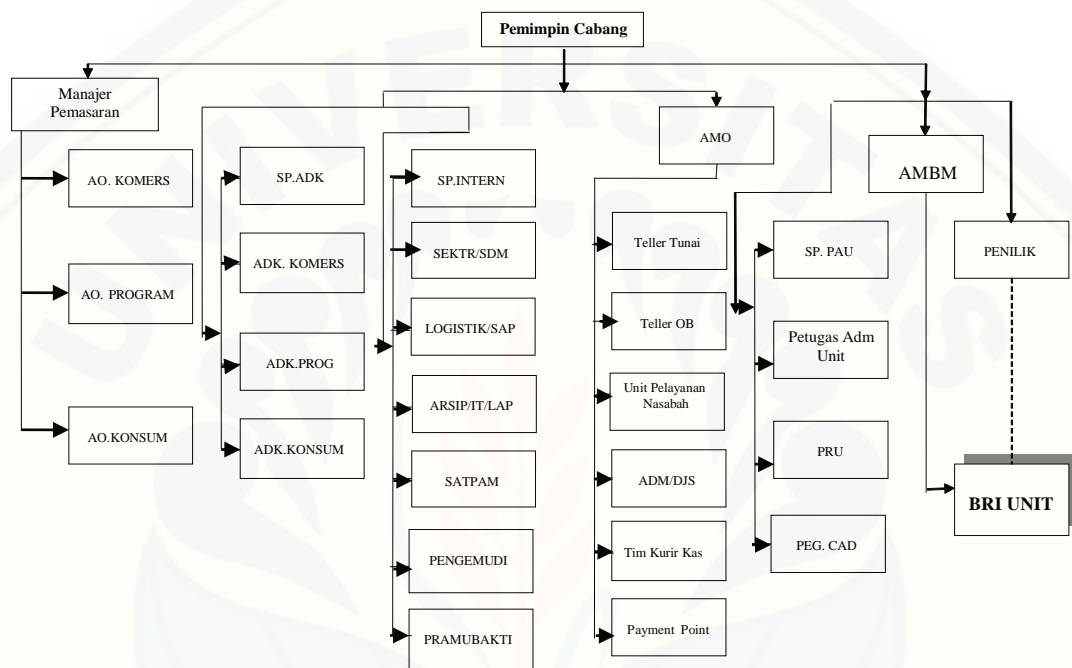
No.	Periode	Nama Pimpinan
1	1937-1839	HYD Young
2	1939-1940	Atting Ziberek
3	1940-1941	Cordes
4	1941-1942	Belle
5	1942-1944	Made Toya Santra
6	1944-1946	RAS Soebiyakto
7	1946-1946	Boehard
8	1946-1947	Zanderze
9	1947-1964	R. Ali Muthir
10	1964-1967	A. H Yusuf
11	1967-1969	M. Zaenal Sastra Sujoto
12	1969-1971	Karnadi
13	1971-1974	Sudarmadji, SE
14	1974-1975	Kusnardi
15	1975-1976	Ir. Sugianto Achyar Nursewa
16	1976-1979	Boedwyn Deswart
17	1979-1982	Sukarno Atroatmojo
18	1982-1988	H. Tasmid Nawari
19	1988-1990	H. Ashar Winoto, B.Sc
20	1990-1993	H. Soeroto Ananto
21	1993-1994	Ir. Jariaman Saragih
22	1994-1997	Ir. Soedarmadji
23	1997-2001	Ir. Hastu Hernowo
24	2001-2004	Wahyu Waluyo
25	2004-2007	I. Bagus K. Subagia
26	2007-2009	Tatang Truyana Arlimansyah
27	2009-2010	Riyatno
28	2010-2012	Rudy Andimono
29	2012-2013	Setiyadi
30	2013-2014	Christiono Heroe Noertjahjo
31	2014-sekarang	Imam Kusuma Budi Rahardjo

Sumber: PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bondowoso, Tbk, 2014

4.1.3 Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Bondowoso

Setiap perusahaan menginginkan kesempurnaan dalam organisasinya merupakan suatu keharusan untuk mendistribusikan wewenang dan tanggung jawab kepada orang-orang yang dianggap tepat untuk suatu tugas atau jabatan tertentu. Pembagian kekuasaan ini bukan hanya mempermudah pembagian tugas tetapi mempermudah tanggung jawab kepada atasan. Struktur organisasi adalah

suatu bentuk bagan serangkaian hubungan dari atau antar individu yang saling mengadakan hubungan antara satu dengan yang lain sehingga jelas kedudukan, wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam suatu kebulatan hierarki. Adapun Struktur Organisasi PT. Bank rakyat Indonesia (Persero),Tbk Cabang Bondowoso adalah sebagai Berikut:



Sumber: PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bondowoso, Tbk, 2014

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. BRI (Persero), Tbk Cabang Bondowoso

Setiap karyawan mempunyai tugas dan wewenang yang sudah diatur oleh perusahaan tersebut. Kedisiplinan dalam melaksanakan tugas dan wewenang yang telah diberikan akan meningkatkan kinerja perusahaan sehingga apa yang menjadi tujuan akan tercapai. Adapun tugas dan tanggung jawab dari masing-masing tenaga kerja PT. BRI (Persero), Tbk. Cabang Bondowoso adalah sebagai berikut:

a. Pemimpin Kantor Cabang

- 1) Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dalam rangka mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.

- 2) Membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja dibawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
 - 3) Memfungsikan semua unit kerja dibawahnya dan pekerja binaannya dalam melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabahnya.
 - 4) Mewakili Direksi dalam bertindak untuk dan atas nama Bank dalam batas kewenangan yang dimilikinya.
 - 5) Mendelegasikan sebagian wewenangnya pada staf/pekerja yang ditunjuknya sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Manajer Pemasaran
- 1) Mendukung Pinca dalam membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja dibawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan, terutama yang terkait dengan bidang pemasaran.
 - 2) Mengusulkan, merekomendasikan pemberian promosi, *reward* dan *punishment* bagi pekerja binaannya.
- c. *Account Officer* Komersial
- 1) Membuat RPT perkreditan atas sektor yang dikelolanya guna mencapai sasaran yang telah ditetapkan.
 - 2) Melakukan pemeriksaan usaha nasabah secara administrasi dan lapangan.
- d. *Account Officer* Program
- 1) Membuat RPT atas Kredit Program dan bertanggung jawab atas pencapaiannya guna memenuhi target RKA yang ditetapkan.
 - 2) Menetapkan skala prioritas dalam pemecahan dan penyelesaian masalah kredit yang timbul melalui koordinasi dengan atasan dan instansi terkait.
- e. *Account Officer* Consumer
- 1) Mengembangkan rencana pemasaran melalui instansi atau perusahaan. Untuk mendapatkan nasabah potensial guna mencapai portofolio kredit yang berkembang sehat dan menguntungkan.
 - 2) Bertindak sebagai pejabat pemrakarsa kredit.

- f. Administrasi Kredit (ADK) Komersial
 - 1) Menerima, meneliti dan mencatat setiap permohonan kredit sesuai dengan Pasar Sasaran, KRK dan KND guna menjamin pinjaman yang sehat, menghasilkan dan menguntungkan.
 - 2) Memelihara kerjakan register dan dokumen yang berkaitan dengan bidang tugasnya.
- g. Administrasi Kredit Konsumer
 - 1) Menyiapkan perjanjian kredit guna mengamankan kepentingan Bank.
 - 2) Menyiapkan Instruksi Pencairan Kredit (bertindak sebagai *maker*).
- h. Sekretariat dan SDM
 - 1) Mengagenda surat keluar dan surat masuk dengan tertib sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka meningkatkan pelayanan pada nasabah dan internal *consumer* (meliputi unit kerja dibawah Kanca dan Unit kerja lainnya), serta pihak ketiga lainnya.
 - 2) Menyiapkan nota pembukuan dan meng-*entry* kedalam SIBS atas setiap transaksi keuangan yang berkaitan dengan bidang personalia dan kesekretariatan.
- i. Logistik atau SAP
 - 1) Memenuhi kebutuhan logistik/*supplies* kepada pekerja sesuai kebutuhan untuk kelancaran pelayanan kanca.
 - 2) Memelihara kerjakan register logistic.
- j. Laporan, Arsip dan Pemeliharaan Teknologi Informasi
 - 1) Menyiapkan laporan yang diperlukan baik oleh intern maupun ekstern BRI, khususnya laporan-laporan yang tidak dapat dihasilkan secara otomatis oleh sistem dalam rangka memberikan informasi untuk kepentingan manajemen atau instansi lainnya.
 - 2) Mengelola *Hardware*, Genset, UPS atau *power system* lainnya.
- k. Asisten Manajer Operasional (AMO)
 - 1) Memastikan bahwa tidak terjadi transaksi (kecuali ATM) dalam kurun waktu setelah *close system* pada hari kerja sebelumnya sampai dengan awal hari kerjaberikutnya guna menjamin tidak terjadi transaksi yang ilegal.

- 2) Menyetujui pembayaran transaksi tunai, kliring dan pemindahbukuan dalam batas wewenangnya, baik pada sistem maupun pada bukti pembukuan.

l. Fungsi *Teller*

- 1) Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan tanda setorannya guna memastikan kebenaran transaksi dan keaslian uang yang diterima.
- 2) Melaksanakan fungsi *Checker* atas transaksi diatas batas wewenangnya.

m. Unit Pelayanan Nasabah (UPN)

- 1) Memberikan informasi kepada nasabah atau calon nasabah mengenai produk BRI guna menunjang pemasaran produk BRI.
- 2) Memberikan informasi saldo simpanan maupun pinjaman bagi nasabah yang memerlukan.

n. Administrasi Dana dan Jasa (ADM/DJ)

- 1) Meneliti kelengkapan persyaratan pembukaan rekening simpanan untuk mengamankan pihak perbankan.
- 2) Meng-*entry* data statis pembukuan rekening bidang dana (Deposito, Tabungan, dan Giro).

o. Tim Kurir Kas (TKK)

- 1) Melaksanakan pergeseran Kas dari Kanca ke Unit Kerja di bawahnyadalam rangka mendukung operasional Unit Kerja di Kanca termasuk memelihara likuiditasnya secara optimal.
- 2) Mengetahui kekurangan atau kelebihan kas di wilayah kerjanya.

p. *Payment Point* (PP)

- 1) Mengelola kuitansi pembayaran rekening listrik, telepon, PAM, PBB (selama jam pelayanan) dan menerima pembayaran dari pelanggan untuk memastikan keamanannya.
- 2) Memelihara kerjakan register dan dokumen yang berkaitan dengan bidang tugasnya.

q. Asisten Manajer Bisnis Mikro (AMBM)

- 1) Menetapkan strategi bisnis berdasarkan analisis pesaing yang telah dilakukan untuk meningkatkan dan menguasai pangsa pasar mikro.

- 2) Memutus Kupedes sesuai batas kewenangannya.
- r. Petugas Administrasi Unit (PAU)
- 1) Memelihara kerjakan register SKPP (untuk kredit yang diputus MBM, Pinca, dan AMBM) untuk menjaga ketertiban administrasi Kupedes.
- s. Petugas Rekonsiliasi Unit (PRU)
- 1) Mengelola register nota hubungan Kanca dan BRI Unit Non SIBS untuk menjaga ketertiban administrasi lalu-lintas nota.
 - 2) Mengoperasikan PC hubungan Kanca – BRI Unit Non SIBS.
- t. Pegawai Cadangan
- 1) Mem-*backup* pegawai BRI Unit atau TKK yang berhalangan sesuai instruksi AMBM/MBM/Pinca dalam rangka kelancaran operasional.
- u. Penilik
- 1) Melaksanakan waskat sisdur dan operasional BRI
 - 2) Menandatangani surat-surat keluar bersama MBM/Pinca atau pejabat yang ditunjuk lainnya sesuai batas kewenangannya.

4.2 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik responden merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso. Hal ini didasarkan atas pertimbangan bahwa tinggi rendahnya kepuasan nasabah dari kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso. Artinya bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati merupakan syarat mutlak bagi kepuasan nasabah.

4.2.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden

Dilihat dari Tabel 4.3 di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso didominasi oleh wanita, hal tersebut menunjukkan bahwa kaum perempuan lebih sering melakukan transaksi, menabung dan keperluan lainnya. Selain itu, mereka

cenderung lebih memiliki tanggung jawab yang tinggi untuk mengendalikan kebutuhan keluarga maupun pribadi dibandingkan pria.

Tabel 4.3 Deskripsi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
Laki-laki	34	34
Perempuan	66	66
Jumlah	100	100

Sumber: Lampiran 2

4.2.2 Deskripsi Umur Responden

Dilihat dari Tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowosodidominasi oleh nasabah dengan rentang usia 35-39 tahun, hal tersebut dapat dikatakan sudah sangat dewasa yang mempunyai pemikiran membangun keluarga yang lebih baik dengan tujuan yang pasti, karena usia berkaitan erat dengan tingkat kedewasaan dan kematangan seseorang dalam berpikir.

Tabel 4.4 Deskripsi Umur Responden

Umur (Tahun)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
20 – 24	8	8
25 – 29	13	13
30 – 34	25	25
35 – 39	26	26
40 – 44	7	7
> 44	21	21
Jumlah	100	100

Sumber: Lampiran 2

4.2.3 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden

Dilihat dari tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso didominasi berpendidikan SMA, hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah telah mengembangkan dirinya sejalan dengan perkembangan ilmu dan teknologi. Selain itu, pendidikan SMA telah mampu mengadakan hubungan timbal balik dengan lingkungan sosial, budaya dan alam sekitarnya.

Tabel 4.5 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden

Jenjang Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Sarjana	9	9
Diploma	26	26
SMA	62	62
SMP	3	3
Jumlah	100	100

Sumber: Lampiran 2

4.2.4 Deskripsi Pekerjaan Responden

Dilihat dari tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa bahwa nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso didominasi sebagai wiraswasta, hal tersebut menunjukkan seorang wiraswasta lebih mempercayai bahwa di Bank semua masalah keuangan dapat dikendalikan dengan mudah dan cepat untuk membantu usaha yang dimiliki.

Tabel 4.6 Deskripsi Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Ibu Rumah Tangga	12	12
Karyawan Swasta	10	10
Pegawai Negeri	10	10
Wira swasta	20	20
Lain-lain	48	48
Jumlah	100	100

Sumber: Lampiran 2

4.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Adapun hasil data distribusi responden mengenai pengaruh variabel variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso, dari masing-masing kuesioner dijelaskan sebagai berikut.

4.3.1 Deskripsi Penilaian Responden pada Variabel Bukti Fisik (X_1)

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa responden memiliki penilaian terhadap variabel Bukti Fisik (X_1) sesuai dengan indikator-indikator yang dapat dijelaskan sebagai berikut: Pertama, mayoritas responden memberikan tanggapan sangat setuju (84%) tentang pernyataan “Gedung PT Bank Rakyat

Indonesia sudah memadai” ($X_{1.1}$). Kedua, mayoritas responden memberikan tanggapan sangat setuju (57%) tentang pernyataan “Sarana halaman parkir pada PT Bank Rakyat Indonesia sudah memadai” ($X_{1.2}$). Ketiga, mayoritas responden memberikan tanggapan sangat setuju (56%) tentang pernyataan “Penataan eksterior dan interior PT Bank Rakyat Indonesia sudah nyaman” ($X_{1.3}$). Keempat, mayoritas responden memberikan tanggapan sangat setuju (55%) tentang pernyataan “Penampilan karyawan PT Bank Rakyat Indonesia sudah rapi dan menarik” ($X_{1.4}$). Dan kelima, mayoritas responden memberikan tanggapan sangat setuju (58%) tentang pernyataan “Sarana dan prasarana penunjang seperti ruang tunggu dan toilet pada PT Bank Rakyat Indonesia sudah memadai” ($X_{1.5}$).

Tabel 4.7 Penilaian Responden pada Variabel Bukti Fisik (X_1)

Item Pernyataan	Skor Jawaban									
	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
$X_{1.1}$	-	-	1	1	1	1	14	14	84	84
$X_{1.2}$	-	-	-	-	3	3	40	40	57	57
$X_{1.3}$	-	-	-	-	-	-	44	44	56	56
$X_{1.4}$	-	-	1	1	-	-	44	44	55	55
$X_{1.5}$	-	-	1	1	-	-	41	41	58	58

Sumber: Lampiran 2

4.3.2 Deskripsi Penilaian Responden pada Variabel Keandalan (X_2)

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa responden memiliki penilaian terhadap variabel Keandalan (X_2) sesuai dengan indikator-indikator yang dapat dijelaskan sebagai berikut: Pertama, mayoritas responden memberikan tanggapan sangat setuju (59%) tentang pernyataan “PT. Bank Rakyat Indonesia mampu secara cepat dan tepat dalam memenuhi janji kepada anda” ($X_{2.1}$). Kedua, mayoritas responden memberikan tanggapan sangat setuju (57%) tentang pernyataan “PT. Bank Rakyat Indonesia mampu memberi kecepatan dalam pelayanan pada setiap transaksi yang dilakukan oleh anda” ($X_{2.2}$). Ketiga, mayoritas responden memberikan tanggapan sangat setuju (59%) tentang pernyataan “Sikap hati-hati karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia sudah efektif dan efisien dalam memenuhi permintaan anda” ($X_{2.3}$). Keempat, mayoritas

responden memberikan tanggapan sangat setuju (54%) tentang pernyataan “PT. Bank Rakyat Indonesia memberikan batas pinjaman sesuai dengan jaminan anda” ($X_{2.4}$). Dan kelima, mayoritas responden memberikan tanggapan sangat setuju (54%) tentang pernyataan “Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia sudah memiliki pengetahuan dalam menyelesaikan setiap transaksi perbankan yang anda lakukan” ($X_{2.5}$).

Tabel 4.8 Penilaian Responden pada Kehandalan (X_2)

Item Pernyataan	Skor Jawaban									
	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
$X_{2.1}$	-	-	-	-	-	-	41	41	59	59
$X_{2.2}$	-	-	-	-	1	1	42	42	57	57
$X_{2.3}$	-	-	-	-	4	4	37	37	59	59
$X_{2.4}$	-	-	-	-	4	4	42	42	54	54
$X_{2.5}$	-	-	-	-	3	3	43	43	54	54

Sumber : Lampiran 2

4.3.3 Deskripsi Penilaian Responden pada Variabel Daya Tanggap (X_3)

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa responden memiliki penilaian terhadap variabel Daya Tanggap (X_3) sesuai dengan indikator-indikator yang dapat dijelaskan sebagai berikut: Pertama, mayoritas responden memberikan tanggapan setuju (55%) tentang pernyataan “Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia mampu menjawab setiap keluhan yang anda utarakan” ($X_{3.1}$). Kedua, mayoritas responden memberikan tanggapan sangat setuju (56%) tentang pernyataan “Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia mampu menghadapi nasabah pada setiap transaksi dengan cepat dan tanggap” ($X_{3.2}$). Ketiga, terdapat persamaan penilaian dan tanggapan setuju dan sangat setuju dari responden sehingga dapat dikatakan respons yang baik (48%) tentang pernyataan “Anda telah mendapatkan informasi yang jelas tentang fasilitas layanan perbankan dari karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia” ($X_{3.3}$). Dan keempat, mayoritas responden memberikan tanggapan sangat setuju (49%) tentang pernyataan “Anda memperoleh kemudahan layanan perbankan yang diberikan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia” ($X_{3.4}$).

Tabel 4.9 Penilaian Responden pada Variabel Daya Tanggap (X_3)

Item Pernyataan	Skor Jawaban									
	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
$X_{3.1}$	-	-	-	-	4	4	55	55	41	41
$X_{3.2}$	-	-	-	-	2	2	42	42	56	56
$X_{3.3}$	-	-	-	-	4	4	48	48	48	48
$X_{3.4}$	-	-	-	-	5	5	46	46	49	49

Sumber: Lampiran 2

4.3.4 Deskripsi Penilaian Responden pada Variabel Jaminan (X_4)

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa responden memiliki penilaian terhadap variabel Jaminan (X_4) sesuai dengan indikator-indikator yang dapat dijelaskan sebagai berikut: Pertama, mayoritas responden memberikan tanggapan setuju (48%) tentang pernyataan “Anda telah memperoleh pelayanan secara ramah dari Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia” ($X_{4.1}$). Kedua, mayoritas responden memberikan tanggapan setuju (49%) tentang pernyataan “Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia memberikan pelayanan secara sopan kepada anda” ($X_{4.2}$). Ketiga, mayoritas responden memberikan tanggapan sangat setuju (51%) tentang pernyataan “Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia sudah memberikan pelayanan secara maksimal kepada anda” ($X_{4.3}$). Keempat, mayoritas responden memberikan tanggapan setuju (50%) tentang pernyataan “Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia cukup terampil dalam memberikan pelayanan kepada anda” ($X_{4.4}$). Kelima, mayoritas responden memberikan tanggapan setuju (49%) tentang pernyataan “Anda sudah merasa aman dalam setiap proses transaksi yang dilakukan oleh karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia” ($X_{4.5}$). Dan keenam, mayoritas responden memberikan tanggapan setuju (52%) tentang pernyataan “Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia mampu memegang kepercayaan yang anda berikan” ($X_{4.6}$).

Tabel 4.10 Penilaian Responden pada Variabel Jaminan (X_4)

Item Pernyataan	Skor Jawaban									
	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
$X_{4.1}$	-	-	-	-	12	12	48	48	40	40
$X_{4.2}$	-	-	-	-	6	6	49	49	45	45
$X_{4.3}$	-	-	-	-	8	8	41	41	51	51
$X_{4.4}$	-	-	-	-	7	7	50	50	43	43
$X_{4.5}$	-	-	-	-	4	4	49	49	47	47
$X_{4.6}$	-	-	-	-	5	5	52	52	43	43

Sumber: Lampiran 2

4.3.5 Deskripsi Penilaian Responden pada Variabel Empati (X_5)

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa responden memiliki penilaian terhadap variabel Empati (X_5) sesuai dengan indikator-indikator yang dapat dijelaskan sebagai berikut: Pertama, mayoritas responden memberikan tanggapan sangat setuju (59%) tentang pernyataan “Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia mampu memahami anda” ($X_{5.1}$). Kedua, mayoritas responden memberikan tanggapan sangat setuju (52%) tentang pernyataan “Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia sudah memperhatikan kebutuhan anda” ($X_{5.2}$). Ketiga, mayoritas responden memberikan tanggapan sangat setuju (53%) tentang pernyataan “Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia mampu mengomunikasikan setiap masalah yang anda alami” ($X_{5.3}$). Keempat, mayoritas responden memberikan tanggapan sangat setuju (47%) tentang pernyataan “Anda sudah merasakan kemudahan dalam memanfaatkan produk perbankan yang ditawarkan PT. Bank Rakyat Indonesia” ($X_{5.4}$). Kelima, mayoritas responden memberikan tanggapan sangat setuju (50%) tentang pernyataan “Anda memperoleh kemudahan dalam mengakses informasi tentang PT. Bank Rakyat Indonesia” ($X_{5.5}$). Dan keenam, mayoritas responden memberikan tanggapan sangat setuju (51%) tentang pernyataan “Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia telah bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan anda” ($X_{5.6}$).

Tabel 4.11 Penilaian Responden pada Variabel Empati (X_5)

Item Pernyataan	Skor Jawaban									
	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
$X_{5.1}$	-	-	2	2	6	6	59	59	33	33
$X_{5.2}$	-	-	-	-	1	1	52	52	47	47
$X_{5.3}$	-	-	1	1	1	1	45	45	53	53
$X_{5.4}$	-	-	-	-	12	12	47	47	41	41
$X_{5.5}$	-	-	1	1	11	11	50	50	38	38
$X_{5.6}$	-	-	1	1	3	3	45	45	51	51

Sumber: Lampiran 2

4.3.6 Deskripsi Penilaian Responden pada Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui bahwa responden memiliki penilaian terhadap variabel Kepuasan Nasabah(Y) sesuai dengan indikator-indikator yang dapat dijelaskan sebagai berikut: Pertama, mayoritas responden memberikan tanggapan setuju (48%) tentang pernyataan “Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia memberikan pelayanan administrasi secara memuaskan pada nasabah” (Y_1). Kedua, mayoritas responden memberikan tanggapan setuju (62%) tentang pernyataan “Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia telah memberikan pelayanan operasional secara memuaskan kepada anda” (Y_2). Ketiga, mayoritas responden memberikan tanggapan setuju (54%) tentang pernyataan “Anda sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Rakyat Indonesia” (Y_3). Dan keempat, mayoritas responden memberikan tanggapan sangat setuju (50%) tentang pernyataan “Anda sudah puas terhadap keseluruhan kinerja yang diberikan oleh PT Bank Rakyat Indonesia” (Y_4).

Tabel 4.12 Penilaian Responden pada Variabel Kepuasan Nasabah(Y)

Item Pernyataan	Skor Jawaban									
	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y_1	1	1	8	8	17	17	48	48	26	26
Y_2	-	-	-	-	8	8	62	62	30	30
Y_3	-	-	1	1	6	6	54	54	39	39
Y_4	-	-	1	1	6	6	43	43	50	50

Sumber : Lampiran 2

4.4 Pengujian Instrumen Penelitian

4.4.1 Uji Validitas

Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak di ukur. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 4.13 sebagai berikut.

Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel

No	Variabel	Indikator	Koefisien <i>Pearson</i> (r hasil perhitungan)	r tabel (<i>Pearson Table</i> Sig 5%)	Keterangan
1	Bukti Fisik (X ₁)	X _{1.1}	0,422	0,1966	Valid
		X _{1.2}	0,538	0,1966	Valid
		X _{1.3}	0,464	0,1966	Valid
		X _{1.4}	0,637	0,1966	Valid
		X _{1.5}	0,614	0,1966	Valid
2	Kehandalan (X ₂)	X _{2.1}	0,631	0,1966	Valid
		X _{2.2}	0,697	0,1966	Valid
		X _{2.3}	0,630	0,1966	Valid
		X _{2.4}	0,495	0,1966	Valid
		X _{2.5}	0,563	0,1966	Valid
3	Daya Tanggap (X ₃)	X _{3.1}	0,562	0,1966	Valid
		X _{3.2}	0,533	0,1966	Valid
		X _{3.3}	0,539	0,1966	Valid
		X _{3.4}	0,623	0,1966	Valid
4	Jaminan (X ₄)	X _{4.1}	0,697	0,1966	Valid
		X _{4.2}	0,660	0,1966	Valid
		X _{4.3}	0,697	0,1966	Valid
		X _{4.4}	0,671	0,1966	Valid
		X _{4.5}	0,565	0,1966	Valid
		X _{4.6}	0,535	0,1966	Valid
5	Empati (X ₅)	X _{5.1}	0,623	0,1966	Valid
		X _{5.2}	0,548	0,1966	Valid
		X _{5.3}	0,672	0,1966	Valid
		X _{5.4}	0,621	0,1966	Valid
		X _{5.5}	0,542	0,1966	Valid
		X _{5.6}	0,440	0,1966	Valid
6	Kepuasan Nasabah (Y)	Y ₁	0,600	0,1966	Valid
		Y ₂	0,625	0,1966	Valid
		Y ₃	0,657	0,1966	Valid
		Y ₄	0,623	0,1966	Valid

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat diketahui bahwa nilai koefisien *pearson* (r_{hitung}) dari indikator pernyataan lebih besar dari r_{tabel} (*Pearson Table Correlation Sig. 5%, df=N-2*) = 0,1966 yang memiliki arti setiap indikator variabel adalah valid, sehingga dapat menyatakan bahwa indikator-indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan nasabah.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Kuesioner dikatakan reliabel jika dapat memberikan hasil relatif sama (ajeg) pada saat dilakukan pengukuran kembali pada obyek yang berlainan pada waktu yang berbeda atau memberikan hasil yang tetap.

Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	Bukti Fisik (X_1)	0,765	Reliabel
2	Kehandalan (X_2)	0,811	Reliabel
3	Daya Tanggap (X_3)	0,764	Reliabel
4	Jaminan (X_4)	0,852	Reliabel
5	Empati (X_5)	0,810	Reliabel
6	Kepuasan Nasabah (Y)	0,796	Reliabel

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat diketahui bahwa nilai *alphacronbach* untuk semua variabel lebih besar dari 0,60. Berdasarkan ketentuan yang telah dipaparkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabahtelah reliabel.

4.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk memeriksa kuatnya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, variabel Bukti Fisik (X_1), Kehandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4) dan Empati (X_5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Hasil Uji Persamaan Regresi dapat dilihat pada Tabel 4.15 sebagai berikut.

Tabel 4.15 Persamaan Regresi

Model Regresi	Koefisien Regresi	Std. Error	Beta (Z-Score)	t _{hitung}	Signifikansi ($\alpha=5\%$)
Konstanta	2,786	0,737		3,779	0,000
Bukti Fisik (X₁)	0,225	0,186	0,155	2,212	0,023
Kehandalan (X₂)	0,041	0,202	0,130	2,204	0,039
Daya Tanggap (X₃)	0,059	0,174	0,246	2,340	0,035
Jaminan (X₄)	0,407	0,162	0,340	2,506	0,014
Empati (X₅)	0,174	0,174	0,139	1,998	0,021

Sumber : Lampiran 4

Analisis regresi linier berganda menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) version 20.0 for Windows didapat model regresi seperti pada Tabel 4.15 sebagai berikut.

$$Y = 2,786 + 0,225X_1 + 0,041X_2 + 0,059X_3 + 0,407X_4 + 0,174X_5 + e$$

Berdasarkan persamaan pada Tabel 4.15 besarnya pengaruh variabel bebas yaitu variabel variabel Bukti Fisik (X₁), Kehandalan (X₂), Daya Tanggap (X₃), Jaminan (X₄) dan Empati (X₅) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Penjelasan hasil persamaan regresi linier berganda di atas adalah sebagai berikut:

- Signifikansi variabel Bukti Fisik (X₁) sebesar 0,023 lebih kecil dari signifikansi 5% (0,05), dapat menjelaskan bahwa Bukti Fisik (X₁) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).
- Signifikansi variabel Kehandalan (X₂) sebesar 0,039 lebih kecil dari signifikansi 5% (0,05), dapat menjelaskan bahwa Kehandalan (X₂) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).
- Signifikansi variabel Daya Tanggap (X₃) sebesar 0,035 lebih kecil dari signifikansi 5% (0,05), dapat menjelaskan bahwa Daya Tanggap (X₃) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).
- Signifikansi variabel Jaminan (X₄) sebesar 0,014 lebih kecil dari signifikansi 5% (0,05), dapat menjelaskan bahwa Jaminan (X₄) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).
- Signifikansi variabel Empati (X₅) sebesar 0,021 lebih kecil dari signifikansi 5% (0,05), dapat menjelaskan bahwa Empati (X₅) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

4.6 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik diperlukan agar mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan benar-benar bebas dari adanya gejala heteroskedastisitas, gejala multikolinearitas, dan gejala autokorelasi. Model regresi akan dapat dijadikan estimasi yang tidak bias dan efisien jika memenuhi persyaratan BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*). Menurut Ghozali (2005:123) asumsi klasik yang harus dipenuhi adalah berdistribusi normal, non-multikolinearitas, non-autokorelasi dan non-heteroskedastisitas.

4.6.1 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian ini ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Apabila terdapat korelasi, maka diidentifikasi ada masalah multikolinearitas. Sebab model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Bukti Fisik (X₁)	0,574	1,743
Kehandalan (X₂)	0,418	2,393
Daya Tanggap (X₃)	0,503	1,986
Jaminan (X₄)	0,507	1,971
Empati (X₅)	0,481	2,081

Sumber : Lampiran 5

Berdasarkan Tabel 4.18 dapat diketahui bahwa tidak ada satu pun variabel yang memiliki nilai *tolerance* dibawah 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) di atas kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinieritas pada model regresi.

4.6.2 Uji Heteroskedastisitas

Tujuan uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda

disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji koefisien korelasi *rankspearman* yaitu mengkorelasikan antara *absolute residual* hasil regresi dengan semua variabel bebas.

Tabel 4.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Spearman's rho		<i>Absolute Residual</i>
Bukti Fisik (X₁)	<i>Correlation Coefficient</i>	0,117
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,247
	N	100
Kehandalan (X₂)	<i>Correlation Coefficient</i>	0,184
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,067
	N	100
Daya Tanggap (X₃)	<i>Correlation Coefficient</i>	0,226
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,053
	N	100
Jaminan (X₄)	<i>Correlation Coefficient</i>	0,081
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,422
	N	100
Empati (X₅)	<i>Correlation Coefficient</i>	0,216
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,081
	N	100
<i>Absolute Residual</i>	<i>Correlation Coefficient</i>	1,000
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,000
	<i>Correlation Coefficient</i>	0,117

Sumber : Lampiran 5

Berdasarkan Tabel 4.20 dapat diketahui bahwa nilai korelasi dari kedua variabel *independent* dengan *AbsoluteResidual Sig. (2-tailed)* memiliki nilai signifikansi sebesar 0,247 (X₁); 0,067 (X₂); 0,053 (X₃); 0,422 (X₄) dan 0,081 (X₅) yang menunjukkan lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah Heteroskedastisitas pada model regresi.

4.6.3 Uji Autokorelasi

Tujuannya untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier berganda ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka terjadi autokorelasi. Hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada Tabel 4.19 sebagai berikut

Tabel 4.19 Hasil Uji Autokorelasi

<i>Durbin-Watson</i>	d_U (Batas Atas)	d_L (Batas Bawah)	$4-d_U$
1,838 ^a	1,7804	1,5710	2,2196

Sumber : Lampiran 5

Berdasarkan Tabel 4.19 dapat diketahui bahwa nilai DW sebesar 1,838. Sedangkan nilai d_L diperoleh sebesar 1,5710 dan nilai d_U sebesar 1,7804. Karena nilai DW terletak diantara $d_U < DW < 4-d_U$, dimana $1,7804 < 1,838 < 2,2196$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah autokorelasi pada model regresi. Selain itu dapat dikatakan bahwa nilai DW sebesar 1,838 diantara -2 sampai dengan +2, berarti menunjukkan tidak ada autokorelasi.

4.6.4 Uji Normalitas

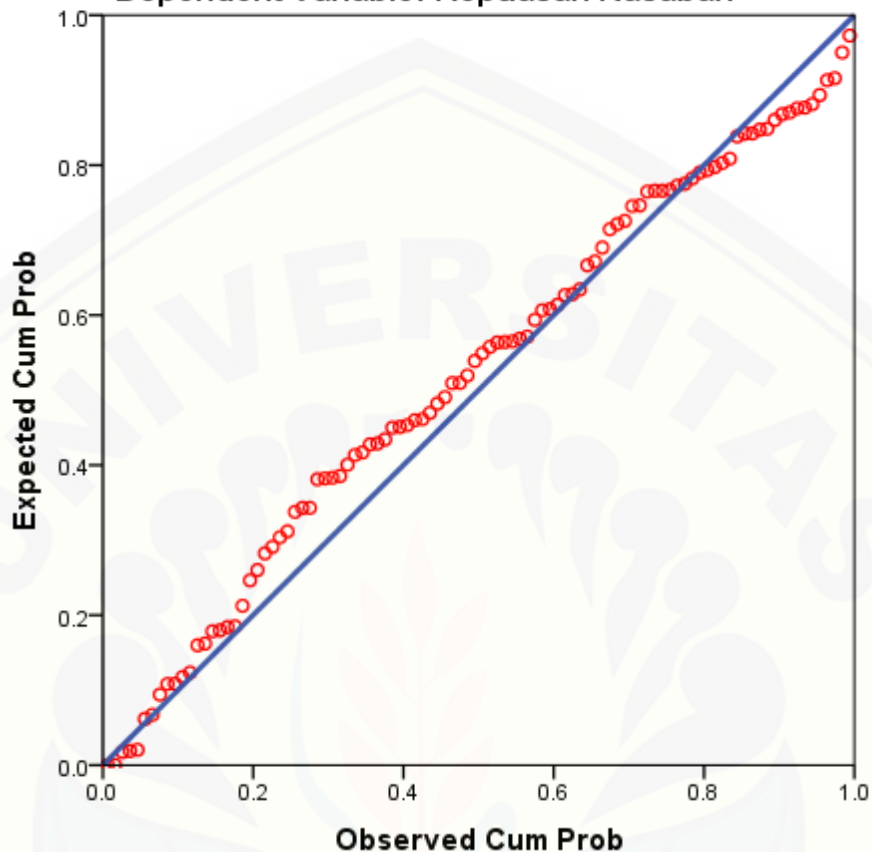
Uji normalitas adalah pengujian dalam sebuah model regresi, variabel *dependent*, variabel *independent* atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Hasil uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dapat dilihat pada Tabel 4.17 sebagai berikut.

Tabel 4.17 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		100
Normal Parameters^{a,b}	<i>Mean</i>	0E-7
	<i>Std. Deviation</i>	0,52109674
Most Extreme Differences	<i>Absolute</i>	0,098
	<i>Positive</i>	0,063
	<i>Negative</i>	-0,098
Kolmogorov-Smirnov Z		0,981
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,291

Sumber : Lampiran 5

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (*Asymp. Sig. 2-tailed*) sebesar 0,291. Karena signifikansi lebih dari 5% ($0,291 > 0,05$), maka nilai residual tersebut terdistribusi secara normal, dengan kata lain model regresi yang digunakan memenuhi syarat asumsi normal. Agar lebih memastikan apakah data residual terdistribusi secara normal, maka dilakukan pengujian menggunakan metode analisis grafik *normal probability plot* sebagai berikut.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**Dependent Variable: Kepuasan Nasabah**

Sumber : Lampiran 5

Gambar 4.3 Grafik P-P Plot Normalitas Data

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan analisis grafik yaitu dengan menggunakan grafik normal plot menunjukkan bahwa grafik memberikan pola distribusi normal yang mendekati normal, sedangkan pada grafik terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal serta penyebarannya ada di sekitar garis diagonal.

4.7 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan bagian penting dalam penelitian ini, setelah data terkumpul dan diolah. Kegunaan utamanya adalah untuk menjawab hipotesis yang telah dibuat dalam penelitian ini. Hasil uji hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut.

4.7.1 Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama (simultan) koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat.

Tabel 4.21 Hasil Uji F (Uji Simultan)

Model Regresi	df ₁	df ₂	F _{hitung}	Signifikansi
	95	5	2,650	0,028 ^b

Sumber : Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 4.21 dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 2,650, sedangkan F_{tabel} ($\alpha = 0,05$); ($df_1 = n-k = 95$); ($df_2 = k-1 = 5$) adalah sebesar 2,31. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $2,650 > 2,31$ maka model regresi adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan variabel Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4) dan Empati (X_5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso.

4.7.2 Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Dapat juga dikatakan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ maka hasilnya signifikan dan berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Sedangkan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ maka hasilnya tidak signifikan dan berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil uji t dapat dilihat pada Tabel 4.15. Berdasarkan Tabel 4.15 dapat diketahui hasil uji parsial adalah sebagai berikut:

- Hasil pengujian pengaruh Bukti Fisik (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) diperoleh t_{hitung} sebesar 2,212. Hal tersebut menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,212 > 1,984$) maka terdapat pengaruh antara Bukti Fisik (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- Hasil pengujian pengaruh Keandalan (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) diperoleh t_{hitung} sebesar 2,204. Hal tersebut menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,204 > 1,984$) maka terdapat pengaruh antara Keandalan (X_2) terhadap

- Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima.
- c. Hasil pengujian pengaruh Daya Tanggap (X_3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) diperoleh t_{hitung} sebesar 2,340. Hal tersebut menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,340 > 1,984$) maka terdapat pengaruh antara Daya Tanggap (X_3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima.
- d. Hasil pengujian pengaruh Jaminan (X_4) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) diperoleh t_{hitung} sebesar 2,506. Hal tersebut menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,506 > 1,984$) maka terdapat pengaruh antara Jaminan (X_4) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_4 diterima.
- e. Hasil pengujian pengaruh Empati (X_5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) diperoleh t_{hitung} sebesar 1,998. Hal tersebut menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,998 > 1,984$) maka terdapat pengaruh antara Empati (X_5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_5 diterima.

4.7.3 Uji Determinasi (*Adjusted R*²)

Uji determinasi merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi, karena dapat menginformasikan baik atau tidaknya model regresi yang terestimasi, atau dengan kata lain angka tersebut dapat mengukur seberapa dekatkah garis regresi yang terestimasi dengan data sesungguhnya. Nilai koefisien determinasi (R^2) ini mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel *dependent* / terikat (Y) dapat diterangkan oleh variabel *independent* / bebas (X). Hasil Uji Determinasi dapat dilihat pada Tabel 4.16 sebagai berikut.

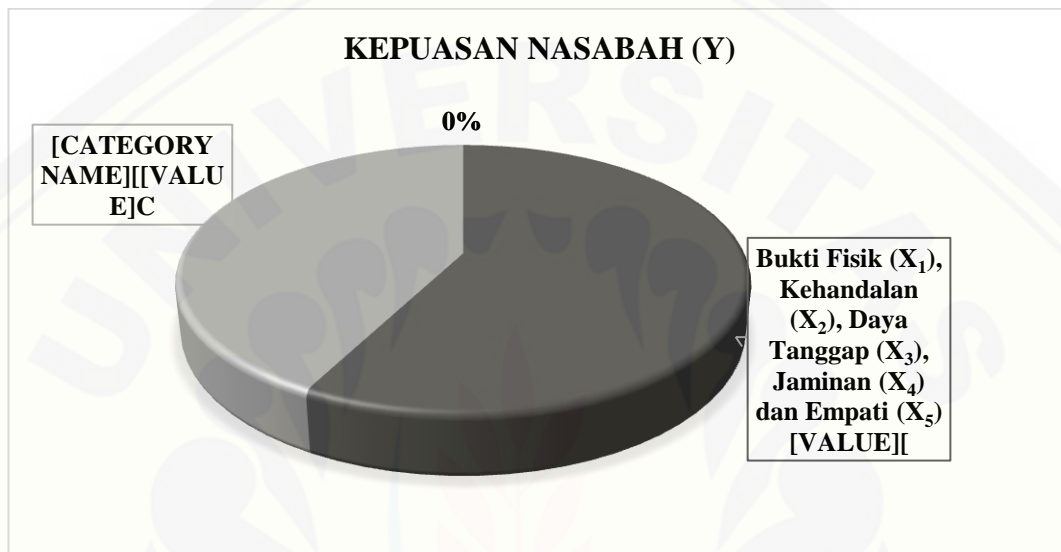
Tabel 4.16 Hasil Uji Determinasi (*Adjusted R*²)

R	R Square	Adjusted R Square
0,851 ^a	0,524	0,577

Sumber : Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 4.16 dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R*² sebesar 0,577. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel Bukti Fisik (X_1),

Kehandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4) dan Empati (X_5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 57,7%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 42,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Besar pengaruh dari variabel variabel Bukti Fisik (X_1), Kehandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4) dan Empati (X_5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) diperjelas pada Gambar 4.2 Diagram Hasil Uji Determinasi ($Adjusted R^2$) sebagai berikut



Sumber : Lampiran 4

Gambar 4.2 Diagram Hasil Uji Determinasi ($Adjusted R^2$)

4.8 Pembahasan Penelitian

4.8.1 Pengaruh Bukti Fisik (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil pengujian regresi linier berganda (Tabel 4.15) menunjukkan hasil signifikansi dari variabel Bukti Fisik (X_1) sebesar 0,023 dan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,225. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa meningkatnya bukti fisik diiringi dengan meningkatnya kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis pertama menyatakan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso terbukti dan diterima.

Bukti fisik (*tangibles*), berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan fisik

karyawan (Parasuraman, 1988:148). Hal tersebut juga dapat dibuktikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso, bukti fisik yang dimiliki sesuai dengan keberadaan gedung yang memadai, sarana halaman parkir, penataan eksterior dan interior nyaman, penampilan karyawan rapi dan menarik serta sarana dan prasarana penunjang seperti ruang tunggu dan toilet memadai. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Christiana Okky Augusta Lovenia (2012), menyatakan bahwa variabel wujud fisik (*tangible*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Jadi, semakin baik kualitas pelayanan berupa wujud fisik dari pihak Bank Jateng Cabang Utama Semarang, maka semakin meningkat pula kepuasan nasabahnya.

4.8.2 Pengaruh Keandalan (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil pengujian regresi (Tabel 4.15) menunjukkan hasil signifikansi dari variabel Kemampuan Keandalan (X_2) sebesar 0,039 dan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,041. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa meningkatnya keandalan diiringi dengan meningkatnya kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis kedua menyatakan keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso terbukti dan diterima.

Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati (Parasuraman, 1988:148). Hal tersebut juga dapat dibuktikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso, keandalan dinyatakan dengan kemampuan secara cepat dan tepat dalam memenuhi janji nasabah, memberikan kecepatan dalam pelayanan pada setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah, sikap hati-hati karyawan sudah efektif dan efisien dalam memenuhi permintaan nasabah, memberikan batas pinjaman sesuai dengan jaminan dan karyawan memiliki pengetahuan dalam menyelesaikan setiap transaksi perbankan yang nasabah lakukan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Christiana Okky Augusta Lovenia (2012), menyatakan bahwa

variabel kehandalan (*reliability*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Jadi, semakin baik kualitas pelayanan berupa kehandalan dari pihak Bank Jateng Cabang Utama Semarang, maka semakin meningkat pula kepuasan nasabahnya.

4.8.3 Pengaruh Daya Tanggap (X_3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil pengujian regresi linier berganda (Tabel 4.15) menunjukkan hasil signifikansi dari variabel Daya Tanggap (X_3) sebesar 0,035 dan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,059. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa meningkatnya daya tanggap diiringi dengan meningkatnya kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis ketiga menyatakan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabahnya pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso terbukti dan diterima.

Daya tanggap (*responsiveness*), berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat (Parasuraman, 1988:148). Hal tersebut juga dapat dibuktikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso, daya tanggap yang dimaksud adalah karyawan mampu menjawab setiap keluhan nasabah, karyawan mampu menghadapi nasabah pada setiap transaksi dengan cepat dan tanggap, nasabah mendapatkan informasi yang jelas tentang fasilitas layanan perbankan dari karyawan dan nasabah memperoleh kemudahan layanan perbankan yang diberikan karyawan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Christiana Okky Augusta Lovenia (2012), menyatakan bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Jadi, semakin baik kualitas pelayanan berupa daya tanggap dari pihak Bank Jateng Cabang Utama Semarang, maka semakin meningkat pula kepuasan nasabahnya.

4.8.4 Pengaruh Jaminan (X_4) terhadap Kepuasan nasabah (Y)

Hasil pengujian regresi linier berganda (Tabel 4.15) menunjukkan hasil signifikansi dari variabel Jaminan (X_4) sebesar 0,014 dan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,407. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa meningkatnya jaminan diiringi dengan meningkatnya kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis keempat menyatakan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso terbukti dan diterima.

Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan (Parasuraman, 1988:148). Hal tersebut juga dapat dibuktikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso, jaminan yang diberikan adalah nasabah memperoleh pelayanan secara ramah dari karyawan, karyawan memberikan pelayanan secara sopan kepada nasabah, karyawan memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah, karyawan terampil dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, nasabah merasa aman dalam setiap proses transaksi yang dilakukan oleh karyawan dan karyawan mampu memegang kepercayaan yang nasabah berikan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Christiana Okky Augusta Lovenia (2012), menyatakan bahwa variabel jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Jadi, semakin baik kualitas pelayanan berupa jaminan dari pihak Bank Jateng Cabang Utama Semarang, maka semakin meningkat pula kepuasan nasabahnya.

4.8.5 Pengaruh Empati (X_5) terhadap Kepuasan nasabah (Y)

Hasil pengujian regresi linier berganda (Tabel 4.15) menunjukkan hasil signifikansi dari variabel Empati (X_5) sebesar 0,021 dan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,174. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa meningkatnya empati diiringi dengan meningkatnya kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis kelima menyatakan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso terbukti dan diterima.

Empati (*empathy*) berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman (Parasuraman, 1988:148). Hal tersebut juga dapat dibuktikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso, empati yang diberikan berupa kemampuan karyawan memahami nasabah, perhatian karyawan terhadap kebutuhan nasabah, kemampuan karyawan dalam mengomunikasikan setiap masalah yang nasabah alami, kemudahan dalam memanfaatkan produk perbankan yang ditawarkan, kemudahan dalam mengakses informasi perbankan dan tanggung jawab karyawan terhadap keamanan dan kenyamanan nasabah. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Christiana Okky Augusta Lovenia (2012), menyatakan bahwa variabel kepedulian (*empathy*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Jadi, semakin baik kualitas pelayanan berupa kepedulian dari pihak Bank Jateng Cabang Utama Semarang, maka semakin meningkat pula kepuasan nasabahnya.

4.8.6 Pengaruh Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4) dan Empati (X_5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil pengujian dari uji F atau uji simultan (Tabel 4.21) menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 2,650 dengan menggunakan derajat keyakinan sebesar 5%. Maka hasil perhitungan didapatkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $2,650 > 2,31$ maka model regresi adalah signifikan. Hal ini diputuskan untuk menolak H_0 dan menerima H_6 . Sehingga hipotesis keenam yang menyatakan kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan

empatis secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso terbukti dan diterima.

Menurut Parasuraman (2001:148), *service quality* dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/ peroleh. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya (Tjiptono, 2005:108). Kelima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian saat ini dikenal dengan sebutan SERVQUAL atau singkatan dari *Service Quality*. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Christiana Okky Augusta Lovenia (2012), menyatakan bahwa variabel wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang, maka semakin meningkat pula kepuasan nasabahnya.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya bukti fisik mempengaruhi secara langsung kepuasan nasabah, semakin besar motivasi yang dimiliki, maka akan diikuti peningkatan kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso.
- b. Kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya kehandalan mempengaruhi secara langsung kepuasan nasabah, semakin besar kehandalan yang dimiliki, maka akan diikuti peningkatan kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso.
- c. Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya daya tanggap mempengaruhi secara langsung kepuasan nasabah, semakin besar daya tanggap yang dimiliki, maka akan diikuti peningkatan kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso.
- d. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya jaminan mempengaruhi secara langsung kepuasan nasabah, semakin besar jaminan yang dimiliki, maka akan diikuti peningkatan kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso.
- e. Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya empati mempengaruhi secara langsung kepuasan nasabah, semakin besar empati yang dimiliki, maka akan diikuti peningkatan kepuasan nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso.
- f. bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan atau bersama-sama

mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso.

5.2 Saran

Mengacu pada kesimpulan dipaparkan di atas, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso diharapkan dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan bukti fisik yang dimiliki mencakup keberadaan gedung yang lebih memadai, sarana halaman parkir yang lebih luas, penataan eksterior dan interior lebih nyaman, penampilan dan kerapian karyawan agar lebih terlihat menarik serta sarana dan prasarana penunjang seperti ruang tunggu dan toilet lebih bersih.
- b. Bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso diharapkan dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan kehandalan berupa kemampuan secara cepat dan tepat dalam memenuhi janji nasabah, memberikan kecepatan dalam pelayanan pada setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah, sikap hati-hati karyawan sudah efektif dan efisien dalam memenuhi permintaan nasabah, memberikan batas pinjaman sesuai dengan jaminan dan karyawan memiliki pengetahuan dalam menyelesaikan setiap transaksi perbankan yang nasabah lakukan.
- c. Bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso diharapkan dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan daya tanggap berupa kemampuan karyawan menjawab setiap keluhan nasabah, kemampuan karyawan menghadapi nasabah pada setiap transaksi dengan cepat dan tanggap, nasabah mendapatkan informasi yang jelas tentang fasilitas layanan perbankan dari karyawan dan nasabah memperoleh kemudahan layanan perbankan yang diberikan karyawan.
- d. Bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso diharapkan dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan jaminan yang diberikan berupa pelayanan secara ramah dari karyawan, pelayanan secara sopan kepada nasabah, pelayanan secara maksimal kepada nasabah, keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah,

kemampuan karyawan memberikan rasa aman dalam setiap proses transaksi dan kemampuan karyawan memegang kepercayaan yang nasabah berikan.

- e. Bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Bondowoso diharapkan dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan empati yang diberikan berupa kemampuan karyawan memahami nasabah, perhatian karyawan terhadap kebutuhan nasabah, kemampuan karyawan dalam mengomunikasikan setiap masalah yang nasabah alami, kemudahan dalam memanfaatkan produk perbankan yang ditawarkan, kemudahan dalam mengakses informasi perbankan dan tanggung jawab karyawan terhadap keamanan dan kenyamanan nasabah.
- f. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan model penelitiannya, variabel-variabel, objek, tempat / waktu, analisis data, dan metode penelitian agar model penelitiannya dapat lebih berkembang dan menemukan sesuatu yang lebih baru yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah baik di perbankan, perusahaan, dan instansi atau lembaga lain, sehingga dapat memperoleh hasil penelitian yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 1992. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa: Jilid 4*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmawati, Rustika dan Wahyuddin. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari *Departement Store* di Solo *Grand Mall*". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Jurnal: Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Christiana Okky Augusta Lovenia. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang*.
- Dodik Agung Indra. 2004. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok: Studi Kasus pada BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar. *Jurnal: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Damodar Gujarati. 1997. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Hartono. 2006. *Statistik Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Husein Umar. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Imam Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler Philip dan Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Manajemen, Jilid 1 Edisi Kedelapan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lovelock, Christopher. 1994. *Product Plus: How Product+Service = Competitive Advantage*. New York: McGraw Hill.
- Nana Syaodih Sukmadinata. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Rosdakarya.

- Oldy Ardhana. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Caesar Semarang). *Jurnal: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*.
- Parasuraman, A, Berry, L.L. and Zeithaml, V.A. 1990. Quality Counts in Services too. *Jurnal: Business Horizons*.
- Parasuraman. 2001. The Behaviorial Consequenses of Service Quality. *Jurnal of Marketing*.
- Ratih Huriyati. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2010. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: Penerbit Pustaka LP3ES Indonesia.
- Singgih Santoso. 2001. *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2000. *Statistik Teori dan Aplikasi Jilid 1&2*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992. Perbankan.
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1968. Bank Sentral.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967. Pokok-Pokok Perbankan.
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992. Perbankan.
- Zeithaml, Valarie A and Mary Jo Bitner. 2000. *Service Marketing*. Singapore: Mc Graw-Hill Companies Inc.



LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

LEMBARAN KUESIONER

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/I Responden

Di

Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penulisan skripsi sebagai salah satu syarat pengambilan gelar sarjana (S1) yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Cabang Bondowoso**” maka saya:

Nama : Firdyan Fadilah Setiawan

NIM : 100810201135

Fakultas/ Jurusan : Ekonomi/ Manajemen

Universitas : Universitas Jember

Mohon kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner yang saya sediakan.

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Cabang Bondowoso . Informasi yang Anda berikan ini bersifat terbatas dalam arti hanya digunakan dalam penelitian ini saja dan identitas responden serta jawaban yang diberikan terjamin kerahasiaannya.

Atas perhatian dan kerjasama yang diberikan, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Firdyan Fadilah Setiawan
NIM.100810201135

KUESIONER PENELITIAN**A. Data Responden**

1. Nomor Urut :(di isi oleh peneliti)
2. Nama :
3. Jenis Kelamin :
4. Umur :
5. Pekerjaan :
6. Pendidikan Terakhir :

B. Petunjuk Pengisian

1. Pertanyaan-pertanyaan berikut ini mohon diisi dengan jujur dan sesuai dengan keadaan dan kenyataan yang ada
2. Berikan tanda (√) pada salah satu jawaban disetiap pertanyaan sesuai apa yang Anda alami dan rasakan selama ini. Terdapat 5 (lima) pilihan jawaban atas pertanyaan, yaitu:

- | | |
|---------------------------|----------|
| STS (Sangat Tidak Setuju) | = Skor 1 |
| TS (Tidak Setuju) | = Skor 2 |
| N (Netral) | = Skor 3 |
| S (Setuju) | = Skor 4 |
| SS (Sangat Setuju) | = Skor 5 |

1. Tangibles / Bukti Fisik (X₁)

Indikator	SS	S	N	TS	STS
Gedung PT. Bank Rakyat Indonesia sudah memadai					
Sarana halaman parkir pada PT. Bank Rakyat Indonesia sudah memadai					
Penataan eksterior dan interior PT. Bank Rakyat Indonesia sudah nyaman					
Penampilan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia sudah rapi dan menarik.					
Sarana dan prasarana penunjang seperti ruang tunggu dan toilet pada PT. Bank Rakyat Indonesia sudah memadai					

2. Reliability / Kehandalan (X₂)

Indikator	SS	S	N	TS	STS
PT. Bank Rakyat Indonesia mampu secara cepat dan tepat dalam memenuhi janji kepada anda					
PT. Bank Rakyat Indonesia mampu memberi kecepatan dalam pelayanan pada setiap transaksi yang dilakukan oleh anda					
Sikap hati-hati karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia sudah efektif dan efisien dalam memenuhi permintaan anda					
PT. Bank Rakyat Indonesia memberikan batas pinjaman sesuai dengan jaminan anda					
Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia sudah memiliki pengetahuan dalam menyelesaikan setiap transaksi perbankan yang anda lakukan					

3. Responsiveness / Daya Tanggap (X₃)

Indikator	SS	S	N	TS	STS
Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia mampu menjawab setiap keluhan yang anda utarakan					
Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia mampu menghadapi nasabah pada setiap transaksi dengan cepat dan tanggap					
Anda telah mendapatkan informasi yang jelas tentang fasilitas layanan perbankan dari karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia					
Anda memperoleh kemudahan layanan perbankan yang diberikan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia					

4. Assurance / Jaminan (X₄)

Indikator	SS	S	N	TS	STS
Anda telah memperoleh pelayan secara ramah dari Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia					
Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia memberikan pelayanan secara sopan kepada anda					
Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia sudah memberikan pelayanan secara maksimal kepada anda					
Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia cukup terampil dalam memberikan pelayanan kepada anda					
Anda sudah merasa aman dalam setiap proses transaksi yang dilakukan oleh karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia					
Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia mampu memegang kepercayaan yang anda berikan					

5. Emphaty / Empati (X₅)

Indikator	SS	S	N	TS	STS
Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia mampu memahami anda					
Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia sudah memperhatikan kebutuhan anda					
Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia mampu mengkomunikasikan setiap masalah yang anda alami					
Anda sudah merasakan kemudahan dalam memanfaatkan produk perbankan yang ditawarkan PT. Bank Rakyat Indonesia					
Anda memperoleh kemudahan dalam mengakses informasi tentang PT. Bank Rakyat Indonesia					
Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia telah bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan anda					

6. Kepuasan Nasabah (Y)

Indikator	SS	S	N	TS	STS
Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia memberikan pelayanan administrasi secara memuaskan pada nasabah					
Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia telah memberikan pelayanan operasional secara memuaskan kepada anda					
Anda sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia					
Anda sudah puas terhadap keseluruhan kinerja yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia					





LAMPIRAN 2
REKAPITULASI HASIL
KUESIONER PENELITIAN

HASIL KUESIONER dan FREQUENCY TABLE

No	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir
1	Wanita	28	Wiraswasta	SMA
2	Wanita	36	Karyawan Swasta	SMA
3	Wanita	39	Wiraswasta	Diploma
4	Laki-Laki	37	Dosen	Sarjana
5	Wanita	54	Ibu Rumah Tangga	SMA
6	Wanita	28	Karyawan Swasta	SMA
7	Wanita	52	Dosen	Sarjana
8	Laki-Laki	23	Mahasiswa	SMA
9	Laki-Laki	56	Pegawai Negeri	SMA
10	Wanita	34	Pegawai Negeri	Sarjana
11	Wanita	37	Dokter	Sarjana
12	Wanita	49	Dokter	Sarjana
13	Wanita	22	Ibu Rumah Tangga	SMA
14	Laki-Laki	48	Wartawan	SMA
15	Wanita	40	Ibu Rumah Tangga	SMA
16	Wanita	46	Bidan	Diploma
17	Wanita	26	Perawat	Diploma
18	Wanita	50	Ibu Rumah Tangga	SMA
19	Laki-Laki	36	Pegawai Negeri	Sarjana
20	Wanita	47	Perawat	Sarjana
21	Laki-Laki	49	Pedagang	SMA
22	Wanita	21	Mahasiswa	SMA
23	Wanita	38	Karyawan Swasta	SMA
24	Wanita	26	Apoteker	Diploma
25	Laki-Laki	36	Penjahit	Sarjana
26	Wanita	47	TNI	SMA
27	Wanita	29	Ibu Rumah Tangga	SMA
28	Wanita	35	Jurnalis	Sarjana
29	Laki-Laki	39	Pedagang	SMA
30	Wanita	34	Karyawan Swasta	SMA
31	Laki-Laki	32	Pedagang	SMA
32	Wanita	31	Ibu Rumah Tangga	SMA
33	Wanita	24	Mahasiswa	SMA
34	Wanita	50	Dosen	Sarjana
35	Wanita	32	Penjahit	SMA
36	Laki-Laki	29	Wiraswasta	SMA
37	Wanita	37	Wiraswasta	SMA
38	Wanita	45	Ibu Rumah Tangga	SMA
39	Wanita	30	Ibu Rumah Tangga	SMA
40	Laki-Laki	38	Karyawan Swasta	Sarjana

No	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir
41	Laki-Laki	31	Jurnalis	SMA
42	Wanita	35	Jurnalis	Sarjana
43	Wanita	38	Wiraswasta	SMA
44	Laki-Laki	27	Desainer	SMA
45	Wanita	44	Wiraswasta	SMA
46	Laki-Laki	33	Wiraswasta	SMA
47	Wanita	35	Pegawai Negeri	Sarjana
48	Wanita	34	Wiraswasta	Sarjana
49	Wanita	39	Pedagang	SMP
50	Wanita	29	Wartawan	SMA
51	Laki-Laki	53	TNI	SMA
52	Wanita	34	Wiraswasta	Sarjana
53	Laki-Laki	42	Pegawai Negeri	SMA
54	Wanita	28	Wiraswasta	Sarjana
55	Wanita	46	Guru	SMA
56	Laki-Laki	37	Animator	SMA
57	Wanita	36	Peneliti	Diploma
58	Wanita	20	Karyawan Swasta	SMA
59	Wanita	33	Wiraswasta	SMA
60	Wanita	32	Pegawai Negeri	Sarjana
61	Wanita	39	Pedagang	SMP
62	Wanita	30	Ibu Rumah Tangga	SMA
63	Laki-Laki	33	Pelukis	SMA
64	Wanita	51	Dosen	Sarjana
65	Wanita	34	Ibu Rumah Tangga	SMA
66	Laki-Laki	36	Pegawai Negeri	SMA
67	Wanita	21	Mahasiswa	SMA
68	Wanita	36	Jurnalis	SMA
69	Wanita	31	Penari	SMA
70	Laki-Laki	32	TNI	SMA
71	Wanita	36	Ibu Rumah Tangga	SMA
72	Wanita	35	Enumerator	SMA
73	Laki-Laki	41	Desainer	SMA
74	Wanita	45	Wiraswasta	SMA
75	Wanita	29	Wartawan	SMA
76	Laki-Laki	43	Photographer	SMA
77	Wanita	34	Pedagang	SMA
78	Wanita	33	Marketing	Sarjana
79	Laki-Laki	38	Personalia	Sarjana
80	Laki-Laki	44	Wiraswasta	Sarjana
81	Laki-Laki	31	Wiraswasta	Sarjana
82	Wanita	35	Pegawai Negeri	SMA
83	Wanita	50	Karyawan Swasta	Diploma

No	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir
84	Wanita	27	Wiraswasta	Sarjana
85	Laki-Laki	25	Wiraswasta	SMA
86	Laki-Laki	37	Karyawan Swasta	SMA
87	Wanita	47	Staff Event Organizer	Sarjana
88	Wanita	40	Polisi	SMA
89	Wanita	31	Ibu Rumah Tangga	SMA
90	Laki-Laki	32	Wiraswasta	SMA
91	Laki-Laki	32	Wiraswasta	SMA
92	Wanita	31	Pegawai Negeri	Sarjana
93	Laki-Laki	21	Mahasiswa	SMA
94	Wanita	24	Karyawan Swasta	Diploma
95	Laki-Laki	35	Guru	Sarjana
96	Wanita	46	Wiraswasta	Diploma
97	Wanita	26	Karyawan Pariwisata	Diploma
98	Laki-Laki	46	Wiraswasta	SMP
99	Laki-Laki	33	Karyawan Swasta	SMA
100	Laki-Laki	47	Pegawai Negeri	SMA

Frekuensi Jenis Kelamin Responden

Statistics

		Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	34	34.0	34.0	34.0
	Wanita	66	66.0	66.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Frekuensi Umur Responden

Statistics

		Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20	1	1.0	1.0	1.0
	21	3	3.0	3.0	4.0
	22	1	1.0	1.0	5.0
	23	1	1.0	1.0	6.0
	24	2	2.0	2.0	8.0
	25	1	1.0	1.0	9.0
	26	3	3.0	3.0	12.0
	27	2	2.0	2.0	14.0
	28	3	3.0	3.0	17.0
	29	4	4.0	4.0	21.0
	30	2	2.0	2.0	23.0
	31	6	6.0	6.0	29.0
	32	6	6.0	6.0	35.0
	33	5	5.0	5.0	40.0
	34	6	6.0	6.0	46.0
	35	6	6.0	6.0	52.0
	36	7	7.0	7.0	59.0
	37	5	5.0	5.0	64.0
	38	4	4.0	4.0	68.0
	39	4	4.0	4.0	72.0
	40	2	2.0	2.0	74.0
	41	1	1.0	1.0	75.0
	42	1	1.0	1.0	76.0
	43	1	1.0	1.0	77.0
	44	2	2.0	2.0	79.0
	45	2	2.0	2.0	81.0
	46	4	4.0	4.0	85.0
	47	4	4.0	4.0	89.0
	48	1	1.0	1.0	90.0
	49	2	2.0	2.0	92.0
	50	3	3.0	3.0	95.0
51	1	1.0	1.0	96.0	
52	1	1.0	1.0	97.0	
53	1	1.0	1.0	98.0	
54	1	1.0	1.0	99.0	
56	1	1.0	1.0	100.0	
Total		100	100.0	100.0	

Frekuensi Pekerjaan Responden

Statistics

		Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Animator	1	1.0	1.0	1.0	
	Apoteker	1	1.0	1.0	2.0	
	Bidan	1	1.0	1.0	3.0	
	Desainer	2	2.0	2.0	5.0	
	Dokter	2	2.0	2.0	7.0	
	Dosen	4	4.0	4.0	11.0	
	Enumerator	1	1.0	1.0	12.0	
	Guru	2	2.0	2.0	14.0	
	Ibu Rumah Tangga	12	12.0	12.0	26.0	
	Jurnalis	4	4.0	4.0	30.0	
	Karyawan Pariwisata	1	1.0	1.0	31.0	
	Karyawan Swasta	10	10.0	10.0	41.0	
	Mahasiswa	5	5.0	5.0	46.0	
	Marketing	1	1.0	1.0	47.0	
	Pedagang	6	6.0	6.0	53.0	
	Pegawai Negeri	10	10.0	10.0	63.0	
	Pelukis	1	1.0	1.0	64.0	
	Penari	1	1.0	1.0	65.0	
	Peneliti	1	1.0	1.0	66.0	
	Penjahit	2	2.0	2.0	68.0	
	Perawat	2	2.0	2.0	70.0	
	Personalia	1	1.0	1.0	71.0	
	Photographer	1	1.0	1.0	72.0	
	Polisi	1	1.0	1.0	73.0	
	Staff Event Organizer	1	1.0	1.0	74.0	
	TNI	3	3.0	3.0	77.0	
	Wartawan	3	3.0	3.0	80.0	
	Wiraswasta	20	20.0	20.0	100.0	
	Total		100	100.0	100.0	

Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden**Statistics**

		Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma	9	9.0	9.0	9.0
	Sarjana	26	26.0	26.0	35.0
	SMA	62	62.0	62.0	97.0
	SMP	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

REKAPITULASI HASIL KUESIONER

Responden	X ₁					X ₂					X ₃				X ₄						X ₅						Y			
	X _{1,1}	X _{1,2}	X _{1,3}	X _{1,4}	X _{1,5}	X _{2,1}	X _{2,2}	X _{2,3}	X _{2,4}	X _{2,5}	X _{3,1}	X _{3,2}	X _{3,3}	X _{3,4}	X _{4,1}	X _{4,2}	X _{4,3}	X _{4,4}	X _{4,5}	X _{4,6}	X _{5,1}	X _{5,2}	X _{5,3}	X _{5,4}	X _{5,5}	X _{5,6}	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5
8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
9	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3
10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
12	5	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
13	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	5	3	4	4	3
14	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
16	2	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
19	3	4	5	2	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	5	5	4
20	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
21	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
22	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4
23	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	3	2	3
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5

Responden	X ₁					X ₂					X ₃				X ₄						X ₅						Y			
	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	X _{2.5}	X _{3.1}	X _{3.2}	X _{3.3}	X _{3.4}	X _{4.1}	X _{4.2}	X _{4.3}	X _{4.4}	X _{4.5}	X _{4.6}	X _{5.1}	X _{5.2}	X _{5.3}	X _{5.4}	X _{5.5}	X _{5.6}	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
29	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
31	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
33	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
36	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
38	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
44	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
45	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5
46	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	3	2	3	3	2	4	4	4	4
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
49	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	2	3	4	3
50	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	3	3
51	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	4	5	5
52	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	5
53	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	5	4	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	1	3	3	2
55	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5

Responden	X ₁					X ₂					X ₃				X ₄						X ₅						Y			
	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	X _{2.5}	X _{3.1}	X _{3.2}	X _{3.3}	X _{3.4}	X _{4.1}	X _{4.2}	X _{4.3}	X _{4.4}	X _{4.5}	X _{4.6}	X _{5.1}	X _{5.2}	X _{5.3}	X _{5.4}	X _{5.5}	X _{5.6}	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄
56	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4
57	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4
58	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4
59	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4
60	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
61	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
62	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5
63	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5
64	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5
65	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4
66	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5
67	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5
68	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4
69	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	3	4
70	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
71	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5
72	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
74	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
75	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
76	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
77	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
80	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
81	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
82	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5

Responden	X ₁					X ₂					X ₃				X ₄						X ₅						Y			
	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	X _{2.5}	X _{3.1}	X _{3.2}	X _{3.3}	X _{3.4}	X _{4.1}	X _{4.2}	X _{4.3}	X _{4.4}	X _{4.5}	X _{4.6}	X _{5.1}	X _{5.2}	X _{5.3}	X _{5.4}	X _{5.5}	X _{5.6}	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
85	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
86	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
87	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
88	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	3	3	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5
89	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
90	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	5	4	3	4	3
91	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
93	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5
94	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
95	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
99	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
100	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4

DISTRIBUSI FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN**Frekuensi Jawaban Bukti Fisik (X₁)****Statistics**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	1	1.0	1.0	2.0
	Setuju	14	14.0	14.0	16.0
	Sangat Setuju	84	84.0	84.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	3	3.0	3.0	3.0
	Setuju	40	40.0	40.0	43.0
	Sangat Setuju	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	44	44.0	44.0	44.0
	Sangat Setuju	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	44	44.0	44.0	45.0
	Sangat Setuju	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	41	41.0	41.0	42.0
	Sangat Setuju	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Jawaban Kehandalan (X₂)**Statistics**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	41	41.0	41.0	41.0
	Sangat Setuju	59	59.0	59.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	42	42.0	42.0	43.0
	Sangat Setuju	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	4	4.0	4.0	4.0
	Setuju	37	37.0	37.0	41.0
	Sangat Setuju	59	59.0	59.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	4	4.0	4.0	4.0
	Setuju	42	42.0	42.0	46.0
	Sangat Setuju	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	3	3.0	3.0	3.0
	Setuju	43	43.0	43.0	46.0
	Sangat Setuju	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Jawaban Daya Tanggap (X₃)**Statistics**

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	4	4.0	4.0	4.0
	Setuju	55	55.0	55.0	59.0
	Sangat Setuju	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	2	2.0	2.0	2.0
	Setuju	42	42.0	42.0	44.0
	Sangat Setuju	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	4	4.0	4.0	4.0
	Setuju	48	48.0	48.0	52.0
	Sangat Setuju	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	5	5.0	5.0	5.0
	Setuju	46	46.0	46.0	51.0
	Sangat Setuju	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Jawaban Jaminan (X₄)**Statistics**

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0

X4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	12	12.0	12.0	12.0
	Setuju	48	48.0	48.0	60.0
	Sangat Setuju	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	6	6.0	6.0	6.0
	Setuju	49	49.0	49.0	55.0
	Sangat Setuju	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	8	8.0	8.0	8.0
	Setuju	41	41.0	41.0	49.0
	Sangat Setuju	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X4.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	7	7.0	7.0	7.0
	Setuju	50	50.0	50.0	57.0
	Sangat Setuju	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X4.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	4	4.0	4.0	4.0
	Setuju	49	49.0	49.0	53.0
	Sangat Setuju	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X4.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	5	5.0	5.0	5.0
	Setuju	52	52.0	52.0	57.0
	Sangat Setuju	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Jawaban Empati (X₅)**Statistics**

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0

X5.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Netral	6	6.0	6.0	8.0
Setuju	59	59.0	59.0	67.0
Sangat Setuju	33	33.0	33.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X5.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	1	1.0	1.0	1.0
Setuju	52	52.0	52.0	53.0
Sangat Setuju	47	47.0	47.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X5.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Netral	1	1.0	1.0	2.0
Setuju	45	45.0	45.0	47.0
Sangat Setuju	53	53.0	53.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X5.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	12	12.0	12.0	12.0
Setuju	47	47.0	47.0	59.0
Sangat Setuju	41	41.0	41.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X5.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Netral	11	11.0	11.0	12.0
Setuju	50	50.0	50.0	62.0
Sangat Setuju	38	38.0	38.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X5.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	3	3.0	3.0	4.0
	Setuju	45	45.0	45.0	49.0
	Sangat Setuju	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi Jawaban Kepuasan Nasabah (Y)**Statistics**

		Y1	Y2	Y3	Y4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	8	8.0	8.0	9.0
	Netral	17	17.0	17.0	26.0
	Setuju	48	48.0	48.0	74.0
	Sangat Setuju	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	8	8.0	8.0	8.0
	Setuju	62	62.0	62.0	70.0
	Sangat Setuju	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Netral	6	6.0	6.0	7.0
Setuju	54	54.0	54.0	61.0
Sangat Setuju	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Netral	6	6.0	6.0	7.0
Setuju	43	43.0	43.0	50.0
Sangat Setuju	50	50.0	50.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



LAMPIRAN 3
HASIL UJI VALIDITAS DAN
RELIABILITAS

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS**Variabel Bukti Fisik(X_1)****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	18.19	2.741	.422	.758
X1.2	18.46	2.413	.538	.722
X1.3	18.44	2.653	.464	.746
X1.4	18.47	2.272	.637	.684
X1.5	18.44	2.309	.614	.693

Variabel Keandalan (X_2)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	18.12	2.935	.631	.767
X2.2	18.15	2.775	.697	.746
X2.3	18.16	2.722	.630	.765
X2.4	18.21	2.935	.495	.808
X2.5	18.20	2.869	.563	.786

Variabel Daya Tanggap (X₃)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.764	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	13.42	1.842	.562	.709
X3.2	13.25	1.927	.533	.725
X3.3	13.35	1.846	.539	.722
X3.4	13.35	1.705	.623	.675

Variabel Jaminan (X₄)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	21.99	5.222	.697	.816
X4.2	21.88	5.561	.660	.824
X4.3	21.84	5.328	.697	.816
X4.4	21.91	5.497	.671	.822
X4.5	21.84	5.893	.565	.841
X4.6	21.89	5.937	.535	.846

Variabel Empati (X₅)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	21.96	4.928	.623	.768
X5.2	21.73	5.532	.548	.787
X5.3	21.69	5.065	.672	.760
X5.4	21.90	4.859	.621	.769
X5.5	21.94	5.006	.542	.789
X5.6	21.73	5.512	.440	.808

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	12.95	2.412	.600	.778
Y2	12.63	3.306	.625	.745
Y3	12.54	3.099	.657	.725
Y4	12.43	3.096	.623	.739



LAMPIRAN 4
HASIL UJI REGRESI LINIER
BERGANDA

HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA**Variables Entered/Removed^a**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empati, Jaminan, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Kehandalan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.851 ^a	.524	.577	.53478

a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Kehandalan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.789	5	.758	2.650	.028 ^b
	Residual	26.883	94	.286		
	Total	30.672	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Kehandalan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.786	.737		3.779	.000
	Bukti Fisik	.225	.186	.155	2.212	.023
	Kehandalan	.041	.202	.130	2.204	.039
	Daya Tanggap	.059	.174	.246	2.340	.035
	Jaminan	.407	.162	.340	2.506	.014
	Empati	.174	.174	.139	1.998	.021

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



LAMPIRAN 5
HASIL UJI ASUMSI KLASIK

HASIL UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

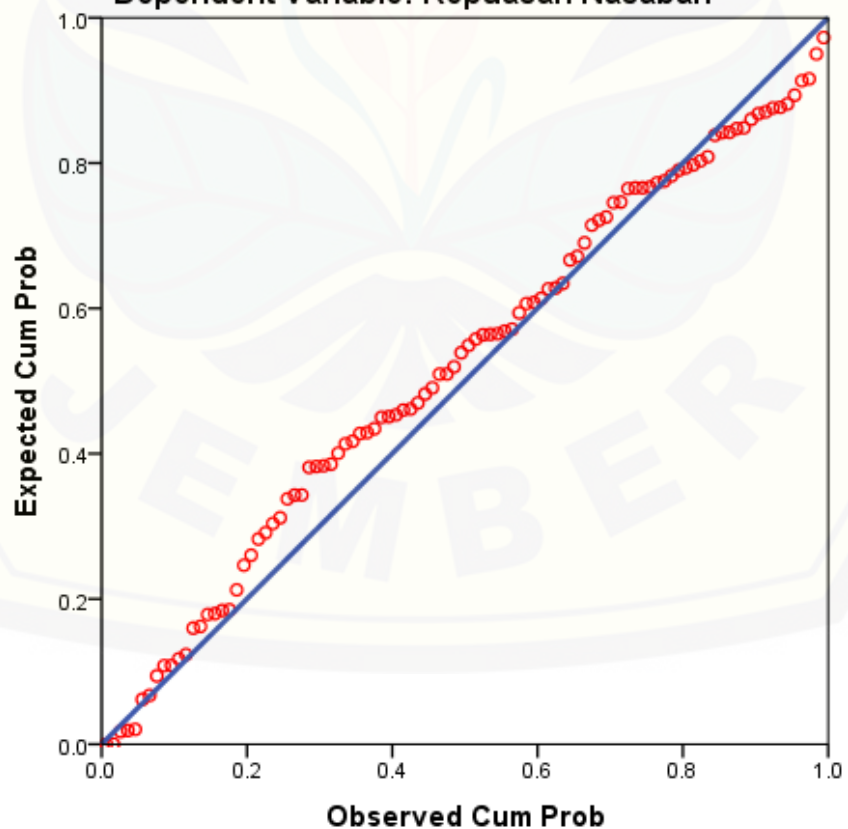
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.52109674
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.063
	Negative	-.098
Kolmogorov-Smirnov Z		.981
Asymp. Sig. (2-tailed)		.291

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



Uji Multikolinieritas

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empati, Jaminan, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Kehandalan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. All requested variables entered.

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Bukti Fisik	.574	1.743
	Kehandalan	.418	2.393
	Daya Tanggap	.503	1.986
	Jaminan	.507	1.971
	Empati	.481	2.081

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Uji Autokorelasi

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empati, Jaminan, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Kehandalan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	Durbin-Watson
1	1.838 ^a

a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Kehandalan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Uji Heteroskedastisitas

Correlations

			Bukti Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	ABS_RES
Spearman's rho	Bukti Fisik	Correlation Coefficient	1.000	.581 ^{**}	.390 ^{**}	.426 ^{**}	.563 ^{**}	.117
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.247
		N	100	100	100	100	100	100
	Kehandalan	Correlation Coefficient	.581 ^{**}	1.000	.502 ^{**}	.613 ^{**}	.539 ^{**}	.184
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.067
		N	100	100	100	100	100	100
	Daya Tanggap	Correlation Coefficient	.390 ^{**}	.502 ^{**}	1.000	.554 ^{**}	.582 ^{**}	.226
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.053
		N	100	100	100	100	100	100
	Jaminan	Correlation Coefficient	.426 ^{**}	.613 ^{**}	.554 ^{**}	1.000	.426 ^{**}	.081
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.422
		N	100	100	100	100	100	100
	Empati	Correlation Coefficient	.563 ^{**}	.539 ^{**}	.582 ^{**}	.426 ^{**}	1.000	.216
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.081
		N	100	100	100	100	100	100
	ABS_RES	Correlation Coefficient	.117	.184	.226	.081	.216	1.000
		Sig. (2-tailed)	.247	.067	.053	.422	.081	.
		N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 6

**Tabel r, Tabel t, Tabel F, Tabel
Durbin-Watson**

r Table (Pearson Product Moment)

<i>df</i> = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950

$df = (N-2)$	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589

$df = (N-2)$	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel Durbin-Watson ($\alpha = 5\%$)

n	K=1		K=2		K=3		K=4		K=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
6	0.6102	1.4002								
7	0.6996	1.3564	0.4672	1.8964						
8	0.7629	1.3324	0.5591	1.7771	0.3674	2.2866				
9	0.8243	1.3199	0.6291	1.6993	0.4548	2.1282	0.2957	2.5881		
10	0.8791	1.3197	0.6972	1.6413	0.5253	2.0163	0.3760	2.4137	0.2427	2.8217
11	0.9273	1.3241	0.7580	1.6044	0.5948	1.9280	0.4441	2.2833	0.3155	2.6446
12	0.9708	1.3314	0.8122	1.5794	0.6577	1.8640	0.5120	2.1766	0.3796	2.5061
13	1.0097	1.3404	0.8612	1.5621	0.7147	1.8159	0.5745	2.0943	0.4445	2.3897
14	1.0450	1.3503	0.9054	1.5507	0.7667	1.7788	0.6321	2.0296	0.5052	2.2959
15	1.0770	1.3605	0.9455	1.5432	0.8140	1.7501	0.6852	1.9774	0.5620	2.2198
16	1.1062	1.3709	0.9820	1.5386	0.8572	1.7277	0.7340	1.9351	0.6150	2.1567
17	1.1330	1.3812	1.0154	1.5361	0.8968	1.7101	0.7790	1.9005	0.6641	2.1041
18	1.1576	1.3913	1.0461	1.5353	0.9331	1.6961	0.8204	1.8719	0.7098	2.0600
19	1.1804	1.4012	1.0743	1.5355	0.9666	1.6851	0.8588	1.8482	0.7523	2.0226
20	1.2015	1.4107	1.1004	1.5367	0.9976	1.6763	0.8943	1.8283	0.7918	1.9908
21	1.2212	1.4200	1.1246	1.5385	1.0262	1.6694	0.9272	1.8116	0.8286	1.9635
22	1.2395	1.4289	1.1471	1.5408	1.0529	1.6640	0.9578	1.7974	0.8629	1.9400
23	1.2567	1.4375	1.1682	1.5435	1.0778	1.6597	0.9864	1.7855	0.8949	1.9196
24	1.2728	1.4458	1.1878	1.5464	1.1010	1.6565	1.0131	1.7753	0.9249	1.9018
25	1.2879	1.4537	1.2063	1.5495	1.1228	1.6540	1.0381	1.7666	0.9530	1.8863
26	1.3022	1.4614	1.2236	1.5528	1.1432	1.6523	1.0616	1.7591	0.9794	1.8727
27	1.3157	1.4688	1.2399	1.5562	1.1624	1.6510	1.0836	1.7527	1.0042	1.8608
28	1.3284	1.4759	1.2553	1.5596	1.1805	1.6503	1.1044	1.7473	1.0276	1.8502
29	1.3405	1.4828	1.2699	1.5631	1.1976	1.6499	1.1241	1.7426	1.0497	1.8409
30	1.3520	1.4894	1.2837	1.5666	1.2138	1.6498	1.1426	1.7386	1.0706	1.8326
31	1.3630	1.4957	1.2969	1.5701	1.2292	1.6500	1.1602	1.7352	1.0904	1.8252
32	1.3734	1.5019	1.3093	1.5736	1.2437	1.6505	1.1769	1.7323	1.1092	1.8187
33	1.3834	1.5078	1.3212	1.5770	1.2576	1.6511	1.1927	1.7298	1.1270	1.8128
34	1.3929	1.5136	1.3325	1.5805	1.2707	1.6519	1.2078	1.7277	1.1439	1.8076
35	1.4019	1.5191	1.3433	1.5838	1.2833	1.6528	1.2221	1.7259	1.1601	1.8029
36	1.4107	1.5245	1.3537	1.5872	1.2953	1.6539	1.2358	1.7245	1.1755	1.7987
37	1.4190	1.5297	1.3635	1.5904	1.3068	1.6550	1.2489	1.7233	1.1901	1.7950
38	1.4270	1.5348	1.3730	1.5937	1.3177	1.6563	1.2614	1.7223	1.2042	1.7916
39	1.4347	1.5396	1.3821	1.5969	1.3283	1.6575	1.2734	1.7215	1.2176	1.7886
40	1.4421	1.5444	1.3908	1.6000	1.3384	1.6589	1.2848	1.7209	1.2305	1.7859
41	1.4493	1.5490	1.3992	1.6031	1.3480	1.6603	1.2958	1.7205	1.2428	1.7835
42	1.4562	1.5534	1.4073	1.6061	1.3573	1.6617	1.3064	1.7202	1.2546	1.7814
43	1.4628	1.5577	1.4151	1.6091	1.3663	1.6632	1.3166	1.7200	1.2660	1.7794
44	1.4692	1.5619	1.4226	1.6120	1.3749	1.6647	1.3263	1.7200	1.2769	1.7777
45	1.4754	1.5660	1.4298	1.6148	1.3832	1.6662	1.3357	1.7200	1.2874	1.7762
46	1.4814	1.5700	1.4368	1.6176	1.3912	1.6677	1.3448	1.7201	1.2976	1.7748
47	1.4872	1.5739	1.4435	1.6204	1.3989	1.6692	1.3535	1.7203	1.3073	1.7736
48	1.4928	1.5776	1.4500	1.6231	1.4064	1.6708	1.3619	1.7206	1.3167	1.7725
49	1.4982	1.5813	1.4564	1.6257	1.4136	1.6723	1.3701	1.7210	1.3258	1.7716
50	1.5035	1.5849	1.4625	1.6283	1.4206	1.6739	1.3779	1.7214	1.3346	1.7708
51	1.5086	1.5884	1.4684	1.6309	1.4273	1.6754	1.3855	1.7218	1.3431	1.7701
52	1.5135	1.5917	1.4741	1.6334	1.4339	1.6769	1.3929	1.7223	1.3512	1.7694
53	1.5183	1.5951	1.4797	1.6359	1.4402	1.6785	1.4000	1.7228	1.3592	1.7689
54	1.5230	1.5983	1.4851	1.6383	1.4464	1.6800	1.4069	1.7234	1.3669	1.7684
55	1.5276	1.6014	1.4903	1.6406	1.4523	1.6815	1.4136	1.7240	1.3743	1.7681
56	1.5320	1.6045	1.4954	1.6430	1.4581	1.6830	1.4201	1.7246	1.3815	1.7678
57	1.5363	1.6075	1.5004	1.6452	1.4637	1.6845	1.4264	1.7253	1.3885	1.7675

n	K=1		K=2		K=3		K=4		K=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
58	1.5405	1.6105	1.5052	1.6475	1.4692	1.6860	1.4325	1.7259	1.3953	1.7673
59	1.5446	1.6134	1.5099	1.6497	1.4745	1.6875	1.4385	1.7266	1.4019	1.7672
60	1.5485	1.6162	1.5144	1.6518	1.4797	1.6889	1.4443	1.7274	1.4083	1.7671
61	1.5524	1.6189	1.5189	1.6540	1.4847	1.6904	1.4499	1.7281	1.4146	1.7671
62	1.5562	1.6216	1.5232	1.6561	1.4896	1.6918	1.4554	1.7288	1.4206	1.7671
63	1.5599	1.6243	1.5274	1.6581	1.4943	1.6932	1.4607	1.7296	1.4265	1.7671
64	1.5635	1.6268	1.5315	1.6601	1.4990	1.6946	1.4659	1.7303	1.4322	1.7672
65	1.5670	1.6294	1.5355	1.6621	1.5035	1.6960	1.4709	1.7311	1.4378	1.7673
66	1.5704	1.6318	1.5395	1.6640	1.5079	1.6974	1.4758	1.7319	1.4433	1.7675
67	1.5738	1.6343	1.5433	1.6660	1.5122	1.6988	1.4806	1.7327	1.4486	1.7676
68	1.5771	1.6367	1.5470	1.6678	1.5164	1.7001	1.4853	1.7335	1.4537	1.7678
69	1.5803	1.6390	1.5507	1.6697	1.5205	1.7015	1.4899	1.7343	1.4588	1.7680
70	1.5834	1.6413	1.5542	1.6715	1.5245	1.7028	1.4943	1.7351	1.4637	1.7683
71	1.5865	1.6435	1.5577	1.6733	1.5284	1.7041	1.4987	1.7358	1.4685	1.7685
72	1.5895	1.6457	1.5611	1.6751	1.5323	1.7054	1.5029	1.7366	1.4732	1.7688
73	1.5924	1.6479	1.5645	1.6768	1.5360	1.7067	1.5071	1.7375	1.4778	1.7691
74	1.5953	1.6500	1.5677	1.6785	1.5397	1.7079	1.5112	1.7383	1.4822	1.7694
75	1.5981	1.6521	1.5709	1.6802	1.5432	1.7092	1.5151	1.7390	1.4866	1.7698
76	1.6009	1.6541	1.5740	1.6819	1.5467	1.7104	1.5190	1.7399	1.4909	1.7701
77	1.6036	1.6561	1.5771	1.6835	1.5502	1.7117	1.5228	1.7407	1.4950	1.7704
78	1.6063	1.6581	1.5801	1.6851	1.5535	1.7129	1.5265	1.7415	1.4991	1.7708
79	1.6089	1.6601	1.5830	1.6867	1.5568	1.7141	1.5302	1.7423	1.5031	1.7712
80	1.6114	1.6620	1.5859	1.6882	1.5600	1.7153	1.5337	1.7430	1.5070	1.7716
81	1.6139	1.6639	1.5888	1.6898	1.5632	1.7164	1.5372	1.7438	1.5109	1.7720
82	1.6164	1.6657	1.5915	1.6913	1.5663	1.7176	1.5406	1.7446	1.5146	1.7724
83	1.6188	1.6675	1.5942	1.6928	1.5693	1.7187	1.5440	1.7454	1.5183	1.7728
84	1.6212	1.6693	1.5969	1.6942	1.5723	1.7199	1.5472	1.7462	1.5219	1.7732
85	1.6235	1.6711	1.5995	1.6957	1.5752	1.7210	1.5505	1.7470	1.5254	1.7736
86	1.6258	1.6728	1.6021	1.6971	1.5780	1.7221	1.5536	1.7478	1.5289	1.7740
87	1.6280	1.6745	1.6046	1.6985	1.5808	1.7232	1.5567	1.7485	1.5322	1.7745
88	1.6302	1.6762	1.6071	1.6999	1.5836	1.7243	1.5597	1.7493	1.5356	1.7749
89	1.6324	1.6778	1.6095	1.7013	1.5863	1.7254	1.5627	1.7501	1.5388	1.7754
90	1.6345	1.6794	1.6119	1.7026	1.5889	1.7264	1.5656	1.7508	1.5420	1.7758
91	1.6366	1.6810	1.6143	1.7040	1.5915	1.7275	1.5685	1.7516	1.5452	1.7763
92	1.6387	1.6826	1.6166	1.7053	1.5941	1.7285	1.5713	1.7523	1.5482	1.7767
93	1.6407	1.6841	1.6188	1.7066	1.5966	1.7295	1.5741	1.7531	1.5513	1.7772
94	1.6427	1.6857	1.6211	1.7078	1.5991	1.7306	1.5768	1.7538	1.5542	1.7776
95	1.6447	1.6872	1.6233	1.7091	1.6015	1.7316	1.5795	1.7546	1.5572	1.7781
96	1.6466	1.6887	1.6254	1.7103	1.6039	1.7326	1.5821	1.7553	1.5600	1.7785
97	1.6485	1.6901	1.6275	1.7116	1.6063	1.7335	1.5847	1.7560	1.5628	1.7790
98	1.6504	1.6916	1.6296	1.7128	1.6086	1.7345	1.5872	1.7567	1.5656	1.7795
99	1.6522	1.6930	1.6317	1.7140	1.6108	1.7355	1.5897	1.7575	1.5682	1.7799
100	1.6540	1.6944	1.6337	1.7152	1.6131	1.7364	1.5922	1.7582	1.5710	1.7804

F Table ($\alpha = 5\%$)

df ₁	df ₂								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241
2	18.51	19	19.16	19.25	19.3	19.33	19.35	19.37	19.38
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.1
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.5	3.44	3.39
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18
10	4.96	4.1	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.2	3.09	3.01	2.95	2.9
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3	2.91	2.85	2.8
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71
14	4.6	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.7	2.65
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.9	2.79	2.71	2.64	2.59
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54
17	4.45	3.59	3.2	2.96	2.81	2.7	2.61	2.55	2.49
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46
19	4.38	3.52	3.13	2.9	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42
20	4.35	3.49	3.1	2.87	2.71	2.6	2.51	2.45	2.39
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37
22	4.3	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.4	2.34
23	4.28	3.42	3.03	2.8	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32
24	4.26	3.4	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.3
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.6	2.49	2.4	2.34	2.28
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25
28	4.2	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24
29	4.18	3.33	2.93	2.7	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21
31	4.16	3.3	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.2
32	4.15	3.29	2.9	2.67	2.51	2.4	2.31	2.24	2.19
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.5	2.39	2.3	2.23	2.18
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.2	2.14
38	4.1	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12
41	4.08	3.23	2.83	2.6	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.1
45	4.06	3.2	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.1
46	4.05	3.2	2.81	2.57	2.42	2.3	2.22	2.15	2.09
47	4.05	3.2	2.8	2.57	2.41	2.3	2.21	2.14	2.09
48	4.04	3.19	2.8	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.4	2.29	2.2	2.13	2.08

df ₁	df ₂								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.4	2.29	2.2	2.13	2.07
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.4	2.28	2.2	2.13	2.07
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.1	2.05
59	4	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.1	2.04
60	4	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.1	2.04
61	4	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04
62	4	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02
69	3.98	3.13	2.74	2.5	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02
70	3.98	3.13	2.74	2.5	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02
71	3.98	3.13	2.73	2.5	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01
72	3.97	3.12	2.73	2.5	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01
73	3.97	3.12	2.73	2.5	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01
74	3.97	3.12	2.73	2.5	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99
85	3.95	3.1	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99
86	3.95	3.1	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99
87	3.95	3.1	2.71	2.48	2.32	2.2	2.12	2.05	1.99
88	3.95	3.1	2.71	2.48	2.32	2.2	2.12	2.05	1.99
89	3.95	3.1	2.71	2.47	2.32	2.2	2.11	2.04	1.99
90	3.95	3.1	2.71	2.47	2.32	2.2	2.11	2.04	1.99
91	3.95	3.1	2.7	2.47	2.31	2.2	2.11	2.04	1.98
92	3.94	3.1	2.7	2.47	2.31	2.2	2.11	2.04	1.98
93	3.94	3.09	2.7	2.47	2.31	2.2	2.11	2.04	1.98
94	3.94	3.09	2.7	2.47	2.31	2.2	2.11	2.04	1.98
95	3.94	3.09	2.7	2.47	2.31	2.2	2.11	2.04	1.98
96	3.94	3.09	2.7	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98
97	3.94	3.09	2.7	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98
98	3.94	3.09	2.7	2.46	2.31	2.19	2.1	2.03	1.98
99	3.94	3.09	2.7	2.46	2.31	2.19	2.1	2.03	1.98
100	3.94	3.09	2.7	2.46	2.31	2.19	2.1	2.03	1.97

t Table

df	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah						
	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah						
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279

<i>df</i>	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah						
	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah						
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663

	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah						
	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah						
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374