

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH**

(Studi Kasus Pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta)

ARTIKEL



OLEH :

Rina Dwi Prastiwi

NIM. 12133200015

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA
2017**

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi Kasus Pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta)

Oleh:

Rina Dwi Prastiwi

13133200015

Program Study Manajemen, Fakultas Ekonomi,
Universitas PGRI Yogyakarta

ABSTRACT

The purpose of this research is to investigate Service Quality which focuses is reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible of Bank BPD Cash Office Kokap in located Ngaseman, Hargorejo, Kokap, Kulon. The population of the research is all customers in Bank BPD Kantor Kas Kokap totalled 1.100 customers and the sample was 92 customers. Simple analysis descriptive and Linier Regression were used to analysis the data.

The results showed that the results of t test on the variable reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible have significant influence so that the five individual variables influence customer satisfaction variable debtor. Test results obtained by simultaneous F test of 27,668 signifikancy floor $0,000 < 0,05$ so reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible together significantly influence customer satisfaction debtor. The size of the coefficient of determination (R^2) The fifth variable on customer satisfaction debtors amounted to 0.617. This indicates that 61,7% customer satisfaction is influenced by the service quality 3,83% satisfaction namely debtors affected by other variables not examined in this study.

Key Word: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible, Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis perbankan saat ini semakin pesat, hal ini ditandai dengan banyaknya jumlah bisnis perbankan atau lembaga keuangan lainnya. Setiap perusahaan yang bergerak di bidang perbankan harus memiliki strategi-strategi yang dapat menjaring nasabah untuk menggunakan layanan jasanya. Disamping itu dengan banyaknya lembaga perbankan sekarang ini tentu saja berdampak positif bagi nasabah, karena mereka mempunyai banyak pilihan jenis jasa perbankan. Namun, hal ini merupakan ancaman bagi para pelaku bisnis agar dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya.

Salah satu lembaga keuangan perbankan di indonesia yang bergerak di bidang jasa adalah Bank BPD. Bank BPD adalah perusahaan yang didirikan pada

tanggal 15 Desember 1961 dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (BPD DIY). Berdasarkan data yang diperoleh dari nasabah, Bank BPD Kantor Kas Kokap berbeda dari bank lain karena bank BPD karena bank ini dapat melakukan transaksi secara online seperti transaksi permohonan kredit transaksi ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi di *play store* BPD DIY KU “kawan usaha” yang didalamnya terdapat layana yang dapat dilakukan secara online yaitu layanan permohonan kredit, penempata dana, program spesial, lokasi cabang terdekat, dan likasi ATM terdekat. Selain itu Bank BPD Kantor kas Kokap juga memiliki ruang tunggu yang lebih nyaman dibandingkan dengan Bank yag ada di Kokap.

Kepuasan nasabah tercipta karena kualitas pelayanan yang baik. Untuk mengukur sebuah kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan dimensi-dimensi mengenai kualitas pelayanan. Menurut parasuraman, et al., 1998 dalam Tjiptono (2011:347) mengidentifikasi 5 dimensi yaitu; reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dengan tanggap, jaminan (*assurance*), empati (*emphathy*) dan bukti fisik (*tangibless*).

Pengamatan terhadap minat penggunaan jasa pada sebuah lembaga keuangan memegang peran penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik di Bank BPD Kantor Kas Kokap. Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul “**Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPD (Studi kasus pada Bank BPD Kantor Kas Kokap Kulon Progo Yogyakarta)**”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta ?
2. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta ?
3. Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta ?
4. Apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta ?

5. Apakah bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta ?
6. Apakah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh keandalan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta.
5. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta.
6. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pemasaran

Menurut Kotler dan Keller (2008:32),pemasaran (*marketing*) adalah fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, dan menghantarkan nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan dengan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi atau memangku kepentingannya.

B. Pengertian, Jenis dan Fungsi Bank

a. Pengertian Bank

Meurut Sumarmi (2010), bank adalah lembaga keuangan yang mempunyai tugas pokok menghimpun dana dari masyarakat dan memberikan kredit serta jasa-jasa dalam memperlancar arus pembayaran uang.

b. Jenis-Jenis Bank

- 1) Jenis Bank Berdasarkan Fungsinya
 - a) Bank Sentral
 - b) Bank Umum
- 2) Jenis Bank Berdasarkan Kepemilikannya
 - a) Bank Milik Pemerintah
 - b) Bank Milik Swasta Nasional
 - c) Bank Milik Koperasi
 - d) Bank Milik Swasta Asing
 - e) Bank Campuran
- 3) Jenis Bank Menurut Operasionalnya
 - a) Bank Konvensional
 - b) Bank Syariah

c. Fungsi Bank

- 1) *Agent Of Trust*
- 2) *Agent Of Development*
- 3) *Agent Of Service*

C. Kualitas Pelayanan Jasa

Menurut Staton dalam Ekaningsih (2005:243), jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah dan tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Empat karakteristik jasa menurut Sumarni (2002:28-29) yaitu tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan atau tidak dapat diwakilkan, tidak tahan lama, keanekaragaman

a. Dimensi Kualitas Pelayanan

Melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industri jasa, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry 1985 dalam Ramadhan 2013, berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas pelayanan, yaitu reliabilitas, responsivitas atau daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan (*courtesy*), komunikasi, kredibilitas, keamanan (*security*), kemampuan memahami pelanggan, bukti fisik (tangibles), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain).

Dalam riset selanjutnya, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry 1988 dalam Ramadhan 2013, menemukan adanya overlapping diantara beberapa dimensi diatas. Oleh sebab itu, mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut saat ini dikenal dengan sebutan SERVQUAL atau singkatan dari *Service Quality*. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*empathy*). Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

- a. 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.
- b. Reliabilitas (*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.
- c. 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.

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

2. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dan Keller (2008:138), Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekpektasi mereka.

b. Identifikasi Pelanggan

Menurut Gopers, (1997:33) dalam Nasution (2015:39), pada dasarnya, dikenal tiga macam pelanggan dalam sistem kualitas modern” yaitu pelanggan internal, pelanggan antara, pelanggan eksternal.

c. Konsep Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono, (2011:442-448), sejumlah teori dan model konseptual telah dikemukakan dan digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan/ketidakpuasan pelanggan. Secara konseptual kepuasan/ketidakpuasan pelanggan dapat dikaji melalui teori *expectancy disconfirmation model*, *equity theory*, *attribution theory*, *experientially-based effective feelings*, *assimilation-contrast theory*, *opponent process theory*, serta model anteseden dan konsekwensi pelanggan.

d. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

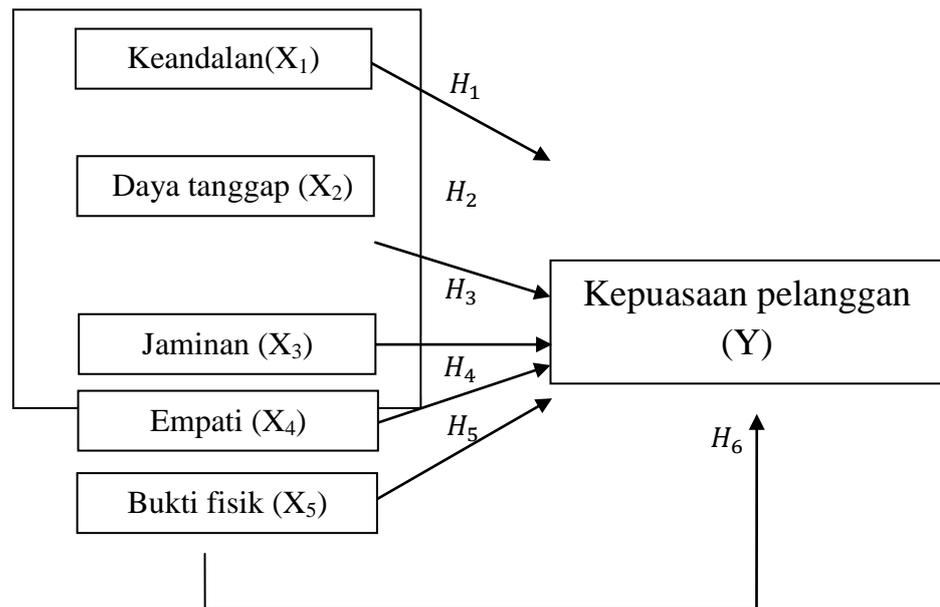
Dalam melakukan pemantauan kepuasan pelanggan/nasabah agar selalu terjalin hubungan kenasabahan yang memuaskan, terdapat

beberapa metode yang dapat digunakan untuk memantau kepuasan nasabah. Menurut Sumarmi (2002:228), terdapat 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan/nasabah, yaitu Sistem Keluhan Dan Saran, Survai Kepuasan Pelanggan, Pembelanjaan Hantu (*Ghost Shopper*) dan Nasabah Yang Sudah Tidak Membeli Lagi(*Lost Customer Analysis*).

e. Indikator Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pengguna layanan jasa yang dilakukan sendiri dikemukakan oleh (Zeithaml, *et al* 2006:130 dalam Ramadhan 2013) adalah perusahaan harus dapat mengatasi masalah saat dalam situasi yang sulit, perusahaan harus lebih baik dari alternatif lain, perusahaan harus bisa melakukan tugasnya.

A. Kerangka Berpikir



Gambar 2 : Kerangka Berpikir

B. Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas, maka hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta.

2. Daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta.
3. Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta.
4. Empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta.
5. Bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta.
6. Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank BPD Kantor Kas Kokap yang beralamat di Ngaseman, Hargorejo, Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta kurang lebih 2 bulan pada bulan Januari-Februari 2017.

B. Variabel Atau Parameter Penelitian

Variabel yang dianalisis dari penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (*independen*) adalah dimensi kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari keandalan X_1 , daya tanggap X_2 , jaminan X_3 , empati X_4 dan bukti fisik X_5 . Sedangkan yang menjadi variabel terikat (*dependen*) adalah kepuasan konsumen (Y).

1. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini digunakan beberapa istilah sehingga didefinisikan secara operasional agar menjadi petunjuk dalam penelitian ini. Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini adalah variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*).

a. Variabel Bebas (*Independen*)

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (independen) yaitu variabel kualitas pelayanan (X). Menurut Tjiptono (2006:59) dalam Ramadhani (2015:744), kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Indikator-indikator tingkat kualitas pelayanan yang digunakan adalah:

1. Keandalan (*Reliability*) (X_1): adalah kemampuan dalam memberikan layanan jasa sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, terpercaya, konsisten dan memuaskan.
 - a) Karyawan BPD Kantor Kas Kokap mampu melakukan transaksi dengan tepat, karena didukung oleh teknologi yang modern.
 - b) Pelayanan transaksi sesuai dengan nomor antrean yang diambil.
 - c) Karyawan BPD Kantor Kas Kokap melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi.
 - d) Karyawan Karyawan BPD Kantor Kas Kokap melakukan pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X_2): adalah kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan jasa dengan tanggap, cepat serta mendengar dan dapat mengatasi keluhan dari konsumen.
 - a) Satpam membukakan pintu dan mengucapkan salam ketika saya keluar/masuk kantor Karyawan BPD Kantor Kas Kokap
 - b) Satpam dengan segera membantu saya pada saat saya terlihat kebingungan.
 - c) Karyawan Karyawan BPD Kantor Kas Kokap mampu menunjukkan sikap ramah dan bersahabat.
 - d) Karyawan Karyawan BPD Kantor Kas Kokap memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Jaminan (*Assurance*) (X_3): adalah berupa kemampuan karyawan yang meliputi pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat

dipercaya sehingga menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang dikemukakan kepada konsumen.

- a) Karyawan BPD Kantor Kas Kokap memiliki pengetahuan yang luas dalam melayani nasabah sehingga saya yakin terhadap Bank BPD.
 - b) Karyawan BPD Kantor Kas Kokap bersikap sopan
 - c) Saya merasa aman melakukan transaksi melalui ATM BPD.
 - d) Karyawan Karyawan BPD Kantor Kas Kokap memiliki kemampuan menjawab pertanyaan saya sehingga saya yakin terhadap Bank BPD.
4. Empati (*Empati*) (X_4): adalah kesediaan karyawan dan pengusaha untuk memberikan kepedulian, kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, memberikan perhatian secara pribadi ataupun pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- a) Karyawan BPD Kantor Kas Kokap siap membantu nasabah yang memerlukan informasi.
 - b) *Teller* BPD Kantor Kas Kokap memperlakukan nasabah dengan baik ketika melakukan transaksi.
 - c) Karyawan BPD Kantor Kas Kokap peduli atas kebutuhan nasabah.
 - d) *Teller* BPD Kantor Kas Kokap memberikan perhatian pribadi kepada nasabah dalam hal pelayanan.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*) (X_5): adalah meliputi fasilitas fisik, peralatan dan berbagai sarana komunikasi yang baik dan menarik, dan terawat.
- a) BPD Kantor Kas Kokap memiliki area parkir yang luas.
 - b) BPD Kantor Kas Kokap memiliki ruang tunggu yang nyaman.
 - c) Karyawan BPD Kantor Kas Kokap berpakaian rapi dan sopan.
 - d) Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi secara lengkap.

b. Variabel Terikat (*Dependen*)

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat (*dependen*) adalah kepuasan konsumen (Y). Menurut Day (1984) dalam Tjiptono, (2015:443), kepuasan pelanggan adalah penilaian evaluatif purna beli

menyangkut pilihan pembelian spesifik. Indikator-indikator tingkat kualitas pelayanan yang digunakan adalah:

- a. Saya merasa puas terhadap kenyamanan kantor BPD Kantor Kas Kokap.
- b. Saya puas terhadap kinerja karyawan pada masing-masing bagian di BPD Kantor Kas Kokap.
- c. Saya merasa puas terhadap pelayanan yang ramah dari karyawan BPD Kantor Kas Kokap.
- d. Saya merasa puas terhadap kemudahan yang diberikan oleh BPD Kantor Kas Kokap dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

C. Metode Penentuan Subjek

Objek dalam penelitian ini adalah pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan/nasabah pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta. Subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan/nasabah Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

D. Metode Dan Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan metode kuisioner dan wawancara. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menentukan jumlah populasi dan sampel. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 1.100 pelanggan/nasabah Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta. Data ini didapatkan dari wawancara pada karyawan Bank BPD. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *Nonprobability sampling* yaitu dengan *accidental sampling*. Teknik tersebut mudah dilakukan secara subyektif peneliti mengumpulkan data dari subyek yang ditemuinya, pada saat itu dan jumlah secukupnya.

Menurut Cohen, et.al, dalam Lestari, (2014) semakin besar sample dari besarnya populasi yang ada adalah semakin baik, akan tetapi ada

jumlah batas minimal yang harus diambil oleh peneliti yaitu sebanyak 30 sampel. Bila sampel dibagi dalam kategori maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 s/d 20. Berdasarkan uraian tersebut maka besarnya sampel minimal dalam penelitian ini adalah:

$$\begin{aligned}\text{Sampel} &= 10 \times 6 \text{ (jumlah variabel independen + dependen)} \\ &= 60 \text{ responden}\end{aligned}$$

Jadi setelah dilihat dari sampel minimal yang ada, jumlah sampel yang diteliti untuk mewakili populasi dalam penelitian ini adalah 92 responden agar dapat memberikan hasil perhitungan estimasi yang lebih baik.

E. Instrumen Penelitian

A. Uji Validitas

“Hasil penelitian yang valid bila terdapat antara kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. *Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur*” (Sugiyono, 2011:121-123). Jika didapat probabilitas r hitung (p) $\leq 0,05$ maka instrumen tersebut dinyatakan valid, sedangkan apabila (p) $\geq 0,05$ maka instrumen tersebut tidak valid, Umar (2005:193) dalam Ekaningsih dan Ulfa (2015)

B. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliable adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliable dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian agar menjadi valid dan reliable. Jadi instrumen yang valid dan reliable merupakan syarat mutlak

untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliable (Sugiyono, 2011:121-123). Sebuah instrumen dapat dikatakan andal atau fleksibel bila memiliki koefisien reliabilitas 0.6 atau lebih.

E. Teknik Analisis Data

a. Analisis Diskriptif Data Mean

Di dalam setiap item pertanyaan terdapat range skor 1-5. Masing-masing jawaban tersebut memiliki bobot skor yang berbeda. Dari proses pemberian skor ini akan dihasilkan 5 kategori penilaian yaitu:

- | | |
|------------------------|------------------|
| 1= Sangat Tidak Setuju | 4= Setuju |
| 2= Tidak Setuju | 5= sangat setuju |
| 3= Netral | |

Untuk mendapatkan nilai setiap variabel diperoleh dari skor rata-rata indikator yang digunakan dengan perhitungan:

$$X = \frac{X.1 + X.2 + X.3 + X.4}{4}$$

X : Nilai variabel

X.1 - X.4 : Skor indikator yang digunakan sebagai alat ukur.

b. Analisis Regresi Berganda

Menurut Ekaningsih dan Ulfa (2015), analisis regresi dapat digunakan untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dimanipulasi (diubah-ubah), (Sugiyono 2011:188). Untuk menguji hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini dapat dihitung menggunakan rumus:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + b_4.X_4 + b_5.X_5 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan konsumen

a : konstanta

b₁, b₂, b₃, b₄, b₅ : koefisien regresi

X₁, X₂, X₃, X₄, X₅ :Kehandalan, daya tanggap,jaminan, empati dan bukti fisik.

e : standar eror

untuk dapat menemukan persamaan regresi, maka harus dihitung terlebih dulu harga a dan b.

A. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t pada dasarnya digunakan untuk mengetahui sejauhmana pengaruh satu variabel independen secara individu dalam menerangkan variasi variabel independen. Dasar pengambilan keputusan secara parsial ini adalah dengan membandingkan signifikansi masing-masing variabel independen (*p-value*) dengan α sebesar 0,05.

Jika $p\text{-value} \leq 0,05$ maka H_0 ditolak

Jika $p\text{-value} > 0,05$ maka H_0 diterima

c. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan secara simultan ini adalah sebagai berikut:

Pengujian dengan uji (F) variansnya adalah dengan membandingkan F_{hitung} (F_h) dengan F_{tabel} (F_t) pada $\alpha = 0,05$ apabila hasil perhitungannya menunjukkan :

1) $F_h > F_t$, Maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Artinya variasi dari model regresi berhasil menerangkan variasi variabel bebas secara keseluruhan, sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel terikat.

2) $F_h < F_t$, Maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Artinya variasi dari model regresi tidak berhasil menerangkan variasi variabel bebas secara keseluruhan, sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel terikat.

F. Analisis Koefisien Determinasi

a. Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Koefisien determinasi berganda (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari keseluruhan variabel bebas (X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan X_5) pengaruhnya terhadap variabel terikat (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan ke dalam model. Model dianggap baik bila koefisien determinasi sama dengan satu atau mendekati satu, Gujarati (1995:131) dalam Ekaningsih dan Ulfa (2015).

b. Koefisien Determinasi Parsial (r)

Menurut Ghazali (2009:57) dalam Tanuwijaya (2013:9), korelasi parsial berfungsi untuk mengukur hubungan antara suatu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), dengan cara mengkondisikan variabel bebas lainnya dibuat tetap. Variabel bebas yang memiliki nilai r paling besar berarti mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap variabel terikat (Haryanto 2011:28 dalam Tanuwijaya 2013:9).

HASIL PENELITIAN

1. Uji Coba Instrumen

Hasil Pengujian Validitas

No	Variabel	Kode Pertanyaan	R hitung Sig.(2-tailed)	Sig.	Ket.
1	Kehandalan (X_1)	K	0,000	≤ 0,05	Valid
2	Daya Tanggap (X_2)	D	0,000	≤ 0,05	Valid
3	Jaminan (X_3)	J	0,000	≤ 0,05	Valid
4	Empaty (X_4)	E	0,000	≤ 0,05	Valid
5	Bukti fisik (X_5)	B	0,000	≤ 0,05	Valid
6	Kepuasan nasabah (Y)	KN	0,000	≤ 0,05	Valid

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2017

Hasil Pengujian Reliabilitas

No	Variabel	Kode Pertanyaan	Cronbach Alpha	Cronbach Alpha Standar	Ket.
1	Kehandalan (X_1)	K	0,827	0,60	Reliabel

2	Daya Tanggap (X_2)	D	0,825	0,60	Reliabel
3	Jaminan (X_3)	J	0,835	0,60	Reliabel
4	Empaty (X_4)	E	0,839	0,60	Reliabel
5	Bukti fisik (X_5)	B	0,828	0,60	Reliabel
6	Kepuasan nasabah (Y)	KN	0,836	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2017

Tabel 1 menunjukkan bahwa keseluruhan item pertanyaan untuk setiap variabel adalah valid karena probabilitas r hitung (p) $\leq 0,05$ dan pada tabel 2 pada hasil uji reliabilitas terlihat bahwa memiliki nilai *cronbach's alpha* diatas dari 0,60 sehingga keseluruhan item pertanyaan untuk setiap variabel adalah reliabel.

2. Gambaran Umum Responden

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 92 nasabah Bank BPD Kantor Kas Kokap. Tabulasi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan tingkat pendapatan per bulan disajikan dalam tabel berikut:

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data tersebut menunjukkan jumlah responden laki-laki sebanyak 50 responden (54,3%) lebih banyak dari pada responden perempuan sebanyak 42 responden (45,7%). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa mayoritas responden yang menggunakan jasa Bank BPD Kantor Kas Kokap adalah laki-laki.

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data tersebut menunjukkan mayoritas responden yang menggunakan jasa Bank BPD Kantor Cabang Kokap yaitu pada usia 41-50 tahun yaitu sebanyak 32 responden (34%), kemudian usia 31-40 tahun sebanyak 28 responden (30,4%), usia >50 tahun sebanyak 20 responden (21,7%), selanjutnya usia <20 tahun sebanyak 7 responden (7,6%) sedangkan minoritas responden yaitu pada usia 21-30 tahun sebanyak 5 responden (5,4%).

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan, menunjukkan bahwa proporsi tingkat pendidikan responden yang terbesar dalam penelitian ini adalah Sarjana yakni sebanyak 45 responden (48,9%), sehingga dapat dikatakan bahwa sebagian

besar nasabah yang menggunakan jasa pada bank BPD Kantor Kas Kokap adalah konsumen yang berpendidikan sarjana.

d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data tersebut menunjukkan mayoritas pekerjaan responden yang menggunakan jasa Bank BPD Kantor Kas Kokap, yaitu sebagai lain-lain sebanyak 27 responden (29,3%), pegawai negeri sipil sebanyak 26 responden (28,3%), kemudian wiraswasta sebanyak 15 responden (16,3%), pegawai swasta sebanyak 14 responden (15,2%), sedangkan minoritas responden yaitu sebagai mahasiswa/pelajar dengan jumlah 10 responden (10,9%) dan tidak terdapat nasabah yang bekerja sebagai TNI/POLRI.

e. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan Per Bulan

Berdasarkan data tersebut menunjukkan mayoritas pendapatan per bulan responden yang menggunakan jasa bank BPD Kantor Kas Kokap yaitu Rp 4.000.100,00 - Rp 5.000.000,00 sebanyak 28 responden (30,4%), kemudian responden berpendapatan Rp 3.000.100,00 - Rp 4.000.000,00 sebanyak 23 responden (25,0%), yang berpenghasilan < Rp 2.000.000,00 sebanyak 22 responden (23,9%), yang berpenghasilan Rp 2.000.100,00 - Rp 3.000.000,00 sebanyak 17 responden (18,5%), sedangkan minoritas responden yaitu berpendapatan > Rp 5.000.000,00 sebanyak 2 responden (2,2%).

f. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Berdasarkan data tersebut menunjukkan mayoritas lama menjadi nasabah responden yang menggunakan jasa bank BPD yaitu > 5 tahun sebanyak 42 responden (45,7%), kemudian lama menjadi nasabah responden 3-5 tahun sebanyak 40 responden (43,5%), kemudian lama menjadi nasabah responden < 1 tahun sebanyak 6 responden (6,5%), sedangkan minoritas responden yaitu berpendapatan 1-3 tahun sebanyak 4 responden (4,3%).

3. Analisis Diskriptif Data Mean

Analisis Diskriptif Data Mean			
Descriptive Statistics			
	N	Mean	
	Statistic	Statistic	Std. Error
Kehandalan	92	3.53	.084

Daya_Tanggap	92	3.61	.072
Jaminan	92	3.72	.052
Empati	92	3.44	.067
Bukti_Fisik	92	3.54	.063
Kepuasan_Nasabah	92	3.71	.052
Valid N (listwise)	92		

Sumber : Data primer diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel *discriptive statistik* di atas variabel kehandalan mendapatkan jumlah nilai mean sebesar 3,53, daya tanggap mendapatkan jumlah nilai mean sebesar 3,61, variabel jaminan mendapatkan jumlah nilai mean sebesar 3,72, variabel empati mendapatkan jumlah nilai mean sebesar 3,44, variabel bukti fisik mendapatkan jumlah nilai mean sebesar 3,44, variabel kepuasan nasabah mendapatkan jumlah nilai mean sebesar 3,44. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BPD Kantor Kas Kokap.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Sub Variabel	Koefisien Regresi	Standar Error	t _{hitung}	Sig.	Kesimpulan
Kehandalan	0,143	0,047	3,036	0,003	Signifikan
Daya Tanggap	0,155	0,052	2,956	0,004	Signifikan
Jaminan	0,294	0,081	3,642	0,000	Signifikan
Empati	0,174	0,058	3,025	0,003	Signifikan
Bukti Fisik	0,182	0,061	2,974	0,004	Signifikan
Konstanta	= 1,233				
R	= 0,785				
R ²	= 0,617				
Adjusted R ²	= 0,594				
F	= 27,668				
Sig F	= 0,000				
N	= 92				

Sumber : data primer diolah tahun 2017

Secara matematis hasil dari analisis regresi liier berganda tersebut dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = 1,233 + 0,143(X_1) + 0,155(X_2) + 0,294(X_3) + 0,174(X_4) + 0,182(X_5)$$

a. Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa :

1. Variabel Kehandalan (X_1) nilai signifikansi sebesar 0,003. Karena sig t < 5% (0,003 < 0,05), Artinya, secara parsial variabel kehandalan (X_1)

berpegaruh positif dan signifikan terhadap antara variabel kepuasan nasabah.

2. Variabel daya tanggap(X_2) nilai signifikansi sebesar 0,004. Karena sig t < 5% ($0,004 < 0,05$), Artinya, secara parsial variabel daya tanggap (X_2) berpegaruh positif dan signifikan terhadap antara variabel kepuasan nasabah.
3. Variabel jaminan (X_3) nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena sig t < 5% ($0,000 < 0,05$), Artinya, secara parsial variabel jaminan (X_3) berpegaruh positif dan signifikan terhadap antara variabel kepuasan nasabah.
4. Variabel empati (X_4) nilai signifikansi sebesar 0,003. Karena sig t < 5% ($0,003 < 0,05$), Artinya, secara parsial variabel empati (X_4) berpegaruh positif dan signifikan terhadap antara variabel kepuasan nasabah.
5. Variabel bukti fisik (X_5) nilai signifikansi sebesar 0,004. Karena sig t < 5% ($0,004 < 0,05$), Artinya, secara parsial variabel bukti fisik (X_5) berpegaruh positif dan signifikan terhadap antara variabel kepuasan nasabah.
6. Hasil perhitungan uji F diperoleh nilai sebesar 27,668 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000(<0,05) maka H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kehandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan bukti fisik (X_5) berpegaruh secara simulta atau bersama-sama terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank BPD Kantor Kas Kokap.

5. Analisis Koefisien Determinasi

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 13. Hasil Statistik Koefisien Determinasi(R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.785 ^a	.617	.594	1.276

Sumber: data primer diolah tahun 2017

Pengaruh yang diberikan variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) yang ditunjukkan oleh R *square* (R^2) pada tabel 13 besarnya Adjusted R Square sebesar 0,594 artinya prosentase sumbangan pengaruh variabel independen (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti

fisik) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) sebesar 59,4%. Sedangkan sisanya sebesar 40,6% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

b. Koefisien Determinasi Secara Parsial (r)

Tabel 15. Koefisien Determinasi Secara Parsial (r)

Variabel Bebas	Korelasi Parsial (r)
Kehandalan (X₁)	0,520
Daya Tanggap (X₂)	0,454
Jaminan (X₃)	0,617
Empaty (X₄)	0,498
Bukti Fisik (X₅)	0,495
<i>Dependent Variabel</i>	Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: data diolah tahun 2017

Besarnya nilai korelasi parsial (r) untuk masing-masing variabel yaitu kehandalan (X₁) sebesar 0,520, daya tanggap (X₂) sebesar 0,454, jaminan (X₃) sebesar 0,617, empaty (X₄) sebesar 0,498 dan bukti fisik (X₅) sebesar 0,495. Menunjukkan bahwa variabel jaminan (X₃), memiliki nilai korelasi parsial tertinggi yaitu sebesar 0,617 sehingga memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah (Y).

PEMBAHASAN

Hasil penelitian tentang pengaruh dimensi kualitas pelayanan secara parsial dann simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo dan terbukti memberikan pengaruh yang signifikan. Dapat dilihat dari hasil analisis data bahwa persepsi responden tentang dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dapat memprediksi peningkatan kepuasan nasabah pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo.

1. Dari hasil uji t di atas diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel kehandalan adalah sebesar 3,036 dengan menggunakan taraf signifikansi sebesar 5% diperoleh t_{tabel} sebesar 1,987 ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $3,036 > 1,987$ dan dapat dilihat pula dari tingkat signifikansi variabel kehandalan yaitu sebesar 0,003 ini berarti tingkat signifikansi lebih kecil dari

taraf signifikansi 0,05 yaitu $0,003 < 0,05$. Ini menandakan bahwa variabel kehadalan (X_1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Valdo J. Umboh dan Silvy L. Mandey (2014) yang menunjukkan bahwa variabel kehadalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Telling $0,002 < 0,05$.

2. Dari hasil uji t di atas diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel daya tanggap adalah sebesar 2,956 dengan menggunakan taraf signifikansi sebesar 5% diperoleh t_{tabel} sebesar 1,987 ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $2,956 > 1,987$ dan dapat dilihat pula dari tingkat signifikansi variabel daya tanggap yaitu sebesar 0,004 ini berarti tingkat signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 yaitu $0,004 < 0,05$. Ini menandakan bahwa variabel daya tanggap (X_2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Hasil penelitian ini menolak hasil penelitian yang dilakukan oleh Valdo J. Umboh dan Silvy L. Mandey (2014) yang menunjukkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Telling dengan nilai koefisien regresi sebesar -0,029 dan nilai signifikan $0,670 > 0,05$.
3. Dari hasil uji t di atas diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel jaminan sebesar 3,642 dengan menggunakan taraf signifikansi sebesar 5% diperoleh t_{tabel} sebesar 1,987 ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $3,642 > 1,987$ dan dapat dilihat pula dari tingkat signifikansi variabel jaminan yaitu sebesar 0,000 ini berarti tingkat signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$. Menandakan bahwa variabel jaminan (X_3) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Valdo J. Umboh dan Silvy L. Mandey (2014) yang menunjukkan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Telling $0,002 < 0,05$.

4. Dari hasil uji t di atas diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel empati adalah sebesar 3,025 dengan menggunakan taraf signifikansi sebesar 5% diperoleh t_{tabel} sebesar 1,987 ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $3,025 > 1,987$ dan dapat dilihat pula dari tingkat signifikansi variabel empati yaitu sebesar 0,003 ini berarti tingkat signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 yaitu $0,003 < 0,05$. Menandakan bahwa variabel empati (X_4) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Hasil penelitian ini menolak hasil penelitian yang dilakukan oleh Valdo J. Umboh dan Silvy L. Mandey (2014) yang menunjukkan bahwa variabel empati berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Telling dengan nilai signifikan $0,086 > 0,05$.
5. Dari hasil uji t di atas diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel bukti fisik adalah sebesar 2,775 dengan menggunakan taraf signifikansi sebesar 5% diperoleh t_{tabel} sebesar 1,987 ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $2,974 > 1,987$ dan dapat dilihat pula dari tingkat signifikansi variabel bukti fisik yaitu sebesar 0,004 ini berarti tingkat signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 yaitu $0,004 < 0,05$. Ini menandakan bahwa variabel bukti fisik (X_3) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Valdo J. Umboh dan Silvy L. Mandey (2014) yang menunjukkan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Telling $0,002 < 0,05$.
6. Dari uji F diperoleh nilai sebesar 25,849 dengan angka signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kehandalan (X_1), tanggap (X_2), jaminan (X_3), empaty (X_4), dan bukti fisik (X_5) secara simulta atau bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan tentang pengaruh dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti

fisik) terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kehandalan (\square_1), daya tanggap(\square_2), jaminan(\square_3), empati(\square_4) dan bukti fisik(\square_5) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Kantor Kas Kokap. Hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} sebagai berikut: 3,036, 2,956, 3,642, 3,025, 2,974 > dari t_{tabel} (1,987) dan nilai signifikansi sebesar (0,003), (0,004), (0,000), (0,003), (0,004) < taraf signifikansi sebesar 5% maka H_1 , H_2 , H_3 , H_4 , dan H_5 dalam penelitian ini dapat diterima.
2. Variabel kehandalan (\square_1), daya tanggap(\square_2), jaminan(\square_3), empati(\square_4) dan bukti fisik(\square_5) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Kantor Kas Kokap dengan nilai F sebesar 27,668 dengan angka signifikansi 0,000 (<0,05) maka H_6 dalam penelitian ini dapat diterima.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian dan implikasi hasil penelitian yang dikemukakan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Disarankan kepada perusahaan agar dalam memberikan layanan kepada nasabah Bank BPD Kantor Kas Kokap, hendaknya tetap mempertahankan faktor-faktor dimensi layanan yang meliputi keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), komunikasi (*empathy*) dan cepat tanggap (*responsiveness*) dalam melakukan layanan kepada nasabah.
2. Perusahaan hendaknya meningkatkan fasilitas fisik seperti area parkir, mesin ATM dll agar Bank BPD Kantor Kas Kokap dapat menampung lebih banyak lagi kendaraan nasabah sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah.
3. Mengingat bahwa jaminan merupakan variabel yang paling dominan, maka disarankan kepada perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah.

4. Untuk penelitian yang akan datang, diharapkan dapat meneliti dengan variabel-variabel yang lain di luar variabel yang telah diteliti dan dapat meneliti dengan variabel yang lebih banyak lagi agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi dan dapat mengetahui pengaruh variabel lain terhadap kepuasan nasabah, seperti lokasi, citra merek, keunggulan produk dll.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Awaludin dan Ahmad Guspul, (2014) *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah*, Wonosobo.
- Aidil (2014), *Analisis Pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR)*, Bank BRI Kanca Tebing Tinggi Unit Sei Rampah.
- Ekaningsih, Leli Ana Ferawati dan Maria Ulfa. 2015, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji Arafah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng Kabupaten Banyuwangi". *Jurnal Hukum Islam Ekonomi dan Bisnis (Online)*, Vol.1 No.1 Januari 2015.
- Guspul, Ahmad. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo". *Jurnal PPKM UNSIQ I (2014) 40-54 (Online)*.
- Kotler, Philip dan Kevin Kane Keller. 2008, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ke Tiga Belas, Jakarta: Penerbit Erlangga. Dan Komitmen Organisasi Terhadap Efektifitas Implementasi Rencana Strategik Pada Madrasah Aliyah Di Kabupaten Sukabumu Jawa Barat. (*Online*), Jawa Barat: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Lestari, Andriani Lestari. 2014. Pengaruh Kepemimpinan, Partisipatif
- Nasution, M. Nur, 2015, *Manajemen Mutu Terpadu*, Edisi Ketiga, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ramadhan, Rizki. 2013. *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Cabang BSD*. Skripsi Dipublikasikan. (*Online*), Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Ramadhani, Suci. 2015. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Call Center* BPD KALTIM Cabang Samarinda". *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, (*Online*). Jilid 3, No.3, (ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id).
- Sanistasya, Poppy Alvianolita. 2015, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Samarinda". *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, (*Online*). Jilid 3, No.1, (ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id).

- Simamora, Elisabet R. 2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang Membangun Kepuasan Nasabah Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Tesis Dipublikasikan. Semarang: Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Sumarni, Murti, 2002, *Manajemen Pemasaran Bank*, Edisi Kelima Revisi, Yogyakarta: Liberty.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kombinasi*, Edisi kedua, Bandung: Alfabeta Jl. Gegerkalong,.
- Tanuwijaya, Melissa. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pipop Copy, Surabaya". *Jurnal NeO-Bis*, (Online), Volume 7, No 1, Juni 2013.
- Tjiptono, Fandy, 2011. *Pemasaran Jasa*, Anggota IKAPI, Jatim: Banyumedia.
- Umboh, Valdo J dan Silvya L. Mandey. 2014, "Analisis Kualitas Jasa Layanan Pegaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Telling". *Jurnal EMBA*, (Online), Vol. 2 No. 3 September 2014 Hal 654-663.
- Wibowo, Denny. "Dimensi Nilai Jasa Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Bank BCA Cabang Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran*, (Online), Vol. 7, No. 1, April 2012.
- Yuliasuti. 2015. *Pengaruh Produk, Harga, Lokasi, Promosi Dan Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Pembelian Pada LORREL, Milshake, Coffe And Tea*. Disertasi tidak diterbitkan. Yogyakarta: Program Pascasarjana Universitas PGRI Yogyakarta.
- Zebual, Ade Jermawinsyah, dkk. 2010, "Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BTPN Tbk. Cabang Jambi". Vol.2 No.1 Januari-Juni 2010 (Online).

BIODATA PENULIS

Nama : Rina Dwi Prastiwi
NPM : 13133200015
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat & Tanggal Lahir : Kulon Progo, 20 Agustus 1993
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : PGRI Yogyakarta
Alamat Rumah : Kliripan, Hargorejo, Kokap, Kulon Progo