

BAB 1V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Subyek Penelitian

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (“Bank Jatim”) didirikan dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur pada tanggal 17 Agustus 1961 dengan akta yang dibuat oleh Notaris Anwar Mahajudin, No. 91 tanggal 17 Agustus 1961. Dengan adanya Undang-Undang No. 13 tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, yang mengharuskan Bank Pembangunan Daerah didirikan dengan Peraturan Pemerintah Daerah, maka Pemerintah Daerah Tingkat I Jawa Timur mengeluarkan Peraturan Daerah No. 2 tahun 1976. Atas dasar peraturan daerah tersebut, nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

Peraturan Pemerintah Daerah tersebut disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dalam Surat Keputusan No. Pem.10/5/26-18 tanggal 31 Januari 1977 dan diumumkan dalam Lembaran Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur Tahun 1977 Seri C No. I/c tanggal 1 Februari 1977. Peraturan Daerah tersebut mengalami beberapa kali perubahan, dan yang terakhir diubah dengan Peraturan Daerah No. 11 tahun 1996, tanggal 30 Desember 1996 yang disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Surat Keputusan No. 584.35-280 tanggal 21 April 1997. Dengan pengesahan Peraturan Daerah No. 1 tahun 1999 oleh DPRD Propinsi Jawa Timur tanggal 20 Maret 1999, dan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Surat

Keputusan No. 584.35-317 tanggal 14 April 1999, maka bentuk hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur diubah dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas.

Perubahan status bentuk hukum tersebut sesuai dengan akta No. 1 tanggal 1 Mei 1999 yang dibuat oleh Notaris R. Sonny Hidayat Julisty, S.H., dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2.8227.HT.01.01.TH.99 tanggal 5 Mei 1999 serta diumumkan dalam Lembaran Berita Negara Republik Indonesia tanggal 25 Mei 1999 No. 42, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 3008/1999.

Seiring dengan perkembangan perekonomian dan dalam rangka memenuhi persyaratan sebagai BPD Regional Champion yang salah satunya parameternya adalah untuk memperkuat permodalan, maka dilakukan perubahan Anggaran Dasar Perseroan berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Luar Biasa Perseroan Terbatas Nomor 89 tanggal 25 April 2012, dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi, S.H., di Jakarta yang telah memperoleh persetujuan dari Kementerian Hukum dan HAM berdasarkan Surat Keputusan Nomor AHU-22728.AH.01.02.Tahun 2012 tanggal 30 April 2012, telah didaftarkan dalam Daftar Perseroan sesuai dengan Undang Undang Perseroan Terbatas dengan Nomor AHU-0038044.AH.01.09 Tahun 2012 Tanggal 30 April 2012 serta berdasarkan Surat Keputusan Bapepam tanggal 29 Juni 2012 dinyatakan efektif untuk

pernyataan pendaftaran dan berubah nama menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.

Bank mulai melakukan kegiatan operasional sesuai Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. BUM 9-4-5 pada tanggal 15 Agustus 1961. Sedangkan Unit Usaha Syariah (UUS) dibentuk dan mulai beroperasi sejak tanggal 21 Agustus 2007 sesuai dengan surat Persetujuan Prinsip Pendirian UUS dari Bank Indonesia No. 9/75/DS/Sb tanggal 4 April 2007 Entitas induk terakhir dari Bank adalah Pemerintah Propinsi Jawa Timur

Bank memperoleh izin untuk beroperasi sebagai Bank Devisa berdasarkan SK Direksi

Bank Indonesia (“BI”) No 23/28/KEP/DIR tanggal 2 Agustus 1990. Sesuai dengan Pasal 3 Anggaran Dasar Bank tersebut, ruang lingkup kegiatan Bank adalah menjalankan kegiatan usaha di bidang perbankan, termasuk perbankan berdasarkan prinsip Syariah serta kegiatan perbankan lainnya yang lazim sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tugas utama Bank adalah ikut mendorong pertumbuhan potensi ekonomi daerah melalui peran sertanya dalam mengembangkan sektor-sektor usaha kredit kecil dan menengah dalam rangka memperoleh laba yang optimal. Kegiatan utamanya yaitu menghimpun dan menyalurkan dana serta memberikan jasa-jasa perbankan lainnya.

B. Visi dan Misi Perusahaan

Dalam pengelolaan aktivitas suatu organisasi diperlukan suatu konsep nilai dan visi agar seluruh kegiatan yang dilakukan dapat terfokus pada pencapaian tujuan yang ingin dicapai.

Visi Bank Jatim adalah menjadi bank yang sehat berkembang secara wajar serta memiliki manajemen dan sumber daya manusia yang professional. Sedangkan misi dari bank Jatim Mendorong pertumbuhan ekonomi daerah serta ikut mengembangkan usaha kecil dan menengah serta memperoleh laba optimal.

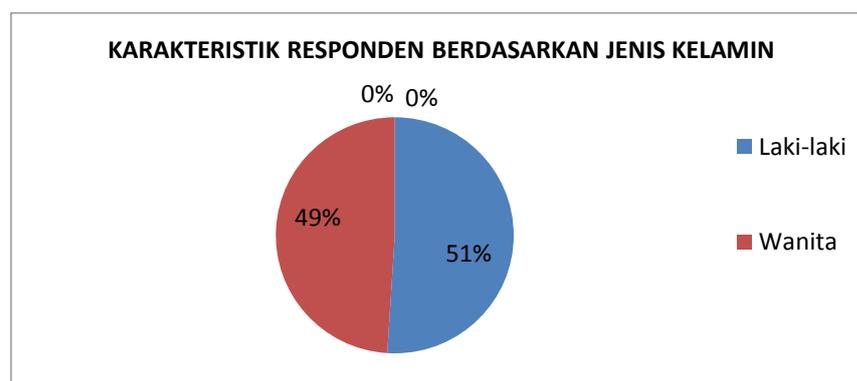
Penjelasan Visi : Dalam menjalankan bisnis dan mengembangkan usaha Bank Jatim secara sehat serta untuk memperoleh hasil yang optimal, Bank Jatim berupaya melaksanakan kegiatannya dengan tetap berpegang pada peraturan perundangundangan yang berlaku serta prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Untuk melaksanakan hal tersebut dibutuhkan Sumber Daya Manusia dengan integritas dan loyalitas yang tinggi, mempunyai jiwa melayani dan bertindak profesional. Sedangkan penjelasan misi : Peningkatan pertumbuhan perekonomian daerah merupakan tujuan utama Bank Jatim dalam melaksanakan kegiatan usahanya yang diaplikasikan dalam pemberian bantuan permodalan bagi usaha-usaha yang produktif baik dalam bidang UMKMK maupun usaha berskala besar, disamping itu berupaya memperoleh laba yang optimal merupakan tujuan yang diharapkan agar semakin menambah kepercayaan stakeholder terhadap kinerja Bank Jatim.

C. Struktur Organisasi

D. Karakteristik Hasil Penelitian

Penelitian ini mengangkat permasalahan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Responden yang telah melakukan kuesioner kemudian diidentifikasi berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan dan pendapatan. Identifikasi ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik secara umum responden.

- 1) *Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin akan dilihat jenis kelamin para responden. Adapun klasifikasi jenis kelamin responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :*

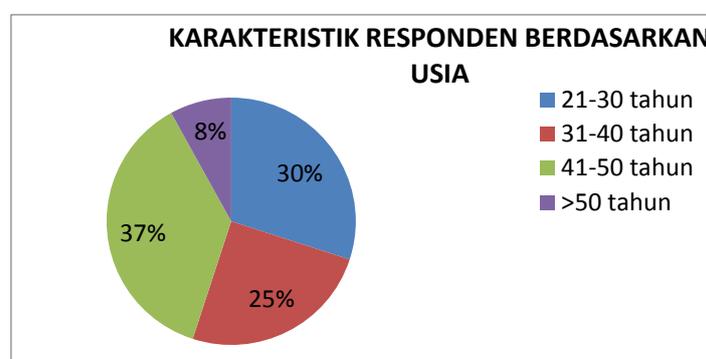


Sumber :Data diolah, 2016

Dari hasil penelitian yang dapat dilihat pada gambar 4.1 didapatkan informasi bahwa mayoritas responden memiliki jenis kelamin pria dengan jumlah 51 orang. Sedangkan responden berjenis kelamin wanita hanya sebanyak 49 orang, hal ini dikarenakan untuk urusan yang berkaitan dengan transaksi perbankan lebih banyak dilakukan oleh laki-laki yang mengharuskan mereka keluar rumah dan tanggung jawab

seorang laki-laki sebagai kepala rumah tangga, sedangkan bagi responden wanita lebih banyak menggunakan waktunya untuk urusan rumah. Sehingga kebanyakan nasabah PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya adalah laki-laki.

- 2) *Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden akan dilihat usia para responden. Adapun klasifikasi usia responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :*



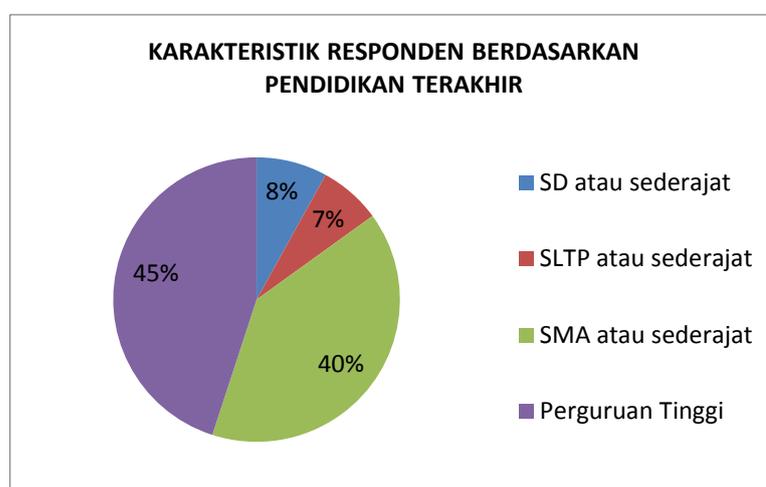
Sumber Data diolah 2016

Dari Gambar 4.2 dapat diketahui bahwa mayoritas responden berusia 41-50 tahun dengan jumlah 37 orang. Hal ini dikarenakan pada usia ini sebagian besar nasabah berprofesi sebagai Pegawai Negeri sipil yang berusia 41-50 tahun. Responden menggunakan jasa PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya berkaitan dengan pembayaran gaji dan menggunakan sebagian penghasilannya untuk ditabung di Bank Jatim KCP Pogot Surabaya demi investasi di masa pensiun.

- 3) *Tingkat pendidikan terakhir responden*

Tingkat pendidikan seseorang berpengaruh terhadap tingkat pemahaman yang dimiliki seseorang terhadap fenomena sosial yang ada disekitar dan

juga terhadap aktifitas yang dilakukan dalam usaha memenuhi kebutuhan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, semakin tinggi pula pemahamannya terhadap tindakan yang seharusnya dilakukan untuk melakukan suatu kegiatan atau aktifitas. Hal tersebut menjadi salah satu faktor yang turut berperan dalam bertransaksi di bank. Berdasarkan kuesioner yang disebarakan pada responden, diperoleh data sebagai berikut :

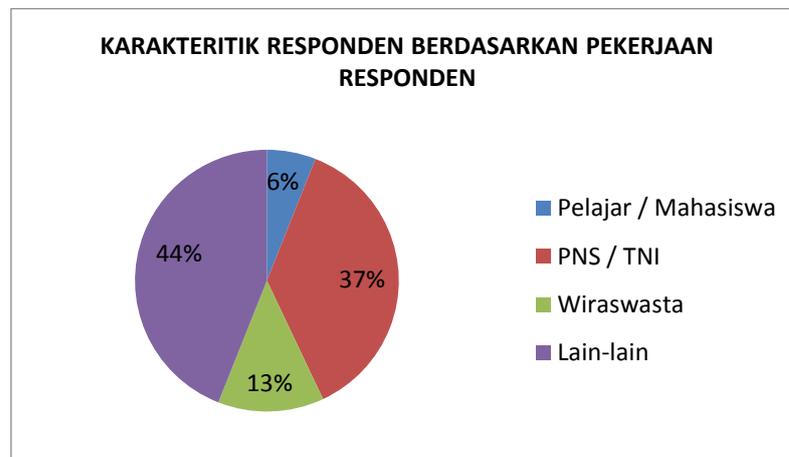


Sumber data: Data diolah 2016

Dari Gambar 4.3 dapat diketahui bahwa mayoritas responden berpendidikan Perguruan Tinggi yaitu sebanyak 45 responden. Hal ini mendukung penjelasan dari gambar 4.3 bahwa sebagian responden mempunyai pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), yaitu mayoritas pendidikannya adalah SMA atau sederajat hingga sarjana.

4) Pekerjaan Responden

Jenis pekerjaan responden mempengaruhi besarnya penghasilan per bulan responden. Pada gambar 4.4 dijelaskan jenis pekerjaan responden.

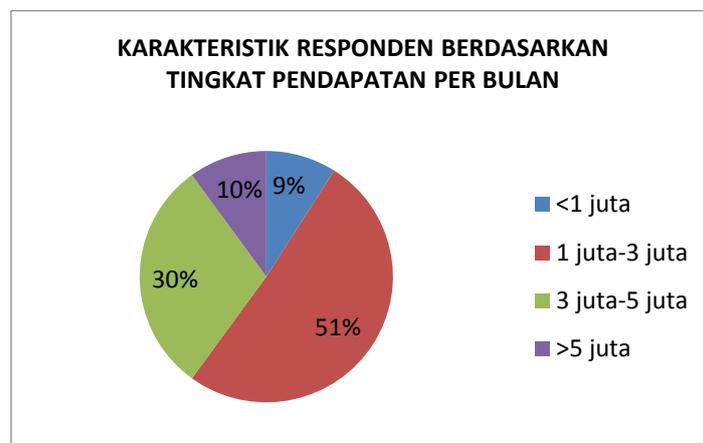


Sumber data: Data yang diolah 2016

Dari Gambar 4.4 diketahui bahwa mayoritas responden bekerja sebagai pedagang yakni berjumlah 44 dan Pegawai Negeri Sipil (PNS, yakni berjumlah 38 orang. Hal ini dikarenakan pihak PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya telah menjalin kerjasama dengan beberapa instansi pemerintahan untuk pembayaran gaji Pegawai Negeri Sipil.

5) Tingkat Pendapatan Responden

Tingkat pendapatan seseorang berpengaruh terhadap banyaknya melakukan transaksi di bank. Jika tingkat pendapatan seseorang berlebihan atau tinggi maka biasanya nasabah selain menggunakan pendapatan untuk konsumsi, juga akan digunakan untuk transaksi di bank misalkan untuk menabung ke bank atau kelebihan pendapatan yang diterima nasabah. Pendapatan seseorang berpengaruh terhadap jumlah transaksi yang terjadi di bank. Pada gambar 4.5 akan dijelaskan tingkat pendapatan responden.



Sumber data : Data yang diolah 2016

Dari Gambar 4.5, diketahui bahwa mayoritas responden mempunyai pendapatan antara 1 juta-3 juta. Hal ini disebabkan sebagian responden berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil. Untuk rata-rata penghasilan perbulan seseorang yang berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil adalah 1 juta-3 juta.

E. Pengujian Data

1) Uji Validitas dan Reliabilitas

- a. Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya indikator atau kuesioner dari masing-masing variabel. Pengujian dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi atau membandingkan r_{hitung} dan r_{tabel} . Nilai r_{hitung} merupakan hasil korelasi jawaban responden pada masing-masing pertanyaan di setiap variabel yang dianalisis dengan program spss dan outputnya bernama *corrreted item correlation*. Sedangkan untuk mendapatkan r_{tabel} dilakukan dengan tabel r product moment, yaitu menentukan $\alpha = 0,05$ kemudian n (sampel) = 100 sehingga didapat nilai r_{tabel} dua sisi

sebesar 0,1966. Tingkat kevalidan indikator atau kuesioner dapat ditentukan, apabila nilai signifikan < dari 0,05 maka valid dan nilai signifikan > 0,05 maka tidak valid atau dengan membandingkan $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{Valid}$ dan $r_{hitung} < r_{tabel} = \text{Tidak Valid}$. Hasil uji validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.6
HASIL VALIDITAS

No	Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Nilai sig	Keterangan
1	Bukti Fisik	Indikator 1	0,594	0,1966	0,000	Valid
2		2	0,526	0,1966	0,000	Valid
3		3	0,819	0,1966	0,000	Valid
4		4	0,621	0,1966	0,000	Valid
5		5	0,794	0,1966	0,000	Valid
6		6	0,776	0,1966	0,000	Valid
7		7	0,623	0,1966	0,000	Valid
8	Kehandalan	Indikator 1	0,733	0,1966	0,000	Valid
9		2	0,776	0,1966	0,000	Valid
10		3	0,518	0,1966	0,000	Valid
11		4	0,817	0,1966	0,000	Valid
12		5	0,483	0,1966	0,000	Valid
13		6	0,741	0,1966	0,000	Valid
14		7	0,443	0,1966	0,000	Valid
15	Daya Tanggap	Indikator 1	0,818	0,1966	0,000	Valid
16		2	0,738	0,1966	0,000	Valid
17		3	0,701	0,1966	0,000	Valid
18			0,751	0,1966	0,000	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2016

Dari tabel hasil uji validitas, nilai signifikan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan kepuasan nasabah lebih kecil dari 0,05 maka dinyatakan valid atau dapat dilihat dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} , $r_{hitung} > r_{tabel}$ setiap indikator variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap,

19		5	0,786	0,1966	0,000	Valid
		6				
20			0,792	0,1966	0,000	Valid
22	Jaminan	Indikator 1	0,594	0,1966	0,000	Valid
		2				
23			0,526	0,1966	0,000	Valid
		3				
24		4	0,819	0,1966	0,000	Valid
		5				
25		6	0,621	0,1966	0,000	Valid
		7				
26			0,794	0,1966	0,000	Valid
27			0,776	0,1966	0,000	Valid
28			0,623	0,1966	0,000	Valid
29	Perhatian	Indikator 1	0,733	0,1966	0,000	Valid
		2				
30			0,776	0,1966	0,000	Valid
		3				
31		4	0,518	0,1966	0,000	Valid
		5				
32		6	0,817	0,1966	0,000	Valid
		7				
33			0,483	0,1966	0,000	Valid
34			0,741	0,1966	0,000	Valid
35			0,443	0,1966	0,000	Valid
36	Kepuasan	Indikator 1	0,454	0,1966	0,000	Valid
	Nasabah	2				
37			0,814	0,1966	0,000	Valid
		3				
38		4	0,799	0,1966	0,000	Valid

39		5	0,836	0,1966	0,000	Valid
		6				
40		7	0,544	0,1966	0,000	Valid
41			0,761	0,1966	0,000	Valid
42			0,478	0,1966	0,000	Valid

jaminan, perhatian, dan kepuasan nasabah lebih besar dibanding nilai r tabel. Indikator atau kuesioner yang digunakan oleh masing-masing variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan kepuasan nasabah dinyatakan valid untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah indikator atau kuesioner yang digunakan dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel. Reliabilitas suatu indikator atau kuesioner dapat dilihat dari nilai *cronbach's alpha* (α), yaitu apakah nilai *cronbach's alpha* (α) lebih besar ($>$) 0,60 maka indikator atau kuesioner adalah reliable. Secara keseluruhan hasil uji reliabilitas dapat dilihat hasilnya pada tabel berikut :

Tabel 4.7
HASIL RELIABILITAS

Variabel	Crobanch's	Standar Reliabilitas	Keterangan
Bukti fisik	0,788	0,60	Reliabel
Kehandalan	0,777	0,60	Reliabel
Daya tanggap	0,855	0,60	Reliable

Jaminan	0,788	0,60	Reliabel
Perhatian	0,777	0,60	Reliabel

Kepuasan nasabah	0,814	0,60	Reliabel
------------------	-------	------	----------

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2016

Nilai *crobanch's alpha* semua variabel lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan indikator atau kuesioner yang digunakan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan kepuasan nasabah semua dinyatakan handal atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

2) Uji Asumsi Klasik (Pengujian Regresi)

a. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent variable*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dalam regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Faktor (VIF)*. *Tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF=1/Tolerance$). Nilai umum yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10$ (Ghozali, 2006). Dan jika nilainya *tolerance* $> 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.8
Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.925	2.916		.317	.752		
Bukti fisik	.200	.093	.227	2.152	.034	.239	4.186
Kehandalan	.029	.054	.028	.550	.584	.996	1.004
Daya tanggap	.021	.076	.015	.281	.779	.917	1.090
Jaminan	.053	.077	.061	.692	.490	.347	2.885
Perhatian	.671	.078	.647	8.591	.000	.470	2.128

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Nilai *tolerance* semua variabel lebih besar dari 0,10, dan VIF lebih kecil dari 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji kenormalan distribusi residual. Uji normalitas pada penelitian ini telah dilakukan dengan uji statistik yang dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *Kolmogrow-Sminornov* (K-S). Jika nilai probabilitas *Kolmogrow-Sminornov* lebih kecil dari 0,05 maka

residual tersebut tidak berdistribusi normal, dan jika probabilitas lebih besar dari 0,05 maka residual tersebut berdistribusi normal.

Tabel 4.9
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.35106758
	Absolute	.128
Most Extreme Differences	Positive	.106
	Negative	-.128
Kolmogorov-Smirnov Z		1.275
Asymp. Sig. (2-tailed)		.077

a. Test distribution is Normal.

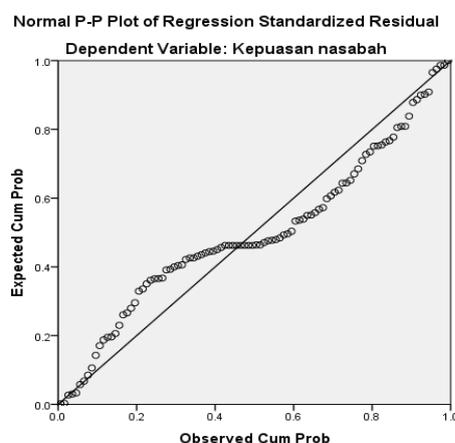
b. Calculated from data.

Dari output diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (*Asymp. Sig. (2-tailed)*) sebesar 0,077. Karena signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,077 > 0,05$) maka nilai residual tersebut telah normal.

Cara lain untuk menguji kenormalan distribusi residual adalah dengan melihat penyebaran data (titik) pada suatu sumbu diagonal dari grafik normal *Probability Plot* (P-P Plot) dan juga dapat dilihat dari grafik histogramnya.

- **Grafik Normal P-Plot**

Pada grafik normal p-plot, jika residual menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Berikut ini hasil uji normalitas dengan menggunakan grafik normal p-plot. Kurva normal p-plot untuk pengujian normalitas regresi linear antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat hasilnya pada gambar 4.10



Sumber : Data Primer yang diolah 2016

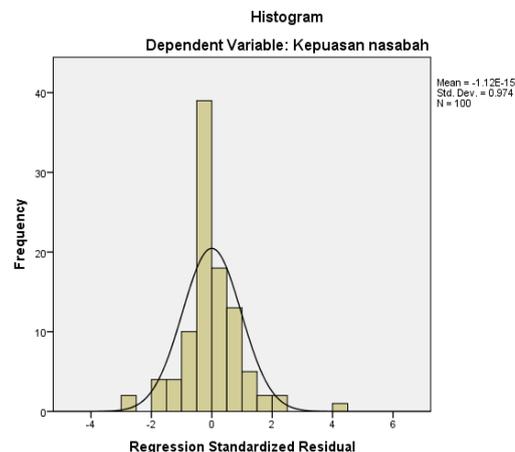
Gambar 4.10 Grafik Normal Probability Plot Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.

Hasil kurva normal *probability plot* memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik berhimpit dan mengikuti garis diagonalnya, sehingga dapat disimpulkan model regresi berdistribusi normal.

- **Kurva histogram**

Pada kurva histogram, model memenuhi asumsi normalitas jika bentuk kurva simetris atau tidak melenceng ke kiri maupun ke kanan. Berikut ini hasil uji normalitas dengan menggunakan kurva histogram. Kurva histogram untuk pengujian normalitas regresi linear berganda antara bukti fisik, kehandalan, daya tanggap,

jaminan, perhatian terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat pada gambar 4.11

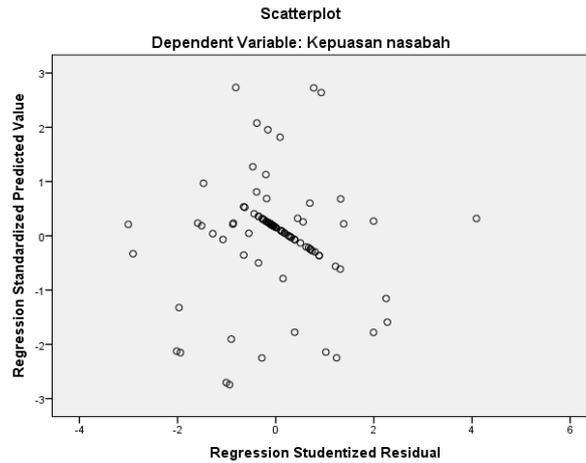


Sumber : Data diolah SPSS, 2016

Gambar 4.11 : Grafik Kurva Histogram bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian terhadap kepuasan nasabah. Hasil kurva histogram menunjukkan bahwa bentuk kurva simetris dan tidak melenceng ke kiri maupun ke kanan sehingga berdasarkan kurva histogram, model regresi berdistribusi normal.

d. Uji Heterokidastisitas

Uji Heterokidastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residu suatu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2013). Deteksi ada tidaknya bereterokidastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai produksi) dengan SRESID (nilai residunya). Jika titik-titik membentuk pola tertentu yang jelas maka terjadi masalah heterokidastisitas dan jika tidak membentuk pola tertentu yang jelas maka tidak terjadi masalah heterokidastisitas.



Sumber : Data diolah SPSS, 2016

Gambar 4.12: Uji Heterokidastisitas Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Nasabah

F. Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah digunakanlah model regresi linear berganda yaitu bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), perhatian (X_5). Hal ini ditujukan untuk mengetahui persamaan regresi linear. Proses perhitungan menggunakan *software SPSS 20 for window*, sehingga dihasilkan persamaan regresi linear seperti tabel dibawah ini :

Tabel 4.13
HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.925	2.916		.317	.752
Bukti fisik	.200	.093	.227	2.152	.034
Kehandalan	.029	.054	.028	.550	.584
Daya tanggap	.021	.076	.015	.281	.779
Jaminan	.053	.077	.061	.692	.490
Perhatian	.671	.078	.647	8.591	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2016

Berdasarkan tabel di atas, maka persamaan regresi yang di dapat adalah sebagai berikut :

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4 X_4 + B_5 X_5$$

$$= 0,925 + 0,200 + 0,029 + 0,021 + 0,053 + 0,671$$

$a = 0,925$ artinya apabila variabel bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), perhatian (X_5) = 0, maka nilai dari variabel kepuasan nasabah $Y = 0,925$.

$B_1 = 0,200$ artinya apabila kenaikan variabel bukti fisik (X_1) meningkat satu-satuan, maka akan diikuti kenaikan variabel kepuasan nasabah sebesar 0,200 dengan asumsi bahwa variabel

kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), perhatian (X_5) konstan.

$B_2 = 0,029$ artinya apabila kenaikan variabel kehandalan (X_2) meningkat satu-satuan, maka akan diikuti kenaikan variabel kepuasan nasabah sebesar 0,029 dengan asumsi bahwa variabel bukti fisik (X_1), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), perhatian (X_5) konstan.

$B_3 = 0,021$ artinya apabila kenaikan variabel daya tanggap (X_3) meningkat satu-satuan, maka akan diikuti kenaikan variabel kepuasan nasabah sebesar 0,021 dengan asumsi bahwa variabel bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), jaminan (X_4), perhatian (X_5) konstan.

$B_4 = 0,053$ artinya apabila kenaikan variabel jaminan (X_4) meningkat satu-satuan, maka akan diikuti kenaikan variabel kepuasan nasabah sebesar 0,053 dengan asumsi bahwa variabel bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), perhatian (X_5) konstan.

$B_5 = 0,671$ artinya apabila kenaikan variabel daya tanggap (X_3) meningkat satu-satuan, maka akan diikuti kenaikan variabel kepuasan nasabah sebesar 0,0671 dengan asumsi bahwa variabel bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), jaminan (X_4) konstan.

- **Uji Koefisien Determinasi (R^2)**

Koefisien determinasi adalah suatu pengujian ulang digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel

terikat secara bersama-sama. Dalam analisa koefisien determinasi ini akan digunakan bantuan computer dengan memakai SPSS 20 versi *for window* yang hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut :

TABEL 4.14
ANALISA KOEFISIEN DETERMINASI
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.866 ^a	.749	.736	1.387

a. Predictors: (Constant), Perhatian, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Bukti fisik

b. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Sumber data: Data Primer yang diolah, Juni 2016

Berdasarkan hasil pengolahan diatas didapatkan koefisien korelasi (R) sebesar 0,866. Nilai ini dapat ditarik bahwa terdapat hubungan kuat searah antara kepuasan nasabah dengan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian. Artinya bahwa setiap perubahan baik peningkatan atau penurunan yang meliputi variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian.

G. Pengujian Hipotesis

Pembuktian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan Uji-F dan Uji t. Untuk pembuktian berdasarkan analisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah .

1) Uji-F

Pengujian secara simultan digunakan untuk mengetahui nilai yang memberikan kuatnya pengaruh atau hubungan dua variabel atau lebih secara bersama-sama. Kita dapat menguji secara simultan apakah regresi berganda signifikan. Kita akan menguji apakah hasil regresi berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah atau tidak. Adapun hasil pengujian uji F dapat dilihat pada tabel 4.15

Tabel 4.15
UJI F
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	540.327	5	108.065	56.212	.000 ^b
Residual	180.713	94	1.922		
Total	721.040	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), Perhatian, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Bukti fisik

Sumber : Data diolah SPSS, 2016

Dari tabel analisa hasil uji F diatas, terlihat bahwa F_{hitung} sebesar 56, 212 dengan signifikansi 0,000. Sedangkan besarnya F_{tabel} adalah sebesar 2,31. Dengan demikian terlihat bahwa $F_{hitung} = 56, 212 > F_{tabel} = 2,31$, sehingga berdasarkan kriteria pengujian uji F, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak atau dengan kata lain bahwa dugaan yang menyatakan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian berpengaruh

signifikan terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya.

2) Uji T

Uji T ini juga disebut dengan uji parsial. Pengujian ini bertujuan untuk menguji signifikansi hasil dari uji korelasi secara parsial. Uji t digunakan untuk membuktikan pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen, dimana apabila nilai signifikansi $<0,05$ maka hipotesis diterima atau dapat dilihat apabila nilai signifikansi $>0,05$ maka hipotesis ditolak atau dapat dilihat apabila nilai t hitung lebih besar dari tabel menunjukkan diterimanya hipotesis yang diajukan.

Nilai t hitung dapat dilihat pada hasil regresi dan nilai t tabel didapat melalui $\text{sig}^\alpha = 0,05$ dengan $\text{df} = 94$ yaitu 1,985 dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 4.16
UJI T
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.925	2.916		.317	.752
Bukti fisik	.200	.093	.227	2.152	.034
Kehandalan	.029	.054	.028	.550	.584

Daya tanggap	.021	.076	.015	.281	.779
Jaminan	.053	.077	.061	.692	.490
Perhatian	.671	.078	.647	8.591	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Data tabel diatas dapat dilihat bahwa perbandingan t hitung dengan t tabel masing-masing variabel bebas adalah sebagai berikut:

- a) Dari hasil perhitungan uji t terhadap variabel bukti fisik (X_1) menunjukkan bahwa t_{hitung} variabel bukti fisik (X_1) sebesar 2.152, maka untuk variabel (X_1) $t_{hitung} 2.152 > t_{tabel} 1,985$ hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel bukti fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya.
- b) Dari hasil perhitungan uji t terhadap variabel kehandalan (X_2) menunjukkan bahwa t_{hitung} variabel kehandalan (X_2) sebesar 0,550, maka untuk variabel (X_2) $t_{hitung} 0,550 < t_{tabel} 1,985$ hal ini menunjukkan bahwa secara parsial kehandalan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya.
- c) Dari hasil perhitungan uji t terhadap daya tanggap (X_3) menunjukkan bahwa t_{hitung} variabel daya tanggap (X_3) sebesar 0,281, maka untuk variabel (X_3) $t_{hitung} 0,281 < t_{tabel} 1,985$ hal ini menunjukkan bahwa secara parsial daya tanggap tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya.

- d) Dari hasil perhitungan uji t terhadap jaminan (X_4) menunjukkan bahwa t_{hitung} variabel jaminan (X_4) sebesar 0.692, maka untuk variabel (X_3) t_{hitung} 0,692 < t_{tabel} 1,985 hal ini menunjukkan bahwa secara parsial jaminan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya.
- e) Dari hasil perhitungan uji t terhadap variabel perhatian (X_5) menunjukkan bahwa t_{hitung} variabel perhatian (X_1) sebesar 8,591, maka untuk variabel (X_1) t_{hitung} 8,591 > t_{tabel} 1,985 hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel perhatian memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya.

H. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis, dapat diketahui bahwa sebagian besar nasabah PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya adalah responden dengan jenis kelamin pria. Hal tersebut sesuai dimana untuk urusan yang berkaitan dengan transaksi perbankan lebih banyak dilakukan oleh laki-laki yang mengharuskan mereka keluar rumah dan tanggung jawab seorang laki-laki sebagai kepala rumah tangga, sedangkan bagi responden wanita lebih banyak menggunakan waktunya untuk urusan rumah.

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya, dapat dilihat pembahasannya sebagai berikut :

1) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas Pelayanan adalah besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka (Laksana 2008:88). Kualitas pelayanan juga merupakan suatu nilai yang ada pada sebuah jasa dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

Berdasarkan hasil regresi linear berganda diketahui nilai koefisien regresi masing-masing variabel bebas tandanya positif. Hasil uji F dalam penelitian ini menunjukkan perbandingan F_{hitung} dengan F_{tabel} adalah $F_{hitung} = 56.212 > F_{tabel} = 2,31$. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Khan Mubbsher Munawar (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan semua dimensinya yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2) Bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya.

Bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan

sekitar adalah bukti fasilitas fisik/gedung, gedung, penampilan karyawan, dan lain sebagainya, Parasuraman, et al., dalam Lupiyoadi (2001:148). Koefisien regresi bukti fisik sebesar 0,200 menyatakan bahwa peningkatan bukti fisik dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

Hasil uji T juga didapat perbandingan antara t_{hitung} 2,152 > t_{tabel} 1,985 dapat disimpulkan bahwa bukti fisik secara parsial variabel bukti fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya. Hal ini sejalan dengan penelitian Guspul (2014) bahwa bukti fisik secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

- 3) Keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya.

Keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi, Parasuraman, et al., dalam Lupiyoadi (2001:148).

Dari hasil perhitungan uji t terhadap variabel kehandalan (X_2) menunjukkan bahwa t_{hitung} variabel kehandalan (X_2) sebesar 0,550, maka untuk variabel (X_2) t_{hitung} 0,550 < t_{tabel} 1,985 hal ini menunjukkan bahwa secara parsial kehandalan tidak memiliki

pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ratnasari yang menyatakan bahwa keandalan tidak berpengaruh parsial terhadap kepuasan pengunjung Lawang Sewu. Hal ini dikarenakan kecepatan dan ketepatan karyawan dalam melakukan transaksi, keakuratan dalam memberikan informasi kepada nasabah, dan kemudahan prosedur pelayanan pada variabel kurang begitu menjadi tujuan utama nasabah dalam menilai kepuasan, karena nasabah lebih mementingkan variabel lain (variabel bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan perhatian) dalam menilai kepuasan.

- 4) Daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya.

Daya tanggap yaitu kemauan pegawai untuk tanggap membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dengan disertai penyampaian jasa yang jelas. Dalam hal ini perusahaan tidak hanya selalu cepat tanggap pada keluhan konsumen yang timbul karena janji tidak terpenuhi, namun juga cepat tanggap menangkap perubahan yang terjadi dalam pasar, teknologi, peralatan dan perilaku konsumen, Parasuraman, et al., dalam Lupiyoadi (2001:148).

Dari hasil perhitungan uji t terhadap daya tanggap (X_3) menunjukkan bahwa t_{hitung} variabel daya tanggap (X_3) sebesar

0,281, maka untuk variabel (X_3) $t_{hitung} 0,281 < t_{tabel} 1,985$ hal ini menunjukkan bahwa secara parsial daya tanggap tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya. Hal ini sejalan dengan penelitian Anugrah (2011) yang menyatakan bahwa secara parsial daya tanggap tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada koperasi simpan pinjam Milan di Kecamatan Genteng Kabupaten Banyuwangi.

Pada daya tanggap untuk penelitian peneliti menunjukkan bahwa respon memiliki hubungan namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa daya tanggap dibutuhkan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, tetapi hal tersebut tidak harus diberikan. Selain itu, hasil ini menunjukkan bahwa pelanggan bank lebih memilih berurusan dengan mesin daripada dengan manusia.

Mesin dibuat untuk memiliki waktu respon yang lebih singkat dibandingkan dengan manusia, sementara manusia responsif kadang-kadang dapat dipengaruhi oleh emosi, yang menyebabkan rendahnya produktivitas.

- 5) Jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya.

Jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Variabel ini terdiri beberapa komponen antara

lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan, kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*cortecy*), Parasuraman, et al., dalam Lupiyoadi (2001:148).

Dari hasil perhitungan uji t terhadap jaminan (X_4) menunjukkan bahwa t_{hitung} variabel jaminan (X_4) sebesar 0.692, maka untuk variabel (X_3) t_{hitung} 0,692 < t_{tabel} 1,985 hal ini menunjukkan bahwa secara parsial jaminan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anugrah (2011) yang menyatakan bahwa variabel jaminan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada koperasi simpan pinjam Milan di Kecamatan Genteng Kabupaten Banyuwangi. Dan hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Dewi (2014) yang menemukan bahwa variabel jaminan adalah variabel paling dominan yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Hal ini dikarenakan dalam penelitian ini kebanyakan nasabah mulai menganggap bahwa layanan yang diberikan tidak ada masalah keselamatan dalam berurusan dengan penyedia layanan jasa. Kedua, nasabah sudah menyerah karena semua penyedia layanan jasa tidak mampu memberikan tingkat keamanan yang diharapkan.

- 6) Perhatian (*empathy*) terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya.

Perhatian yaitu meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu oleh para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan, Parasuraman, et al., dalam Lupiyoadi (2001:148).

Dari hasil perhitungan uji t terhadap variabel perhatian (X_5) menunjukkan bahwa t_{hitung} variabel perhatian (X_1) sebesar 8,591, maka untuk variabel (X_1) $t_{hitung} 8,591 > t_{tabel} 1,985$ hal ini menunjukkan bahwa secara parsial dan dominan variabel perhatian memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Guspul (2014) yang menyatakan bahwa empati berpengaruh parsial terhadap kepuasan nasabah, dan hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ratnasari bahwa variabel perhatian adalah variabel yang paling dominan.