

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (SURVEI PADA NASABAH KREDIT PROGRAM USAHA KECIL MENENGAH/ MIKRO PT. BANK JATIM (PERSERO) CABANG KRAKSAAN)

Fauzi Bogie Nugroho

Zainul Arifin MS

Sunarti

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama dan parsial terhadap tingkat kepuasan nasabah. Serta untuk mengetahui variabel dari kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Jenis penelitian yang digunakan adalah explanatory research. Total sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 orang responden yang merupakan nasabah kredit program Usaha Kecil Menengah/Mikro pada Bank Jatim Cabang Kraksaan. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, tingkat kepuasan nasabah*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan ekonomi saat ini khususnya di Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo sebuah Kecamatan yang juga merupakan pusat administrasi di Kabupaten Probolinggo Provinsi Jawa Timur Indonesia, ternyata mengalami peningkatan perekonomian. Saat ini Kecamatan Kraksaan sudah menjadi Ibu Kota Kabupaten Probolinggo yang disahkan negara melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 02 Tahun 2010 tertanggal 5 Januari 2010. Kecamatan Kraksaan berjarak 27 km ke arah timur Kota Probolinggo. Pengembangan ekonomi, usaha bisnis, pendidikan, dan tata ruang mulai dilaksanakan dan ditingkatkan (www.infokraksaan.com). Peningkatan yang terjadi mengakibatkan meningkatnya pula kebutuhan masyarakat di Kabupaten Probolinggo, baik kebutuhan pokok maupun kebutuhan sekunder. Begitu juga dengan kebutuhan untuk mengkonsumsi produk-produk jasa yang timbul dari kebutuhan masyarakat Kabupaten Probolinggo untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan.

Perusahaan yang dijadikan objek penelitian adalah Bank Pembangunan Daerah (BPD) PT Bank Jatim (Persero) cabang Kraksaan. Pimpinan dan manajemen PT Bank Jatim cabang Kraksaan berusaha untuk mewujudkan spesialisasi usaha dibidang simpanan dan pinjaman. Jasa pinjaman atau kredit disini salah satunya meliputi pinjaman modal usaha, yang dilakukan secara profesional

sesuai dengan perkembangan zaman saat ini dengan mitra bisnis yang konsisten dan memiliki layanan serba prima serta dapat bersaing terutama di era globalisasi. Banyaknya permohonan kredit Usaha Kecil Menengah/ Mikro yang diterima pihak Bank Jatim karena tingkat bunga yang diberikan sebesar 5%. Tingkat bunga itu berada di bawah batas maksimal yang ditentukan pemerintah, yakni sebesar 14 persen. Permohonan kredit Usaha Kecil Menengah/ Mikro tersebut di bawah 25 juta rupiah dengan beragam usaha, mulai dari pertanian, perdagangan, perternakan bahkan industri. Mereka kebanyakan kelompok usaha mikro kecil menengah dan paling mendominasi dari sektor perdagangan (www.bankjatim.co.id).

Penelitian ini mengambil salah satu jenis perusahaan jasa yaitu perbankan di bidang pinjaman kredit yaitu PT. Bank Jatim Cabang Kraksaan. Penelitian akan berlokasi di PT Bank Jatim Cabang Kraksaan, dengan beberapa pertimbangan yang di antaranya adalah komitmen PT Bank Jatim Cabang Kraksaan untuk memberikan pelayanan jasa terbaik kepada pelanggan yaitu nasabah yang melakukan pinjaman kredit. Dengan demikian adalah suatu tantangan bagi pihak PT Bank Jatim cabang Kraksaan untuk selalu memperhatikan kualitas pelayanan yang tinggi sehingga nasabah PT Bank Jatim Cabang Kraksaan akan puas terhadap produk jasa tersebut.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan nasabah?
2. Bagaimana pengaruh variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial terhadap tingkat kepuasan nasabah?
3. Manakah diantara variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang mempunyai pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan nasabah?

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan nasabah.
2. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial terhadap tingkat kepuasan nasabah.
3. Mengetahui dan menjelaskan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang mempunyai pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Kontribusi Penelitian

Manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Aspek akademis
Untuk meningkatkan dan menambah pengetahuan praktis bagi peneliti tentang permasalahan yang dihadapi suatu perusahaan dalam bidang pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan jasa.
2. Aspek praktis
Diharapkan dapat membantu perusahaan untuk digunakan sebagai bahan perbandingan, pertimbangan dan menentukan langkah-langkah selanjutnya, sehingga dapat diharapkan dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan dimasa yang akan datang.

Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

BAB III : METODE PENELITIAN

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

BAB V : PENUTUP

TINJAUAN PUSTAKA

Jasa (Pelayanan)

Dalam kehidupan ekonomi, peranan sektor jasa semakin lama makin luas. Industri jasa telah mendominasi perekonomian dan bahkan mampu menciptakan lapangan kerja baru dan meningkatkan Produk Domestik Bruto (PDB). Bersama dengan meningkatnya kualitas hidup masyarakat mendorong munculnya perusahaan-perusahaan baru yang berkembang di sektor jasa yang jika diperhatikan pada saat ini, persaingan antara perusahaan jasa semakin tinggi dalam rangka mendapatkan konsumen sebanyak-banyaknya.

Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada produksi jasa bisa berkaitan dengan produksi secara fisik ataupun tidak, pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Jasa tidak bisa dilihat dan dirasakan oleh konsumen sebelum konsumen membeli atau mendapatkan penyedia jasa. Konsumen juga tidak bisa memprediksikan apa hasil yang akan diperoleh dengan mengkonsumsi jasa kecuali setelah membelinya.

Walaupun prosesnya mungkin terkait dengan produk, namun kinerjanya tidak berorientasi pada produk fisik melainkan menyampaikan produk tersebut dengan tindakan untuk dapat diterima para pelanggan. Jasa adalah semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi yang dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah pelanggan, misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan. Jasa pada umumnya diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara produsen jasa dan pelanggan jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut.

Karakteristik Jasa

Perbedaan antara barang dan jasa seringkali sukar dilakukan, namun ada beberapa karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dengan barang. Jasa memiliki empat karakteristik yang sangat mempengaruhi desain program pada implikasi pemasaran, yaitu:

1. Tidak berwujud (*intangibility*).
2. Tidak terpisahkan (*inseparability*).
3. Bervariasi (*variability*)
4. Tidak tahan lama (*perishability*),

Dengan demikian agar lebih mudah mengenali jasa, maka dapat ditinjau mulai beberapa karakteristik yang menyertainya. Hal ini

dikarenakan jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang (produk fisik).

Kualitas

Kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Kualitas pelayanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan.

Pelayanan Jasa

Mendefinisikan kualitas jasa pelayanan membutuhkan pengetahuan dari beberapa disiplin ilmu seperti: pemasaran, psikologi, dan strategi bisnis. Jadi dapat disimpulkan bahwa jasa pelayanan merupakan suatu manfaat yang diberikan perusahaan kepada pelanggan dengan tingkat kualitas yang baik agar harapan pelanggan akan pelayanan yang diberikan dapat terpenuhi

Kualitas Pelayanan Jasa

Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan pelanggan yang diberikan oleh suatu organisasi. Kualitas pelayanan jasa diukur dengan lima indikator pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

1. Dimensi kualitas pelayanan jasa
 - a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal..
 - b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
 - c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
 - d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
 - e. *Empathy*, atau empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.
2. Pengukuran kualitas pelayanan jasa
Pada hakikatnya pengukuran kualitas suatu jasa atau produk hampir sama dengan pengukuran

kepuasan pelanggan, yaitu ditentukan oleh variabel harapan dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Untuk dapat mengelola jasa atau produk dengan baik dan berkualitas, maka perusahaan harus mengenal dan memperhatikan lima kesenjangan yang berkaitan dengan sebab kegagalan perusahaan.

Pengertian Kepuasan

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Adanya perbandingan antara harapan dan kinerja hasil yang dirasakan pelanggan. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, di antaranya pengalaman berbelanja di masa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing.

Pengertian Pelanggan

Pelanggan adalah orang yang berperan dan bertujuan untuk mengkonsumsi produk barang dan jasa sebagai pemenuhan kebutuhannya.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Implikasi dari pengukuran kepuasan pelanggan tersebut adalah pelanggan dilibatkan dalam pengembangan produk atau jasa dengan cara mengidentifikasi apa yang dibutuhkan pelanggan. Hal ini berbeda dengan pelanggan dalam konsep tradisional, dimana mereka tidak dalam pengembangan produk, karena mereka berada di luar sistem. Tujuan untuk melibatkan pelanggan dalam pengembangan produk dan jasa adalah agar perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggan, bahkan jika mungkin melebihi harapan pelanggan. Persepsi yang akurat mengenai harapan pelanggan merupakan hal yang perlu,

namun tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Perusahaan harus mewujudkan harapan pelanggan ke dalam desain dan standar kepuasan pelanggan. Desain dan standar kepuasan pelanggan dikembangkan atas dasar harapan pelanggan dan prioritasnya.

Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005:210) metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut :

- a. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan pada skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas” (*directly reported satisfaction*).
- b. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
- c. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).
- d. Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance/performance ratings*). Teknik ini dikenal pula dengan istilah *importance-performance analysis* (Tjiptono, 2002:34-35).

Bank

Perbankan terutama bank umum merupakan suatu lembaga keuangan yang sangat penting perannya dalam sebuah kegiatan ekonomi dan perdagangan karena melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan oleh bank maka dapat melayani berbagai kebutuhan pada berbagai sektor ekonomi dan perdagangan. Sehingga bisa dibilang bahwa bank terutama bank umum merupakan inti dari sistem keuangan setiap negara.

Pengertian Bank

Berikut ini adalah pengertian dan definisi bank:

- a. UU No. 14/1967 Pasal 1 tentang Pokok-Pokok Perbankan, Bank merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan

kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.

- b. UU NO. 10 TAHUN 1998 tentang Perbankan, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Jenis Bank

Jenis Bank berdasarkan pasal 5 Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang perubahan Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan, terdapat dua jenis Bank berdasarkan Undang-Undang yaitu:

- a. Bank umum, bank yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk giro dan deposito dalam usahanya terutama dalam memberikan kredit jangka pendek.
- b. Bank Perkreditan Rakyat, bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Fungsi Pokok Bank

Fungsi dasar bank sebagaimana dikutip dalam Siamat (2001:88) dapat dilihat dan keterangan sebagai berikut:

- a. Menyediakan mekanisme dan alat pembayaran yang lebih efisien dalam kegiatan ekonomi
- b. Menciptakan uang
- c. Menghimpun dana dan menyalurkan kepada masyarakat
- d. Menawarkan jasa-jasa keuangan lain
- e. Menyediakan fasilitas untuk perdagangan internasional
- f. Menyediakan pelayanan penyimpanan untuk barang-barang berharga
- g. Menyediakan jasa-jasa pengelolaan dana.

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah

Peningkatan kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan jasa karena akan menarik minat konsumen untuk membeli produk jasa yang di tawarkan. Konsumen yang merasa senang dan puas atas pelayanan yang diberikan perusahaan akan terus membeli produk yang ditawarkan, sehingga status konsumen akan berubah menjadi pelanggan. Salah satu cara untuk mentransformasi konsumen menjadi pelanggan adalah dengan

memenuhi kepuasan dan memberikan kualitas pelayanan yang unggul. Kepuasan yang dirasakan pelanggan akan berdampak positif bagi perusahaan di antaranya akan mendorong loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan akan berdampak positif di mata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya.

Model Konseptual

Pengertian konsep menurut Effendi dalam Singarimbun dan Effendi (Ed. 2008: 33), adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak: kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Berdasarkan model konsep dapat diketahui adanya hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah, tujuan penelitian, landasan teori dan penelitian terdahulu yang telah dituangkan kerangka pikir dan model hipotesis, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

1. Variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.
2. Variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.
3. Variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Penggunaan jenis penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis yang diajukan, sehingga dengan pengajuan hipotesis akan diketahui signifikansi pengaruh antara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan jasa terhadap variabel terikat yaitu tingkat kepuasan nasabah.

Konsep

Dalam penelitian ini terdapat dua konsep utama yaitu:

a. Konsep kualitas pelayanan

Kualitas jasa merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi keinginan (harapan) pelanggan (Tjiptono, 2004:255). Di dalam penelitian ini adalah berkenaan dengan penilaian pelanggan mengenai tingkat kepuasan yang mereka peroleh terhadap kualitas pelayanan pada nasabah Bank Jatim Cabang Kraksaan.

b. Konsep kepuasan nasabah

Konsep kepuasan nasabah merupakan hasil perbandingan antara pelayanan aktual yang diterima nasabah dari Bank Jatim Cabang Kraksaan dengan harapan-harapan yang mereka miliki saat memanfaatkan layanan Bank Jatim Cabang Kraksaan.

Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu :

1. Variabel bebas

Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel terikat. Variabel independen dalam penelitian ini adalah:

- a. Bukti fisik (X1)
- b. Kehandalan (X2)
- c. Daya tanggap (X3)
- d. Jaminan (X4)
- e. Empati (X5)

2. Variabel terikat

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah tingkat kepuasan nasabah (Y).

Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini meliputi :

1. Bukti fisik (X1)

yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

2. Kehandalan (X2)

Kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa atau pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya

3. Daya tanggap (X3)

Daya Tanggap adalah kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan jasa dengan cepat

4. Jaminan (X4)

Jaminan yaitu mencakup kemampuan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan sehingga bebas dari bahaya, resiko, ataupun keraguan jaminan.

5. Empati (X5)

Empati adalah kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi nasabah. Dalam Lupiyoadi (2006:182), pemberian perhatian yang tulus dan bersifat pribadi, termasuk berupaya memahami keinginan pelanggan adalah termasuk dalam Empati.

6. Tingkat kepuasan nasabah (Y)

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibanding dengan harapannya.

Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden adalah dengan menggunakan skala likert. Dalam penghitungan scoring digunakan skala likert yang pengukurannya sebagai berikut (Sugiyono, 2005: 107) :

1. Skor 5 untuk jawaban sangat setuju.
2. Skor 4 untuk jawaban setuju.
3. Skor 3 untuk jawaban netral.
4. Skor 2 untuk jawaban tidak setuju.
5. Skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju.

Populasi

populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan jasa pengambilan pinjaman kredit Usaha Kecil Menengah / Mikro di Bank Jatim cabang Kraksaan pada waktu dilaksanakan penelitian. Populasi ini bersifat heterogen yang dapat dilihat dari beragamnya usia, jenis kelamin, jenis usaha, jumlah pendapatan dan pendidikan.

Sampel

Tabel 1: Jumlah Nasabah Kredit Program Usaha Kecil Menengah / Mikro di Bank Jatim Cabang Kraksaan pada tahun 2012

No	Tahun	Jumlah Nasabah UKM/Mikro yang Masih Aktif
1	2010	30 Orang
2	2011	80 Orang
3	2012	130 Orang

Sumber: Bank Jatim Cabang Kraksaan, 2012

Rumus yang digunakan untuk menghitung sampel adalah rumus Slovin, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (\text{Umar, 2002:146})$$

Keterangan:

N = Ukuran populasi

n = Banyaknya sampel

e = Presisi yang digunakan 5% atau 0,05

Berdasarkan rumus tersebut, maka dapat diketahui jumlah sampel yang diambil yaitu:

$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1} = \frac{130}{130(0.05^2) + 1} = 98.11$$

$$n = 98,11 \text{ responden}$$

$$n = 98 \text{ responden}$$

Jadi, berdasar perhitungan diatas diperoleh jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 98 orang responden.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *non probability sampling*. Metode pengambilan sampelnya menggunakan teknik pengambilan sampel tanpa sengaja (*accidental sampling*).

Pengumpulan Data

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di perusahaan jasa Perbankan PT Bank Jatim (BPD) yang berlokasi di JL Raya PB. Sudirman No 144 Kecamatan Kraksaan Probolinggo.

2. Sumber Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner.

3. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dari penelitian ini adalah menggunakan kuesioner dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden dengan panduan kuesioner yang berkaitan dengan permasalahan penelitian kepada nasabah kredit program Usaha Kecil Menengah/ Mikro sebagai sampel penelitian sehingga diperoleh data yang akurat tentang permasalahan yang diteliti.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam penelitian ini menggunakan daftar kuesioner yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden yang berupa laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui data dan informasi tentang kepuasan nasabah yang diperoleh dari hasil secara kuantitatif atas pendapat nasabah dalam memperoleh pelayanan atau kinerja aktual Bank Jatim Cabang Kraksaan.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji validitas

Untuk menguji tingkat validitas data dalam penelitian ini, menggunakan rumus korelasi yang dikemukakan oleh Pearson, yang dikenal dengan rumus *product moment*:

$$R_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{(n \sum X^2) - (\sum X)^2\} \{(n \sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

(Arikunto, 2006:170)

Keterangan :

R_{xy} = indeks korelasi antara dua variabel yang di korelasikan

n = jumlah sampel

X = variabel bebas

Y = variabel terikat

Dengan membandingkan indeks korelasi *Product Moment Pearson* dengan level signifikansi 5%, suatu *item* instrumen dapat diketahui kevalidannya.

2. Uji reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas digunakan rumus *Alpha Cronbach* yaitu:

$$r_{30} = \frac{k}{(k-1)} \frac{\sum O_b^2}{O_t^2}$$

(Arikunto, 2006:196)

Keterangan :

r_{30} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum O_b^2$ = jumlah varians butir

O_t^2 = jumlah varians total

Instrumen dapat dikatakan reliabel (handal) apabila nilai α lebih besar dari 0,6. Sedangkan apabila nilai α sebesar 0,6 atau kurang dari 0,6 secara umum mengidentifikasi kehandalan konsistensi internal yang tidak memuaskan.

Metode Analisis Data

1. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik penelitian dengan menggambarkan objek penelitian yang terdiri dari gambaran lokasi penelitian, keadaan responden yang diteliti, serta *item* yang didistribusikan dari masing-masing variabel. Data yang diperoleh diolah kemudian ditabulasikan dalam tabel setelah itu dibahas secara deskriptif. Ukuran deskriptifnya adalah pemberian angka, baik dalam jumlah responden maupun dalam angka prosentase.

2. Analisis regresi linier berganda

Merupakan persamaan matematika yang menyatakan hubungan antara sebuah variabel terikat dengan variabel bebas. Metode ini digunakan untuk mengetahui variabel yang dominan memberi sumbangan terhadap variabel terikat dan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat yang di tunjukkan oleh koefisien regresi. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat yang ditunjukkan oleh koefisien regresi. Bentuk umum persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n$$

(Rangkuti, 2007:153)

Keterangan :

α_0 : konstanta

β : koefisien regresi

X : variabel bebas yang terdiri dari variabel Bukti Fisik (X_1), variabel Kehandalan (X_2), variabel Daya tanggap (X_3), variabel Jaminan (X_4), dan variabel Empati (X_5)

Y : variabel terikat Tingkat Kepuasan Pelanggan (Y)

3. Analisis uji F (secara simultan / bersama-sama)

Dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas yaitu variabel bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5) yang dihasilkan dari persamaan regresi secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu tingkat kepuasan nasabah (Y). Uji F secara bersama-sama dirumuskan sebagai berikut:

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

(Rangkuti, 2007:154)

Keterangan :

F = rasio pendekatan distribusi normal

R² = koefisien determinan berganda

k = jumlah variabel bebas

n = banyaknya sampel

Kriteria pengambilan keputusan terhadap penerimaan atau penolakan H₀ dilihat dari nilai signifikansi F_{hitung} dibandingkan nilai α yaitu 0,05 (5%). Jadi, jika signifikansi F_{hitung} (p) < 0,05 maka H₀ ditolak dan sebaliknya jika signifikansi F_{hitung} (p) > 0,05 maka H₀ diterima. Jika H₀ ditolak berarti variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat, sedangkan jika H₀ diterima berarti variabel bebas secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

4. Analisis uji t (secara parsial)

Uji secara parsial yaitu uji statistik secara individu untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, Kuncoro (2001:97). Koefisien regresi diperlukan untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh dari masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Rumus uji t adalah:

$$t = \frac{b}{s_b} \quad (\text{Rangkuti, 2007:155})$$

Keterangan:

b = koefisien regresi

s_b = standar error koefisien regresi

Kriteria pengambilan keputusan terhadap penerimaan atau penolakan H₀ dilihat dari nilai signifikansi t_{hitung} dibandingkan nilai α yaitu 0,05 (5%). Jadi, jika signifikansi t_{hitung} (p) < 0,05 maka H₀ ditolak dan sebaliknya jika signifikansi t_{hitung} (p) > 0,05 maka H₀ diterima. Jika H₀ ditolak berarti variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat, sedangkan jika H₀ diterima berarti variabel bebas secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Semua perhitungan dalam analisis data ini diolah dengan menggunakan program *Statistical Program for Social Science (SPSS) 15.0 for Windows*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskriptif Responden

Dari hasil penyebaran kuisioner yang telah dilakukan maka dapat ditarik beberapa gambaran umum mengenai karakteristik responden yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir,

jumlah pendapatan, dan frekuensi penggunaan jasa pinjaman kredit program Usaha Kecil Menengah / Mikro di Bank Jatim Cabang Kraksaan.

Tabel 2: Karakteristik Responden

No	Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	20 - 30	45	45,92
2	31- 40	34	34,69
3	Lebih dari 40 tahun	19	19,39
	Jumlah	98	100
No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	51	52,04
2	Perempuan	47	47,96
	Jumlah	98	100
No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	SMA / Sederajat	41	41,84
2	Diploma	35	35,71
3	S1	22	22,45
	Jumlah	98	100
No	Jumlah Pendapatan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Kurang dari Rp. 1.500.000,00	24	24,49
2	Rp1.500.000,00 – Rp3.000.000,00	43	43,88
3	Lebih dari Rp3.000.000,00	21	21,43
	Jumlah	98	100
No	Jumlah Pinjaman	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	1 kali	51	52,04
2	2 – 3 kali	33	33,67
3	Lebih dari 4 kali	14	14,29
	Jumlah	98	100

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk membuktikan bagaimana pengaruh variabel bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y), membuktikan bagaimana pengaruh variabel bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) secara parsial terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) dan membuktikan manakah diantara variabel bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) yang Pengujian analisis regresi berganda tersebut dilakukan dengan tingkat signifikansi 0,05 atau dengan tingkat kepercayaan 95%. Pada analisis regresi linier berganda ini dilakukan uji F yang digunakan untuk menguji variabel bukti fisik (X1), keandalan

(X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) secara bersama-sama. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh nilai F hitung sebesar 32,247 dengan signifikansi sebesar 0.000 ($p < 0.05$) sehingga H_0 ditolak maka hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) dapat diterima. Besarnya sumbangan (kontribusi) dari variabel bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) dapat dilihat *Adjusted R Square* sebesar 0.614, hal ini berarti bahwa kemampuan variabel-variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan kontribusi terhadap Tingkat kepuasan nasabah adalah sebesar 61.4% sedangkan sisanya sebesar 38,6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan di penelitian ini. Selanjutnya dari analisis tersebut dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -1.779 + 0.234X_1 + 0.280X_2 + 0.496X_3 + 0.229X_4 + 0.375X_5$$

Tabel 3: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Variabel Tingkat Kepuasan Nasabah

Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	Sig.	Beta	Keputusan terhadap H_0
(Constant)	-1.779	-0,906	0,367	—	Ditolak
(X1)	0,234	2,822	0,006	0,217	Ditolak
(X2)	0,280	3,210	0,002	0,232	Ditolak
(X3)	0,496	5,004	0,000	0,331	Ditolak
(X4)	0,229	1,995	0,049	0,161	Ditolak
(X5)	0,375	3,376	0,001	0,252	Ditolak
R	= 0,796	F hitung	= 32,247		
R Square	= 0,634	Signifikansi	= 0,000		
Adjusted R Square	= 0,614	N	= 98		

Analisis Regresi Parsial

Uji regresi parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh antara sebuah variabel bebas terhadap variabel terikat, sementara jumlah variabel bebas lainnya diduga ada pertautannya dengan variabel terikat tersebut bersifat konstan. Analisis regresi ini juga digunakan untuk mengetahui variabel bebas mana yang mempunyai pengaruh dominan terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% atau tingkat signifikansi 0.05 ($\alpha = 0.05$). Untuk mengetahui variabel mana yang dominan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan

nasabah (Y), dapat dilihat melalui hasil pengujian antara variabel-variabel bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) yang mempunyai nilai t hitung atau koefisien beta yang paling besar. Secara parsial pengujiannya dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh variabel bukti fisik (X1) terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y): Dari hasil perhitungan secara parsial variabel daya tanggap (X1) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y) pada tingkat signifikansi 0.05 ($\alpha = 0.05$) apabila variabel lain diasumsikan konstan. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien regresi (b_1) sebesar 0.234 dengan nilai t hitung sebesar 2.822 yang lebih besar dari t tabel 1.995. Dengan probabilitas sebesar 0.000 ($0.000 < 0.05$) maka secara parsial variabel daya tanggap (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y).
2. Pengaruh variabel keandalan (X2) terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y): dari hasil perhitungan secara parsial variabel keandalan (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y) pada tingkat signifikansi 0.05 ($\alpha = 0.05$) apabila variabel lain diasumsikan konstan. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien regresi (b_1) sebesar 0.280 dengan nilai t hitung sebesar 3.210 yang lebih besar dari t tabel 1.995. Dengan probabilitas sebesar 0.000 ($0.000 < 0.05$) maka secara parsial variabel keandalan (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y).
3. Pengaruh variabel daya tanggap (X3) terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y): dari hasil perhitungan secara parsial variabel daya tanggap (X3) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y) pada tingkat signifikansi 0.05 ($\alpha = 0.05$) apabila variabel lain diasumsikan konstan. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien regresi (b_1) sebesar 0.496 dengan nilai t hitung sebesar 5.004 yang lebih besar dari t tabel 1.995. Dengan probabilitas sebesar 0.000 ($0.000 < 0.05$) maka secara parsial variabel daya tanggap (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y).

4. Pengaruh variabel jaminan (X4) terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y): dari hasil perhitungan secara parsial variabel jaminan (X4) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y) pada tingkat signifikansi 0.05 ($\alpha=0.05$) apabila variabel lain diasumsikan konstan. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien regresi (b1) sebesar 0.229 dengan nilai t hitung sebesar 1.995 yang lebih besar dari t tabel 1.995. Dengan probabilitas sebesar 0.000 ($0.000 < 0.05$) maka secara parsial variabel Jaminan (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y).
5. Pengaruh variabel empati (X5) terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y): dari hasil perhitungan secara parsial variabel empati (X5) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y) pada tingkat signifikansi 0.05 ($\alpha=0.05$) apabila variabel lain diasumsikan konstan. Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien regresi (b1) sebesar 0.375 dengan nilai t hitung sebesar 3.376 yang lebih besar dari t tabel 1.995. Dengan probabilitas sebesar 0.000 ($0.000 < 0.05$) maka secara parsial variabel empati (X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y).

Pembahasan

Dari hasil uji-F dan uji t yang ada pada hasil analisis regresi linier berganda di atas telah menunjukkan bukti empiris dari data bahwa hasil hipotesis pertama yang menyatakan bahwa ada pengaruh simultan yang signifikan antara variabel bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y). Dari hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Jatim Cabang Kraksaan secara umum cukup baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kepuasan dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian. Hasil selanjutnya diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan dalam lima dimensinya memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan yang terbentuk tersebut akan menjadi dasar untuk keputusan selanjutnya dan akan memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Berikut ini dijelaskan pengaruh dari variabel-variabel Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah:

1. Variabel bukti fisik (X1):

Variabel bukti fisik (X1) mempunyai pengaruh yang positif sebesar 23,4% dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y). Dengan hasil uji regresi menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara bukti fisik terhadap tingkat kepuasan nasabah. Data hasil penelitian dapat menjelaskan bahwa kepuasan nasabah akan meningkat apabila bangunan Bank Jatim Cabang Kraksaan bagus dan menarik, lingkungan Bank Jatim Cabang Kraksaan bersih, lingkungan Bank Jatim Cabang Kraksaan nyaman, fasilitas yang ditawarkan Bank Jatim Cabang Kraksaan lengkap dan karyawan Bank Jatim Cabang Kraksaan berpenampilan rapi. Dengan kata lain kepuasan nasabah akan meningkat apabila bukti fisik yang dimiliki Bank Jatim Cabang Kraksaan ditingkatkan. Dengan adanya peningkatan bukti fisik yang dimiliki dan kepuasan nasabah maka akan mendukung tujuan Bank Jatim Cabang Kraksaan.

2. Variabel kehandalan (X2):

Variabel kehandalan (X2) mempunyai pengaruh yang positif sebesar 28% dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y). Dengan hasil uji regresi menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kehandalan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Data hasil penelitian dapat menjelaskan bahwa kepuasan nasabah akan meningkat apabila karyawan di Bank Jatim Cabang Kraksaan cepat dalam melayani nasabah, prosedur pelayanan registrasi untuk nasabah Bank Jatim Cabang Kraksaan tidak berbelit-belit dan Bank Jatim Cabang Kraksaan memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap nasabah. Dengan kata lain kepuasan nasabah akan meningkat apabila kehandalan yang dimiliki Bank Jatim Cabang Kraksaan ditingkatkan. Dengan adanya peningkatan kehandalan yang dimiliki dan kepuasan nasabah maka akan mendukung tujuan Bank Jatim Cabang Kraksaan.

3. Variabel daya tanggap (X3):

Variabel daya tanggap (X3) mempunyai pengaruh yang positif sebesar 49,6% dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y). Dengan hasil uji regresi menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara daya tanggap terhadap tingkat kepuasan nasabah. Variabel daya tanggap merupakan

variabel bebas yang paling dominan pengaruhnya dibandingkan dengan variabel lain. Data hasil penelitian dapat menjelaskan bahwa kepuasan nasabah akan meningkat apabila karyawan Bank Jatim Cabang Kraksaan tanggap terhadap keluhan nasabah, karyawan Bank Jatim Cabang Kraksaan selalu siap untuk membantu nasabah dan karyawan Bank Jatim Cabang Kraksaan cepat dalam menyelesaikan masalah. Dengan kata lain kepuasan nasabah akan meningkat apabila daya tanggap yang dimiliki Bank Jatim Cabang Kraksaan ditingkatkan. Dengan adanya peningkatan daya tanggap yang dimiliki dan kepuasan nasabah maka akan mendukung tujuan Bank Jatim Cabang Kraksaan.

4. Variabel jaminan (X4):

Variabel jaminan (X4) mempunyai pengaruh yang positif sebesar 22,9% dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y). Dengan hasil uji regresi menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara jaminan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Data hasil penelitian dapat menjelaskan bahwa kepuasan nasabah akan meningkat apabila karyawan Bank Jatim Cabang Kraksaan ramah dalam melayani nasabah, karyawan Bank Jatim Cabang Kraksaan memiliki pengetahuan luas tentang jasa yang ditawarkan dan Bank Jatim Cabang Kraksaan menjamin keamanan uang atau barang jaminan nasabah. Dengan kata lain kepuasan nasabah akan meningkat apabila jaminan yang dimiliki Bank Jatim Cabang Kraksaan ditingkatkan. Dengan adanya peningkatan jaminan yang dimiliki dan kepuasan nasabah maka akan mendukung tujuan Bank Jatim cabang Kraksaan.

5. Variabel empati (X5):

Variabel empati (X5) mempunyai pengaruh yang positif sebesar 37,5% dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y). Dengan hasil uji regresi menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara empati terhadap tingkat kepuasan nasabah. Data hasil penelitian dapat menjelaskan bahwa kepuasan nasabah akan meningkat apabila karyawan Bank Jatim Cabang Kraksaan mengerti nasabah, karyawan Bank Jatim Cabang Kraksaan memahami nasabah dan karyawan Bank Jatim Cabang Kraksaan mampu berkomunikasi dengan baik dengan nasabah. Dengan kata lain kepuasan nasabah akan meningkat apabila empati yang dimiliki Bank Jatim Cabang Kraksaan ditingkatkan. Dengan

adanya peningkatan empati yang dimiliki dan kepuasan nasabah, maka akan mendukung tujuan Bank Jatim Cabang Kraksaan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji regresi secara bersama-sama dapat menunjukkan pengaruh secara bersama-sama yang signifikan antara variabel bebas yang terdiri dari variabel bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) sebesar 61.4% terhadap variabel terikat yaitu variabel tingkat kepuasan nasabah (Y) dengan signifikansi sebesar 0.05 ($p < 0.05$). Nilai koefisien determinasi yang di sesuaikan (*Adjusted R Square*) menunjukkan bahwa variabel bebas yang digunakan mempengaruhi variabel terikat sebesar 0.614 sedangkan sisanya sebesar 0.386 dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.
2. Berdasarkan hasil uji regresi secara parsial dapat ditunjukkan pengaruh signifikan antara variabel bebas yang terdiri dari variabel bukti fisik (X1) sebesar 23.4%, kehandalan (X2) sebesar 28%, daya tanggap (X3) sebesar 49.6%, Jaminan (X4) sebesar 22.9% dan empati (X5) sebesar 37.5% terhadap variabel terikat yaitu tingkat kepuasan nasabah (Y). Pengaruh yang signifikan diwujudkan dengan nilai t yang semuanya < 0.05 .
3. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda juga dapat ditunjukkan bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y) adalah variabel daya tanggap (X3) yang memiliki koefisien regresi sebesar 0.496 dengan tingkat signifikansi 0.000. Memiliki t hitung terbesar yaitu 5.004 dibanding variabel lainnya.

Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan, maka saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan diketahui adanya hubungan antara kualitas pelayanan yang dimiliki antara lain bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap tingkat kepuasan nasabah, maka Bank Jatim cabang Kraksaan hendaknya terus menerus mengelola kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan nasabah Bank Jatim

- cabang Kaksaan yang pada akhirnya memberikan keuntungan jangka panjang bagi Bank Jatim cabang Kraksaan.
2. Dengan diketahui bahwa variabel daya tanggap adalah sebagai variabel yang paling dominan dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah maka hendaknya Bank Jatim cabang Kraksaan berusaha meningkatkan daya tanggap terhadap keluhan nasabah, selalu siap untuk membantu nasabah dan kecepatan dalam menyelesaikan masalah.
 3. Peningkatan dan pengembangan kualitas pelayanan Bank Jatim Cabang Kraksaan berupa peningkatan kualitas sumber daya manusia, teknologi dan manajemen kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus-menerus disesuaikan dengan kebutuhan nasabah Bank Jatim Cabang Kraksaan.
 4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan dan perbandingan dalam melakukan penelitian serupa di masa yang akan datang khususnya tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Ed. Revisi VI. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Kuncoro, Mudrajat. 2001. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy. 2007. *Riset Pemasaran*. Jakarta : PT SUN.
- Siamat, Dahlan. 2001, *Manajemen Lembaga Keuangan*. Edisi Ketiga. Jakarta: Bumi Askara.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi (Edisi 2008). *Metode Penelitian Survai*. Cetakan Kesembilanbelas. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.